

**ITINERARIOS METODOLÓGICOS DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR EN
CENTROS DE ACOGIDA**

[*In memoriam* de **Javier Cruz Terán**, psicólogo/trabajador comunitario/investigador en la práctica]

METHODOLOGICAL PATHWAYS CARE CENTERS IN HOMELESS SHELTERS

[*In memoriam* of **Javier Cruz Terán**, a psychologist/community worker/researcher in practice]

Rosario Ayala-Serrano¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 12 (2022)

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v12.23499>

¹ Ayuntamiento de Granada (España)

Contacto: e-mail: rosarilloayala@gmail.com

Recibido: 15-12-2021 Revisado: 12-06-2022 Aceptado: 23-12-2022 Publicado: 27-12-2022

Cómo citar / How to cite:

Ayala-Serrano, R. (2022). Itinerarios metodológicos de atención a personas sin hogar en centros de acogida. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 12, e23499, 67-89. <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v12.23499>

Resumen

Las personas sin hogar son los individuos más excluidos de la pirámide social. Apenas son visibilizadas, pero sí estigmatizadas. Describimos el proceso de trabajo para la atención a personas sin hogar en centros residenciales. Hacemos una aproximación teórica a la problemática del sinhogarismo en primer lugar, exponemos los itinerarios de trabajo, secuenciados en fases y apuntamos la importancia de los recursos humanos en todo el camino de ayuda. La potenciación de los recursos personales, la percepción del beneficio como motor de cambio y la participación directa de las personas sin hogar en su retorno a la inclusión son los factores clave en el modelo de trabajo.

Abstract

Homeless people are the most excluded individuals of the social pyramid. Just are made visible, but if stigmatized. We describe the work process for attending homeless people in residential centers. We make a theoretical problem of homelessness in the first approximation; we set work schedules, sequenced in phases and point out the importance of human resources in all the way of help. The enhancement of personal resources, the perceived benefit as a driver for change and the direct participation of the homeless on their return to inclusion are the key factors in the working model.

PC: Personas sin hogar, metodología de trabajo, Centros de acogida, ayuda psicosocial

KW: Homelessness, methodology, Shelters, psychosocial support

**NOTA EXPLICATIVA DE LA REVISTA TSG-GSW
RECONOCIMIENTO AL CO-AUTOR, JAVIER CRUZ—AUTOCRÍTICA DEL DIRECTOR**

Este artículo que aquí publicamos, firmado por **Rosario Ayala Serrano**, tiene detrás un dilatado (y también –quién lo iba a suponer- dramático) historial. Entró en la revista el 27/03/2014, firmado por **Javier Cruz Terán y Rosario Ayala Serrano** y fue revisado por tres personas expertas, dos de universidades españolas y una de una universidad norteamericana, con criterios muy dispares y propuestas contradictorias respecto a su posible publicación, que iban desde la aceptación del trabajo con muchísimos reparos, demandando importantes modificaciones del texto, al rechazo total, pasando por exigencia de modificaciones previas a una segunda ronda de evaluación. El editor (el que aquí suscribe), no hizo bien su trabajo, dejándose llevar a la hora de la decisión por el juicio de la persona experta mejor situada en cuanto a *curriculum* científico en el campo del Trabajo Social y con más publicaciones en prestigiosas revistas recogidas en el *Journal Citation Report* (JCR), que proponía su rechazo. Error de calado, pues una buena tarea de edición exige no seguir a pie juntillas las recomendaciones de las revisiones externas de un original sometido a evaluación, sino tomarlas siempre como “recomendaciones/asesorías”; el editor o editora ha de tener criterio propio, emitir juicio fundamentado, a la luz de la revisión externa del sistema “doble ciego” (en este caso “triple revisión”), y tomar la decisión más conveniente, sopesando toda la información disponible y poniendo en tensión todos los criterios editoriales de la revista, evitando en todo momento la ceguera como método de actuación... Aquí coadyuvó otro factor en detrimento de una adecuada toma de decisión: el conocimiento de ambas personas autoras del artículo y la relación amical especial con una de estas: a veces la “ética de la convicción” (el prurito por evitar el “amiguismo”) puede cortocircuitar la “ética de la responsabilidad” (la adopción de la decisión más justa, previa ponderación de todos los factores).

En efecto, Javier Cruz Terán, co-autor del artículo rechazado era, a la sazón (2014), el coordinador por el sector profesional de un Grupo de Investigación de la Universidad de Granada, en cierto sentido novedoso y rupturista respecto a la tónica general de grupos de investigación universitarios: el SEPISE (*Seminario de Estudios para la Intervención Social y Educativa*; ahora llamado “*SEPISE. Grupo de investigación en trabajo social*”), siendo el coordinador por el sector académico quien aquí escribe.

Psicólogo comunitario y trabajador comunitario experto en sinhogarismo, Javier Cruz era, por aquellas fechas, igualmente, el Director del Centro de Orientación y Atención Social a

Personas sin Hogar (COASPSH) del Ayuntamiento de Granada. Coordinando un equipo multiprofesional, había realizado ya, entre otros trabajos, un interesante y pionero estudio sobre las personas sin hogar en la ciudad de Granada, que llevó a una publicación, bajo su coordinación, titulada *Vivir en la calle. Estudio psico-social de las Personas Sin Hogar* (Granada, 2004). En el Prólogo a esa publicación, escribí:

Es un verdadero placer presentar la publicación de un trabajo de colegas con quienes formo un grupo de investigación dedicado a estudios relacionados con la intervención social y educativa que intenta alterar los moldes más comunes en la universidad: la separación jerárquica entre el mundo académico y los mundos de la práctica profesional y social en general.

Pero como editor-director de una revista universitaria de Trabajo Social, promovida por el SEPISE y formalmente isomórfica a este pequeño pero activo grupo investigador en trabajo social de la Universidad de Granada (UGR), primó, esta vez, el “cientificismo academicista” propio del contexto, poniendo entre paréntesis, o a un lado, el *saber profesional*, cuando este representa la base, el núcleo experiencial, la fuente de alimentación y de inspiración sobre la que se articula toda disciplina académico-profesional del Trabajo Social, tanto en las tareas de formación de profesionales como de elaboración de conocimiento útil, para *la práctica* (aunque no todo conocimiento provenga directamente “de la práctica”, claro está). La genuina, la específica investigación en trabajo social no puede quedarse atrapada en los circuitos académicos de las Ciencias Sociales y otros campos científicos que la universidad cultiva según sus rituales; y que, cuando logra ser “buena ciencia”, tiene su propia y cabal justificación, legitimidad. Pero cuando hablamos de “profesiones sociales”, nos referimos a un territorio propio que toma referentes no totalmente coincidentes con los de las “ciencias sociales y humanas” (aunque los incluya).

Pues bien, al editar este texto, en 2014, priorizamos en aquel momento el formalismo académico y publicista, tan expandido en la rama de las Ciencias Sociales y Humanas, sin mayores planteamientos rigurosos: ni se supo desempeñar con solvencia el papel de edición, ni se supo situar adecuadamente un interesante trabajo emanado de una riquísima e innovadora práctica de trabajo social, en la correspondiente sección de la revista. Por entonces *Trabajo Social Global-Global Social Work* ofrecía, ciertamente, tres secciones: “Artículos”, “Prácticas y Teorías” y “Reseñas”. Pero excepto “Reseñas”, las otras dos estaban *grosso modo* separadas por una insuficiente diferenciación conceptual (“política de secciones”) y procedimental (“normas para autores/as”). El resultado de tal falta de rigor en el criterio editorial: el artículo fue archivado. Ahora bien, esta decisión dejó secuelas de

incertidumbre y elementos de problematización en la dirección de la revista, y en parte de su Comité de Edición que, con el paso del tiempo, ha ido formando cristales, abriendo brechas, avanzando.... Sin intentar remediar la frustración de autor y autora, que vieron su trabajo archivado.

El colega y amigo nos dejó demasiado pronto: julio de 2016 (¡maldita enfermedad de cáncer; máxime cuando llega madrugadora y atravesada!). Y entonces la espina quedó bien clavada: en el corazón y en el cerebro.

Esta espina no fue la única, pero sí de la que soy plenamente responsable, como director de esta revista y editor del artículo. En efecto, hubo otra, que perdura en nuestros entornos: la universidad pública en general, la Universidad de Granada en particular, adolece de una serie de vicios y malas prácticas de las que nadie se hace responsable ni plenamente consciente, aunque están, desde hace tiempo, en la opinión pública y publicada..., origen de flagrantes injusticias. Males que llegan, por supuesto, también al ámbito del Trabajo Social. Demasiado corporativismo estrecho, demasiado clientelismo, demasiado nepotismo, demasiada "endogamia": Javier Cruz Terán, de muy buena preparación, de gran capacidad profesional y organizativa en intervención social y en educación-formación; de práctica constantemente innovadora y crítica, alumbrada por insobornable compromiso social y humano, de competencias personales psico-afectivas determinantes para las profesiones sociales; y en contacto permanente con la investigación, tras una dilatada trayectoria¹, cuando se le ocurría ocasionalmente incursionar en el mundo académico, no era bien recibido en los concursos de acceso al profesorado universitario. En los ámbitos de la Psicología, porque se dedicaba profesionalmente al trabajo social; en el ámbito del Trabajo Social, porque tenía de base una titulación psicológica...

Volvamos a su artículo, en coautoría con Rosario Ayala Serrano, trabajadora social, que encontraremos aquí, *infra* –gracias a una escrupulosa labor de recuperación y actualización del texto de 2014, bregando con el dolor de la ausencia del apreciado compañero. Aquel texto, que ahora, por fin, publicamos en su debida sección (Praxis) nos llegó a la Redacción en pleno dominación del imperialismo bibliométrico, cuando las agencias de acreditación y los organismos de evaluación de la ciencia en España habían adoptado sin la mínima duda, sin la menor actitud crítica, el productivismo anfetamínico de artículos científicos, el mercantilismo sin freno del saber bajo el arbitrio de los "índices de impacto"; fiebre que atacaba al profesorado universitario consolidado, pero sobre todo a quienes aspiraban a consolidarse -y, más aún, a quienes pretendían acceder a la institución

de Educación Superior- absolutamente “enfascado”, “arrebatao”... (Tan febril epidemia no afloja).

Sí, estábamos, casi inadvertidamente, en la misma lógica dominante, pretendiendo, sin embargo, algo diferente, dado que pertenecíamos al trabajo social... A pesar de las declaraciones vertidas en el núm. 1 (2010) que inauguraba esta revista de investigaciones en intervención social (“Por qué ahora una nueva revista de y para el trabajo social. Presentación de *Trabajo Social Global. Revista de investigaciones en intervención social.*- artículo editorial), que buscaban un cierto equilibrio, una negociada convivencia, entre el productivismo academicista y las reflexiones, ideas y proyectos procedentes directa y dificultosamente de los terrenos de la práctica, en el molde discursivo que fuere. Pero se impusieron las constricciones del contexto: la redacción tenía que avanzar a toda máquina, sin perder tiempo, “según las normas de la publicación científica”... para hacernos querer por las bases de datos internacionales de documentación científica más prestigiosas e influyentes. No obstante, el malestar de la contradicción no resuelta no se disipó, comenzando una lenta y continuada labor de zapa.

Arrastrados por la gran ola bibliométrica, y aunque las leímos, pasaron desapercibidas en nuestra práctica editora aquellas “escandalosas” declaraciones del premio Nobel de Fisiología y Medicina (2013), Randy Schekman, expresadas en un artículo de opinión suyo publicado en *The Guardian* y replicado en español por *El País*: “Por qué las revistas como ‘Nature’, ‘Science’ y ‘Cell’ hacen daño a la ciencia”². El científico estadounidense alertaba críticamente sobre los intereses más evidentes de buena parte del “productivismo científico”.

Después aparecieron estudios más completos que dirigían la crítica no solo contra las grandes revistas-negocio sino contra el conjunto del sistema dominante de publicación en el campo de la documentación científica; estudios críticos que nos fueron mostrando la necesidad de realizar un trabajo más fino de separación/distinción entre buenas y positivas normas y prácticas de investigación y publicación y otras no tan buenas. Nos referimos a trabajos como, por ejemplo -y circunscribiéndonos al espacio cultural en lengua española-, el libro de Xose Carlos Bermejo Barrera, *La tentación del rey Midas*³. O el libro de Remedios Zafra, ganadora del Premio Anagrama de Ensayo 2017, *El entusiasmo. Precariedad y trabajo creativo en la era digital*⁴ (muy concretamente el capítulo titulado: “La cultura indexada y el declive de la academia”).

Con la determinación de no dejarnos arrastrar por las corrientes dominantes en el contexto del mundo universitario de las ciencias sociales y humanas, andamos en el presente buscando la mediación del mundo profesional del trabajo social y ajustando el proyecto de edición a los diversos públicos que componen este campo formativo, investigador y práctico-profesional. La crisis de la pandemia Covid-19 nos ha brindado la oportunidad y nos ha mostrado la exigencia de desarrollar y concretar tal proyecto, cuyas dificultades de realización no se nos escapan. Se ha explicado la situación en el último volumen (2021), en el Artículo Editorial (p. 5)⁵:

No puede asumirse que una revista universitaria que se quiere teórica y socialmente crítica, colaboradora de los esfuerzos colectivos globales del trabajo social recogidos en la *Agenda Global del Trabajo Social y Desarrollo Social*, pueda ser vista por el mundo de la práctica profesional, sobre todo y principalmente, como un medio para que el profesorado haga méritos de cara a su (legítima) promoción universitaria; o para que jóvenes aspirantes a la docencia universitaria logren publicaciones recogidas en bases de datos e índices internacionales de Documentación Científica que les permitan participar en convocatorias de contratación de profesorado universitario (aspiración igualmente legítima y necesaria): queda inexplorada la *transferencia de conocimientos* de la investigación a la práctica profesional; queda igualmente cortocircuitada la *transferencia de experiencias y problemas* con que se topa la práctica –provenga de esta o de sus contextuales políticas sociales- a la formación y a la investigación universitarias.

Gracias, querido amigo y compañero Javier, por tu continuado y sostenido trabajo en la mejora de este mundo, empeño personal y profesional cuya onda comprobarás que no se extingue. Y mil perdones, en mi nombre y en el de esta revista, por descuidar la debida atención a tus afanes.

A tu memoria.

Introducción

Existe un cierto consenso entre los profesionales y teóricos del trabajo con personas sin hogar (PSH) sobre el marco general de los factores causales de esta problemática. A modo de síntesis podemos hablar de:

- Factores materiales: crisis económicas, paro de larga duración o muy inestable, pobreza, pérdida sobrevenida de vivienda.
- Factores afectivos y relacionales, unidos a pérdidas, historia de crianza anómala, vinculaciones afectivas inadecuadas y ausencia de apoyo social.
- Factores personales: problemas de salud física y mental, adicciones.
- Factores institucionales: historia personal de institucionalizaciones.

Y nosotros añadimos

- Factores sociopolíticos: políticas de empleo, políticas de vivienda, políticas de acceso a la protección social y políticas de salud.

Y detrás de esta colección de elementos, explicativa de un fenómeno indeseable, se encuentran personas, algo que parecemos olvidar los ciudadanos, políticos y agentes sociales. “Las personas sin hogar a menudo carecen de roles, ocupaciones o relaciones sociales que les proporcionen el estatus de contribuir y ser miembros valiosos para la sociedad” (Muñoz et al., 2003, p.70). Hay una notable falta de reconocimiento social de los más excluidos, reflejada a menudo en “la propiedad” de estos pobres, en la reiterada disyuntiva sobre ¿a qué servicio pertenecen los pobres? ¿A los Servicios Sociales, los de Salud, el Ayuntamiento, el Gobierno regional? (Cabrera, 2007). Ante estas personas, la actitud más común es la de la cabeza baja, mirar para otro lado, negar una realidad que nos golpea reiteradamente en la boca, porque nuestra sociedad es rica, autosuficiente y dispone de medios suficientes para poder atajar con rotundidad estas situaciones inconcebibles en una sociedad con vocación de igualitarismo. Además, tienen la desgracia de portar prejuicios y esquemas sociales que les estigmatiza a su pesar. Esta estigmatización no deja de ser un mecanismo social de defensa ante una realidad pequeña en tamaño y grande en sus efectos. O negamos que estas personas estén tan mal como parecen o sublimamos la cuestión con ejercicios de salvación personal (limosnas, por ejemplo) o justificamos la inacción con el pretexto de que “se lo merecerán” y además, en palabras de Cabrera (2007):

Los más pobres no solo son olvidados por los servicios sociales, sino que habitualmente son objeto de atención privilegiada por parte de los cuerpos de seguridad y de las instituciones penales. No solo son pobres, sino que además, habitualmente, resultan ser peligrosos.

Históricamente, la atención se ha centrado exclusivamente en la cobertura de necesidades mínimas, lo que sigue siendo necesario pero insuficiente. Si únicamente respondemos a las necesidades básicas, estamos creando personas dependientes de recursos no propios. Si nuestro objetivo es que salgan de la calle y puedan tener una vida normalizada, es necesario que el trabajo psicosocial con personas sin hogar se centre en la potenciación de los recursos personales, la recuperación de la dignidad y de un autoconcepto positivo, la participación de dichas personas en el diseño y puesta en práctica de sus procesos de cambio, la implicación ciudadana, a través del acompañamiento y la contención, y un cambio en las políticas sociales, de vivienda, de empleo y de salud (Cruz, 2007; Rodríguez y Cruz, 1999, Muñoz et al., 2003; Cabrera, 2007).

El proceso general de atención es gradual, y para que sea eficaz, necesita garantizar que las adquisiciones promovedoras de cambio se establezcan en el tiempo y se incorporen a las pautas cotidianas de vida. Los grandes pasos a dar en el camino de ayuda están definidos por cuatro *momentos*: la prevención, la detección, la atención y la prevención secundaria o de recaídas, tan importante como la anterior (Junta de Andalucía, 2011), porque, de la misma manera que tenemos la obligación de garantizar una atención psicosocial en el momento de sufrir un proceso de exclusión, la tenemos también de tratar de empujar a la persona hacia la zona de inclusión. Es muy importante que el estado de vulnerabilidad en que se suele quedar la persona sin hogar, después de haber hecho con ella un trabajo más o menos extenso, no se acarree solo; a veces es muy pesado el fardo de la adaptación a nuevas reglas de juego, y los profesionales, junto con sujetos de la comunidad, pueden contener las respuestas de huida. O sea, tan importante es salir de la calle como no volver a ella.

Presentamos un modelo de atención que se adapta a contextos residenciales, un marco general de trabajo basado en el momento del contacto, el grado de deterioro personal y las variables que se han constatado como mantenedoras del sinhogarismo en las investigaciones realizadas: historia personal de adicciones, historia personal de intentos fallidos de salir de la calle, tiempo de vida en la calle (Cruz, 2007; Muñoz et al., 2003). Nuestra intención es mostrar los aspectos prácticos del trabajo cotidiano.

Este modelo es aplicable a espacios de trabajo controlados, con procesos de intervención coparticipados por los sujetos que reciben la ayuda y aunando el trabajo de diferentes profesionales.

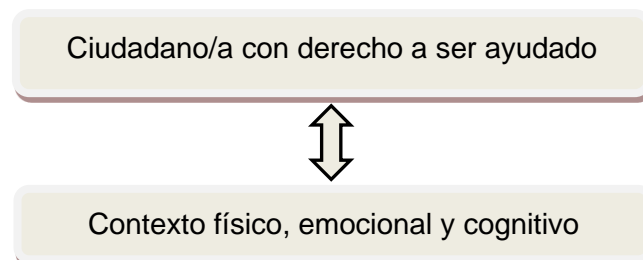
1. Itinerarios

1.1. Atención inmediata

El primer hecho relacional significativo que ocurre en una demanda de ayuda es el encuentro entre el demandante y el contexto general del recurso que promueve esa ayuda, a saber, un profesional, un espacio físico y unas condiciones de participación en ese espacio. En este primer encuentro hay un intercambio de información y de aclaraciones que dan lugar a una convergencia entre la demanda y la posibilidad de recibirla. Hay un punto de intersección entre lo que quiero y lo que es posible.

Figura 1

El encuentro



La importancia de este primer contacto es tan vital para el resto del camino, que podemos apuntar una serie de condiciones relevantes:

- Un contexto físico favorecedor
- Un contexto emocional cálido y amable
- Un contexto de acogida donde se favorezca la escucha
- La información que se vierta no ha de ser normativa sino favorecedora de las ganas de quedarse, así como clara y objetiva, y ha de venir unida a una invitación a la exploración del espacio donde se va a permanecer. Una buena estrategia es el acompañamiento, en esa exploración, de una persona que ya

esté en el recurso, conocedora, por tanto, del espacio físico. Esta persona hará las funciones de embajador para el conocimiento del centro.

Figura 2

Condiciones del encuentro



El primer contacto con la estructura de una institución, el momento de la petición de ayuda, es fundamental para el devenir de los trabajos posteriores y debería regirse por la consideración de la persona como alguien que, por una dificultad coyuntural de su vida, está pidiendo ayuda, y no como el sujeto que “si quiere quedarse debe hacer lo que le digamos”. En el fondo se trata de contraponer dos modelos de atención muy conocidos, asistir o ayudar.

Esta fase ha de tener una primera etapa dirigida a la motivación para el cambio y en una segunda se iniciaría la planificación y puesta en marcha de la ayuda. Pero, dado que consideramos que los recursos han de adaptarse a las personas que los utilizan, hay que señalar algunas especificidades a tener en cuenta:

- a) La respuesta al grupo más excluido de las personas sin hogar, quienes apenas usan los recursos porque estos no se adaptan a las condiciones vitales que sufren: adicciones, comportamientos anómalos, etc., es decir, los que viven permanentemente en la calle. Hablamos de los recursos de Alta Tolerancia, dirigido a las personas sin hogar consumidoras de sustancias adictivas y tóxicas que se encuentran bajo el efecto de las mismas y que, debido a su estado, no pueden utilizar otros recursos. En Alta Tolerancia las características básicas son: reducción de

normas para la aceptación de usuarios, limitándolas a cuestiones de violencia y respeto mutuo y tener cubiertas las necesidades básicas.

- b) La atención durante el día a través de Centros específicos. Cuando a las personas sin hogar se les ha preguntado qué es lo que más echan en falta de los recursos que hay en la actualidad, hay una respuesta muy general sobre la necesidad de lugares para estar durante el día. En población normalizada hablaríamos de centros para cubrir el tiempo libre, pero en nuestro caso sería un poco sarcástico hablar de la necesidad de ocupar el tiempo libre de las personas sin hogar. El objetivo de este recurso es iniciarles en la vida social de una comunidad a través de actividades integradas en ella y, simultáneamente, permitirles utilizar su tiempo con sus “tiempos”.
- c) Atención a familias sin hogar, con hijos menores de 18 años. La existencia de menores y de vinculaciones familiares entre personas que carecen de medios para cubrir sus necesidades básicas, condiciona el sistema de abordaje de los problemas. La intervención es más compleja cuando pasamos de un sistema vital individual a uno grupal. Los caminos de cada miembro del grupo familiar están interrelacionados muy estrechamente y cualquier cambio en alguno de los elementos del sistema familiar afecta a las interrelaciones del conjunto del sistema. En estos casos, no solo hay respuestas personales, también debe haber respuestas globales a un problema grupal.
- d) Atención diferencial a personas extranjeras en busca de trabajo. Habitualmente, quien viene de otro país a buscar trabajo, a mejorar sus condiciones de vida, lo único que pide es un lugar para estar, que le aporte seguridad y confianza y un asesoramiento en el laberinto del acceso a un puesto de trabajo.
- e) Recurso normalizador de emergencia social inmediata. Cuanto más tarde se tenga el contacto con los Centros de Acogida, mejor para la persona que lo necesita. Nos encontramos con un número, relativamente frecuente, de familias o personas con una trayectoria vital muy normalizada que, por problemas económicos temporales, viviendas en mal estado, separaciones o situaciones sobrevenidas, se encuentran sin casa. La respuesta debe ir en la dirección del mantenimiento del estatus social que poseían antes, a ser posible en su propio barrio y a través de viviendas normalizadas.

1.2. Invitación a la prolongación de la estancia

Son pocas las personas sin hogar que, si se les da la oportunidad de prolongar su estancia en lugares de acogida a medio o largo plazo, lo rechacen, pero también es cierto que la dinámica histórica del uso de los “albergues” ha etiquetado a los centros de acogida como lugares de paso a otro recurso, ciudad, etc., que ha provocado un bucle infinito de llegadas y salidas de los centros que impide la necesaria estabilidad para planificar un cambio de vida. Tenemos que invitar a las PSH a quedarse, a no seguir transitando de ciudad en ciudad. Esto se debe llevar a cabo una vez que la persona ha empezado a confiar en sí misma y en el contexto que le hemos propuesto para el cambio.

Promover la estabilidad prolongando la estancia supone dos ámbitos de conocimiento para la persona: familiarizarse con el contexto físico y con el equipo humano, y la oportunidad de experimentar una etapa de cambios. Para el equipo profesional ha de implicar desmontar prejuicios respecto a la persona, acceder a un conocimiento comportamental más objetivo y poder iniciar la planificación del cambio.

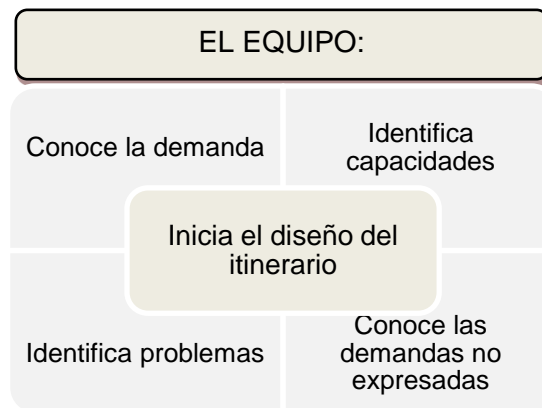
El principio clave de la ayuda es la participación. La manera más eficaz de promover cambios pasa por la asunción de esa necesidad por parte de quién sufre situaciones anómalas. No olvidemos que es el beneficio personal que uno puede tener el mejor motivador de cambios comportamentales.

Los contactos posteriores al primer encuentro han de servir para:

- Invitar a la persona a que se comprometa con su cambio
- Recoger y analizar las demandas que se van produciendo
- Identificar las principales problemáticas y áreas de necesidad existentes así como la relación entre ellas
- Ayudar a la persona a jerarquizar estas problemáticas y/o necesidades en función de la respuesta que le podamos ir dando
- Analizar los recursos (económicos, sociales, relacionales, institucionales....) con los que se cuenta, tanto internos (por parte del usuario y en la propia red de centros de acogida para personas sin hogar), como externos (fuera de nuestra propia red de atención).
- Analizar las problemáticas que el equipo va a abordar y cómo hacerlo
- Gestionar y movilizar recursos

Figura 3

El conocimiento mutuo



Todo este proceso debe tener por objetivo conseguir una visión clara y objetiva de la problemática objeto de intervención, su magnitud, naturaleza y contexto, permitiendo plantear en todo momento una atención adecuada, racional y flexible, adaptándose a la evolución de la persona y consensuando cada paso con ella. Todo ello formará parte de un instrumento técnico, el Diagnóstico Psicosocial, donde se recogerán las áreas de trabajo más relevantes y se apuntalan las bases que se seguirán trabajando en otros estadios.

Áreas de trabajo:

- a) Administrativa: normalización de la situación administrativa de la persona. Para ello se debe favorecer: empadronamiento, asignación de médico de atención primaria, tramitación de tarjeta y asistencia sanitaria, determinar la existencia de posibles deudas contraídas con organismos públicos, tramitar bajas laborales cuando la situación laboral no se corresponde con la realidad, etc.
- b) Sanitaria: favorecer un estado de salud óptimo. Control de infecciones, secuelas de consumo de distintas sustancias tóxicas y derivación a recursos especializados para el tratamiento de determinadas problemáticas si se estima oportuno. Iniciar tratamientos farmacológicos y derivar, a través del médico de atención primaria, a diferentes especialidades médicas cuando la situación sanitaria de la persona así lo aconseje.
- c) Ocupacional: ocupación saludable del tiempo de la persona, mediante la adscripción y asistencia a talleres ocupacionales, centros de día o a cualquier otro recurso que se valore como idóneo. Además, debe servir para detectar posibles problemáticas encubiertas y no manifiestas.

- d) Autocuidado y habilidades domésticas: favorecer que la persona mantenga una apariencia externa lo más adecuada posible, así como que adquiera unas destrezas básicas en la realización de tareas domésticas.
- e) Económica: favorecer que la persona aprenda a utilizar de forma razonable los recursos económicos de los que dispone. Igualmente se intentará valorar y tramitar, si procede, diferentes prestaciones económicas a las que la persona tenga derecho.
- f) Psicológica: intervenciones individuales (sesiones de orientación, seguimiento y terapia) y grupales (comunicación, relajación, habilidades sociales).

1.3. Reconstrucción personal

Se trata de poner a disposición de la persona los medios para ensayar una vida autónoma “real” con el apoyo de unos profesionales que aportan conocimientos y actúan de termómetro del cambio y de las adquisiciones (Atención Rehabilitadora). Los técnicos, además de fuente de conocimiento, son el espejo donde las personas van depositando su confianza durante su estancia. Hay una continua retroalimentación y bidireccionalidad en el acompañamiento. La ayuda de los profesionales estará más presente en la cotidianeidad.

La prolongación de la estancia incrementa la autonomía de la persona de tal manera que las figuras de referencia van reduciendo su presencia y estas se diluyen a medida que la reconstrucción es más evidente.

Este supone el último paso en el proceso de ayuda y cada persona saldrá del recurso en diferentes momentos. El horizonte deberá estar definido por cinco consideraciones básicas que identifican la inclusión social:

- Superación de la dependencia socioeconómica e institucional
- Poder adquisitivo propio. Medios de vida autosuficientes
- Generar procesos de cambio autónomos que permitan a las personas afrontar los requerimientos de los sistemas de pertenencia, manteniendo la individualidad
- Lograr una estabilidad emocional adaptada al ámbito de convivencia. La autoaceptación o adecuación de mi realidad a lo que quiero vivir sería nuestra tarea básica como interventores psicosociales en vidas ajenas. Esto supone un enfoque muy globalizador, intentando dar respuesta a diferentes aspectos de la realidad cotidiana de las personas que atendemos, priorizando, o sea,

ordenando esas acciones a través de itinerarios individuales, lo que no es óptimo para instrumentar acciones de grupo como herramientas significativas en la mejora de la ayuda

- Adquisición de hábitos normalizados de convivencia en grupo.

El camino para promover esta autoaceptación ha de ser escalonado y firme.

Las áreas que se trabajarán en este momento deben estar orientadas al aprendizaje global:

- a) Psicosocial: cuidado de la propia salud, abordaje de adicciones, reestructuración cognitiva y emocional, fortalecer el sentido de la vida, autoestima, habilidades sociales, prevención de recaídas, abordaje de miedos, preparación para la salida del recurso, plan de ahorro.
- b) Doméstica/convivencia: habilidades para la organización de la vida en el hogar, habilidades para la convivencia, responsabilidad autónoma de las tareas, manejo del presupuesto del hogar, habilidades para la convivencia y el apoyo mutuo.
- c) Ocupacional: habilidades para el desempeño de una tarea laboral, autoorganización y disciplina horaria, asunción de compromisos, actividades de formación laboral, búsqueda y mantenimiento del empleo.
- d) Ocio y relación sociocomunitaria: participación en actividades internas y en actividades de la comunidad, uso gratificante del tiempo libre y búsqueda de vivienda.

Cada una de esas áreas será recogida en el Plan de Trabajo Individual (PTI) así como en un Contrato de Acuerdos que se debe consensuar entre la persona y el técnico. De esta forma, la persona conoce qué va a trabajar y de qué manera se va a hacer. Todas las áreas están interrelacionadas de tal manera que los logros y beneficios en una se extienden a las demás.

La metodología a utilizar en el proceso de atención es fundamentalmente cualitativa, con técnicas como: observación participante y no participante, entrevistas estructuradas y semiestructuradas, asambleas, talleres grupales e individuales y dinámicas de grupo.

El PTI se ha de elaborar consensuado con la persona, con la concreción de objetivos operativos establecidos a través de una serie de actividades que se plasman en una planificación semanal. Con esa misma periodicidad, se revisará el PTI y se propondrá hacer una evaluación de los objetivos marcados. Dependiendo de la consecución de los mismos, se planificarán nuevos horizontes y se reorientará o no el PTI, al igual que se ha de

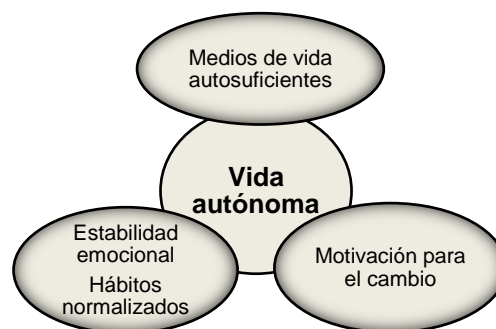
determinar el tiempo de estancia. La persona debe saber en cada momento qué está trabajando y hacia dónde se orienta ese trabajo, como motor de motivación e implicación en la participación de su proceso de cambio.

Dentro de la estructura de funcionamiento se han de establecer actividades fijas y de carácter grupal cuyo objetivo es la organización y funcionamiento del recurso, así como otras de carácter individual que formarán parte de cada uno de los PTI. Las actividades que se programen estarán relacionadas con:

- La adquisición de hábitos domésticos e higiene personal y actividades de la vida diaria
- La potenciación de la autonomía personal
- El aprendizaje de comportamientos y de relaciones sociales y personales
- La regularización administrativa y acceso a prestaciones sociales
- La creación de redes sociales
- El itinerario personalizado de acceso al mundo laboral

Figura 4

Criterios operativos de estabilidad en los cambios



A continuación, nombramos una serie de instrumentos técnicos que han de servir en todo momento para sistematizar la práctica y como apoyo a la observación y atención que continuamente se obtiene, ya que el espacio de trabajo del técnico es preferible que sea el mismo donde reside la persona. Destacamos:

a) Instrumentos de atención:

- Diagnóstico psicosocial
- Plan de trabajo individual

- Contrato de participación
- Normas de convivencia
- Contrato de pertenencias

b) Instrumentos de evaluación:

- Cuestionario de expectativas personales (datos tomados cuando la persona ingresa en el recurso, que sirva como punto de partida para elaborar el plan de trabajo individual)
- Cuestionario de auto-percepción de aprendizaje (datos tomados una vez la persona va a salir del recurso, donde evaluaremos la consecución de objetivos)
- Registro de actividades de la vida diaria (valoración de avances y retrocesos en el área de las actividades de la vida diaria)
- Protocolo de salida del circuito (dividido por áreas del Plan de Trabajo, donde se marcarán los objetivos conseguidos en cada una de ellas y el nivel de autonomía que la persona presenta en el momento de dejar el recurso)
- Protocolo de seguimientos posteriores a la salida (planificación de los contactos una vez la persona deje de residir en el recurso, que permita conocer las situaciones que la persona se va encontrando y la manera en que se está desarrollando en su vida autónoma)

1.4. Seguimiento

Pasar de la calle a un piso tutelado implica un cambio cualitativo que acerca a la PSH a una posible vida “normal”, contenida por unos límites muy claros y explícitos y refrendada por profesionales que no solo aportan conocimientos sino también relaciones, encuentros y, especialmente, apoyos. Salir de este contexto “protegido” al mundo real también supone un reto y otro cambio significativo que hay que asumir. Se ha constatado que las personas sin hogar, cuando vuelven a la normalidad, necesitan mantener lazos con quienes han sido sus ayudadores, sus soportes durante un tiempo de cambio importante para ellas. Y el trabajo profesional tiene que evaluar con eficacia si lo que se ha llevado a cabo ha sido o no efectivo para el objetivo planteado.

Se tratará de encuentros programados en ocasiones, no programados (la persona se acerca por el centro, nos encontramos en un espacio diferente a la casa), llamadas de teléfono o contacto vía mail y/o redes sociales. Se pretenderá que sean espaciados en el

tiempo, con el fin de evitar la dependencia institucional. Estos se realizarán independientemente del motivo por el cual se ha producido la salida. Así, se tendrá contacto por igual con personas que han abandonado el recurso por motivos propios o con aquellas que han salido tras finalizar todo el proceso.

1.5. Tutelaje residencial

Se puede dar el caso de personas que, por su larga historia de calle, deterioro de la salud o envejecimiento, necesitan otro tipo de atención con un carácter más residencial y largo en el tiempo, que suponga el paso intermedio entre la calle y un recurso residencial público normalizado. Este servicio/recurso tratará de ayudar a minimizar daños, mejorar la calidad de vida, eliminar la ansiedad que provoca saber que tienes que marchar cuando se está a gusto en un sitio, y garantizar que la salida del centro no va a suponer la vuelta a la calle.

Plantearnos la atención a personas con un deterioro general muy elocuente, entraña que los objetivos que se persigan sean de contención, aprender a compartir espacios, horarios y responsabilidades para una buena convivencia, cubrir las necesidades básicas y primarias de cada usuario, tramitar prestaciones, potenciar y posibilitar la participación de los usuarios en todas las actividades del centro, tales como mantenimiento, organización y actividades lúdicas, facilitar la comunicación, etc.

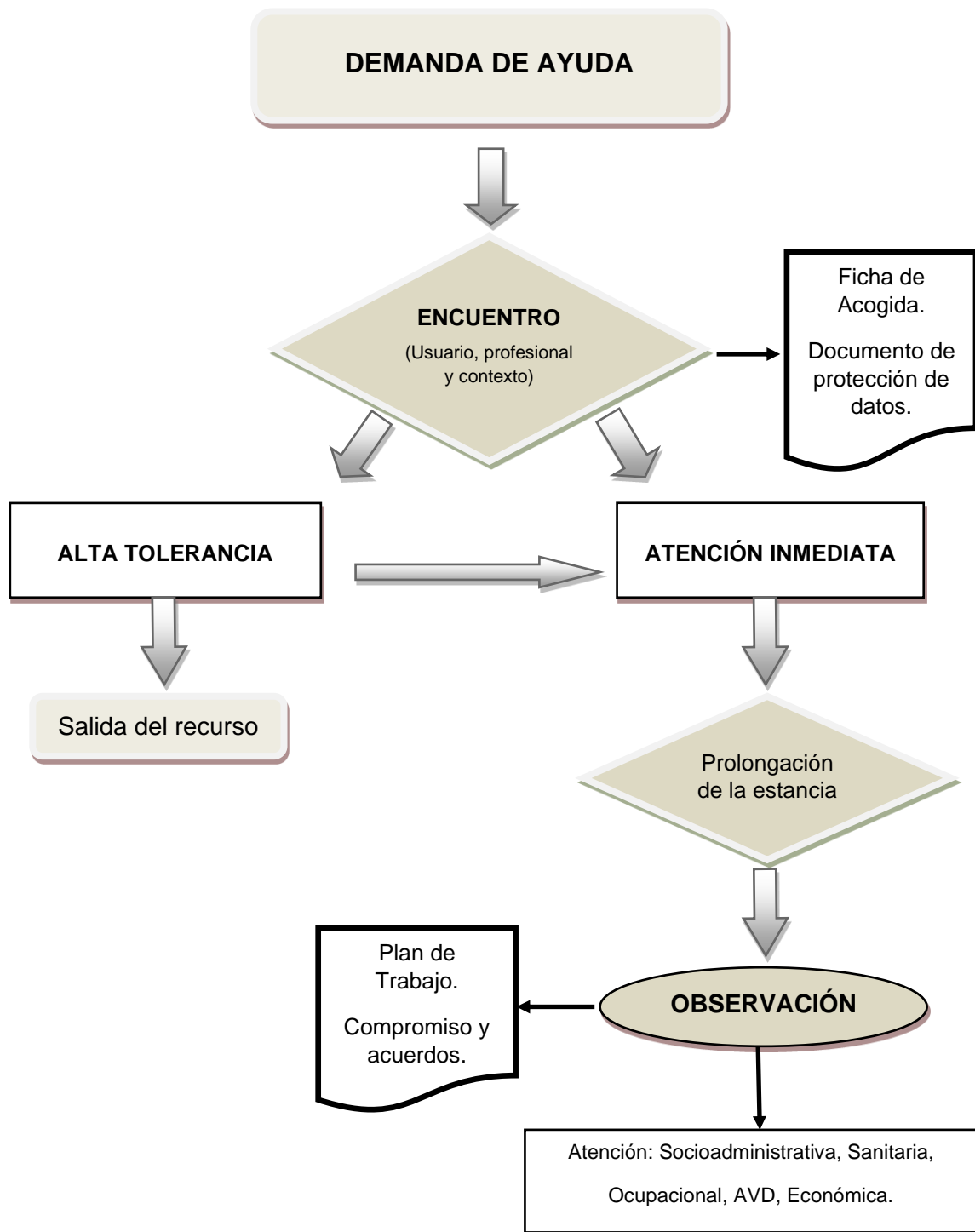
Para ello se han de plantear acciones concretas como:

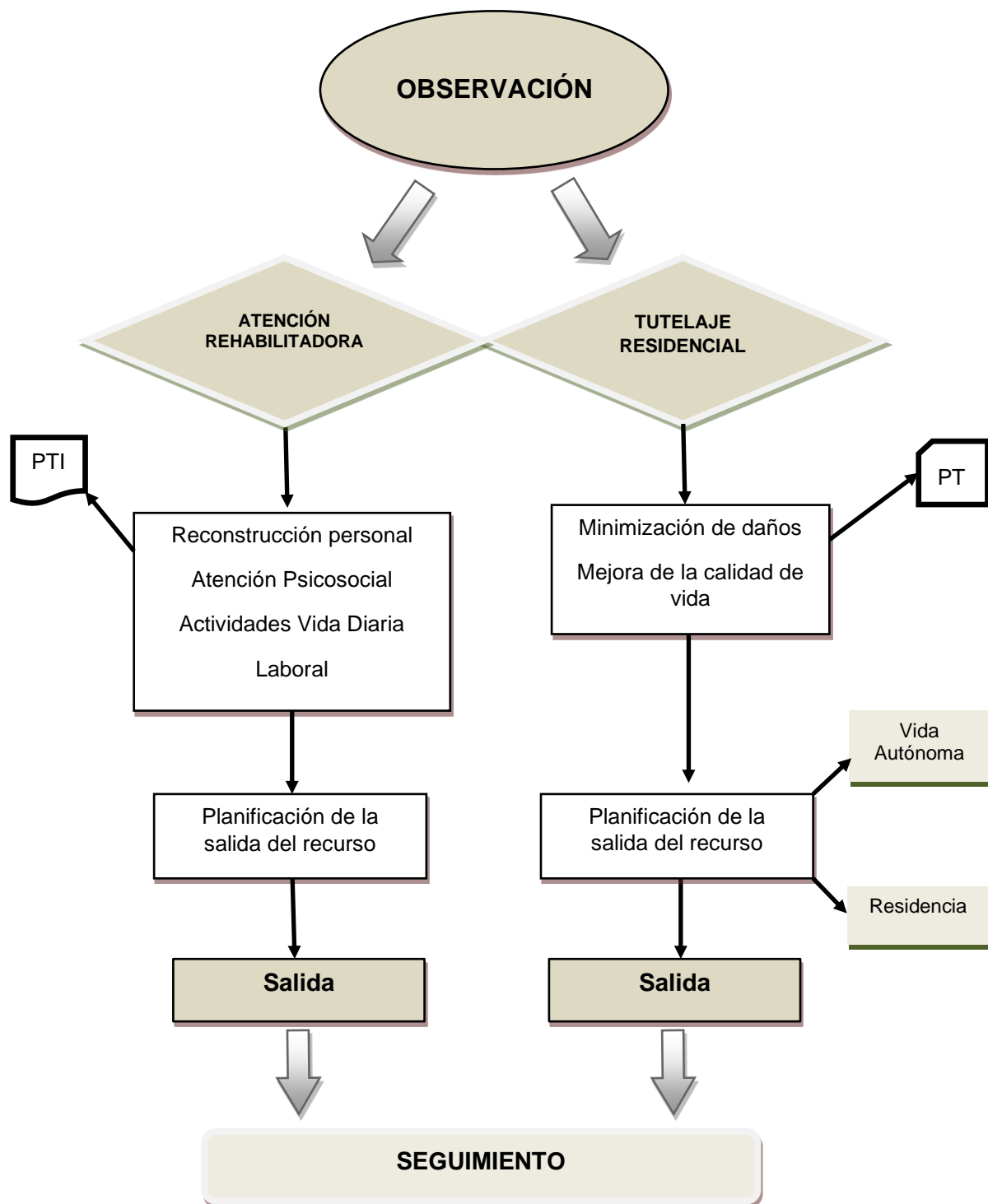
- Alcanzar una estabilidad vital y equilibrio psicológico, apoyado todo ello en su autoestima personal y en una mejora de su salud
- Romper la situación de aislamiento, relacionándolo con la familia, si ellos quieren, y favoreciendo igualmente la relación con los compañeros con los que conviven y otras personas
- Ayudarles a plantearse un futuro mejor
- Promover una autonomía que les distancie de la dependencia constante de instituciones
- Favorecer su asentamiento y, de esta forma, romper con el desarraigo que supone el ir de un lugar a otro sin rumbo fijo, así como fomentar su participación social

La diversidad de las personas obliga a respetar distintos ritmos de incorporación social. De hecho, hay que asumir que para muchas de ellas, dado el grado de deterioro personal y

social que sufren, lo más inmediato es reducir sus padecimientos o conseguir que la sociedad se dé cuenta de que existen. Aunque no queramos verlas.

Figura 5
Flujograma





Referencias bibliográficas

- Cabrera, P. (2007, Octubre 16-17). *Desafíos de la pobreza y la exclusión extrema*. 6th European Round Table on Poverty and Social Exclusion, Ponta Delgada - São Miguel, Azores, Portugal.
- Cruz Terán, J. (Coord.). (2007). *Vivir en la calle. Estudio psicosocial sobre las personas sin hogar*. Cáritas Diocesana de Granada/SEPISE-Universidad de Granada.
- Junta de Andalucía, Consejería para la Igualdad y Bienestar Social. (2011). *Grupo de expertos y expertas sobre la atención a las personas sin hogar en Andalucía 2009-2011*. Junta de Andalucía.
- Muñoz M., Vázquez, C. y Vázquez, J. (2003). *Los límites de la exclusión. Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid*. Témpora.
- Rodríguez, A. y Cruz, J. (1999). Exclusión social y personas sin techo en el umbral del siglo XXI. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 15, 67-87.

NOTAS DE LA NOTA EXPLICATIVA DE LA REVISTA TSG-GSW

¹ El Ayuntamiento de Granada distinguió a Javier Cruz Terán, con el premio *Dignidad* (modalidad “Servicios Sociales Municipales”), a título póstumo, por su labor al frente del Centro Municipal de Atención a Personas Sin Hogar: “un ejemplo de compromiso social capaz de unir disciplinas, investigar y poner en marcha acciones innovadoras con el colectivo más invisibilizado de Granada” (Jemi Sánchez, concejala de Derechos Sociales, Educación y Accesibilidad, declaraciones recogidas por la prensa local de Granada el 28/12/2017)

² Schekman, R. (2013, diciembre 12): Por qué las revistas como “Nature”, “Science” y “Cell” hacen daño a la ciencia. El premio Nobel protesta contra el sistema de publicaciones en el mundo de la investigación. *El País*.
https://elpais.com/sociedad/2013/12/11/actualidad/1386798478_265291.html

³ Bermejo Barrera, XC (2015). *La tentación del rey Midas. Para una economía política del conocimiento*. Siglo XXI

⁴ Zafra, R. (2017). *El entusiasmo. Precariedad y trabajo creativo en la era digital*. Anagrama

⁵ Raya-Lozano, E. (2021). Cambios en la revista Trabajo Social Global-Global Social Work durante la crisis de la pandemia COVID-19: Nota editorial para el Volumen 11 (2021). *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 11, 1-7. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v11.23602>