

La intervención con personas sin hogar desde el trabajo social. Acompañar más allá de subsistir

The intervention with homeless people from social work. Care beyond survival

Alba Pirla Santamaria¹, Alicia Figueras Jové² y Laura Haro Pérez³

Resumen

La intervención social con personas en situación de sin hogar se encuentra actualmente en un momento de cambio, tanto a nivel de comprensión del fenómeno del sinhogarismo como de perspectiva y filosofía de acción. La garantía de derechos, la restauración del proyecto de vida a través del empoderamiento y nuevos modelos que ponen a la persona en el centro de todas las intervenciones, nos permitirán avanzar hacia estrategias más integrales, globales y respetuosas hacia este colectivo. Este artículo expone el estado actual y los retos que se nos plantean como profesionales del trabajo social en la intervención con personas sin hogar.

Palabras clave: Personas sin hogar, derechos, apoderamiento, innovación.

Abstract

Social intervention with homeless people is currently changing its understanding of the phenomena and its perspective and philosophy of action. The guarantee of rights and the restoration of the life project through empowerment, as well as all new person-centered models, allow moving towards more holistic strategies that are respectful to this group. This article presents the current status and challenges we face as professionals in social work intervention with homeless people.

Key words: Homeless people, rights, empowerment, innovation.

Para citar el artículo: PIRLA, Alba, FIGUERAS, Alicia y HARO, Laura. La intervención con personas sin hogar desde el trabajo social. Acompañar más allá de subsistir. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2016, n. 209, páginas 26-41. ISSN 0212-7210.

¹ Jefe unidad técnica de inclusión social del Ayuntamiento de Lleida. apirla@paeria.cat

² Trabajadora social del área de inclusión del Ayuntamiento de Lleida.

³ Trabajadora social del área de inclusión del Ayuntamiento de Lleida.

“Sopla viento de cambio en la intervención social. Una nueva revolución parece asomarse por el horizonte: la revolución de la centralidad de la persona, de la confianza en que la persona acompañada podrá recuperar su autonomía, la capacidad de coger de nuevo el timón de su propia vida”

AGUIRRE (2013)

1. Contextualización

En los últimos tiempos la sociedad ha experimentado grandes cambios, entre ellos, los relacionados con la emergencia de nuevas necesidades en las personas. Según las aportaciones de Peregrino *et al* (2015), la crisis económica se ha hecho notar especialmente en las clases medias. Como consecuencia de la crisis económica muchas familias se han encontrado en una situación de pobreza económica imprevista. Estas familias, junto con las que de forma más o menos estable ya eran usuarias de los servicios sociales, han supuesto un aumento significativo de las demandas a atender por parte de estos servicios.

Personas que tenían un nivel socioeconómico que les permitía un desarrollo social sin problemas, se han visto abocadas los últimos años, con la crisis financiera, a encontrarse en situación de vulnerabilidad, convirtiéndose así en “nuevos pobres” y hasta incluso algunas de ellas han llegado a encontrarse en situación de sin hogar.

Convertirse en una persona sin hogar no es algo que ocurra de forma repentina, sino que es un proceso que va afectando progresivamente a la totalidad de la persona, tanto en el ámbito material (falta de trabajo/ingresos económicos, vivienda) como en lo personal (rotura familiar y social, empeoramiento de la salud -física/psicológica-, adicciones, dependencia ...). Los motivos son muchos y variados, algunos dependen de la propia persona y otras tienen que ver con el contexto y la sociedad en la que vivimos.

Según Cabrera (1998) las personas sin hogar presentan una situación que va más allá de ser personas empobrecidas. Constituyen una parte de la población que está sufriendo procesos de exclusión por múltiples causas y que presentan una serie de problemáticas añadidas. La forma más extrema de la exclusión social, el sinhogarismo, es un fenómeno complejo y multifactorial en el que convergen múltiples causas, lo que exige una mirada poliédrica sobre la realidad social que lo conforma.

FEANTSA (Federación Europea de Organizaciones Nacionales que Trabajan para las Personas Sin Hogar) define a la persona sin hogar como aquella persona que no puede acceder a un alojamiento adecuado o por el contrario conservarlo, ya sea por la falta de recursos económicos o por las dificultades personales.

FEANTSA (Federación Europea de Organizaciones Nacionales que Trabajan para las Personas Sin Hogar) define a la persona sin hogar como aquella persona que no puede acceder a un alojamiento adecuado o por el contrario conservarlo, ya sea por la falta de recursos económicos o por las dificultades personales.

Podemos hablar de diferentes categorías de sinhogarismo. ETHOS (Tipología Europea de Sin hogar y Exclusión Residencial) clasifica las personas sin hogar según su situación residencial:

- **Sin techo:** que no tiene alojamiento de ningún tipo, vive en un espacio público.
- **Sin hogar:** que vive en un alojamiento temporal, en instituciones o albergues.
- **Alojamiento inseguro:** que vive bajo amenaza severa de exclusión o desahucio, alquiler precario o violencia doméstica.
- **Alojamiento inadecuado:** que vive en chabolas de asentamientos ilegales, en viviendas no aptas para su habitabilidad según normativa o donde existe situación de sobreocupación.

Si hablamos de cifras, en la Unión Europea hay 30 millones de ciudadanos que no disponen de un alojamiento digno, de los cuales 410.000 no tienen hogar. En España, por cada 100.000 habitantes, hay, como mínimo, 71 personas sin hogar. En 2012 se contabilizaron 23.000 personas sin hogar atendidas en los centros asistenciales de alojamiento y siguiendo la clasificación europea ETHOS, en España hay más de 1,5 millones de personas sin techo, según los datos de la Fundación FOESSA⁴.

Este contexto, unido a la falta de oportunidades y a una red frágil de apoyo informal, hace que cada vez más personas se conviertan en vulnerables a partir de situaciones de exclusión social y residencial. Según Pirla *et al* (2016) el fenómeno del sinhogarismo aumenta cuantitativamente, pero a pesar de su proximidad física, la realidad de las personas sin hogar sigue siendo muy desconocida para la ciudadanía y los agentes sociales, lo que facilita que se perpetúe el estigma, los falsos mitos y los prejuicios que han acompañado a la imagen a lo largo de los años.

Como describe Goffman (1970) a menudo las personas sin hogar sufren una identidad deteriorada; Suelen ser consideradas infra-capacitadas -en general y en comparación al "resto"- por lo que nos puede parecer especialmente conmovedor que una persona sin hogar toque perfectamente el piano, o que tenga estudios superiores terminados, ya que se produce una traducción según un "patrón" estigmatizador, y, por tanto, son valores que no se contemplan en alguien que sufre esta situación. Las personas a menudo son vistas como "desviadas", personas que han abandonado los estándares de conducta, y se las adscribe al grupo de personas consideradas excluidas sociales y son etiquetadas como potenciales transgresoras de las normas.

⁴ La Fundación FOESSA (Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada) se constituyó en 1965, con el impulso de Cáritas Española, por la necesidad de conocer y sistematizar la Situación Social de España. Desde su origen, realizan informes que permiten obtener datos actualizados de las estructuras, evolución y tendencias sociales del estado Español.

A pesar de la complejidad del fenómeno del sinhogarismo, podemos afirmar que la principal característica es la ausencia de una vivienda donde vivir de forma segura; pese a que el derecho a la vivienda digna se recoge en la Constitución española y en el Estatuto de Autonomía catalán, la realidad es muy diferente: El informe de cuantificación y distribución territorial de la población mal alojada, elaborado por la Agencia Catalana de la Vivienda, pone de manifiesto que en total en Cataluña habría 48.454 casos de mal alojamiento y que reciben el seguimiento de servicios sociales. Del total de todos estos casos, 5.433 corresponden a personas que viven en la calle o refugios de baja exigencia; 8.634 corresponden a personas sin vivienda, es decir, adultos que viven en albergues o menores en centros de acogida; 26.705 casos corresponden a personas que viven en viviendas inseguras, que no pueden pagar el alquiler, tienen una orden de desahucio o sufren violencia doméstica.

En el caso de las personas que duermen directamente en la calle, la mayoría (4.294) viven en la ciudad de Barcelona y en el área metropolitana. El 82% de todas estas personas son hombres, la mayoría entre 35 y 64 años. Más de la mitad son catalanes y casi el 60% no tiene ingresos económicos.

En la actual Ley de Servicios Sociales 12/2007 de 11 de octubre, se denominan las situaciones con necesidad de atención especial, como las relacionadas con la falta de vivienda o con la desestructuración familiar. Dentro de la cartera de servicios sociales, podemos encontrar los servicios residenciales de estancia limitada, el servicio de acogida residencial de urgencia, el servicio de residencia temporal para personas adultas en situación de marginación y el servicio de comedor social.

Partiendo de la Ley 12/2007 y del Plan estratégico 2010-2013, el Sistema catalán de servicios sociales tiene la misión de asegurar la igualdad de oportunidades y el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, mediante la cobertura de las necesidades personales básicas y sociales, y contribuyendo al bienestar de las personas y de los grupos en la comunidad potenciando el empoderamiento y la autonomía de las personas.

Así pues, en la intervención con personas sin hogar hay que caminar hacia estrategias de garantía de derechos, de empoderamiento y potenciación de su autonomía. El derecho a la vivienda debería ser uno de los prioritarios garantizar desde las políticas públicas, como punto clave para la lucha contra las situaciones de exclusión residencial.

La visión del nuevo Modelo de Servicios Sociales básicos de Cataluña explicita que hay que promover las actitudes y capacidades de las personas como principales protagonistas de su vida, incide en la prevención de las situaciones de riesgo, en la compensación de los déficits de apoyo social y económico y en la atención de las situaciones de vulnerabilidad y de dependencia.

Así, el protagonismo de la persona en su proceso vital, debe-

Así pues, en la intervención con personas sin hogar hay que caminar hacia estrategias de garantía de derechos, de empoderamiento y potenciación de su autonomía. El derecho a la vivienda debería ser uno de los prioritarios garantizar desde las políticas públicas, como punto clave para la lucha contra las situaciones de exclusión residencial.

Así, el protagonismo de la persona en su proceso vital, debería convertirse en el marco de intervención con el colectivo a que nos referimos, las personas en situación de sin hogar.

ría convertirse en el marco de intervención con el colectivo a que nos referimos, las personas en situación de sin hogar.

A nivel estatal, es a través de la Primera Estrategia Nacional Integral para las Personas Sin hogar 2015-2020, que se crea un marco integral de actuación con este colectivo, con el objetivo de mejorar la atención, reducir el número de personas que viven en la calle y restaurar su papel en la sociedad.

El documento consta de cinco ejes principales:

1. **Prevención del sinhogarismo:** el gobierno quiere acelerar el proceso de detección de las personas con riesgo de acabar viviendo en la calle y también la intervención.
2. **Sensibilización de la sociedad y defensa contra la discriminación de las personas sin hogar:** la estrategia propone sensibilizar a la ciudadanía sobre la situación de este colectivo para evitar su discriminación y reducir las agresiones.
3. **Garantizar la seguridad de vida de las personas sin hogar:** se apuesta por la necesidad de garantizar el acceso a la vivienda, como derecho apostando por el modelo "Housing first"⁵.
4. **Restaurar el proyecto de vida:** a través de la inclusión de las personas sin hogar favoreciendo el acceso a los sistemas de rentas mínimas, el fomento de la mediación familiar, la mejora del empleo y propiciando las contrataciones por parte de las empresas de inserción.
5. **Reforzar el sistema público de atención a las personas sin hogar** y mejorar el conocimiento, el intercambio de información y la evaluación.

2. Modelos actuales y estrategias de intervención: ¿la superación de peldaños para llegar al hogar o ejercicio del derecho a la vivienda como punto de partida?

Tradicionalmente la atención a las personas en situación de sin hogar⁶ (PSH) se ha abordado desde la perspectiva de que la persona atendida debía ir superando determinadas etapas o escalones que le permitirían realizar un proceso de mejora hacia la vida autónoma hasta llegar a disponer de una vivienda permanente. Actualmente, se avanza hacia modelos de garantía de derechos en primera instancia, que son compatibles con el modelo clásico.

⁵ El modelo Housing first prioriza el acceso inmediato a una vivienda digna y estable a las personas que hace tiempo que viven en la calle, respetando su opinión y con el apoyo de un equipo especializado y multidisciplinar. Es un modelo compatible con el modelo de escala, ambos explicados posteriormente en este artículo.

⁶ PSH de ahora en adelante.

2.1. Enfoque clásico de atención, Modelo en Escala o "Staircase"

Este modelo clásico prevé que las personas sin hogar entren en el circuito de atención a través de los equipamientos de pernocta de baja exigencia y los refugios y albergues temporales. De estos recursos, y con apoyo socioeducativo, las personas atendidas pasarían a viviendas de inclusión o pisos compartidos con otras personas que estén siguiendo itinerarios similares. Posteriormente, se facilitarían viviendas unipersonales que permitirían cierta independencia, con un apoyo socioeducativo menos intenso, y que constituyen el paso previo a la reinserción en el mercado de la vivienda convencional, al que tendrían acceso gracias a la reincorporación al mercado laboral o con la obtención de otras rentas.

Este itinerario se plasma en un plan de atención social individual que la persona acepta y consensua con el profesional, que es quien acompaña y trabaja desde la relación y el vínculo.

Es un proceso largo y difícil para la persona, no siempre lineal, y por tanto, donde se producen regresiones que implican que algunas personas, debido a la situación personal y de salud que presentan, tanto física como mental, y de tiempo en la calle, en ocasiones retornen al punto de partida, o ni siquiera puedan subir "este primer escalón", acumulando un fracaso más, y teniendo que empezar de nuevo el camino hacia la inclusión social. Por tanto, es un modelo que no da respuesta a las necesidades o momento de algunas PSH, especialmente de aquellas con una más larga trayectoria en la calle. Además, no siempre este modelo de escala logra poner a la persona en el centro, adaptando los servicios y recursos a sus necesidades sino al contrario. Es difícil en este modelo no establecer mecanismos de control social más funcionalistas desde la intervención por parte del trabajador social, que a veces se pueden alejar de sus perspectivas, expectativas y objetivos vitales y se puede convertir en un proceso que puede ser frustrante tanto para la persona sin hogar como por el/la profesional.

Fermín, de 59 años, cuenta con una larga trayectoria de estancia en la calle a consecuencia principalmente de su dependencia al alcohol de años de evolución. Este abuso de alcohol propició la ruptura con la familia, socavando su autoestima debido al sentimiento de culpabilidad y fracaso que durante mucho tiempo arrastró.

El equipo de educadores de calle lo habían localizado durmiendo en la calle, detectando un posible deterioro cognitivo que lo situaba aún más en una situación de riesgo y de vulnerabilidad, y un estado de desánimo y malestar importantes. Fermín rechazaba cualquier tipo de ayuda y atención de los servicios sociales. Poco a poco, y a partir de la relación y el vínculo que los educadores de calle establecieron con Fermín, aceptó hacer

uso del servicio de acogida residencial de urgencia y del comedor social.

A partir del plan de trabajo establecido conjuntamente con él, fue transitando por diferentes recursos de forma continuada, atendiendo a sus características psicosociales y hasta acceder a su propia vivienda. A medida que iba subiendo de escalón, el nivel de exigencia crecía, principalmente en relación a moderar el consumo de alcohol, introducir hábitos en el cuidado de la salud y de la higiene personal y cumplimiento de normas de convivencia.

Es un ejemplo claro de este modelo escala en que la persona va subiendo escalones desde la calle. Este caso concreto pasó de la calle a una pensión, de la pensión a una vivienda de inclusión social y de este saltó a su propia vivienda en un proceso de años de evolución y con altibajos.

Actualmente se mantiene en su vivienda con apoyo domiciliario.

Ejemplo de situación Modelo Escala

2.2. Primero la vivienda, el hogar. Después, la intervención social

En los últimos años se están extendiendo **las políticas “housing-LED”** en la erradicación del sinhogarismo. De éstas, la más reconocida es llamada **Housing First “La Casa Primero”**, la cual surgió en Estados Unidos a principios de los años noventa, por la *organización Pathways to Housing*, fundada por el psicólogo Sam Tsemberis, y desde la cual se interviene sobre situaciones de sinhogarismo crónicas, proporcionando a personas sin techo con larga trayectoria en las calles una vivienda independiente en primera instancia y el apoyo socioeducativo posteriormente y de manera voluntaria. Este modelo representa un cambio de mirada, tanto para la persona en situación de sin hogar, ya que es ella quien decide qué hacer, cómo y cuándo, y por otro lado del profesional, que está allí para respetar y acompañar este proceso al ritmo y momento que la persona necesita.

¿Qué implica el Modelo Housing First?

- Es una forma de hacer en que la persona sin hogar pasa directamente de la calle a una vivienda individual, permanente, digna y adecuada a sus necesidades.
- Apoyar a la persona que lo necesita (en cuestiones médicas, domésticas, etc.) a través de un equipo horizontal formado por voluntarios, trabajadores y educadores sociales, personal sanitario... y personas que también han vivido en la calle.
- Se dirige a todas las personas que viven en la calle y especialmente a aquellas que hace tiempo que viven y que padecen una enfermedad mental y/o adicciones.

- Implica tres condiciones para la persona: aportar el 30% de sus ingresos en concepto de alquiler, mantener buenas relaciones con los vecinos, y aceptar que una vez a la semana la visite cualquier persona del equipo de apoyo.

Los ocho principios del Housing First, según la Fundación Arrels son: la vivienda como derecho humano, el respeto para todas las personas usuarias, el compromiso de trabajar con la persona hasta que lo necesite, la vivienda individual e independiente, la separación de vivienda y tratamiento, derecho a decidir y autodeterminación, y la orientación hacia la recuperación del usuario y reducción de daños para minimizar las consecuencias de la vida en la calle.

Jan, de origen esloveno, se inició en el consumo de tóxicos desde muy joven y desde entonces su vida siempre ha girado en torno a ellos.

Hace más de 10 años que es conocido desde los servicios de atención a personas sin de hogar de la ciudad.

Su dependencia a las drogas ha tenido repercusiones en todos los ámbitos de su vida: a nivel familiar, a nivel laboral y económico, judicial, de salud orgánica, etc.

Ha hecho varios procesos de desintoxicación, pero siempre ha abandonado los tratamientos de deshabituación y no ha sido capaz de mantener largos periodos de abstinencia. Podemos hablar de una situación de cronicidad en su proceso de tratamiento, con ciclos de recaídas y remisiones y muchos años en el PMM.

Actualmente continúa en situación de calle y abusando de las drogas.

En su caso el modelo de atención tradicional no ha dado respuesta a su situación, la cual ha ido deteriorándose con el paso de los años sin que se aprecien cambios de mejora.

Recientemente ha sido seleccionado para participar en un proyecto Housing First recién iniciado en la ciudad de Lleida.

Ejemplo de situación Housing First

3. Dificultades, propuestas y retos globales

3.1. La falta de un modelo catalán de atención a las PSH y la poca concreción normativa, ha provocado la existencia de un número de servicios y modalidades de recursos que han intentado dar respuesta a las necesidades de las PSH en diferentes municipios de Catalunya, tanto públicos como privados, pero sin el equilibrio territorial necesario. La atención a las personas en situación de sin hogar acaba dependiendo en gran medida de la voluntad política de la administración municipal y de sus prioridades. Si analizamos la red actual de recursos, podemos observar que el número de plazas de alojamiento sigue siendo

insuficiente, sobre todo en las grandes ciudades, que a menudo proporcionan alojamiento de carácter temporal y de urgencia, con diferentes ratios de perfiles y número de profesionales en los diferentes estadios y niveles de atención, con relaciones de puerta giratoria en los propios servicios y con el resto de servicios de la red pública. Así, consideramos que es imprescindible impulsar un trabajo conjunto y transversal entre diferentes entidades públicas y del tercer sector de toda Cataluña para elaborar un modelo catalán de atención a las PSH, que contemple la elaboración de un catálogo de recursos de cara a mejorar la Cartera de Servicios sociales existente, y pensar en los recursos necesarios en cada municipio en función de su realidad y de las necesidades detectadas. Este debería desplegar recursos que vayan desde la detección, en la primera acogida y atención básica, hasta el tratamiento social. Retomando el nuevo modelo de servicios sociales básicos, se hace necesario en este sentido establecer los umbrales de calidad en la atención, centrada en la persona, que permita compartir el conocimiento y establecer sinergias entre los agentes, dando una respuesta eficiente a las necesidades de las personas

Así se hace evidente la necesidad de interconectar y poner en red los diferentes servicios de protección social (servicios sociales básicos y especializados, servicios educativos, sanitarios, ocupacionales y de vivienda, fundamentalmente) que tengan en cuenta todas sus necesidades a partir de un enfoque holístico y de trabajar en red entre los agentes. En esta línea, recientemente un conjunto de Ayuntamientos catalanes y entidades del 3er sector social lideran una red⁷ catalana de atención a personas sin hogar, que tiene como objetivo compartir experiencias, desarrollar propuestas innovadoras de intervención, analizar los criterios actuales de acceso a los diferentes recursos especializados y generar y compartir conocimiento en el ámbito.

3.2. La necesidad de incorporar criterios de calidad en los servicios de atención a PSH. El Plan de calidad de los servicios sociales de Cataluña 2010, establece un marco conceptual que fija una definición de la calidad desde tres perspectivas:

- **La calidad de servicio definida como valoración que las personas destinatarias de un servicio** hacen del grado de satisfacción obtenido en relación con sus necesidades y expectativas; por lo tanto se requiere información sistemática sobre estas necesidades y expectativas, mejorar los

⁷ La red, inicialmente compuesta por el Ayuntamiento de Girona, Lleida, Barcelona, El Prat del Llobregat, Terrassa y la Fundació Arrels, tiene la voluntad de ampliar al máximo de agentes implicados a nivel local en todo el territorio catalán.

procesos de trabajo, y simplificar y/o agilizar los procedimientos. Los principales concededores de las carencias de la red de servicios de atención a las PSH son ellas mismas. Hay que incluir mecanismos de participación y evaluación de los servicios desde estas mismas personas.

- **La calidad técnica** se refiere a la adecuada utilización de los avances científicos en la prestación de los servicios. En este sentido, para mejorar la calidad técnica se identifica la necesidad de establecer estándares de calidad para las prestaciones de la Cartera de servicios sociales, desarrollar sistemas de evaluación y validación de los niveles de calidad en la prestación de servicios sociales y disponer de elementos para la identificación y difusión de buenas prácticas y de la gestión del conocimiento generado en el Sistema. En el ámbito de las personas sin hogar, a diferencia de otros colectivos como las personas mayores o las personas con discapacidad, es necesaria una profundización y regulación específica que garantice esta calidad técnica en los servicios que les son específicos.
- **La calidad en la gestión** se define como la aplicación de elementos que permitan conseguir unos buenos resultados de manera sostenida y sostenible en el tiempo. Hay que aumentar los servicios de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública (XSSAP) que utilicen metodologías de gestión reconocidas en los modelos de calidad y excelencia. **La calidad en la mejora continua** implica el desarrollo de sistemáticas orientadas al aprendizaje, la innovación y la mejora en la gestión y prestación de los servicios.

Hay que avanzar en el diseño de políticas y estrategias orientadas a las propias personas sin hogar de manera específica, desde la perspectiva de la mejora continua y la calidad en todas sus dimensiones

Hay que avanzar en el diseño de políticas y estrategias orientadas a las propias personas sin hogar de manera específica, desde la perspectiva de la mejora continua y la calidad en todas sus dimensiones

3.3. La necesidad de que se haga efectivo el empadronamiento de PSH en todos los municipios, cumpliendo así con las instrucciones técnicas que el INE hace a los Ayuntamientos sobre gestión del empadronamiento (empadronamiento de personas sin domicilio) ya que permite acceder a los derechos de ciudadanía más fundamentales.

3.4. La realidad cambiante del sinhogarismo, sobre todo con el aumento de la inmigración en este colectivo, como manifiesta Cabrera (1998), ha superado ampliamente la capacidad de actuación de los/las profesionales implicadas en el sector, y falta reciclaje formativo que proporcione nuevas herramientas frente a las nuevas necesidades y dificultades: El abordaje específico de las situaciones de las personas inmigradas irregulares en situación de sin hogar, que quedan excluidas de cualquier tipo de alojamiento

estable en caso de no encontrarse en una situación de emergencia y de prácticamente toda la Red de Servicios Sociales de Atención Pública, a excepción de los servicios sociales básicos y de forma limitada en determinadas prestaciones y recursos. Con este tipo de desigualdades fruto de una situación administrativa, según Julián (2015, 2016), se está ejerciendo una discriminación institucional que vulnera gravemente los derechos más fundamentales de las personas. Este hecho marcará de forma profunda su recorrido migratorio y sus posibilidades futuras de inclusión social y de pasar de la fase de la invisibilidad a la del reconocimiento legal.

- 3.5. **La necesidad de establecer criterios, a través de la Cartera de Servicios Sociales, que regulen todos los servicios de atención a personas sin hogar**, que actualmente quedan a la libre ejecución por parte del prestador del servicio, ya sean entidades públicas o privadas del tercer sector social y/o religioso, haciendo evidente la necesidad de profesionalización en convergencia con el voluntariado de las mismas para garantizar la máxima calidad de los servicios.
- 3.6. **Incorporar a nivel estratégico-político, la realización de recuentos⁸ y Censos de personas que se encuentran durmiendo en la calle, de forma periódica, en todos los municipios catalanes**, lo que permitiría disponer de datos oficiales en cuanto a número de personas, perfil, ... y diseñar las actuaciones con el máximo rigor y eficiencia para dar una respuesta acorde con la realidad.
- 3.7. **Caminar hacia una transversalidad de las políticas públicas** que dé respuesta a las necesidades efectivas de las personas sin hogar. Así, consideramos que es imprescindible que cada política sectorial (empleo, vivienda, salud, etc.) se haga responsable de cada uno de los ciudadanos/as y asuma, de acuerdo con sus competencias, el reto de garantía de los derechos, sin que se haga recaer todo el peso en los servicios sociales, que ni dispone ni debe disponer de recursos y servicios diferenciados a los que requiere el resto de ciudadanía ...
- 3.8. **Establecer mecanismos de sensibilización y detección temprana** de las personas que caen en un proceso de exclusión residencial. Hay que articular acciones de detección de personas que desde las instituciones se detecten especialmente vulnerables (personas solas recientemente separadas, jóvenes que salen de centros de protección, personas que

⁸ Un recuento es una herramienta cuantitativa cuyo objetivo es realizar una fotografía del número de personas que duermen en la calle en un municipio determinado en una noche determinada. Los recuentos pueden ir acompañados de un censo, un censo de personas que pernoctan en la calle recoge información cualitativa. Se trata de una nueva manera de hacer que se lleva a cabo en diferentes países y que este 2016 se ha realizado como prueba piloto en diferentes ciudades europeas, como Barcelona, Valencia y Lleida, entre otros, en el marco del proyecto europeo The European End Street Homelessness.

salen de instituciones penitenciarias, entre otras situaciones) y también mecanismos ciudadanos que colaboren con los agentes locales. En este sentido queremos poner en valor la aplicación (App) de la Fundación Arrels dirigida a la ciudadanía, que permite a partir de la descarga de una App en los dispositivos móviles, localizar en un google maps la ubicación exacta de personas que pernoctan en la calle y alertar a los/las educadores/as de calle que pueden acercarse y conocer a esa persona rápidamente.

4. La intervención desde el trabajo social con personas sin hogar. Nuevos modelos, nuevos retos, nuevas ilusiones

La intervención desde el trabajo social con las personas sin hogar tiene que fundamentarse en acciones que, más allá de la asistencia y la garantía de necesidades básicas como la alimentación, la higiene o el alojamiento, proporcionen un marco de respuesta integral. Es necesario, con la intervención social -como apuesta la Fundación Pilares para la autonomía personal- acompañar a estas personas en la restauración de su proyecto vital desde una perspectiva de derechos y dignidad, siempre poniendo a la persona en el centro de las actuaciones y trabajando en partir del vínculo. En este sentido, Fantova (2016) afirma que en la intervención social lo esencial o fundamental es la comunicación interpersonal y que lo accidental o instrumental es entregar recursos materiales o económicos.

Los modelos clásicos de intervención social con personas sin hogar se han construido en torno a los servicios y recursos, siguiendo un modelo de escala comentado anteriormente, que no siempre va acompañado de una mirada al interior de la persona, sus deseos reales, sus sueños, o sus preferencias. A menudo nos hemos movido en intervenciones directivas en las que el uso de los servicios se ve condicionado al propio proceso de la persona y su aceptación de contraprestaciones (realizar tratamientos para recuperarse de adicciones, acudir a consultas de psiquiatría...) con el objetivo de provocar cambios conductuales y cognitivos. Suele adaptar la persona a los servicios y no al revés.

Claramente, en la actualidad, los modelos más funcionalistas pierden fuerza a favor de modelos más humanistas, que ponen a la persona en el centro de las intervenciones, como el modelo de planificación centrada en la persona, partiendo de los principios de dignidad y derechos, de participación, de integridad, individualidad, independencia y continuidad, entre otros. Y apuesta por principios éticos como la diversidad, accesibilidad, proximidad y enfoque comunitario.

Los nuevos (o viejos) instrumentos para los profesionales del trabajo social deberían basarse en el reconocimiento de la

Los nuevos (o viejos) instrumentos para los profesionales del trabajo social deberían basarse en el reconocimiento de la persona, su biografía, sus capacidades, identidad, preferencias y deseos, flexibilizando las intervenciones al ritmo de las personas, acompañando en sus procesos de inclusión social, a partir del vínculo.

El vínculo en el trabajo social, desde la perspectiva más relacional, se convierte en el instrumento clave en los procesos de inclusión social. En colectivos en situación de exclusión social se hace imprescindible retornar a los orígenes de la profesión y centrarnos en lo que es más importante: La persona.

persona, su biografía, sus capacidades, identidad, preferencias y deseos, flexibilizando las intervenciones al ritmo de las personas, acompañando en sus procesos de inclusión social, a partir del vínculo.

Aunque poco numerosas, hay diferentes experiencias de adaptación y aplicación de la metodología de la Planificación Centrada en la Persona⁹ en el colectivo de personas sin hogar. La mayoría de ellas se implementan en países como Estados Unidos o Canadá. En Europa hay alguna iniciativa importante, como las llevadas a cabo por las organizaciones no gubernamentales de San Mungo, que forman parte de la confederación de entidades Homeleslink inglesas. Estas instituciones trabajan para erradicar el sinhogarismo en el Reino Unido y lo hacen implementando en sus servicios de alojamiento, inserción laboral o salud mental siguiendo la PCP. Todas estas entidades valoran muy positivamente la adopción de la perspectiva centrada en la persona, en la atención individualizada de las PSH.

A pesar de ser una metodología muy aplicada con el colectivo de las personas con discapacidad, estos proyectos ponen de manifiesto la pertinencia del paradigma cuando se adapta a las PSH, ya que tanto sus objetivos como sus principios son compartidos. La eficacia de apoyo a las personas en un situación cronicada, la mejora de la vinculación con los profesionales, acercar a las verdaderas necesidades de las personas o poner a la persona en el centro de la intervención son algunas de las consecuencias directas de utilizar los principios de la PCP como base de la acción social con PSH.

Según Martínez (2011) la característica principal de definir los modelos de atención orientados a la persona, frente a otros modelos tradicionales diseñados desde la óptica de los servicios, es que se reconoce el papel central de la persona usuaria en su atención y en consecuencia, se proponen estrategias para que ella misma ejerza realmente el control sobre los asuntos que le afectan. Esta es la aportación principal y realmente innovadora de este modelo frente a los que se orientan a los servicios, a los que buscan entre sus objetivos la atención donde el sujeto tiene un papel más pasivo y se encuentra como receptor de servicios, siendo los profesionales desde su rol de expertos los que prescriben el más adecuado a sus necesidades individuales.

El vínculo en el trabajo social, desde la perspectiva más relacional, se convierte en el instrumento clave en los procesos de inclusión social. En colectivos en situación de exclusión social se hace imprescindible retornar a los orígenes de la profesión y centrarnos en lo que es más importante: La persona.

También el trabajo social relacional está muy vinculado con la teoría del *empowerment*¹⁰, representada por Rappaport y Zimmerman. Es con el vínculo que podemos interferir en las

⁹ En adelante PCP.

¹⁰ El concepto de *empowerment* ha ocupado un lugar primordial en la psicología comunitaria, denotando al mismo tiempo una orientación y un proceso con componentes cognitivos, afectivos y conductuales

creencias de la persona, en sus competencias, y su autoestima, como formulas clave en su proceso de recuperación personal. El apoderamiento implica que no concebimos a las personas con derechos para defender externamente sino como seres humanos integrales que tienen necesidades y deseos, y que son capaces de tomar las riendas sobre el control de sus vidas.

Nuevos modelos de intervención social, como el modelo Inclúe¹¹ aportan una propuesta de modelo innovador de atención social centrado en la persona, perfectamente adaptado a colectivos en situación de exclusión social, formulado en clave de derechos, fomento de la autonomía, ciudadanía e igualdad de oportunidades. El modelo Inclúe selecciona las tendencias y orientaciones que un modelo innovador de atención debería incorporar: la activación inclusiva, la perspectiva de los derechos, la individualización de la atención y la promoción de la autodeterminación de las personas usuarias, la apuesta por la desinstitucionalización y la atención a la comunidad, la perspectiva de género, el modelo de calidad de vida y de soportes; el paradigma de la reducción de daños, la apuesta por la participación, el voluntariado y la implicación comunitaria, la necesidad de la coordinación interinstitucional, el trabajo en red y la continuidad de cuidado y la práctica basada en el conocimiento.

Así, tomando el modelo como referencia, creemos muy positivo partir de las premisas descritas en la intervención con las PSH, de dignidad en el sentido de reconocimiento del valor intrínseco de las personas, respetando su individualidad y necesidades personales, la privacidad en el sentido del derecho de las personas a estar solas y no ser molestadas ni sufrir intromisiones en sus asuntos personales, autodeterminación y autonomía, incluyendo la disposición a asumir determinados niveles de riesgo, a la elección, desde la perspectiva de la posibilidad de elegir libremente entre diferentes opciones, la satisfacción y realización personal, la realización de aspiraciones personales y capacidades en la vida cotidiana, la protección, conocimiento y defensa de sus derechos, la conservación de todos los derechos inherentes a la condición de persona y a la ciudadanía, y la posibilidad real de ejercerlos.

Como refiere la fundación Sartu, hoy en día la intervención social requiere que seamos personas creativas, que como acompañantes seamos capaces de pensar y hacer diferente. Se trata

(RAPPAPORT, 1981; ZIMMERMAN, 2000). Rappaport (1981) manifiesta que el empowerment es el proceso a través del cual las personas y las comunidades adquieren el control y dominio de sus vidas. Para Cornell Empowerment Group es un proceso intencionado y progresivo que se fundamenta en el respeto mutuo, la reflexión crítica, el apoyo natural y la participación en estructuras de la comunidad, y permite a aquellas personas que no comparten por igual los recursos, tener acceso y control a ellos. Otros autores, como Powell (1990), añaden a la teoría la capacidad de poder alcanzar los propios objetivos, luchando por la maximización de la calidad de sus vidas. Musitu, G. & Buelga, S. (2004)

¹¹ El modelo Inclúe ha sido desarrollado por el **Grupo Emaús Fundación Social**. Se centra en fomentar un cambio de modelo de atención que reconozca las necesidades diferenciadas por cuestión de género y que esté centrado en la calidad de vida y la ciudadanía activa de las personas en situación de exclusión social.

Como refiere la fundación Sartu, hoy en día la intervención social requiere que seamos personas creativas, que como acompañantes seamos capaces de pensar y hacer diferente. Se trata de concebir otras formas de intervención, escapando de encorsetamientos heredados y situándonos en esquemas mentales diferentes.

de concebir otras formas de intervención, escapando de encorsetamientos heredados y situándonos en esquemas mentales diferentes.

Para ello se hace necesario pensar de forma dinámica, alineada con la realidad, cambiante y flexible, romper con la idea causa-efecto que domina el proceso de toma de decisiones a la hora de avanzar junto a la persona con la que intervenimos, dejando espacio para los factores imprevisibles y sus consecuencias.

Así, avanzar en un nuevo modelo de atención social con las PSH incluiría, además de aspectos descritos anteriormente, una apuesta por acciones que ofrezcan seguridad de vida, estabilidad, arraigo y calidad de vida. En este sentido se hace necesario incorporar activamente estrategias de baja exigencia y de reducción de daños, dirigidas a las personas que no quieren o no pueden alcanzar determinados umbrales de mejora y se sostienen en situaciones de cronicidad grave. Hay que apostar por proyectos innovadores que remuevan la actual fórmula, como el proyecto la Casa Primero (Housing first), también descrito anteriormente, que estimulen nuevas fórmulas, como el proyecto Empodera't desarrollado por el Ayuntamiento de Lleida desde el año 2014 que, a través del arte, la intervención comunitaria, medioambiental, la autogestión y la capacitación, busca nuevos mecanismos de inclusión social.

En palabras de Navarro (2011) "Estoy convencida de que si la perspectiva relacional con todo su componente humanista y su profunda vocación de transformación social no se incorpora, se arraiga en nuestras narrativas, otros vendrán con sus relatos y conquistarán una tierra de cultivo ideal en nuestros espacios profesionales y organizativos con el objetivo de dominio del asistencialismo y la burocracia. Porque los tiempos de crisis son ideales para buscar fórmulas nuevas y creativas alternativas al estado de las cosas".

Bibliografía

- BABIKER D. *Indicadores de intervención con personas sin hogar una reflexión teórica*. Revista Trabajo social hoy, N°. 74, 2015, págs. 59-74 ISSN 1134-0991
- BENITO, E, ALSINET C MACIÁ, A. (2015) *Planificación Centrada en la Persona: Un modelo para las Personas Sin Hogar. Proyecto piloto en la ciudad de Lleida*. IX Jornadas Científicas Internacionales de Investigación sobre Personas con Discapacidad. Consultado 13/03/2017. <http://cdjornadas-inico.usal.es/docs/065.pdf>
- BOE, N° 71, 24 de marzo de 2015. Sec 1. P. 25378 Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal.
- BUSCH-GEERTSEMA, V. (2012) *The Potential of Housing First from a European Perspective*. European Journal of Homelessness, 6 (2), 209-216. ISSN: 2030-3106
- CABRERA, P, RUBIO M, (2008) Las personas sin hogar, hoy Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración Núm. 75 pàg. 51-73 ISSN: 1137-5868

Bibliografía

- FANTOVA, F. (2001) *Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad*. IV Jornadas sobre Calidad y Servicios Sociales organizadas por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Deusto (Bilbao, 15 y 16 de noviembre de 2001). Consultado 13/03/2017. fantova.net/?wpfb_dl=89
- GOFFMAN, E. (1970). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu, 172 pp. ISBN: 9789505180165
- HOWE, D.(1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Paidós ISBN: 9788449304088
- JULIÀ, R. (2015) *Africans a la cruïlla. La inserció sociolaboral de les persones immigrades en temps de crisi*. Ed. Universitat de Lleida. ISBN: 978-84-8409-735-8
- JULIÀ, R. (2016) *Strategies for the social and professional integration of African immigrants in times of crisis a Garreta, Immigration into Spain Evolution and Socio-educational Challenges*. Editorial Peter Lang. ISBN: 9783034324540
- MARTÍNEZ, T. ET AL. (2014). Modelo de atención centrada en la persona. Cuadernos prácticos. 1. *La atención centrada en la persona. ¿En qué consiste este modelo de atención?* Eusko Jaurlaritza-Gobierno Vasco, Fundación Matía, 24, 24 pp. Consultado 14/03/2017. http://www.gizartelan.ejgv.euskadi.eus/r45-contss/es/contenidos/informacion/publicaciones_ss/es_publica/publicaciones.html
- MATULIC, V. (2010) *Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad*. Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social, N°. 48, págs. 9-30. ISSN 1133-6552
- MUSITU, G. BUELGA, S. (2004) *Desarrollo Comunitario y Potenciación*. En G. Musitu, J. Herrero, L. Cantera y M. Montenegro (Eds.), *Introducción a la Psicología Comunitaria*, (pp. 167-195). Barcelona: UOC Consultado 14/03/2017. <https://www.uv.es/lisis/sofia/7buelga.pdf>
- NAVARRO, S. (2011) *De cómo Robinson Crusoe (re) descubrió a Viernes: reflexiones sobre la perspectiva relacional de la intervención social hoy*. Consultado 14/03/2017. http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1153_Ponencia%20Silvia%20Navarro%20Pedre%20C3%B1o.pdf
- PIRLA A, FIGUERAS, A. BARRI, J. BENITO, E., SALA, E. ESTOPÀ M. (2016) VV.AA.(2016). 6º Congreso de Trabajo Social Madrid. *Trabajo Social Hoy: una profesión, múltiples ámbitos*. Madrid. Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid. Comunicación: proyecto Empodera't. Nuevo modelo de intervención social con personas sin hogar. De la lógica del don a la reciprocidad.
- PELEGRÍ X., LAPRESTA, C.; ALLEPUZ, R.; ENCISO, J (2015) *Nova i vella pobresa a les comarques de Lleida*. Edicions de la Universitat de Lleida. ISBN: 9788484097662
- Seminario *La perspectiva relacional de intervención*. Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia. Bilbao, 17 noviembre de 2011. Consultado 14/03/2017. http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1603_Publicaci%C3%B3n_Perspectiva_Relacional_Intervenci%C3%B3n.pdf
- VII Informe FOESSA sobre exclusión y desarrollo social en España 2014- 2015. Análisis y perspectivas. ISBN: 978-84-8440-591-7

WEBGRAFÍA

- Fundació Arrels: <https://www.arrelsfundacio.org/es/primero-la-casa-que-es-y-que-no-es-el-housing-first/>
- Hábitat. Housing First https://raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat
- Model Inclúe innovación para la inclusión social. Grupo Emaús Fundación social. <http://emausinclue.com/inclue/#>
- Model de serveis socials bàsics de Catalunya Generalitat de Catalunya departament de Benestar Social i Família. 2015 <http://www.sis.net/documentos/ficha/506965.pdf> col·lecció Eines 22.
- Nuevas herramientas profesionales para nuevos itinerarios de incorporación social (2013) Consultoría Social Sartu <http://www.sartu.org/wp-content/uploads/2013/12/Herramientas-Incorporacion.pdf>