

Dynamo International
Rue de l'Etoile, 22
1180 Bruxelles
☎ : +32 2 378 44 22
☎ : +32 2 378 44 21
Email : dynamo-int@travail-de-rue.net
Website : www.dynamoweb.be

Trabajo social de calle

Una guía internacional

**Prácticas, métodos y herramientas de la Red Internacional de
Trabajadores Sociales de Calle**

**Resumen de la "Guía internacional sobre metodología de la
educación de calle en el mundo" (Noviembre de 2008)¹**

¹ **Redactores** : Malin Andersson (Sweden), Annie Fontaine (Québec), Tran Quoc-Duy (Vietnam), Jon Etxeberria (Spain), Edwin de Boevé (Belgium), Juan Martin Pérez (México), Sébastien Kabw Mujkanz-Diyamby (RDC), Maïta Giraldi (France). **Correctores**: Luis Helder Santos (Portugal), Moussa Sow (Sénégal), Per Arne Skjeggstad (Norway), Graeme Tiffany (United Kingdom), Bernard Heckel (France), Henning Pedersen (Norway). **Versión corta** : Graeme Tiffany. **Portada** : Cuarto y Mitad. **Versión original**: SS.412.2009 Donostia. Red Internacional de Trabajadores Sociales de Calle, Dynamo International, Programa Progress y DG Cooperación al desarrollo Bélgica. **+info** sobre la red y sobre la versión comercial de la guía y sobre versiones en francés, inglés, portugués, polaco, catalán y euskera... en : www.trabajo-de-calle.net

Introducción

La red internacional de trabajadores de calle se reunió por primera vez en el mes de mayo del 2000. Este texto se basa en la versión completa de la *Guía sobre la metodología de la educación de calle en el mundo*, publicada por la red en el 2009, con la participación de educadores de más de 30 países.

El trabajo social de calle tiene como objetivo proteger a las personas más vulnerables – principalmente los jóvenes- y darles las posibilidades de protegerse a si mismos. En tanto que trabajador social de calle, nuestro reto es trabajar con niños y niñas, jóvenes y adultos que se encuentran en condiciones precarias y que sufren múltiples formas de exclusión.

Para ellos, somos el **primero y último eslabón** de una cadena de educación y asistencia social. Cuando todos fallan, el educador social de calle está ahí para ayudar.

El trabajo social de calle ofrece ayuda a las personas con las que trabaja, para que aprendan a actuar por ellas mismas en cada etapa de la relación. Gradualmente, este enfoque permite construir una relación basada en la confianza, ayudando a romper el silencio y ofrecer un apoyo continuo.

Ya sea con un niño, un joven o una persona adulta, nuestro trabajo consiste en acompañarlos. Esto implica reconstruir su **autoestima**, ayudándolos a desarrollar **aptitudes personales**, cualquiera que sea su situación de exclusión, y facilitar su **participación en la vida social**.

No existe un modelo de trabajo social de calle. Sin embargo, las directrices que contiene esta guía podrán ayudar a los trabajadores sociales de diferentes partes del mundo a **inventar y desarrollar sus propias prácticas**.

Estas directrices reflejan el compromiso de la red con unos **valores éticos firmes**: reconocimiento de las poblaciones más marginadas y respeto de sus derechos fundamentales.

Para empezar

El trabajo social de calle en el mundo presenta similitudes en sus secuencias y etapas. Sin embargo, no es un proceso lineal. Todas las etapas explicadas en esta guía se solapan y retroalimentan unas a otras.

Vale la pena dedicar tiempo y energía a las primeras etapas del trabajo. Esto le ayudará a integrarse en el medio en el que trabaja. También sirve para preparar el de cara a las etapas posteriores.

La **primera etapa** del trabajo consiste en **estudiar el entorno**. Este estudio debe ser **teórico** (contextos históricos, sociales y culturales) y **práctico** (encuentro con la gente del barrio).

La **segunda etapa** consiste en tener **presencia** sobre el terreno, ahí donde se encuentran los jóvenes y las demás gentes. Es necesario hacerlo regularmente para ser conocido.

¿Cómo identificar a los jóvenes?

El equipo tuvo que realizar un trabajo de identificación de las caras, los "looks", los caracteres,... en los jardines, frente a los comercios, en las estaciones de tren, etc.

Dado que ese público se mueve mucho, es necesario mantener constantemente una memoria visual. Esta actitud profesional solo es posible si la presencia del educador es frecuente y regular, si el equipo de trabajo es sólido ... y por medio de la transmisión de la información sobre las observaciones realizadas.

« Etat des lieux Centre ville » codase France

La **tercera etapa** consiste en **identificarse ante los demás** : se trata de decir quiénes somos y por qué estamos aquí. Esta etapa debe hacerse desde el principio, cuando el educador de calle empieza a negociar su presencia en ese espacio.

Blaise no estaba en su casa. Me regresé al gran mercado donde estaban sus amigos. Me quedé un rato con ellos, hablando y jugando. Después de un largo rato, finalmente aceptaron enseñarme donde estaba durmiendo Blaise: en un lugar bien escondido detrás de los aseos públicos de la estación de trenes, donde nadie hubiera pensado ir a buscarlo.

Taller de educadores de calle de Togo

La **cuarta etapa** consiste en **crear una relación** con la gente, a fin de estrechar los lazos y poder ofrecer una relación de acompañamiento.

La fase de observación nos permitió constatar las terribles condiciones de los niños que viven en la calle, las dificultades que tienen para alimentarse,

como sufren amenazas, insultos y represiones por parte de los habitantes de la zona.

Pero son impresionantes, muy solidarios, y tienen sus propios códigos. Nuestro reto es ganarnos su confianza.

Taller de educadores de calle de Burkina Faso

Todo el proceso desde el primer contacto hasta ganarse la confianza de alguien es gradual. Al principio las personas lo consideraran como sospechoso, pero al final llegará a una relación basada en la confianza. Probablemente ocurrirá un "acontecimiento" – un momento en el que algo sucede que le hace sentir que ha logrado obtener la confianza de los jóvenes. Una vez que pase eso, será más fácil acercarse a los jóvenes y a los demás que necesitan de su ayuda.

Cuando la vendedora de cigarros de la esquina me comenta que un joven le hizo preguntas sobre mi presencia (¿Que hace aquí ese tipo? ¿No se ve mal, verdad?), sé que logré dar un primer paso..."

Taller de educadores de calle en Vietnam

La quinta etapa es la del acompañamiento y la intervención. Se puede lograr creando un espacio de relaciones con los jóvenes, ya sea en grupo o individualmente. Esto puede desembocar progresivamente sobre acciones colectivas o comunitarias que implican una negociación entre el público acompañado y los demás protagonistas que actúan en esa zona (comerciantes, autoridades públicas, etc.)

Los equipos de educadores de calle ofrecen un servicio de educación informal a los niños en Katmandú que viven y trabajan en las calles. Tienen la oportunidad de participar en actividades de socialización y educativas - juegos, deportes, educación básica, cultura general, sensibilización sobre los riesgos de la vida en la calle, salud, SIDA, drogas, higiene básica y cuidados médicos.

Los equipos móviles tratan de mejorar las relaciones con los comerciantes locales, los propietarios de terrenos, la policía y otras organizaciones que ayudan a los niños de la calle. Se trata de lograr que participen en nuestras actividades y hacerles entender que los niños de la calle son parte integrante de la sociedad. Muchos conocen ahora a los niños que viven en sus alrededores y los tratan con respeto. Y de la misma manera, los niños los respetan, así como a sus pertenencias."

Taller de educadores de calle en Nepal

Estas cinco etapas forman un círculo sin fin, ya que terminando con unos se va a encontrar con otros jóvenes, con otras personas que necesiten de su ayuda, y todo volverá a empezar de nuevo.

Dónde y cuando empezar el trabajo social de calle

Como educador de calle, usted se vuelve conocido, una persona de referencia, por lo que la **continuidad** es importante. Si piensa dejar de trabajar en una zona, es importante introducir al nuevo trabajador social que se encargará de esa área con los jóvenes. Esa "transferencia de confianza" es vital, y puede llevar varios meses. Y si usted empieza en una área nueva, tendría que aprender lo más posible de los trabajadores sociales que previamente actuaron en esa zona.

Dave considera que el buen trabajo realizado por sus antecesores facilitó su integración y su trabajo en el barrio. Sin embargo, sus nuevos colegas lo dejaron caminar solo al principio. Ese tiempo le permitió ver muchas cosas y ser visto por la gente. Este periodo de integración permite que la noticia corra de boca en boca en el barrio.

Taller de educadores de calle en Quebec

Como trabajador social de calle, la esfera política (autoridades locales, etc.) será con frecuencia su principal aliado. Es necesario hablarles de las aspiraciones y necesidades de las personas con las que trabaja. Esos objetivos son con frecuencia más fáciles de lograr de lo que se piensa, y las autoridades locales le podrán ayudar a conseguir soluciones sostenibles.

La institución que contrata a un educador de calle deberá sin embargo respetar los principios de **confidencialidad**, y en particular **el secreto profesional**. Como trabajador social de calle, podría poner en peligro la relación de **confianza** que tanto tardó en establecerse si divulga informaciones que le fueron confiadas.

Ocupar el espacio en las calles

El trabajo social de calle implica una **cercanía física** con las personas con las que trabaja. Es necesario seguirles y adaptarse a sus vidas. No hay que forzarlos a adaptarse a los marcos institucionales existentes. Trabajando de manera no intrusiva, compartiendo sus espacios y su tiempo, es como gradualmente va a lograr una integración progresiva.

Stephanie empezó por deambular en los metros y las zonas de las escuelas, en horas diferentes. Su integración fue rápida porque ya conocía a muchos jóvenes, lo que facilitó sus contactos con las bandas. Se tomó el tiempo de pasearse y leer en el parque, para que la gente la viera y se cuestionara su presencia.

Taller de educadores de calle en Quebec

Como trabajador de calle, podrá trabajar en varios espacios diferentes, de las playas hasta los centros comerciales, pasando por los bares y los mercados, las cabañas en los bosques o las estaciones de tren, las callejuelas o los centros urbanos. Cada "espacio de calle" presenta características diferentes. Un parque en el que se pasean jóvenes prostitutas no es lo mismo que un bar en el que los jóvenes duermen por el suelo. Cada lugar tiene sus propios códigos, y es necesario respetarlos.

Cuando quiero aparecerme en un lugar desconocido, me preparo físicamente y mentalmente, tanto mis modos de ser como de pensar. Trato de dominar el estrés interior. Previamente a cada salida en el terreno, pongo atención en la manera de vestirme, en mi manera de ser y de expresarme, con el fin de no crear una distancia demasiado importante entre mi persona y los jóvenes.

Taller de educadores de calle en Vietnam

Durante esta fase de integración, cuando deambula por la calles, observando, puede ser que se sienta culpable porque lo están pagando por "no hacer nada". Puede ser que sienta la necesidad de estar ocupado para obtener resultados. Pero recuerde que el trabajo de calle necesita un marco de largo plazo. Es indispensable conocer la zona y la gente a fin de maximizar los resultados. El conocimiento que adquiere sobre el entorno será sin duda muy útil en una fase ulterior.

Este periodo de integración también supone una **adaptación cultural**, y aprender a no juzgar los códigos, lenguajes, valores, dinámicas, conflictos, etc. con los que puede enfrentarse.

En África por ejemplo, el honor de la familia, su dignidad, pasan con frecuencia por delante del interés de los niños. Entenderlo, es tratar de conciliar el respeto de los derechos del niño e inventar estrategias que permitan avanzar sin quemar etapas. Por otra parte, como en todas partes, la familia no solo es un elemento del problema, pero también es parte de la solución. Es necesario crear espacios de diálogo, para que las violencias que se manifiestan con más fuerza no se vuelvan a repetir...

Taller de educadores de calle en Senegal

El educador de calle debe ser al mismo tiempo **solidario** y **diferente** de las poblaciones encontradas. No tiene que tratar de integrarse imitando sus costumbres, hábitos y actitudes.

Es necesario tomar en cuenta la historia de las situaciones así como su contexto cultural, social, político y económico. De esta manera, podrá basar sus decisiones a partir de sus observaciones, más que a partir de deducciones.

Cuando hablamos de culturas diferentes, también se incluye a las culturas de la calle, de los jóvenes, de las culturas urbanas que se van desarrollando sobre los territorios de la ciudad o en sus suburbios.

Taller de educadores de calle en España (Taller Euskadi)

Le pedí a cada uno de los ex niños soldados que me cantara un canto típico de su pueblo, y enseñarnos unos pasos de danza. También utilizamos el dibujo. Los niños empezaron a darnos puntos de referencias sobre las tradiciones de sus pueblos, y a partir de ahí pudimos empezar a buscar a sus familias.

Taller de educadores de calle de la República Democrática del Congo

Al conocer su área de trabajo, **el educador de calle** comparte la vida cotidiana de las personas, sus luchas y sus rutinas. De ese modo va construyendo con ellos un conjunto de experiencias y de referencias compartidas en el que pueden basarse para llevar a cabo proyectos futuros.

Después de haber estado presentes en el territorio, de haberse atrevido a abordar un grupo, ... después de todo este proceso muy largo para llegar a conocer una zona tanto física como emocionalmente, surge la primera demanda: alguien nos está esperando para entrar en contacto.

Taller de educadores de calle en España (Taller Euskadi)

El hecho de compartir realidades de sus vidas, como compartir una "comida de deshechos alimenticios", jugar al fútbol, participar en una discusión de grupo... todo esto crea solidaridad y confianza. Estas experiencias también nos ayudan a tener reacciones adecuadas al contexto y adaptadas para esos jóvenes.

Taller de educadores de calle de Vietnam

Ciclos y ritmos del trabajo social de calle

Los horarios y estilos de vida de la gente de la calle pueden cambiar de manera repentina. El **educador de calle** debe adaptar su horario, y revisarlo constantemente. Aunque su presencia pueda ser necesaria en un lugar a cierta hora, puede ser que las personas con las que trabaja cambien sus ritmos de vida y que tenga que reacomodar sus horarios, y esto puede ocurrir varias veces, para seguir siendo flexible.

Dos equipos (dos personas por equipo, una que habla griego y la otra albanés) trabajan a diario en dos zonas diferentes, en horas variables, para poder observar el fenómeno de explotación de los niños durante el día y la noche. Vemos niños de diferentes edades según los momentos del día: los niños más jóvenes mendigan y venden cosas durante el día, y los mayores trabajan por las noches vendiendo flores o tocando música frente a las discotecas y restaurantes.

Taller de educadores de calle en Grecia

Tiene que reevaluar regularmente las horas que pasa en el terreno y ajustar esas horas de presencia para encontrar a la gente y adaptarse a sus modos de vida. No hay que perder el contacto con lo que pasa. Pero tampoco debe trabajar sin parar y debe cuidarse para no extenuarse.

A medida que va pasando el tiempo, el trabajador social de calle se da cuenta con frecuencia que las reuniones y otras necesidades implican que pase cada vez menos tiempo en las calles. Los siguientes puntos pueden ayudar a organizar su tiempo:

- Es necesario encontrar un equilibrio entre la cantidad de peticiones que recibe y sus horas de presencia en la calle: **reservar en su agenda jornadas para estar en la calle.**
- **Esta presencia en el terreno** es muy importante, especialmente para **los adolescentes.**
- Es necesario **pasar suficiente tiempo en la calles para ir hacia los que no vienen hacia usted.** Esas personas representan las metas principales del trabajo social de calle.
- Lo ideal es asegurar la regularidad de las presencias en la calle, precisando **los lugares, horarios y los días, y respetar ese programa**, a fin de que las personas que quieren entrar en contacto sepan cuando hacerlo.

"Callejear": una de las claves del trabajo social de calle

La lentitud del proceso de inmersión constituye una oportunidad para entender el funcionamiento de la calle, su ambiente, sus ritmos y las relaciones que en ella se desarrollan. Así que tomarse el tiempo de "no hacer nada" es un momento necesario del trabajo social de calle, que les ayudará a construir su papel de manera sutil, sin imponer su profesión.

Me acerqué a Rocky, 8 años, ofreciéndole una botella de gaseosa y comida, porque el niño estaba realmente hambriento. Después de varios encuentros, el niño finalmente me habló de su situación con mucha sinceridad. Su madre se había ido a Angola cuando tenía 4 años, cuando murió su padre. No tenía a nadie que se ocupara de sus necesidades (escuela, ropa, comida...). Después de haberle preguntado detalles sobre su familia, pude contactar a su abuelo. Un solo encuentro con Rocky fue suficiente para que regresara a vivir con su abuelo. Actualmente Rocky vive una vida normal.

Taller de educadores de calle en la República Democrática del Congo

El arte de "no hacer nada" puede ser una clave del trabajo social de calle.

Uno de los trucos para sentirse bien en los lugares que ocupan los que queremos alcanzar, es llegar un poco antes y estar ocupado con algo (por ejemplo leyendo un periódico): ¡el trabajo social de calle es instructivo!

Taller de educadores de calle en Quebec

En términos de trabajo, no es necesario planear todas sus acciones, sin embargo es necesario trabajar de manera **apropiada y eficiente**. Estos puntos pueden ayudar:

- Piense en proyectos – aunque sean proyectos preestablecidos de educación de calle – en términos **flexibles**.
- Sea **creativo y adapte** esos programas cuando sea necesario
- **Observe, analice y participe** en otros programas

- Recuerde que la **calidad** de esos procesos es más importante que los resultados
- Sea **receptivo** a todo lo que se desprenda de esas situaciones, ya sea gracias a su trabajo o a pesar de él.

Hacerse conocido entre las personas, consolidar los contactos

El educador de calle llega a formar parte del decorado, disponible para todos los que necesiten de su ayuda. Gracias a sus redes, será capaz de restaurar el sentido básico de solidaridad y contribuir al bienestar social.

El concepto de "pilar" (Poteau) es utilizado en Québec para definir a las personas con las que el educador de calle tiene una relación privilegiada y que les ayudan a integrarse. Según los países, se les dan nombres diferentes a esas personas: referentes, contactos, socios, personas clave, etc.

Se trata de crear vínculos con otras personas que ocupan un mismo espacio o que pertenecen al mismo entorno que el joven de la calle (por ejemplo, el dueño de una cantina popular, la vendedora de cigarrillos de la esquina, los grupos de jóvenes del mismo círculo,...).

Taller de educadores de calle de Vietnam

Es importante explicar siempre de manera clara cual es su misión, informar a la gente sobre lo que se está haciendo. La pregunta "¿Y tu qué haces?", es muy frecuente.

- **La respuesta es variable**, dependiendo de con quién se está hablando.
- Explique siempre por qué establece **contactos y relaciones con jóvenes y adultos**.
- Insista sobre el carácter **confidencial**.
- Hay que estar dispuesto a explicar las relaciones con el **organismo que nos emplea y con las demás instituciones** (como por ejemplo la policía).

Con demasiada frecuencia se les solicita a los educadores de calle contribuir a solucionar problemas sociales o de seguridad. Las autoridades públicas tienden a confundir el trabajo de los educadores sociales con los de otros profesionales. Por ejemplo a veces solicitan a la policía realizar actividades sociales. O se espera que los educadores de calle contribuyan a restaurar al orden público.

Los jóvenes y demás poblaciones en dificultad necesitan puntos de referencia para situarse en una relación constructiva con la ley. Necesitan tener una idea clara de lo que hace la policía, y lo que hacen los equipos de educadores sociales, y cuál es la diferencia entre ellos.

El educador de calle es un vector de la ley, y a menudo es el único adulto con el que los jóvenes pueden establecer y experimentar una relación libre y estable. Los jóvenes con frecuencia los ponen a **prueba**. El educador social tiene que reaccionar de manera a ser considerado como un **adulto creíble** y una **persona de referencia**.

Una de esas pruebas fue ver cómo iba a reaccionar el educador de calle al notar un cuchillo discretamente visible en un bolsillo.

Taller de educadores de calle de Quebec

El trabajo social de calle es una práctica socioeducativa con poblaciones en situaciones de exclusión social, que se lleva a cabo en medio de su propio espacio de vida. Esto significa que debe trabajar en medio de una red de dificultades, interlocutores y actores múltiples:

- Los jóvenes y adultos;
- Los habitantes del barrio;
- Los profesionales de la acción social;
- Las autoridades locales.

El equipo de educadores de calle tendrá que negociar su espacio, y para ello es necesario precisar las características del trabajo educativo y al mismo tiempo informal, del que el trabajo social de calle es una parte fundamental. Los términos como "educación en el entorno de vida", "cercanía social", "trabajo de proximidad", no siempre traducen todo lo que implica el trabajo social de calle, por lo que se debería siempre explicar cuidadosamente este trabajo.

Algunas instituciones podrán ofrecerles ser sus socios, antes de que hayan tenido el tiempo de empezar a conocer a su público. Recuerde sin embargo que el primer paso debe ser siempre el establecimiento de una sólida relación, basada en la confianza, con las personas de la calle.

Los diferentes aspectos de la educación de calle

Existen tres **tipos de acciones** diferentes:

- **El acompañamiento individual**
- **El trabajo en grupo**
- **Las acciones comunitarias o en colaboración con organizaciones**

El trabajo social de calle se desarrolla **utilizando las potencialidades** de la situación. Los **objetivos y metas** son secundarios.

El educador de calle deberá abstenerse de poner en obra su **propia** solución, por el contrario deberá esperar se reúnan las condiciones, para finalmente **acompañar** una dinámica ineluctable.

Este procedimiento es indisociable del **contexto** y del **entorno**. Su trabajo depende de las circunstancias, y no se pueden imponer soluciones predefinidas.

Algunos educadores de calle ofrecen un vale para comida, una pelota u otro material deportivo, boletos para un espectáculo, un ticket de transporte público, una sala y material técnico para grabar música o realizar un video montaje, o condones, jeringuillas. Estas herramientas para entrar en contacto solo funcionan si se inscriben en el marco de una relación de acompañamiento, pero no funcionan si son solo una finalidad. Si los ofrece en el marco de una relación que tenga sentido, pueden ser útiles.

El acompañamiento individual

Como educador de calle, tendrá que ayudar a gente que enfrente situaciones muy diferentes las unas de las otras, tanto a corto como a largo plazo. Siempre ofrezca su ayuda respetando los derechos individuales, la confidencialidad y las necesidades de emancipación.

Escuchar y negociar en el marco de la ayuda individual

Un vez que haya iniciado el contacto, empiece a hablar con cada uno de lo que le interesa, de cosas importantes o anodinas. Al entrar en esa fase, empezarán a contarles sus miedos y sus necesidades. A partir de ahí, utilizando diferentes técnicas y herramientas, se podrá elaborar un programa de acción. Esta fase puede ser más o menos estructurada, pero es importante para ambos saber cual es el objetivo de esta relación educativa.

Es importante recapitular la situación y los objetivos que quiere alcanzar, los medios y las tácticas que se pondrán en obra. De manera regular, el programa será revisado con las personas y el equipo. De esta manera el interesado se situará al centro de la situación como actor de su propio cambio. Esto permitirá evitar actitudes contraproducentes, como el paternalismo.

El educador de calle debe ser muy paciente e ingenioso. Las personas con las que trabaja son vulnerables. Su situación compleja. Solo pueden llegar a aceptarse a si mismos si los demás los aceptan, si sienten que no son estigmatizados o si los desaprueban.

Taller de educadores de calle en Senegal

Proceso en la relación de ayuda

Esta parte del trabajo es particularmente intensa: cuando las "barreras" empiezan a caerse, es el momento más importante. Entonces empieza una relación, aunque sea frágil.

Con frecuencia la primera petición esconde la verdadera demanda. Por ejemplo, les pedirán ayuda para responder a necesidades concretas (como alimentación, alojamiento, ...), o solicitudes más complejas (drogas ilegales, encontrar trabajo, situación emocional urgente, familia...).

Anis, 18 años. Su única demanda es que le ayudemos a encontrar un alojamiento. Sin embargo, varias señales nos alertan sobre el hecho de que este joven esconde un gran sufrimiento: su consumo regular e importante de alcohol y de marihuana, y su negligencia de higiene corporal indican su malestar.

Nos habla de sus relaciones con su madre empleando palabras muy violentas. Pero al final de la conversación, cuando le proponemos realizar un programa educativo, nos pide contactar a su madre para quedarse con ella durante las tres semanas del programa.

Esta conversación no permitió hacer un diagnóstico de la situación de este joven y evaluar las diferentes áreas de trabajo:

- Primera área: alojamiento, alimentación, higiene corporal

- Segunda área: Sus sufrimientos (su relación con su madre) y su auto estima

- Tercer área: las consecuencias de este sufrimiento (consumo de alcohol y de marihuana, comportamiento violento, actos delictivos)"

Parte del informe de actividades 2007 del equipo Eybens, Francia

El educador de calle acompañará a la persona hasta donde lo desee en la búsqueda de una salida más positiva, sin juzgarla. Es necesario basarse únicamente en la persona y sus capacidades.

Denise tiene casi 50 años. Se ve que ya ha sufrido mucho. Hace 20 años que es prostituta, y su marido violento le quita todo su dinero. Sus padres se suicidaron. Su hija murió después de haber sido torturada y violada. La pareja condenada por esos actos saldrá pronto de la cárcel.

Denise ya no quiere regresar a su casa. La ponemos en contacto con un albergue de noche que acepta recibirla, pero Denise huye del centro. La ponemos en contacto con otra asociación, que le encuentra un alojamiento. Denise decide dejar de trabajar como prostituta. Actualmente se encuentra en instancia de divorcio y está empezando, por fin, a disfrutar de la vida.

Taller de educadores de calle de Bélgica

Las acciones colectivas

La acción colectiva puede ser una puerta de entrada. El trabajo social de calle se apoya en todo tipo de actividades, y cada una de ellas es una ocasión de construir una experiencia social compartida y de aumentar la confianza.

En un primer tiempo, sus intervenciones les parecerán tener poca importancia. Pero más tarde, cuando surja una situación problemática, todo el trabajo preliminar ya estará hecho y podrá empezar a actuar de manera eficiente cuando la situación lo requiera.

Es a veces útil utilizar "pretextos para un encuentro". Los educadores de calle pueden proponer diferentes actividades colectivas en los espacios públicos (capoeira, percusiones, malabares, fútbol,...). Es fundamental que estas actividades sean presentadas desde un principio y enunciar claramente por qué se llevan a cabo: "Somos educadores sociales, tenemos cualificaciones y tiempo para ustedes; tenemos la obligación de guardar un secreto: si tienen un problema, estamos a su disposición; si no tienen problemas o si alguien tiene un problema pero no quiere comentarlo... entonces jugamos a fútbol". Para los educadores de calle que trabajan con adultos, los pretextos pueden ser muy diferentes: distribución de preservativos o de jeringuillas, proponer una sopa o una

taza de café,... Un educadora social considera que su perro es un excelente pretexto para entablar conversaciones.

Taller de educadores de calle de Bélgica

En Quebec, el proyecto "Circos del mundo", ofrece a los jóvenes la posibilidad de un aprendizaje lúdico y disciplinado a la vez, que contribuye a adquirir la confianza y las capacidades de desarrollar proyectos colectivos de reconocimiento social, y a veces hasta profesional.

Taller de educadores de calle de Quebec

Perspectiva de grupo

Si el trabajador social hace un buen trabajo con los grupos, los grupos apoyarán a su vez a los individuos. Hay que centrarse en las actividades de grupo: organizar actividades de ocio, o actividades que puedan llevar a un trabajo, promover la cultura, así como iniciativas para una vida más sana. Esta perspectiva de grupo es muy común en los países del mediterráneo y del Sur, en los que es más difícil trabajar con individuos.

En Belo Horizonte, utilizamos a la Capoeira y los tambores para acercarnos a los jóvenes. A largo plazo, esta animación colectiva tiene otras ventajas pedagógicas. El joven capoeirista a su vez pasa a ser un ejemplo para su favela de origen.

Taller de educadores de calle de Brasil

La acción comunitaria

Por su acción, el educador se integra en el entorno en el que se mueve. Las personas de su zona lo reconocen como una persona con credibilidad, susceptible de ayudar a la comunidad en sus necesidades. Gracias a la ayuda individual que proporciona, el educador de calle enfrenta múltiples problemas de la vida privada e individual de la gente. Esos problemas recurrentes son las verdaderas preocupaciones de la sociedad, y debería llamar la atención de las autoridades públicas sobre esas situaciones.

Perspectiva comunitaria:

Una perspectiva comunitaria ofrece una visión global de la situación y facilita el acercamiento de las personas a las infraestructuras de ayuda que ya existen, y ofrecer la ayuda que siguen necesitando.

En Colomiers, en el sur de Francia, la educación de calle obra para juntar grupos de diferentes edades, con la voluntad de mezclar los orígenes sociales y culturales. El objetivo es solicitar a las personas que hablen de sus pasiones, deseos, ganas, y transformar esas conversaciones en proyectos. Todos participan entonces en un verdadero diagnóstico

ciudadano a partir de ideas y proyectos expresados y a través de las discusiones generadas. Los talleres de prospectiva se organizan a raíz de esos encuentros.

ACSE Colomier

El trabajador de calle genera el *empoderamiento* de los jóvenes; a través de la participación y de la creatividad, se sienten socialmente útiles.

De la misma manera, el trabajo social de calle debe apoyar a las asociaciones locales, para que la gente pueda acceder a las estructuras de apoyo existentes. Nuestra misión como educadores sociales debe ser de restaurar el vínculo entre las poblaciones que necesiten ayuda y su entorno, y no de resolver solos todos sus problemas.

El educador de calle es con frecuencia considerado como la persona que tiene la solución de todos los problemas. Estuve en contacto con unos niños y sus padres que viven en un barrio difícil de Kinshasa, y les expliqué que estaba con ellos para hablar de la apertura de un centro de formación y de un programa específico. Los niños me pidieron resolver varios problemas (escuela, falta de electricidad, etc.). Algunas madres me pidieron hablar de la causa de sus niños ante el gobierno y autoridades como la UNICEF. Al final me preguntaba a mi mismo: ¿Quién soy? ¿Educador social o Santa Claus?

Taller de educadores de calle en la República Democrática del Congo

Como educadores sociales, no tendríamos que involucrarnos ante esas instituciones, sino actuar como mediadores. Podemos ayudar a la gente a entrar en contacto con las estructuras existentes, y ayudar a esas organizaciones a entender la situación de los que vienen a verlos.

Actitudes y posiciones

Lo más importante, no son las actividades o las intervenciones, sino la relación basada en la confianza... Los niños necesitan a alguien que los pueda escuchar antes de darles un consejo. No hay que mentir o hacer promesas que no se puedan cumplir. Hay que creer en sus capacidades y valorarlas. Estas son las cualidades profesionales que los educadores adquieren a través de sus propias experiencias.

Taller de educadores de calle en Filipinas

Como trabajador social, uno tiene el privilegio de compartir la vida de esas personas, de ser testigos de sus condiciones de vida, de los altibajos de su vida cotidiana.

Una de las prácticas más usuales del educador de calle es la **escucha activa**. Pero lo que hace diferente al educador de calle diferente, es que esa escucha se lleva a cabo en el entorno de las personas. Son ellas las que deciden cuando y donde hablar. Puede ser en las escaleras de inmueble, en un coche, en un bar, sobre una banqueta, o dándole patadas a una pelota.

La comunicación en esta etapa es sumamente importante. Se establece un canal de escucha directo, confidencial, voluntario y neutral.

Estaba mendigando en las calles y lavando los cristales de los coches con su hijo. Al principio no quería hablar con "extranjeros", pero poco a poco al entablar una conversación amistosa, preguntándole sobre la salud de su hijo, se hizo posible la comunicación. Es muy importante subrayar que no tratamos de sacarle información en cada uno de nuestros contactos. Saber escuchar ayuda a crear un contacto estable y permanente. En este caso, la madre empezó a confesar sus preocupaciones.... Y después de 4 meses, logramos su participación y la de su hijo en todas nuestras actividades.

Taller de educadores de calle en Albania

Para llevar a cabo esta escucha, lo más importante es adoptar una posición clara y explicar a la persona cual es nuestro rol, para que no se sienta confundida. El educador de calle entra y sale de la vida de la persona, sirve de mensajero, de puente, de persona de contacto, de vínculo, lleva consuelo y apoyo.

Pero no es un vecino, ni un miembro de la familia. Puede ser amistoso, pero no es un amigo. Por esos motivos, no es adecuado ni eficiente vivir en el mismo barrio en el que se trabaja.

Los trabajadores deben ser diferentes de los adultos que esos jóvenes conocen en su vida cotidiana. Crean oportunidades para conectarlos con la realidad que existe fuera de sus ghettos sociales. Es más fácil cuando los educadores de calle no viven en el mismo barrio. Tuvimos problemas con un educador de calle que hacía un excelente trabajo, pero que solo vivía a unas calles del barrio. Los niños empezaron a venir a tocar su puerta a cualquier hora ... Hay momentos en los que uno no quiere estar trabajando.

Taller de educadores de Calle de Polonia

Esta actitud requiere:

- **Compromiso**
- **No juzgar** las situaciones
- Respetar la **discreción** y la **confidencialidad**
- **Acciones indirectas**, que son las acciones más eficientes
- Capacidad de **adaptarse** constantemente
- No encerrarse en la planificación de sus acciones
- Aceptar estar en el terreno, aunque se tenga la impresión de que no sirve para nada

Generalmente, los educadores de calle se sienten más a gusto, pero también con más dudas, al tener un mandato amplio y no solo centrado en una problemática como la toxicomanía o la delincuencia, por ejemplo. Tratar las diferentes

problemáticas desde un punto de vista global permite entenderlas mejor y ubicarlas en su contexto.

Como trabajador de calle, la única manera de obtener resultados de su trabajo es:

- **A largo plazo**
- **Lentamente**
- **Continuamente**

En un primer tiempo, charlar o participar en juegos en la calle puede parecer algo sin importancia. Pero centrarse en esta dimensión informal de su trabajo es una parte importante. Permite establecer relaciones y confianza. Esto significa que más tarde, cuando se presente un problema, la primera etapa de su trabajo ya estará bien enganchada y tendrá posibilidades de actuar para responder de manera flexible y adecuada a la situación, en función de las necesidades, de las esperanzas y de la cultura de las personas concernidas. Esto se llama el "doble enganche".

Kamel participaba regularmente en mis actividades deportivas. A veces llegaba lleno de moratones, pero nunca me comentaba nada. Un día nos encontramos en la calle, tenía el brazo roto porque su padre le había pegado. Me explicó entonces sus problemas. Nunca Kamel me hubiera hablado si no hubiéramos tomado el tiempo de conocernos a través de diferentes actividades deportivas. Nuestra relación permitió que en el momento más importante, pudiera ser eficiente y ofrecerle mi ayuda. Su padre nunca volvió a pegarle.

Taller de educadores de calle de Bélgica

Sentido del humor

El sentido del humor es indisoluble del trabajo social de calle. Utilizando con inteligencia y perspicacia, el sentido del humor permite aliviar considerablemente los contextos más difíciles. Pero hay que evitar la ironía o el cinismo, que pueden ser dañinos.

Trate de ser inventivo, gracioso y dinámico cuando trabaja con niños. Trate de variar las actividades cotidianas tomando en cuenta las demandas de los niños. De esta manera, los niños estarán atentos y sin aburrirse.

Taller de educadores de calle en Nepal

Interrelacionar personas y dispositivos

El trabajador social de calle es el vínculo entre los de las calles y los demás profesionales. Si existen estructuras de apoyo debidamente conectadas entre ellas, entonces pueden ser un dispositivo eficiente de ayuda social. El trabajador de calle puede acompañar a los jóvenes a lugares y eventos a los que no conocen o que no se atreven a utilizar (casas de jóvenes, instalaciones deportivas, actividades culturales). También puede acompañar a los adultos para acudir a servicios sociales públicos (asesoramiento legal, sistema de salud, instituciones sociales,...).

Las asociaciones son el punto clave de una intervención global y exitosa. Una red de estructuras gubernamentales y no gubernamentales... ofrece servicios de ayuda a niños y a sus padres.

Talle de educadores de calle en Albania.

Desviar y abrir nuevos dispositivos

Muchas de las demandas que recibimos desbordan nuestra capacidad de respuesta y por tanto debemos desviarlas hacia otros profesionales más especializados.

Para ello la práctica más común es establecer un marco de ayuda con el profesional más adecuado.

Pero a veces no existe ningún dispositivo especializado o profesional disponible. Es aquí cuando el trabajo social puede innovar con un dispositivo de ayuda adecuado, por ejemplo con un programa piloto para responder a una fuerte demanda. Las autoridades locales pueden luego retomar el proyecto.

Los educadores sociales pueden poner en pie diferentes cosas, como ludotecas, servicios de atención sanitaria o centros de información. A veces los educadores invaden por un tiempo otros espacios educativos, para poder aumentar las respuestas a las demandas, y luego institucionalizarlas. Esta intervención puede tener un impacto notable en la comunidad.

Facilitar la participación de las poblaciones más vulnerables

Los educadores sociales tratan de dar la palabra a los de la calle, para que las autoridades los oigan y los escuchen. Gracias a ello la gente de la calle puede influenciar las políticas. No es una parte fácil, pero no hay que olvidarse de la dimensión política de nuestro trabajo. Tiene un enorme impacto sobre los individuos y las comunidades.

Ampliar las perspectivas de las personas

El trabajo social de calle ayuda a las personas a salir de su barrio, descubrir nuevos servicios, estructuras o lugares. Esta "apertura" al mundo facilita su aprendizaje a la autonomía y a darse cuenta de sus propias capacidades.

Realizar acciones con grupos naturales

Para los individuos, y particularmente en los países del Sur, su grupo representa todo. Reforzar las relaciones de ese grupo es el mejor método de prevención. Los educadores sociales proponen actividades, y a partir de ellas se inicia un proceso en el que el grupo se cuestiona a sí mismo y después se consolida.

Apoyar a las demás personas de la comunidad

Tendría que tomarse el tiempo de hablar y escuchar a otras personas de la comunidad. Meseros, tenderos, policías, mecánicos, vendedores ambulantes, líderes,... esas personas influyen naturalmente sobre la vida de la comunidad. Como educador social, usted también puede ayudarlos a ellos.

Formar parte de la vida comunitaria

El trabajo social de calle se lleva a cabo en la comunidad. Es necesario reconocer el contexto de la comunidad, para hacerse cómplice de ella. No sirve de nada hacer cambios en la situación de una persona sin realizar cambios más profundos y colectivos. Cuando ayudamos a las personas con la que trabajamos a participar en

las actividades de la comunidad, ayudamos a desarrollar la confianza y la solidaridad.

Actuar como mediador en la comunidad

El trabajo de mediación realizado por los educadores de calle entre los residentes, comerciantes y jóvenes o adultos que viven en un mismo vecindario puede ayudar a disolver tensiones y a veces hasta mejorar la solidaridad entre los diferentes protagonistas que, sin eso, podrían continuar en conflicto.

Un servicio de mediación entre los comerciantes y la gente de la calle contribuye a una convivencia más agradable y puede lograr más integración.

Taller de educadores de calle de Québec

La cocinera dueña de un restaurante rechazaba a los niños de la calle que estorbaban en su restaurante y molestaban a los clientes, cuando un educador de calle los invitó a comer a su mesa con él. Desde ese día, la dueña ya no los ve como simples estorbos a su comercio, sino como jóvenes en dificultad. Desde entonces, les ofrece los alimentos que sus clientes dejaron en su plato. Este gesto también les evita a los niños tener que enfrentar las miradas desdeñosas cuando tienen que pasar por las basuras para obtener sus alimentos.

Taller de educadores de calle de Senegal

CONCLUSIÓN

La educación de calle es un trabajo que no se puede describir integralmente, porque el éxito del trabajo social de calle depende de su capacidad a desarrollar y mantener relaciones de confianza con las personas con las que trabaja, con los que necesitan de su ayuda.

Como educador social de calle, su objetivo es ayudarlos a valorarse ellos mismos como individuos, a reconocer el poder que tienen para influenciar su propia situación y su futuro. En su papel de educador social, también ayuda a los demás a reconocer y respetar los derechos fundamentales de los que se encuentran en las calles, ofreciéndoles una visión diferente de esas personas: no son "problemas", son antes que nada Personas.

Siguiendo las líneas maestras de esta guía, podríamos diferenciar:

| Estrategias | Tácticas | Palabras clave |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Estar presente y disponible. • No juzgar a las personas. • Limitarse a observar actos y situaciones. • Ser un recurso para la comunidad. • Interesarse por las personas y sus historias. • Trabajar con una perspectiva política y comunitaria, • Considerar a las personas no como "síntomas", sino como sujetos de cambio. • Intervención basada en la relación y el afecto. • Aportar a las personas una visión diferente de ellos mismos, una alternativa a la estigmatización. • Establecer relaciones entre las personas, los grupos y los dispositivos sociales. • Crear espacios "neutros" para los encuentros y promover actividades. | <ul style="list-style-type: none"> • Ser conocido en el barrio. • Ser discreto y respetuoso. • Tener informaciones variadas y útiles: primeros auxilios, páginas Web, reducción de riesgos, noticias del barrio, conocer las relaciones de parentesco y de amistad. • Saber descifrar las demandas. • Ser una persona vinculante, que puede hacer relaciones fácilmente con la gente del barrio, entre las instituciones. • Moverse en la frontera de la administración y del barrio, entre las instituciones y la gente. No ahogarse en ninguno de estos dos espacios. • Poner en marcha actividades de capacitación, de ocio, de aventura, recreativas, etc. para abrir nuevos horizontes, promover la participación y las experiencias positivas. • Crear una relación de confianza en la que las demandas puedan ser formuladas y las personas escuchadas. | <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad y cercanía. • Presencia regular y sólida. • Discreción, respeto de los ritmos y de las culturas. • Entender el territorio. • Entender los tiempos. • Entrar en contacto. • Las referencias comunitarias. • Flexibilidad : adaptarse a cada una de las situaciones. • Conocer y reconocer a los profesionales activos en el terreno. • Herramientas y recursos propios. • Un equipo que sea un apoyo. |