

Nuevas Tecnologías e Integración

Autor: Dirección General de Servicios Sociales
Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid

Resumen

Estamos y formamos parte de la sociedad de la información. Las nuevas tecnologías se están constituyendo como parte y como herramienta de construcción social. En este frenético avance no todas las personas acceden por igual. Ya sea por condiciones materiales y/o personales hay grupos que se quedan fuera de este proceso que está configurando esta sociedad tecnológica. Desde la Dirección General de Servicios Sociales de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, Comunidad de Madrid, se ha querido presentar experiencias generales y la concreta del centro de día “El Rincón del Encuentro” (baja exigencia para personas sin hogar) de la Fundación Rais, que ha implementado el acceso a las nuevas tecnologías (Internet) en el funcionamiento del centro desde la metodología de la inclusión social de personas en situación de grave exclusión.

Palabras clave: personas sin hogar; centro de día de baja exigencia, nuevas tecnologías, Internet, relación.

Abstract

We are part of the information society. New technologies are being formed as a tool of social construction. In this frenetic progress, not all people have access equally. Either by material resources and / or personal limitations groups is left out of this process, which is shaping the society's technology. From the General Direction of Social Services (Family and Social Affairs Department) Region of Madrid, introduce general experiences and specific RAIS`'s experience "El Rincon del Encuentro" ("Meeting point corner") (low demand for the homeless people) and discussed have been implemented as access to new technologies (Internet) in the operation of the centre from the methodology of the social inclusion towards people affected by acute situations of social exclusion. (General Direction of Social Services, Family and Social Affairs Department, Region of Madrid).

Key words: Homeless people; low demand day centre; new technologies; Internet; relationship; e-integration.

Recibido: 21.01.2009

Aceptado: 21.01.2009

I. Las nuevas tecnologías en la sociedad de la información

La sociedad actual es la *sociedad de las nuevas tecnologías*. Una sociedad donde las redes tecnológicas son parte de la estructura y se constituyen como mecanismos de creación social, dándole forma, definiéndola. Cada vez son más los avances; el progreso está modificando nuestra cotidianidad y diversos aspectos de nuestra vida en sociedad participan de este nuevo instrumento al que cada día se incorporan más personas y más recursos. Sin embargo, el rápido desarrollo de las tecnologías hace que muchas personas no puedan o no se sientan motivadas a seguir esta frenética carrera. Si para las personas en una situación normalizada, con medios y recursos personales y materiales suficientes es difícil seguir este progreso, imaginémonos a aquellas que no lo están; para ellos el acceso a las nuevas tecnologías puede ser una misión casi imposible.

La tecnología ha jugado un papel fundamental en el desarrollo y configuración de todas las sociedades. En la actualidad, se están produciendo unos cambios tan rápidos y de tanto calado social, que tendríamos que hablar de la *necesidad* de "estar", de participar en este cambio, ya que si no podemos quedarnos fuera o dejaremos de "estar". En esta línea por ejemplo, las personas con discapacidad (cuya estimación se aproxima al 8,5% de la población total¹) constituyen un grupo de

¹ INE: Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD). Año 2008. (<http://www.ine.es/prensa/np524.pdf>)

población para el que los avances tecnológicos pueden suponer una oportunidad y, al mismo tiempo, un riesgo de exclusión. Oportunidad por las soluciones que pueden aportar sus aplicaciones, no sólo en la intervención rehabilitadora, sino también por el potencial que ofrecen para la mejora de su autonomía y calidad de vida. Sin embargo, la evolución de las nuevas tecnologías, su accesibilidad y sus necesidades de asesoramiento y formación, si que constituyen un riesgo de exclusión para estas personas.

Las nuevas tecnologías son un elemento clave en el desarrollo y el futuro de esta sociedad y, por lo tanto, en el desarrollo social de las personas. Un claro ejemplo, que ya ha dejado de llamarnos la atención, es el uso de la telefonía móvil, que ha revolucionado y sigue revolucionando el campo de la comunicación de una manera radical. El fenómeno de sustitución de la telefonía fija por la móvil; donde uno de cada cinco hogares de la Unión Europea utiliza exclusivamente el teléfono móvil prescindiendo de los teléfonos fijos, hace 20 años era un sueño de visionarios mientras que hoy es la realidad que nos rodea.

También se está viviendo el avance en el uso de Internet como elemento fundamental de cualquier hogar que cada vez abarca más aspectos de nuestra vida. Así, en junio de 2002 el 40% de los hogares de la Unión Europea estaban conectados a Internet, frente al 18% que se registró en marzo de 2000.

Mas allá de lo que supone esta herramienta en si misma, estamos asistiendo al desarrollo de lo que se ha llamado las *redes sociales*, en las que las personas utilizan el espacio virtual como medio de contacto, comunicación y relación. Facebook, Messenger, Skipe y otros programas, ofrecen un medio para comunicarse con otras personas desde la distancia al mismo tiempo que nos abren un abanico inmenso de posibilidades de relación desde el propio hogar. Asimismo, ofrecen una forma de participación hasta ahora desconocida que nos lleva a afirmar que estamos construyendo una sociedad a *golpe de teclado*. Participar en grupos de noticias o acceder a la multitud de contenidos que estas nuevas herramientas nos ofrecen, hace que nos sintamos parte de lo que está pasando en el mundo.

Cada vez más se van “informatizando” las gestiones cotidianas, camino que se ha empezado a recorrer con la banca on-line o a través de la firma electrónica. En este contexto, el cambio tecnológico es cada vez más rápido y exigente para las personas y requiere nuevas habilidades. Por tanto, el cambio continuo y la implantación de las nuevas tecnologías en la sociedad de la información en la que vivimos, especialmente de Internet, pueden producir un nuevo modo de exclusión de todas aquellas personas que no tienen la capacidad o los recursos requeridos para poder utilizar estas avanzadas herramientas.

La accesibilidad de la información a personas con diferentes características de comunicación (personas con discapacidad visual o auditiva) o para aquellas en situación de mayor vulnerabilidad social, es uno de los retos a los que Internet debe hacer frente para conseguir que realmente sea un espacio para todos y tenemos reflexio-

nar sobre nuevos modos de evitar la exclusión vinculada al acceso del conocimiento, de la información y a los nuevos contextos de relación que surgen.

Desde la Comunidad Europea, desde las Administraciones, se está trabajando en cómo implementar un desarrollo lo más igualitario posible en el uso de las nuevas tecnologías y se ha visto necesario apostar fuerte por su generalización en la sociedad. Los siguientes textos son extractos de diversas resoluciones del Consejo Europeo que ilustran lo anteriormente expuesto:

- *Se propone que se facilite un acceso a la Sociedad de la Información generalizado y asequible (es decir en cierto modo infraestructuras, mediante la creación de centros comunitarios) y, por otro lado, en formación básica para sectores de la sociedad con mayor riesgo de exclusión, así como estrategias de cooperación y desarrollo en este ámbito (cibervoluntariado).*
- *Se recuerda que uno de los objetivos de la lucha contra la pobreza y la marginación social que aprobó el Consejo Europeo de Niza de los días 7 a 9 de diciembre de 2000 es aprovechar plenamente el potencial de la sociedad basada en el conocimiento y de las nuevas tecnologías de la información... (Resolución del consejo de 8 de octubre de 2001).*
- *...la importancia de la integración social mediante las tecnologías electrónicas y se pedía al grupo de alto nivel sobre el empleo y la dimensión social de la sociedad de la información (ESDIS) que elaborase, en apoyo del proceso de integración social, un informe sobre la integración mediante las tecnologías electrónicas ("e-inclusión")... (Resolución del consejo de 8 de octubre de 2001).*

Un hecho decisivo en materia de inclusión digital, ha sido la Conferencia Ministerial que se celebró en Riga en 2006. La «Declaración de Riga», consagrada al tema de las «TIC² para una Sociedad Inclusiva»³, establece para 2010 una serie de objetivos concretos con relación al uso y disponibilidad de Internet, a la alfabetización digital y a la accesibilidad de las TIC. Estos objetivos se incorporan a la Iniciativa Europea i2010 para la inclusión digital: «Participar en la sociedad de la información»!⁴ También la iniciativa tiene el propósito de aumentar la percepción de urgencia de la inclusión digital y la visibilidad de la importante contribución que ésta puede hacer en favor de la calidad de vida, el crecimiento económico y el empleo. Así, dada la importancia de las TIC, la imposibilidad de acceder a ellas o la incapacidad de utilizarlas constituye cada vez más una forma de exclusión social y económica y por tanto la Iniciativa quiere incidir en reducir esas brechas digitales

La Convención de los derechos de las personas con discapacidad, aprobada por Nacio-

² Tecnologías de la Información y el conocimiento

³ Conferencia Ministerial de Riga (11-13.6.2006): «TIC para una Sociedad Inclusiva».

⁴ COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES /COM(2007) 694 final/

nes Unidas en diciembre de 2006 (ratificada en junio de 2008 por la Asamblea de la Comunidad de Madrid) tiene por objeto promover, proteger y asegurar el disfrute, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad; en dicha Convención se hace especial referencia en la importancia que tiene el acceso de todas las personas a las Tecnologías de la Información y el Conocimiento.

II. El acceso a las nuevas tecnologías ¿una nueva forma de exclusión?

El Foro Europeo de Personas con Discapacidad destaca la falta de accesibilidad como la forma más frecuente de discriminación. La no participación conlleva a la exclusión social, y más aún cuando estamos inmersos en un cambio social de este calado que marca nuevas formas de gestión y relación. El acceso a las nuevas tecnologías, sobretudo Internet, está todavía fuera del alcance de muchas personas. Por otro lado, esta no participación genera un sentimiento de distanciamiento de la sociedad que hace que no haya interés por lo que ocurre más allá de uno mismo.

Postman señala siete principios de cualquier cambio tecnológico que habría que tener en cuenta a la hora de pensar hasta que punto las personas los asumimos. Entre ellos podemos destacar dos:

1. Todo cambio tecnológico tiene ventajas y desventajas no debiendo ignorar estas últimas.
2. Los cambios tecnológicos pueden modificar las estructuras sociales provocando cambios.

Diversos estudios establecen diferencias en cuanto al acceso a las nuevas tecnologías según la edad, el género, la situación económica, discapacidad y cómo en los grupos que se encuentran en situación de riesgo o en exclusión va a tener un impacto aún mayor. Solo hay que detenerse sobre como están viviendo las personas de mayor edad todos estos cambios, y hasta que punto es exigente para ellos sumarse al carro de las nuevas tecnologías. Si habláramos de las personas sin hogar, como grupo paradigma de la exclusión, entonces parece impensable que puedan beneficiarse y participar de las ventajas que tienen el uso de las nuevas tecnologías.

Es necesaria la inclusión de iniciativas destinadas a fomentar el acortamiento de la “brecha digital”. Aquí las Administraciones públicas tenemos mucho que aportar y en el caso de la Comunidad de Madrid se están desarrollando diferentes programas, en el marco de cofinanciación Europeo, dirigidas a la integración sociolaboral de las personas más desfavorecidas a través de las nuevas tecnologías.

Es una responsabilidad de todos los agentes implicados en el cambio social, en el trabajo por la inclusión, atender este fenómeno que está sucediendo para que pase

de ser un riesgo a ser una oportunidad. En este sentido, la estrategia del “diseño universal” o “diseño para todas las personas” es propuesta por diferentes profesionales para conseguir productos tecnológicos que incorporen desde el inicio de su diseño, el criterio de los usuarios. Con ello las personas toman protagonismo en esos procesos para que los productos se adapten a sus características físicas y funcionales, sean de fácil comprensión y uso para el mayor número posible de usuarios, antes de la fase de producción industrial.

III. Nuevas herramientas, nuevas posibilidades

Las diferencias entre las personas en cuanto al acceso y la disponibilidad del uso de las nuevas tecnologías, en la capacidad de uso de las mismas y en la comunicación entre distintos grupos sociales puede suponer la instauración, como ya hemos expuesto, de otra barrera que acentúe la situación de exclusión que en otros campos ya se está combatiendo.

Así, en un estudio realizado por el Baruch College sobre siete países —Canadá, Dinamarca, Italia, Noruega, España, Suiza y Reino Unido— se llegaba a varias conclusiones al respecto, entre ellas se destaca que solo habrá una completa integración en la sociedad en aquellas personas que estén técnicamente preparadas.

Los diferentes trabajos desarrollados constatan, como el anterior, un hecho que desde la realidad no se puede negar: las nuevas tecnologías pueden hacer aparecer una brecha digital entre las personas que pueden o quieren acceder a las nuevas tecnologías y aquellas que por su situación de desprotección, falta de formación y motivación no participan de ellas. Es por todo esto que se hacen necesarios todos los esfuerzos de las distintas Administraciones por atender esta realidad, por tender puentes para facilitar el acceso a estas nuevas tecnologías desde la responsabilidad del uso, es decir, motivando y generando espacios en los que sean vividas como una oportunidad.

IV. Las nuevas tecnologías como herramienta de inserción

Las tecnologías de la información y la comunicación contribuyen poderosamente a impulsar el crecimiento y el empleo. La Unión Europea estima que a ellas se deben la cuarta parte del crecimiento del PIB de la UE y el 40 % del crecimiento de la productividad.⁵ Por ello, la Unión Europea viene incidiendo en la importancia de las nuevas tecnologías en la adaptación de la organización del trabajo y de nuevas oportunidades de empleo. En este sentido, la formación relacionada con las TIC durante

⁵ COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL CONSEJO, AL PARLAMENTO EUROPEO Y AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES : “i2010 – Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo”

toda la vida laboral es una línea de de trabajo en las políticas comunitarias de empleo...⁶

Cualquier intento de articular mecanismos que faciliten la integración de las personas en riesgo o situación de exclusión tiene que contar necesariamente con instrumentos elementales para ser efectivos. Es decir, no se puede pretender llevar a cabo una intervención integral descuidando aspectos tan importantes como, por ejemplo el área relacional, el empleo o en este caso el manejo de las nuevas tecnologías. Y no estamos hablando de aspectos meramente formativos en ofimática o conocimientos generales sobre el funcionamiento del ordenador, sino un concepto más global que cubra todas las posibilidades que las nuevas tecnologías ofrecen a sus usuarios.

Es decir, no es solo enseñar “cómo”, sino dar una visión integradora y global de las posibilidades y realidades que las nuevas tecnologías nos ofrecen, desde una mirada centrada en la persona para lograr su verdadera inclusión social. Por ejemplo, en el Seminario “Perspectivas de Aplicación y Desarrollo de las Nuevas Tecnologías en la Educación” celebrado en marzo de 2002, con motivo de la Presidencia Española de la Unión Europea se trabajó el tema de la alfabetización tecnológica y se puso de manifiesto la preocupación por que la denominada “brecha digital” pueda ampliarse alcanzando a otros colectivos.

Las ideas son claras:

- La desigualdad tecnológica limita, dificulta o impide el desarrollo de las competencias que resultan imprescindibles para el adecuado desarrollo de las habilidades sociales y la capacitación laboral básica.
- La integración tecnológica debe ser entendida como algo más que la capacitación instrumental para el manejo de las nuevas tecnologías, debe ser una garantía que permita utilizar la información en su propio provecho, es decir que sea realmente útil a la persona para alcanzar un desarrollo personal y social más completo.
- Las nuevas tecnologías tienen un formato muy atractivo para trabajar de forma indirecta aspectos que de otro modo sería más complicado, como abordaje de problemáticas relacionales, la planificación de las propias acciones, la toma de decisiones vitales.

Los campos de actuación son muchos y serán más, por lo que hay que tener en cuenta estas herramientas de trabajo, este nuevo contexto de intervención para garantizar un uso profesional original, adaptado y flexible a las necesidades y posibilidades que día a día se van generando.

En resumen, la intervención con personas desfavorecidas se rige por el principio de que hay que trabajar con la persona desde una perspectiva integral y global siendo

⁶ 2005/600/CE: Decisión del Consejo, de 12 de julio de 2005, relativa a las Directrices para las políticas de empleo de los Estados miembros (http://eur-lex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=es&type_doc=Decision&an_doc=2005&nu_doc=600)

indispensable tener en cuenta los cambios que se están produciendo. La configuración de esta sociedad del conocimiento y de las nuevas tecnologías, obliga a incluir en esta intervención actividades relacionadas con el aprendizaje y uso de las nuevas tecnologías dentro de los servicios que a través de la Comunidad de Madrid se les ofertan.

La inteligencia, como afirma el filósofo José Antonio Marina, es la creación de posibilidades y las nuevas tecnologías principalmente es esto, la creación de nuevas posibilidades para las personas, así que lo más responsable es aprovechar un campo que por novedoso puede constituirse como elemento clave en el trabajo con estas personas.

V. Incorporación de las TIC para la inclusión social en la Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid, en concreto la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, incorpora entre sus líneas estratégicas el abordaje de todas las formas de exclusión. En este sentido promueve proyectos, que contemplan el fenómeno de la “brecha digital” desde diferentes contextos. Proyectos sociales que recogen una intervención global contra la exclusión, que tratan de abordar sus nuevas formas para combatirla y que utilizan las nuevas tecnologías como fin y como medio para trabajar en ello.

Algunos de estos Proyectos inciden específicamente por ejemplo, en las dificultades de las personas con discapacidad para su formación y acceso a las nuevas tecnologías:

- Alfabetización digital para personas con discapacidad física gravemente afectadas.
- El Programa regional “Emplea tu capacidad”, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, con proyectos en los que se incluyen siempre actuaciones de aprendizaje del uso del ordenador y de Internet para mejorar el nivel de empleabilidad de las personas con discapacidad que más dificultades tienen, convencidos que encontrar un empleo es para estas personas el mejor camino para la vida independiente y para la participación social (en 2007, 2.200 personas participaron en ellos).
- En algunos casos, los proyectos han tenido un contenido específico de formación en TIC's o, como es el caso del Proyecto REDES, en el que personas con enfermedad mental aprenden diseño de páginas Web y las diseñan para ONG's de forma gratuita mientras encuentran empleo en la empresa ordinaria.
- El uso del ordenador se ha introducido en prácticamente todos los centros de la red pública de atención social para personas con discapacidad física, intelectual o enfermedad mental, tanto para utilización de los usuarios como para tareas rehabilitadoras. Son más 11.000 plazas y, por tanto, igual número de personas con discapacidad que están teniendo la posibilidad de acceder al ordenador.

- Residencias concertadas por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales diseñadas experimentalmente como modelo de accesibilidad y vida independiente a través de la domótica y al control que la persona ejerce sobre su entorno ayudado por dispositivos tecnológicos.
- Muchos de los productos de apoyo son costosos económicamente. La Consejería de Familia y Asuntos Sociales viene también gestionando, desde hace años, una convocatoria de ayudas económicas para fomentar la autonomía personal y la promoción de la accesibilidad a través de ayudas técnicas para la movilidad, la comunicación y la informática como dispositivos relevantes en la vida cotidiana de estas personas.

Pero sin duda, por su interés y por sus resultados merece una extensión destacada el “El Rincón del Encuentro” de la Fundación Rais como centro día para personas sin hogar. Lo hemos elegido como ejemplo de las importantes situaciones de dificultad que tienen las personas a las que atiende, lo cual no ha sido óbice para que desde su concepción se incorporaran los elementos digitales, el acceso a Internet y el uso de las TIC como instrumento necesario y decisivo para contribuir al objetivo de integración social.

VI. Centro de día “El Rincón del Encuentro”, Fundación Rais

El centro de día “El Rincón del Encuentro” es un recurso de baja exigencia para personas sin hogar. Gestionado por la Fundación RAIS abrió sus puertas gracias al apoyo técnico y la financiación de la Comunidad de Madrid, configurándose como un recurso emblemático en la red de atención a personas sin hogar de la Comunidad de Madrid. Durante más de diez años, desde la Dirección General de Servicios Sociales se ha trabajado en colaboración con la Fundación Rais, por un modelo de atención que ha propiciado que este centro se haya visto replicado, tanto en Madrid, como en otros municipios de la Comunidad (Móstoles, Alcobendas) y en otras ciudades de España (Murcia, Valencia, San Sebastián). Desde su concepción, el uso de las TIC como instrumento esencial de trabajo ha constituido una constante que ha permitido multitud de reflexiones y oportunidades de trabajo.

En el centro de día se desarrollaran actividades relacionadas con la motivación al cambio desde la propia persona. Uno de los objetivos es acercar las nuevas tecnologías a grupos desfavorecidos, en concreto a personas sin hogar. Además se pretende favorecer el uso de Internet para abordar autónomamente, cuando sea posible, la resolución de los problemas. La implantación de las nuevas tecnologías en un dispositivo de baja exigencia ha requerido altas dosis de ingenio y fidelidad a los principios que rigen el trabajo con estas personas.

Primero, hay que ofrecer un espacio y un contexto en el que las personas que acuden al centro de día se sientan motivadas a hacer uso de los equipos informáticos

que hay a su disposición, en “El Rincón del Encuentro” hay ordenadores con conexión a Internet por banda ancha totalmente equipados, así como pantallas planas de 19 pulgadas. Esto es particularmente importante ya que hay que tener en cuenta las posibles dificultades de visión que pueden tener los usuarios. Una vez que se dispone de los medios materiales para desarrollar la actividad es necesario acoplarlos a un modelo de intervención con principios básicos:

- La no imposición de normas de obligado cumplimiento salvo la del respeto a las personas y a las cosas que están en el espacio. El objetivo es que las normas excesivamente rígidas no limiten el acceso a personas que, por diferentes motivos, sienten especial reticencia a acudir a los centros de atención, buscando la confianza básica en la persona, en sus capacidades y su tendencia al crecimiento.
- La utilización de los equipos informáticos se plasma en el libre acceso sin supervisión constante, pudiendo acceder a los contenidos que les son interesantes. En cambio, si se necesita un apoyo más continuado pueden requerir la ayuda de los profesionales del centro de día con dos objetivos: apoyar a la persona en el uso del equipo y generar y/o reforzar una relación de encuentro entre dos personas en el que ambos tienen algo que aportarse.
- Se fomenta la autorregulación a través de la experiencia. En referencia a los tiempos de utilización, están regulados por una lista en la que se apuntan los que hacen uso de los equipos pero que pueden disponer de su espacio libremente, cederlo durante un tiempo o en su totalidad.

En segundo lugar la globalidad, el trabajo de todos los aspectos de/con la persona, entender que somos mucho más que nuestros problemas o nuestra situación social. Como las nuevas tecnologías forman parte de la nueva sociedad de la información se consideró imprescindible la inclusión de este elemento en la dinámica de intervención. Las personas encuentran así un espacio (virtual en este caso) en el que pueden explorar aquellas partes de sí mismos que le definen, como su afición por la pintura, por el teatro o la astronomía. Internet se configura como un mundo de información en el que se pueden descubrir aficiones e intereses, en busca del “encuentro” con su persona.

Si en la atención individualizada se engloba el seguimiento intensivo de los procesos personales y se trata de adaptar la actividad a la persona, esto extendido a un proyecto, significa diseñar el acceso y el contenido de una actividad según las personas que van usar del servicio. Lo que la persona elige es lo que se tiene en cuenta. No se trata de crear actividades cerradas que indiquen lo que la persona tiene que hacer sino que sea la misma persona la que decida que hacer con su tiempo de uso; y si decide utilizar Internet para buscar empleo es su decisión, igualmente válida que si decide recopilar información sobre su ciudad natal.

Crear en las potencialidades de la persona forma parte de toda intervención realizada desde “El Rincón del Encuentro”. Para un grupo que sufre la exclusión de una

forma tan intensa como las personas sin hogar, a través de la intervención social, con profesionales especializados, en este caso, los de la Fundación Rais, en la Consejería de Familia y Asuntos Sociales pretendemos que se superen esas limitaciones.

Por ello uno de los principales elementos que se trabajan es la motivación hacia el cambio. En esta actividad se trabaja de una manera directa, ya que se pretende fomentar la autonomía en las personas que acuden al centro, que las mismas personas generen por si mismas sus recorridos personales, que sean partícipes de sus procesos. Es la persona quien decide que hacer con su tiempo, si quieren o no compartirlo con los profesionales que trabajan en el centro, pero siempre respetando las decisiones de los demás, participando de sus intereses y haciéndole sentir que tiene mucho que aportar más allá del problema o problemas que trae.

Si el aislamiento es una circunstancia que generalmente acompaña a las personas sin hogar uno de los principales objetivos en los que se trabaja es lograr evitarlo. En este centro de día es fundamental el trabajo con los grupos, incidentales y planificados, para que las personas que acuden habitualmente en soledad, empiecen a sentirse partícipes de algo común, de su espacio. En ese sentido, el uso de Internet fomenta la creación de nuevas relaciones para los usuarios y genera actividades compartidas en red, dándose, en muchos casos, verdaderas dinámicas de relación entre quienes acuden al centro y utilizan habitualmente los ordenadores. Incluso se ha llegado a generar una verdadera identidad de grupo donde las personas comentan que páginas son más útiles o las que proporcionan más recursos.

Por último se pretende potenciar el encuentro en la comunidad. En este caso los chats o los foros permiten que exista un contacto con personas que se encuentran geográficamente en otro lugar o son de otra cultura, eliminando ciertas barreras y/o permitiendo entender otras.

En cuanto a la formación que se proporciona desde “El Rincón el Encuentro” se estructura en talleres donde se trabajan nociones básicas y conocimientos para el uso de un ordenador y de Internet. Están pensados para trabajar con un número reducido de personas con conocimientos muy básicos o nulos sobre informática. Otro segundo espacio, que se realiza a continuación esta dirigido a personas que tienen un conocimiento algo más avanzado del ordenador y básico o de usuario de Internet, centrado en recursos específicos de Internet (como búsquedas con páginas especializadas, chats, correo electrónico, etc.). Los profesionales se encargan de diseñar el contenido de la actividad que se realiza teniendo en cuenta su parte social, favoreciendo actitudes adecuadas y generando dinámicas positivas para que el grupo se sienta cómodo y genere un entorno adecuado para el aprendizaje. Esto implica un gran cambio en la dinámica vital de la persona ya que se está comprometiendo con una actividad y con un horario, habilidades que el “vivir en la calle” hace que se deterioren.

Los cursos están teniendo una aceptación bastante positiva entre los usuarios de un campo que en un principio no se pensaba que se iba a alcanzar: personas en situa-

ción exclusión social, consolidando la formación dentro de las actividades de “El Rincón del Encuentro”. También se ha comprobado que las personas que se forman pierden el “miedo tecnológico” y acceden sin problemas al uso libre de los ordenadores en los Centros de Acceso a Internet de la Comunidad de Madrid, cibercafés etc... donde el acceso es gratuito.

VII. Líneas futuras de desarrollo

¿Hacia dónde camina esta actividad? Desde la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, intentamos un ejercicio continuo de actualización ya que la característica principal de la tecnología es su rápida evolución. Hay que seguir de cerca las nuevas posibilidades que se abren en la gestión de documentación a través de la red y de las nuevas formas de comunicación (*webcam*) potenciando el interés en la búsqueda de información relevante para la persona y el seguimiento de los cambios sociales que se produzcan, para motivar y fomentar el sentimiento de pertenencia a la sociedad.

Hay que tener en cuenta una nueva figura: los cibervoluntarios. La labor del voluntariado tendría especial importancia ya que aumentaría la concienciación y sensibilización social de las personas voluntarias que participaran en esta nueva forma de participación. Con la participación de la sociedad civil se pretende que las personas se sensibilicen con los procesos de exclusión o con la diversidad de las personas. Esta sería otra forma de implicación y concienciación en los problemas que existen, podría servir de puente hacia un voluntariado presencial, y, a través de la red, se podría conocer a las personas ya que entrañaría un compromiso de estar conectado a ciertas horas para desarrollar esta labor de voluntariado.

En cualquier caso es complicado saber hacia a donde evolucionaremos. Ello está íntimamente relacionado con el desarrollo de las nuevas tecnologías que se van creando a pasos agigantados y que ofrecen y ofrecerán nuevas oportunidades de crear, de mejorar y de participar.

VIII. Conclusiones

Como conclusiones de la experiencia que en la Comunidad de Madrid tenemos se puede afirmar que el uso de las nuevas tecnologías en procesos de inclusión en líneas generales es altamente positivo y con resultados que nos sorprenden a todos. Esta actividad ayuda a las personas sin hogar y, a la sociedad en general, a romper con ideas preconcebidas sobre las barreras que dificultan sus procesos.

También se ha podido observar que ayuda a romper la dinámica de la exclusión, de los recorridos a través de los diferentes recursos destinados a su atención que realizan diariamente, rompiendo esta monotonía y generando alternativas para obtener información relevante y desarrollar sus intereses personales.

También, a través de la red pueden acceder a información relacionada con sus aficiones y descubrir nuevas formas de ocio. Además, hay actividades *on-line* que encajan con esta opción como los juegos (especialmente el ajedrez), conjugando dos aspectos muy importantes: el practicar una actividad entretenida y gratificante con la oportunidad de relación, en principio con otros jugadores, que luego pueden ser importantes referentes de cambio personal.

También se ha conseguido crear una herramienta de relación entre voluntarios que colaboran y profesionales, y con las personas que acuden a estos proyectos ya que la demanda de ayuda para el manejo de los equipos se puede utilizar para iniciar intervenciones profesionales que de otra manera serían más difíciles o directamente se rechazarían.

Por otro lado, la posibilidad de contar con una dirección de correo electrónico, puede resultar francamente útil para quien en realidad carece de un domicilio efectivo, pudiendo conseguir plenamente el objetivo de configurar el centro-día como lugar de referencia.

Por último, una nota sobre las personas inmigrante en riesgo o situación de exclusión. Para estas personas el uso de las nuevas tecnologías forma parte de su día a día. Las herramientas que Internet pone a su disposición hacen que su uso y el del espacio virtual sea aprovechado al máximo. Podemos diferenciar dos actividades principalmente, por un lado el contacto con personas en su país de origen a través de chats y de diferentes herramientas de comunicación, como vía para estar conectados (nunca mejor dicho) con sus familiares y amigos. Por otro la posibilidad de información, periódicos de su país, a páginas de noticias que les hace sentir más cerca de sus raíces. Un ejemplo especialmente significativo es el uso que estas personas hacen de "Youtube", donde buscan a sus artistas musicales preferidos. Estas formas de estar conectados son muy positivas ya que aunque doloroso es el recuerdo de la tierra lejana más es el olvido de sus raíces.

Pero como afirma Postman todo desarrollo tecnológico tiene su lado negativo. También en "El Rincón del Encuentro" se han detectado, y así consta en las memorias del proyecto y, en menor medida, situaciones en las que las personas centraban sus relaciones a través de la red, evitando el contacto con otras personas que acudían como ellos al centro de día.

Bibliografía

AREA MOREIRA, Manuel: "Nuevas tecnologías, desigualdad y educación en las sociedades de la información" Instituto de ciencias de la Educación Universidad de Málaga 1995-1998.

BORGAMINCK DE LA TORRE, Lidia; BAQUERIN DE RICCITELLI, María Teresa: "Las nuevas tecnologías: ¿Progreso o Exclusión?", Revista Latinoamericana de Comunicación; número 80, 2002; Versión electrónica en www.comunica.org/chasqui/.

FERNÁNDEZ MUÑOZ, Ricardo: “Nuevas Tecnologías En La Educación Social”; Nuevas tecnologías, medios de comunicación y educación: formación inicial y permanente del profesorado; Madrid, 2002.

RÍOS ARIZA, José Manuel; MANUEL CEBRIÁN DE LA SERNA, Juan Noguera: “Nuevas Tecnologías De La Información Y De La Comunicación Y Conservación del medio ambiente: una relación necesaria”; Nuevas tecnologías aplicadas a las didácticas especiales; Madrid, 2000.

SAAVEDRA VÁSQUEZ, Juan: “Trabajo social y tecnologías de información. Un nuevo desafío de intervención”; 2002; versión electrónica en www.asociacionesquinta.cl/images/ponencia_trabajo_social_y_tecnología_de_la_información.doc.