

## **Aprendizajes y experiencias de éxito del movimiento asociativo con personas en situación de exclusión social durante el confinamiento en España**

### **Successful learning and experiences of the associative movement with people in social exclusion situation during confinement in Spain**

### **Aprendizagem e experiências exitosas do movimento associativo com pessoas em situação de exclusão social durante o confinamento na Espanha**

**Rocío Illanes Segura<sup>1</sup>**

**Citar artículo como:** Illanes-Segura, R. (2022). Aprendizajes y experiencias de éxito del movimiento asociativo con personas en situación de exclusión social durante el confinamiento en España. *Educación y Ciudad*, (43), XX-XX. <https://doi.org/10.36737/01230425.n43.2022.2692>

**Fecha de recepción:** 29 de octubre de 2021.

**Fecha de aprobación:** 23 de marzo de 2022.

#### **Resumen**

La situación de emergencia sanitaria provocada por el coronavirus ha tenido consecuencias económicas y sociales. De este escenario pandémico hemos aprendido una nueva forma de afrontar las dificultades y de pensar en lo comunitario, priorizando la salud del pueblo en detrimento del bienestar propio. Esta manera de enfrentarnos a los problemas en la que se apela a la responsabilidad individual para favorecer el bien común, es un aprendizaje que debemos recordar y reforzar, principalmente en el ámbito socioeducativo. En este artículo se muestra el resultado de un estudio cualitativo apoyado en una consulta realizada a entidades sociales dedicadas a la atención de adicciones y exclusión social en Andalucía (N=96), una región al sur de España. Cuyo objetivo era conocer su reacción y la respuesta que dieron para paliar la incertidumbre de las personas atendidas desde los primeros momentos de confinamiento hasta la apertura paulatina de restricciones impuestas por la declaración del Estado de Alarma en España. Entre los resultados destacamos la creatividad y resiliencia de las asociaciones para continuar el trabajo diario afrontando nuevos retos como la brecha digital y el cierre de puertas de los servicios de atención primaria. Por último, se exponen varias experiencias positivas que se han considerado buenas prácticas por innovar ante la adversidad para seguir apoyando a las personas más vulnerables, en concreto una campaña de sensibilización sobre personas sin hogar y un programa de reinserción social dirigido a personas privadas de libertad.

**Palabras clave:** asociaciones, brecha digital, confinamiento, convivencia, exclusión social.

---

<sup>1</sup> Doctora en Pedagogía Social por la Universidad de Sevilla. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5687-5434> Correo electrónico: [rocio.illanes@dedu.uhu.es](mailto:rocio.illanes@dedu.uhu.es)

## **Abstract**

Health alert situation provoked by coronavirus has had social and economic consequences. From this pandemic scenario we have learned a new way of coping difficulties and thinking of communal, prioritizing health of the population over individual well-being. This sort of coping problems wich appeals individual responsibility in order to benefit common good is a training we must remember and strengthen mainly in educative environments. The results of a qualitative study, supported on a consult to different social organizations dedicated to addiction assistance and social exclusion in Andalucia (N=96), a region in the south of Spain, are shown in this article. Its goal was to know the reaction of this entities and their response to alleviate the uncertainty suffered by the people assisted since the beginning of the confinement until the gradual laxity of restrictions, after the declaration of the state of alarm by the Spanish government. Among the results, we highlight the creativity and resilience of the associations to carry on with the day-to-day work facing new challenges such as the digital divide and the closure of the primary care services. Finally, several positive experiences which have been considered good practices are exposed due to innovate in order to continue supporting the most vulnerable people, in particular an awareness campaign about homeless people and a social reintegration program for persons deprived of liberty.

**Keywords:** associations, digital divide, confinement, coexistence, social exclusion.

## **Resumo**

A situação de emergência sanitária provocada pelo coronavírus teve consequências económicas e sociais. A partir desse cenário de pandemia, aprendemos uma nova forma de deparar com as dificuldades e pensar na comunidade, priorizando a saúde das pessoas em detrimento do nosso próprio bem-estar. Esta forma de lidar com os problemas em que se apela à responsabilidade individual em prol do bem comum é uma lição que devemos recordar e reforçar, principalmente no campo socioeducativo. Este artigo apresenta o resultado de um estudo qualitativo a partir de uma consulta realizada a entidades sociais dedicadas ao cuidado de vícios e exclusão social na Andaluzia (N=96), região do sul da Espanha. O objetivo desta pesquisa foi conhecer sua reação e a resposta que deram para aliviar a incerteza das pessoas atendidas desde os primeiros momentos de confinamento até a abertura gradual das restrições impostas pela declaração do Estado de Alarme na Espanha. Entre os resultados, destacamos a criatividade e resiliência das associações para dar continuidade ao trabalho diário Diante de novos desafios como a exclusão digital e o fechamento de portas dos serviços de atenção básica. Por fim, são apresentadas várias experiências positivas que têm sido consideradas boas práticas para inovar diante das adversidades para continuar apoiando as pessoas mais vulneráveis, especificamente uma campanha de conscientização sobre moradores de rua e um programa de reinserção social voltado para pessoas privadas de liberdade.

**Palavras-chaves:** parcerias, divisão digital, confinamento, coexistência, exclusão social.

## **Introducción**

Ante la situación de emergencia sanitaria, y con el fin de frenar la propagación del virus, se tomaron decisiones políticas apoyadas en las recomendaciones de la Organización

Mundial de la Salud (OMS). Entre las medidas propuestas se hacía hincapié en la higiene de manos, la limpieza de superficies, el uso de mascarillas y la disminución del contacto social. Cada país fue aplicando las medidas como consideró más oportuno. En concreto en España, el 14 de marzo del 2020 se declaró el “Estado de Alarma” (Real Decreto 463/2020, 2020) que establecía medidas que restringían la libertad de movimiento, exigían el encierro y el distanciamiento social. En esta situación, aquellas personas cuya subsistencia depende de las ayudas sociales, de la noche a la mañana, se encontraron con las puertas cerradas de todos sus recursos de apoyo y en una situación de desolación.

La OMS declaró la emergencia sanitaria en enero del 2020 y el confinamiento en España se comenzó en marzo con una propuesta de 15 días de confinamiento, pero este se fue alargando. Esto provocaba incertidumbre en la población y por ello, no todas las personas asumieron las restricciones de la misma forma (Gualda, Krouwel, Palacios-Gálvez *et ál*, 2021).

El período de vigencia del Estado de Alarma en España lo dividiremos en varios momentos: 1) El momento inicial con mayores restricciones y peores datos relativos a contagios y muertes; 2) La apertura y regreso a la movilidad de las personas, aunque con restricciones y, por último, 3) finales del 2021, en el que todavía hay dificultades de acceso a determinados servicios públicos, aunque se respira una cierta normalidad y las restricciones son mínimas.

En el Real Decreto del 14 marzo se establecían las actividades esenciales entre las que se encontraba la atención social. Sin embargo, la forma en que se atiende no estaba decidida y las primeras atenciones se realizaban por teléfono y de forma *online*. Los/as profesionales no estaban preparados para afrontar esta nueva realidad y tampoco se contaba con infraestructuras adecuadas (Pulido-Montes y Ancheta-Arrabal, 2021). Según la ONTSI (Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información) en su análisis de los indicadores relativos al Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI) que se publica cada año desde la Comisión Europea, valora que España se encuentra en el segundo puesto con relación a los Servicios Públicos Digitales, mientras que su índice general cuenta con una puntuación de 57.5, que le otorga el puesto undécimo. Es decir, España tiene déficits vinculados al buen uso de las TIC y requiere mayores esfuerzos en cuanto a la alfabetización digital de la ciudadanía.

La consecuencia directa de estas carencias fue el colapso en los servicios públicos y su afectación a los colectivos “descartados” como los define Osorio (2021). Las personas que quedaron más desprotegidas fueron las más empobrecidas. Desde las diferentes administraciones se realizaron grandes esfuerzos por cubrir las necesidades básicas de toda la población que, sumado a la solidaridad vecinal y la respuesta de las entidades sociales, supuso un respiro para las familias en peores situaciones.

En verano, época en la que los contagios habían disminuido, la movilidad en la población estaba permitida. Por tanto, nos ubicamos en el segundo momento. Desde las autoridades se determina que la apertura de los centros educativos sería en septiembre de 2020, no sucediendo lo mismo con el resto de los servicios a la ciudadanía que permanecieron cerrados con atención telefónica (Gutiérrez-Chaparro y Espinel-Barrero, 2021).

En esta “desescalada”, que culminó en octubre del 2021, la conexión a internet ha sido imprescindible, dado que todas las gestiones han necesitado de cita previa, y esta se obtenía, principalmente, mediante la web de la administración o servicio y utilizando

algún sistema de identificación como el certificado digital, clave pin o SMS (mensajería) para poder realizar gestiones administrativas.

Esto ha evidenciado que la conectividad y los conocimientos básicos sobre el manejo de las tecnologías son una necesidad para poder resolver asuntos vinculados a ayudas sociales y, por tanto, con la economía de subsistencia de muchas familias. Norris (2011) relacionaba la exclusión social y la brecha digital de forma clara, puesto que los orígenes de esta, según este autor, son la pobreza, la falta de políticas adecuadas, el analfabetismo y los bajo niveles educativos. Son características que definen a los colectivos en situación de exclusión o en riesgo de estarlo, que durante la pandemia algunos autores como Martín-Moreno los han recalificado como colectivos vulnerables y ha incluido a “Pacientes con enfermedades, trastornos de Salud Mental, Personas que han perdido su trabajo, Personas mayores o discapacitadas institucionalizadas y profesionales de la salud” (2020, p. 110-111). A este listado añadimos a todas las personas institucionalizadas, dado que Martín-Moreno hacía referencia tan solo a las personas de las residencias, y desde aquí proponemos una visión más amplia incluyendo las cárceles, los centros de menores u otros recursos de corte similar que quedaron en *stand-by* mientras que el mundo intentaba ordenarse. En el caso de las personas que han perdido su trabajo, añadiríamos aquellos/as que ya estaban en una situación de precariedad y en paro, incluso con las prestaciones agotadas. Y por supuesto, incluir a la infancia como colectivo vulnerable durante la pandemia (Guterres, 2020).

En este período, la administración, escudada en el miedo a los contagios, disminuyó o eliminó los puntos de acceso a internet que estaban a disposición de la ciudadanía. Así, las asociaciones que trabajan a pie de calle se han visto desbordadas facilitando estas gestiones, ofreciendo puntos de acceso a internet y paliando la brecha digital en las zonas más deprimidas de las ciudades y los pueblos.

En la tercera fase, con un alto porcentaje de vacunación y un bajo índice de contagios, se levantan las restricciones, aunque se continúa con recomendaciones sanitarias sobre el uso de la mascarilla en lugares cerrados. En este momento, en el que todo parece más “normalizado”, la administración continúa exigiendo cita previa para ser atendido y sus servicios permanecen muy herméticos. Esta situación genera un malestar y un distanciamiento de la población, en particular para los colectivos “descartados”. Así que, como venimos comentando a lo largo de este escrito, terminan refugiándose en aquellos recursos que les atienden con las puertas abiertas y de forma personalizada. En definitiva, encuentran en las entidades sociales un refugio y un sitio de consulta para ganar mayor seguridad en la gestión que deben realizar, que como comentábamos anteriormente, de ella depende su subsistencia y los ingresos de la familia.

### **Movimiento asociativo en primera línea durante la emergencia sanitaria**

El movimiento asociativo, compuesto por entidades sin ánimo de lucro que pretenden la transformación social y paliar las injusticias sociales, es la esencia de los movimientos sociales, dado que según Illanes (2017) “los movimientos sociales representan a la agrupación de personas y organizaciones que se dedican a cuestiones sociopolíticas cuyo objetivo último es el cambio social” (p. 70). Desde una perspectiva histórica las organizaciones no gubernamentales nacieron tras la II Guerra Mundial reconociendo que eran las personas las que debían reactivar las ciudades, de ellas dependía el futuro de su entorno. De ahí que el denominado tercer sector, adquiera un papel esencial ante cualquier

emergencia social. En concreto este artículo nos acerca a las primeras reacciones de las entidades sociales en el momento más complicado de este período histórico, las primeras semanas de confinamiento, en la que nadie sabía cómo actuar ante el miedo y la incertidumbre de enfrentarnos a un virus desconocido y muy letal.

Uno de los valores del tercer sector es su cercanía, empatía con los problemas sociales, ofreciendo un trato individualizado y holístico, evitando parcelar la problemática personal. Frente a la impersonalidad del sistema informatizado, que ha primado durante el Estado de Alarma y que causa inseguridad, incertidumbre y ansiedad a la ciudadanía, que aumenta su desconfianza hacia el propio sistema, y que algunos autores lo denominan brecha de empatía (Willer, *et al*, 2015).

Ante este tipo de situaciones, en la que las desigualdades sociales se hacen más evidentes, los metros cuadrados de las viviendas, el poder adquisitivo, la conectividad y otros aspectos vinculados a la calidad de vida en un estado de bienestar han condicionado el estado emocional de las personas en el período de confinamiento (INE, 2021). La brecha social se ha acusado en la mayor parte del país, pero principalmente en las zonas donde se encuentran los barrios más pobres del estado (APDH, 2020).

Para paliar estas desigualdades existentes, previas a la pandemia y acusadas por esta emergencia social y sanitaria, desde el gobierno central, autonómico y local se buscan posibles soluciones que aminoren, o al menos no incrementen, estas diferencias socioeconómicas (EAPN, 2021).

En este artículo, además de valorar el trabajo realizado desde los movimientos sociales, también se muestran ejemplos de acciones promovidas desde las diferentes administraciones que han generado un aprendizaje social y una perspectiva comunitaria para la resolución de los problemas globales.

En el ámbito estatal se facilitó al tejido empresarial acogerse a los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), y en relación con las prestaciones sociales se puso en marcha el ingreso mínimo vital (Real Decreto-Ley 20/2020 de 29 de mayo). Se trata de una prestación no contributiva de la seguridad social que garantizan unos ingresos mínimos a quienes carecen de ellos (Ministerio de Derechos sociales y Agenda 2030, 2020). Tras la aprobación del RD-Ley 20/2020 se comenzaron a gestionar estas prestaciones de oficio para aquellas personas que venían percibiendo ayudas de la Seguridad Social y se habilitó una página web en junio de 2020 para poder realizar los trámites de solicitud desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Esta prestación surge como una medida para afrontar el empobrecimiento agudizado e incrementado con la pandemia de la covid-19 (La voz del sur, 25 de octubre 2021), y se defiende desde el Gobierno como nuevo derecho ciudadano que supone un avance en el control de las ayudas sociales de las familias más empobrecidas. Sin embargo, no ha sido un proceso ágil y se ha producido un colapso provocado en parte porque el organismo encargado de la resolución de estas, la Seguridad Social, no tenía sus sedes abiertas para asesorar a la población.

El movimiento asociativo de ayuda a las personas en exclusión y los servicios sociales de las administraciones locales fueron quienes soportaron, como pudieron, las primeras solicitudes. Sin poder hacer un asesoramiento personalizado en función de los ingresos familiares y sin contar con la formación necesaria para desarrollar esta función.

A nivel local cada pueblo hizo su propuesta para mejorar o paliar las desigualdades que se acusaban conforme el confinamiento se alargaba. En este artículo describiremos

una experiencia de éxito vinculada a la asistencia mínima garantizada y a la innovación social. Los ayuntamientos de las grandes ciudades, donde viven personas sin hogar, habilitaron espacios públicos para acogerles, mientras que estos no estaban siendo utilizados, ya que permanecían cerrados al público por la pandemia.

La administración suele dar respuesta a las necesidades sociales de una forma más lenta y burocratizada. Es importante tener en cuenta que el lenguaje administrativo y de gestión no es fácilmente comprensible por la población en general (Matías, *et ál*, 2020) y cuando la documentación requerida para la gestión de ayudas son certificados y acreditaciones que la propia administración tiene que proporcionar (empadronamiento, certificados de prestaciones, demanda de empleo...) la gestión de esta se enlentece. Como comentábamos anteriormente, es necesario identificarse digitalmente para poder acceder a los trámites (Sempere y García, 2021). Todos los sistemas de identificación requieren de un número móvil asignado a cada persona y, sin embargo, la realidad de muchas familias es que cuentan con un teléfono, no siempre *Smartphone*, para todos sus componentes. Lo cual ha impedido realizar las peticiones de la documentación para poder iniciar la solicitud de prestaciones o comprobar el estado de estas. Así, el personal técnico y voluntario de las entidades sociales han tenido que convertirse en asesores digitales y facilitarles acceso a internet, además de apoyar sus gestiones.

Con esta realidad queda una vez más demostrada la necesidad de la existencia del tercer sector para paliar injusticias y reivindicar los derechos sociales, de ahí la importancia de conocer cómo afrontaron las primeras semanas de confinamiento sin ser contempladas en el decreto del Estado de Alarma como actividad esencial. En este escrito mostramos una consulta realizada a las asociaciones vinculadas a la atención y prevención de adicciones en la zona sur de España.

### **Un diagnóstico sobre reacción del movimiento asociativo en adicciones en Andalucía, ante la primera fase del confinamiento**

Desde la Federación Andaluza Enlace<sup>2</sup>, entidad sin ánimo de lucro que aglutina a casi un centenar de asociaciones vinculadas a las adicciones y la exclusión social en Andalucía, se realizó un estudio de corte cualitativo para conocer la reacción inicial de las asociaciones federadas ante la declaración del Estado de Alarma en España. El objetivo principal de esta consulta era detectar demandas y necesidades de las asociaciones a las que representa la federación, para facilitar la continuidad de las intervenciones sociales con personas de alta vulnerabilidad en un momento histórico tan convulso.

Así, este estudio se planteó en tres fases: 1) Recabar información; 2) diseñar una consulta, y 3) elaborar un informe para elevar las demandas a los organismos competentes de cara a seguir ofreciendo una intervención de calidad.

En la primera fase se recabó información a través de las demandas telefónicas y mediante correos electrónicos que se recibían en la federación andaluza, las cuales quedan registradas y posteriormente se categorizan para que esto nos sirviera de base para crear una herramienta de recogida de información de forma sistematizada.

En la segunda fase, teniendo en cuenta las dudas recibidas por parte del voluntariado y el personal técnico de las asociaciones, se decide elaborar una consulta cualitativa a través de la creación de un cuestionario en *Google forms* con varias

---

<sup>2</sup> [www.f-enlace.org](http://www.f-enlace.org)

dimensiones: A) Estado emocional de los componentes de las entidades (personal técnico, voluntario y personas usuarias de los servicios que se prestan); B) Intervenciones sociales llevadas a cabo y cómo sortearon las dificultades impuestas por la pandemia para continuar desarrollándolas, y C) Retos y necesidades, para conocer los problemas a los que se han tenido que enfrentarse por la nueva situación.

La consulta se realiza a través de un cuestionario en *Google forms* y consta de 18 ítems: cuatro de identificación (nombre, ubicación de la entidad, sexo y relación con la entidad de la persona que cumplimenta el cuestionario); uno sobre el estado emocional; seis relacionados con las actividades y servicios que se llevan a cabo, la manera en la que se realizan y las personas que se están atendiendo; uno sobre el tipo de demandas que se están recibiendo; dos sobre los problemas o incidencias encontrados y su abordaje; 2 sobre la situación laboral de las personas contratadas por la entidad, y las dos últimas solicitando propuestas o peticiones a la federación que agrupa estas asociaciones y que ha sido la promotora de esta consulta.

El período al que hace referencia estas cuestiones va desde el 14 de marzo hasta el 6 de abril de 2020, es decir, se recopila la primera reacción de estas asociaciones ante el confinamiento decretado por el estado español.

La muestra estaba formada por el personal técnico y voluntario de las asociaciones de adicciones en Andalucía. N=97 asociaciones federadas en ENLACE.

Los resultados obtenidos provienen de las 42 entidades que respondieron contando un total de 47 cuestionarios cumplimentados (27.7 % hombres y el 70.2 % mujeres de toda Andalucía).

Para analizar los resultados se exploraron los datos mediante la revisión por pares, en la que participa el personal técnico de la federación andaluza y personal voluntario. En este último grupo se incluye a personal con experiencia investigadora. La primera acción es la recodificación de los datos obtenidos y nos centramos en los resultados vinculados a las dimensiones marcadas al inicio de la recogida de datos, incluyendo subcategorías dada la riqueza de las respuestas obtenidas en esta consulta cualitativa. El análisis de los resultados se presenta agrupados en las dimensiones descritas anteriormente:

### **A) Estado emocional**

En primer lugar, se consultaba al personal técnico o voluntario “¿Cómo estáis afrontando la situación a nivel emocional?” En las respuestas obtenidas, el 64 % corresponden a la codificación de emociones negativas, en las que quedaban recogidas respuestas como “Incertidumbre, confusión, desbordamiento, tristeza por no poder atender todas las necesidades, frustración, impotencia”. El 36 % de los encuestados expuso las emociones positivas causadas por la solidaridad generada, el apoyo mutuo entre los/as beneficiarios/as de los recursos y la coordinación con los recursos públicos que también se esforzaron por dar respuesta a esta emergencia.

En esta consulta también se recibieron respuestas vinculadas al estado emocional de los usuarios/as de los programas que se ejecutan en las asociaciones, personas habitualmente vinculadas al consumo de sustancias. En esta ocasión se describen emociones percibidas por parte de voluntarios y técnicos de las entidades, y destacamos, al igual que anteriormente, las emociones negativas, pero en esta ocasión se recopilan respuestas como miedo, ansiedad, incertidumbre y temor hacía una recaída en el consumo, además otras emociones negativas vinculadas a necesidades básicas no cubiertas y problemas de convivencia en el seno familiar.

## B) Intervenciones/actuaciones que se llevaron a cabo desde las entidades en ese período (14 de marzo al 6 de abril)

Según responden en el cuestionario, que contempla varios ítems (*Actividades tipificadas, Cómo se llevan a cabo las actividades, con qué medidas de protección cuentan, número de personas atendidas* y una consulta abierta: *Explica brevemente qué servicios estáis prestando y qué situaciones os estáis encontrando*) esta última cuestión fue donde más información se obtuvo y hubo que revisar los datos para codificarlos de forma adecuada.

En relación con las respuestas obtenidas se destaca que se mantuvieron las actuaciones habituales que estaban recogidas en el ítem *Actividades* como podemos ver en la siguiente tabla:

**Tabla 1.**

Actividades desarrolladas en la primera fase del confinamiento por las asociaciones andaluzas vinculadas a las adicciones

Actividades desarrolladas	Sí	No	No las realizamos	
			habitualmente	Total
<b>Incorporación</b>	27	11	3	41
<b>Prevención</b>	28	14	1	43
<b>Orientación laboral</b>	17	16	6	39
<b>Reparto de alimentos</b>	19	4	15	38
<b>Recurso terapéutico (Comunidad, Piso...)</b>	12	5	17	34
<b>Reducción de daños</b>	19	7	10	36

Fuente: Elaboración propia

En todas las actividades se aplicaron cambios y diseñaron nuevas acciones para afrontar las nuevas necesidades provocadas por la pandemia.

En el ítem donde podían expresar sus circunstancias, 9 asociaciones reconocen llevar a cabo actividades con presencialidad: reparto de metadona, alimentos y equipos de higiene. Y una de ellas, explica que, para dar continuidad a estas actuaciones, se requería el acompañamiento de los cuerpos de seguridad de estado para poder acceder a los lugares de residencia de las personas beneficiarias.

En el resto de las actividades hubo una adaptación al teletrabajo de forma forzosa utilizando los recursos que cada personal técnico tenía a su alcance. Dato que contrasta con la apertura a nuevos perfiles de personas atendidas. Este aumento de beneficiarios/as y diversificación de estos podría deberse a que algunas asociaciones diseñaron nuevas actuaciones como talleres telemáticos, retos en las redes sociales, grupos de WhatsApp de autoayuda, *gymkhanas* virtuales y sesiones *online*. Lo que supuso un acercamiento a través de las redes sociales a personas que no conocían las asociaciones. Sin embargo, este dato no se consultaba expresamente y no podemos hacer un análisis de estos.



### **C) Demandas y propuestas**

Esta categoría intenta aglutinar nuevas demandas y necesidades surgidas a raíz de la situación de confinamiento. Por ello se incluyen tanto las demandas de las personas beneficiarias como de las propias entidades.

Las personas beneficiarias continuaron necesitando asesoramiento jurídico, pero la novedad en esta línea, según los datos recopilados, ha sido el asesoramiento por incumplimiento del Decreto (saltarse el confinamiento). Aunque el porcentaje no es significativo (8.89) si nos parece reseñable. El 62.22 alegaban falta de alimentos, 71.11 falta de ingresos, 60.0 ausencia de recursos básicos y el 53.33 problemas para continuar con el tratamiento de adicciones. Demandas que muestran una necesidad extrema en colectivos muy vulnerables.

Para las asociaciones se pedían equipos de protección y que la administración las considerara como actividad esencial para así poder acudir a las sedes y oficinas donde resolver asuntos que requerían presencialidad. Entre el personal contratado se había producido una situación laboral incierta, y en las respuestas recopiladas vemos que 36 entidades se mantienen con el mismo número de contratos y horas, en 6 entidades se acuerdan reducciones de jornada y en 2 entidades se produjeron despidos vinculados a esta nueva situación.

A todo ello se sumó la sobrecarga de trabajo vinculado a que los servicios oficiales no estaban activos, porque aún no habían articulado la forma de continuar dando respuesta a la ciudadanía, y fueron las asociaciones, en estas primeras semanas, las que escuchaban a las personas más vulnerables.

Con este estudio y el informe que se redactó del mismo, desde la Federación Andaluza se consiguió que la administración proporcionara material higiénico-sanitario a las asociaciones y las considerara como recursos esenciales.

A raíz de este se trasladaron algunas acciones con un gran carácter innovador que mejoraban el proceso de aprendizaje y entrenamiento personal de las personas en situación de exclusión. Aquí presentamos dos experiencias con colectivos de alta vulnerabilidad que podrían considerarse buenas prácticas de intervención durante el confinamiento.

#### **Aprendizajes y buenas prácticas de intervención durante el confinamiento con colectivos descartados**

En este momento histórico, marcado por la pandemia del coronavirus, es importante reconocer la capacidad creativa y resiliente de muchas entidades sociales dedicadas a la atención de personas en situación de exclusión o en riesgo de estarlo. Del estudio se extrae como aprendizaje la posibilidad de realizar actividades de forma virtual y la capacidad de captación que esta vía ofrece para acercarse a nuevos perfiles y, por tanto, nuevos beneficiarios/as que requieren una adaptación de las actuaciones tradicionales de las entidades dedicadas a la prevención y atención de adicciones.

Además, en este artículo se exponen brevemente algunas experiencias positivas que han supuesto un aprendizaje y crecimiento personal para las personas que han participado en ellas. Se trata de experiencias aplicadas a los colectivos descartados de los

que definía Osorio (2021): personas sin hogar y personas privadas de libertad en la primera fase del confinamiento.

### **Personas sin hogar: Campaña #yomequedoencalle y reapropiación de los espacios públicos-urbanos**

Desde el Gobierno central se promulgaba una campaña publicitaria en la que el lema en todas las televisiones públicas y privadas era #yomequedoencasa. Se trata de un mensaje directo y claro para la ciudadanía, envuelto con imágenes de ánimo y resignación para luchar contra un virus desconocido para todas. Toda la población acoge el lema con agrado, excepto aquellos colectivos que carecen de vivienda. Son personas sin hogar que viven en la calle por determinadas circunstancias, pero que en ningún caso tienen dónde confinarse. Es por ello por lo que las asociaciones que atienden a este colectivo solicitan a las administraciones públicas que se habiliten espacios públicos-urbanos para acogerles y protegerles. Desde la administración local de las grandes ciudades como Madrid o Sevilla, se habilitaron espacios con gran rapidez para que estas personas pudieran contar con un sitio donde confinarse. Por ejemplo, en Sevilla se utilizaron espacios de uso público como pabellones deportivos, el albergue juvenil e incluso hostales que permitieron la estancia de estas personas, ofreciéndoles una oportunidad para protegerse y mejorar sus vidas. En Madrid se habilitó el pabellón 14 dentro de IFEMA (Palacio de Congresos de Madrid) que abrió sus puertas el 20 de marzo y acogió a 150 personas. En palabras de Consuegra (2020), coordinadora de este dispositivo de emergencia social, “ciento cincuenta personas sin hogar en un pabellón son ciento cincuenta vidas, experiencias y circunstancias. No hay edad, ni nacionalidad, ni color, solo una misma necesidad de tener un lugar donde descansar y protegerse”.

Estos espacios pasaron a convertirse en un sitio de convivencia entre personas que nada tenían en común (salvo el hecho de no tener vivienda). A lo largo de los tres meses que duró el confinamiento se adquirieron unos hábitos más saludables, se controló el consumo de sustancias y se establecía un horario de actividades que les hizo que su estancia allí fuera una oportunidad de cambio y regeneración.

La desescalada en estos espacios fue todo un éxito, puesto que la mayoría de las personas habían mejorado al contar con las necesidades básicas cubiertas y un acompañamiento continuado, lo que les supuso poder acceder a otros recursos como pisos de inserción, o albergue municipal, comunidades terapéuticas, etc.

En la ciudad de Sevilla se creó una campaña #yomequedoencalle, en la que se realizan grabaciones y entrevistas con las personas sin hogar para que sean ellos y ellas las que cuenten cómo les cambia la vida cuando esta cuenta con una estructura horaria, con una alimentación adecuada y con redes de apoyo humano. De hecho, con esta campaña se pretendía alargar la estancia o solicitar que se ampliaran las plazas en los recursos donde podrían ser derivados cuando los espacios que les albergaban volviesen a la normalidad. En las entrevistas se recoge que la mayoría no quiere que acabe esta situación porque ahora tienen techo y un objetivo vital que el sinhogarismo no les permite. Entre las preguntas que se hacían “¿cómo te encuentras ahora mismo?” “¿Cómo ves el futuro?” “¿qué crees que va a pasar?” Destacamos respuestas como:

*“Quiero ser una persona normal. Y tener estos centros no solo en este tiempo”.*

*“Volveré otra vez a la calle, ahora tengo techo, ducha y cama. La vuelta a la normalidad será paro, miedo...”.* (Rodríguez, 2020 4:14)

Con esta experiencia, que coincide con la metodología de *Housing first* (Busch-Geertsema, 2013), orientada a la erradicación del sinhogarismo, demuestra que las personas cuando se les trata como tal, y se les ofrece un techo, pueden afrontar una nueva vida e ilusionarse con salir de su situación de exclusión.

### **Personas privadas de libertad #Epycoencasa**

En el caso de las personas privadas de libertad que contaban con permisos, tercer grado y otras situaciones penales que les permiten habitualmente salir de prisión de forma controlada, se vieron afectadas por la declaración del Estado de Alarma, dado que vieron mermadas sus posibilidades de salidas. Desde instituciones penitenciarias se ejecutaron las directrices marcadas por el Ministerio de Sanidad que recomendaba el confinamiento en casa, por lo que algunos penados cumplieron su condena en sus domicilios familiares. En estas circunstancias, las personas se encontraron con una situación de incertidumbre y con unas relaciones de convivencia en sus hogares a los que regresaron de forma inesperada.

Las entidades sociales intervinieron en los centros penitenciarios proporcionando apoyo para la mejora y preparación para la vida en libertad de los presos y algunas como la Federación Liberación<sup>3</sup> y la Fundación padre Leonardo en la provincia de Sevilla, se encargan de desarrollar un programa de reinserción sociolaboral mediante el entrenamiento personal y competencial: Programa EPYCO vinculado al Reincorpora de la obra social “La Caixa”. Dadas las nuevas circunstancias expuestas en el párrafo anterior, desde estas entidades se ofreció a los participantes de este programa la oportunidad de continuar en el mismo con una nueva estrategia metodológica basada en el uso de los teléfonos móviles y la aplicación de WhatsApp. El programa pasó a denominarse #Epycoencasa y con esta adaptación se sustituía la sesión presencial, calendarizada con los centros penitenciarios, por una sesión semanal en la que se proponía una actividad bajo el paraguas de la metodología de aprendizaje basado en retos (Busto *et ál.*, 2019). Se proponía por WhatsApp un reto semanal relacionado con la adquisición de competencias básicas. Este reto debían resolverlo individualmente o con el apoyo de sus familias, devolviendo la respuesta a través de WhatsApp y en la sesión *online* que las educadoras concretaban al finalizar la semana para que hubiese una puesta en común. Esta metodología ayudó a mejorar la convivencia en los hogares y a conocerse a sí mismo, cumpliendo con el objetivo inicial del programa. Además, se conseguía eliminar el miedo a la tecnología, miedo habitual en este colectivo (Burgos, García y Tomás, 2007), dado que la privación de libertad implica no contar con acceso a vías comunicativas vinculadas a las tecnologías y eso provoca una desconfianza en ellas. Este miedo o rechazo fue eliminándose durante el proceso de enseñanza-aprendizaje y el uso de esta herramienta como soporte para comunicarse con su educadora del programa EPYCO.

Esta propuesta metodológica fue aceptada por el 64.5 % de las personas que participaban en el programa, y de ellas se consiguió que el 82.1 % mejorará en las competencias básicas trabajadas por esta vía, utilizando un sistema de evaluación competencial contrastado y propuesto por Accenture, demostrando, por tanto, su éxito y aplicabilidad en un futuro.

---

<sup>3</sup> [www.fliberacion.org](http://www.fliberacion.org)

## Conclusiones

La pandemia ha ofrecido nuevas oportunidades de aprendizaje. Para concluir este escrito, mostramos los aprendizajes adquiridos por parte de la administración, las asociaciones y las personas.

El encierro en los hogares y los cierres perimetrales en las localidades han supuesto un acercamiento humano a los vecinos más cercanos y aquellas familias con mayores necesidades se han refugiado en las asociaciones y las administraciones locales. Con ello, hemos valorado lo cercano y lo local frente al sistema globalizado en el que estamos inmersos.

Se han establecido relaciones de apoyo mutuo y desde los recursos más cercanos a la ciudadanía se han inventado nuevas fórmulas para atenderles de manera personalizada y asesorarles, acompañándolos en su proceso de aprendizaje. Con estas nuevas vías de atención, como hemos visto en los resultados de nuestro estudio, las asociaciones han aprendido que se puede ampliar los perfiles de atención dando mayor visibilidad a las actividades que se realizan desde las asociaciones y utilizando de forma más efectiva las redes sociales, por ello, las entidades deberían contar con una línea formativa en este aspecto y apostar por dar continuidad a determinadas actividades virtuales y encuentros *online*.

En los colectivos en situación de exclusión social, durante la primera fase de confinamiento, contando con una convivencia muy inestable en la que se producen enfrentamientos constantes entre los componentes de una misma familia, supuso que algunas personas decidieran incumplir el confinamiento (Gualda *et ál*, 2020) e incluso fueron sancionadas por ello, tal y como hemos comprobado en los datos obtenidos en nuestro estudio de asociaciones.

En este artículo hemos dividido el período decretado como Estado de Alarma en España en tres momentos claves, pero en todos ellos se ha reconocido la misma dificultad: la brecha digital y la brecha de empatía.

En cuanto a la brecha digital destacamos que, a pesar de obtener una buena puntuación en el Índice de Economía y Sociedad Digital (ONSIT, 2020) por contar con los Servicios Públicos Digitalizados, la ciudadanía no ha sido alfabetizada digitalmente ni cuenta con los requisitos de acceso a estos servicios. Así, este déficit se ha visto acusado durante el período pandémico, dado que los puntos de acceso a internet que se encontraban en determinadas oficinas públicas están cerrados a la población sin fecha prevista de apertura.

En relación con la brecha de empatía (Willer *et ál.*, 2015), el lenguaje de la administración, su escudo en lo digital y las puertas cerradas bajo el lema de “no atendemos sin cita previa” ha provocado un rechazo a los servicios públicos. Todos, excepto la comunidad educativa, han seguido con una estructura de atención distante y alejada de los problemas personales y humanos de la ciudadanía.

La población se ha refugiado en el vecindario y las nuevas redes de apoyo mutuo que se han establecido, así como en las entidades sociales que han permanecido con las puertas abiertas y atendiendo con humanidad y cercanía.

Teniendo en cuenta que los colectivos vulnerables se han incrementado (Martín-Moreno, 2020) y se han detectado nuevas necesidades como la alfabetización digital, desde la administración pública no se puede mirar a otro lado y dejar que los movimientos sociales amortigüen tanta necesidad.

## Referencias

ABC (2020, 20 de marzo) [https://sevilla.abc.es/sevilla/sevi-coronavirus-sevilla-confinamiento-para-frenar-coronavirus-fracasa-barrios-marginales-sevilla-202003192257\\_noticia.html](https://sevilla.abc.es/sevilla/sevi-coronavirus-sevilla-confinamiento-para-frenar-coronavirus-fracasa-barrios-marginales-sevilla-202003192257_noticia.html)

APDH (2020) *Derechos confinados: Impacto de la covid-19 en los derechos humanos. Desatención y abandono*. APDH. <https://www.apdha.org/10d-derechos-confinados/>

Burgos, L.; García, A. y Tomás, C. (2007) El blog desde la prisión. Un instrumento de inclusión social. *Biblioteca de prisiones*. (158), pp. 102-109

Busch-Geertsema, V. (2013) Housing First Europe. Final Report. GISS. [www.housingfirsteurope.eu](http://www.housingfirsteurope.eu)

Bustos Jiménez, A., Castellano Hinojosa, V., Calvo Ramos, J., Mesa Sánchez, R., Quevedo Blasco, V. J., y Aguilar Mendoza, C. (2019). El aprendizaje basado en retos como propuesta para el desarrollo de las competencias clave. *Padres Y Maestros / Journal of Parents and Teachers*, (380), pp. 50-55. <https://doi.org/10.14422/pym.i380.y2019.008>

Clínicas Origen (2020) Los beneficios psicológicos de los aplausos de las 20:00. <https://clincasorigen.es/emociones/beneficios-psicologicos-aplausos/>

Consejo General de Trabajo Social. (2020) *Propuestas desde el trabajo social en educación ante el estado de alarma sanitaria COVID-19*. Consejo General de Trabajo Social.

Consuegra, E (2020) El pabellón 14 un hogar en tiempos de pandemia. Grupo 5. <https://www.grupo5.net/el-pabellon-14-un-hogar-en-tiempos-de-pandemia/>

EAPN (2021) *Informe sobre el estado de la pobreza en España*. EAPN-España. <https://www.eapn.es/estadodepobreza/index.php>

Gualda E, Krouwel A, Palacios-Gálvez M, Morales-Marente E, Rodríguez-Pascual I y García-Navarro EB (2021) Social Distancing y COVID-19: Factores asociados al cumplimiento de las normas de distanciamiento social en España. *Parte delantera. Psychol.* 12: 727225. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.727225>

Guterres, A. (2020). *Mensaje del Secretario General sobre los efectos de la pandemia de la COVID-19 en los niños*. Unicef. <https://uni.cf/3g53dfP>

- Gutiérrez-Chaparro, D. y Espinel-Barrero, N. (2021). Educación en Pandemia: variables de reflexión, retos y oportunidades. *Educación y Ciudad*, (41), 119-131. <https://doi.org/10.36737/01230425.n41.2021.2579>
- INE (2021). Encuesta de condiciones de vida. Año 2020. [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176807&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)
- Instituto Nacional de Estadística. (2019). *Equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares españoles*. INE.
- La voz del sur (2021, 25 de octubre) El ingreso mínimo vital no llega a quien más lo necesita. [https://www.lavozdelsur.es/opinion/ingreso-minimo-vital-no-llega-quien-mas-necesita\\_266977\\_102.html](https://www.lavozdelsur.es/opinion/ingreso-minimo-vital-no-llega-quien-mas-necesita_266977_102.html)
- Matías, A.; Eito, A.; y Gómez, M.J. (2020) Los servicios sociales comarcales de atención primaria y la Covid-19. En tránsito hacia la nueva normalidad. *Servicios sociales y política social*, (120), pp. 177-191.
- Ministerio de Derechos sociales y Agenda 2030 <https://www.mscbs.gob.es/ssi/covid19/ingresoMinVital/home.htm>
- Norris, P. (2011). *Democratic deficit: critical citizens revisited*. Cambridge University Press.
- ONSIT (2020) *Dossier de Indicadores del Índice de Economía y Sociedad Digital*. Ministerio de Asuntos económicos y transformación digital. Gobierno de España.
- Papageorge, N.W, Zahn, M.V, Belot, M., Broek-Altenburg, E., Van den Choi, S., Jamison, J.C y Tripodi, E. (2021). Factores sociodemográficos asociados con el comportamiento de autoprotección durante la pandemia de Covid-19. *Journals. Population. Economic*. (34), pp. 691–738. <https://doi.org/10.1007/s00148-020-00818-x>
- Piedra, J. y Morán, J.M. (2020) Intervención psicosocial desde el trabajo social sanitario. El apoyo telefónico durante la pandemia COVID-19, una aproximación teórico-práctica. *Servicios sociales y política social* (120), pp. 31-42.
- Pulido-Montes, C., Ancheta-Arrabal, A. (2021). La educación remota tras el cierre de escuelas como respuesta internacional a la COVID-19. *Prisma Social*, (34), pp. 236-266.
- Real Decreto 463/2020 (2020). *de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19*. *Boletín Oficial del Estado*, n.º 67, Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática, España, pp. 25390-25400. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2020/03/14/463>

- Romero y Esteban (2020) Iniciativas solidarias en tiempos de COVID-19. Una aproximación desde Aragón. *Revista de servicios sociales y política social* (37), pp. 117-128
- Rodríguez, S. (2020, 15 de mayo). Yomequedoencalle [Video]. YouTube.  
<https://www.youtube.com/watch?v=669t1Ov1h2E>
- Schippers, M.C (2020). ¿Por el bien mayor? los devastadores efectos dominó de la crisis de COVID-19. *Parte delantera. Psychol.*
- Sempere Navarro, A. V. y García Gil, M. B. (2021). *Ingreso mínimo vital*. Aranzadi.
- Unicef. (2020). *La brecha digital impacta en la educación*. Unicef.
- Willer, R., Wimer, C. y Owens, L. A., (2015) What drives the gender gap in charitable giving? Lower empathy leads men to give less to poverty relief, *Social Science Research*. (52), pp. 83-98 <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2014.12.014>