EL EQUIPO DE CALLE DE BIZITEGI

Metodología de intervención con personas en situación de sin hogar

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Bizitegi
Por una sociedad sin exclusiones
Bazterturik gabeko gizarterantz

Investigación-Acción participativa sobre el trabajo en medio abierto con personas en situación de sin hogar.

PARTE HARTUZ Ikerketa taldea
Research group | Grupo de investigación | Groupe de recherche
eraikiz kolektiboa
Innovar para la inclusión social desde la participación
Deusto
Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea
Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
Bilbao

EL EQUIPO DE CALLE DE BIZITEGI

Metodología de intervención con personas en situación de sin hogar

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Bizitegi
Por una sociedad sin exclusiones
Bazterturik gabeko gizarterantz

Investigación-Acción participativa sobre el trabajo en medio abierto con personas en situación de sin hogar.

PARTE HARTUZ Ikerketa taldea
Research group | Grupo de investigación | Groupe de recherche
eraikiz kolektiboa
Innovar para la inclusión social desde la participación
Deusto
Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea
Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO
Bilbao

Edición:
1.a, junio de 2023

Tirada:
200 ejemplares

Autoría:
Bizitegi

Eneko Urreta Garcia. Bizitegi
Lutxi Iturriaga Álvarez. Bizitegi
Aitziber Bañuelos Ganuza. Eraikiz
Zesar Martínez García. Parte Hartuz, UPV/EHU
Natalia Gil Olmos. Parte Hartuz, UPV/EHU
Lucía Ceballos Pérez. Parte Hartuz, UPV/EHU
Miguel Ángel Navarro Lashayas. Universidad de Deusto

Edita:
Bizitegi
Sede social. Langaran 14, 48004 Bilbao Bizkaia

© BIZITEGI 2023

Este documento tiene copyright para proteger la propiedad intelectual. No obstante, el interés de Bizitegi es lograr su máxima difusión, por lo que permitimos su copia, descarga o distribución entre personas físicas, para uso personal y sin ánimo lucrativo, siempre y cuando se cite su origen y autoría. Para cualquier otro uso o distribución, se debe contar con el permiso de Bizitegi.

www.bizitegi.org

Índice

Introducción 7

1. Fundamentación y antecedentes 9

2. Naturaleza y alcance 10

3. Metodología común de intervención 11

4. Fases de la intervención directa 14

INTRODUCCIÓN

La dura realidad cotidiana de las personas sin hogar muestra, de forma visible para toda la sociedad, la falta de equidad en el reparto de la riqueza y la marginación social que ello genera. La falta de hogar es una violación de la dignidad humana y de los derechos fundamentales. El sinhogarismo y en especial las situaciones de calle constituyen la forma más extrema y visible de privación y exclusión social. En la ciudad de Bilbao existen diferentes recursos y servicios, tanto públicos como privados, que intentan atender a un número cada vez mayor de personas en situación de sin hogar. Uno de estos recursos es "Programa de Intervención Socio-Educativa y Comunitaria con Personas sin Techo" del ayuntamiento de Bilbao, desarrollado por el equipo de intervención en medio abierto que atiende a hombres, mujeres y personas no binarias en situación de calle y vivienda inadecuada.

La dimensión humana, relacional e intangible del trabajo de calle dedicado a establecer contacto, relación y un mínimo de confianza imprescindible para la atención de las personas sin hogar, se resiente por diferentes condicionantes que subordinan y devalúan esa importante dimensión del trabajo en medio abierto. Además, el sentido comunitario, socio-educativo y político de este trabajo en ocasiones se debilita por la intensidad, complejidad y desprotección de la acción cotidiana en la calle.

Por todo ello, una serie de inquietudes y preocupaciones de las trabajadoras del equipo de calle de Bizitegi han sido el punto de partida de un proyecto de investigación-acción que ha dado como fruto el siguiente trabajo.

Esta Investigación-Acción participativa promovida desde el equipo de calle se alimenta de cuatro fuentes principales:

- El trabajo realizado en el grupo motor de la investigación conformado por personas del ámbito universitario y profesional.
- Las sesiones con las personas trabajadoras del equipo de calle.
- Las sesiones con el grupo amplio de contraste conformado por personas profesionales relacionadas con el sinhogarismo del ámbito institucional y asociativo.
- Los diálogos mantenidos con personas atendidas por el equipo de calle.

1. FUNDAMENTACIÓN Y ANTECEDENTES

La asociación Bizitegi puso en marcha en el año 1999 el equipo de intervención en calle gracias a la subvención del Ayuntamiento de Bilbao para la contratación de un único educador. La necesidad de trabajar de manera específica con las personas en situación de sin hogar hizo que desde Bizitegi se apostará por un modelo de intervención diferente e innovador, un modelo que pretendía ser referencia para las personas en situación de sin hogar y los recursos que de manera incipiente comenzaban a trabajar con ellas. Podemos decir que más de 20 años después, el equipo de intervención en calle de Bizitegi es una referencia para las personas en situación de sin hogar y los recursos que las atienden.

Lo que empezó siendo un equipo de una solo persona con una pequeña subvención municipal, es hoy en día un equipo mixto de siete profesionales enmarcado dentro de una red de recursos municipales consolidada en la atención a las personas en situación de sin hogar de la ciudad de Bilbao. El compromiso por la mejora de la atención a las personas en situación de sin hogar hizo que desde entonces la apuesta de Bizitegi por crear y arriesgar en la puesta en marcha de recursos específicos continuase, el centro de día baja exigencia Onartu y el Albergue permanente de Mazarredo dan buena cuenta de ello.

En estos 20 años la sociedad y en concreto la ciudad de Bilbao han cambiado de forma evidente y profunda, los servicios sociales se han profesionalizado y contamos con una red de atención a personas en situación de sin hogar amplia y con suficiente recorrido como para hacer balance. La profesionalización de estos recursos y en concreto del equipo de calle no nos puede hacer olvidar de dónde venimos y cuál debe ser el centro de nuestro trabajo, las personas excluidas.

La apuesta realizada por Bizitegi en el año 1999 por una metodología de intervención diferente a las existentes en ese momento, nos demuestra que pasar de las palabras a los hechos es posible y que únicamente tenemos que arriesgarnos a creer que una sociedad más justa e igualitaria es posible.

2. NATURALEZA Y ALCANCE

El equipo de calle es un Servicio de Intervención Socio-Educativa y Comunitaria para hombres, mujeres o personas no binarias en situación de sin techo o vivienda inadecuada, dicho programa incluye la intervención con personas en situación de exclusión residencial grave.

El Equipo interviene con las personas que residen de forma continuada en las calles de Bilbao, en situación de sin techo o vivienda inadecuada, no disponiendo de un alojamiento ni de recursos económicos y/o personales para conseguirlo. Se trata de varones, mujeres y personas no binarias que se encuentran en situación de sin techo o vivienda inadecuada y además presentan características que aumentan su vulnerabilidad.

La intervención en calle o medio abierto es una modalidad basada en la metodología de acercamiento con objeto de flexibilizar el acceso de las personas en situación de sin techo o vivienda inadecuada a la red de Servicios Sociales.

Dicho servicio constituye un recurso de proximidad para garantizar la detección, el contacto y el acompañamiento a varones, mujeres y personas no binarias en situación de sin techo o vivienda inadecuada.

Las tres líneas de trabajo que desarrolla el Equipo de Calle son:

2.1. Conocimiento de la realidad

Detectar y conocer la realidad de las mujeres, hombres y personas no binarias en situación de sin techo y vivienda inadecuada a través de una recogida de datos permanente y sistematizada.

Los objetivos principales son:

- Obtener datos que nos permitan conocer el número y casuísticas de las personas en situación de sin techo y vivienda inadecuada.
- Localizar personas susceptibles de ser atendidas por el equipo de calle.

2.2. Trabajo comunitario

Relacionarse con la comunidad para ser un referente en lo relacionado con mujeres, hombres y personas no binarias en situación de sin techo y vivienda inadecuada. Buscando sensibilizar a la población mediante el contacto con los agentes sociales del entorno en el que se relaciona la persona (vecinos, comerciantes,) al objeto de configurarnos como referente ante cualquier duda que pueda surgir, desinformación, evitar estereotipos y poder conocer más información de la persona en el barrio.

2.3. Intervención directa

Relacionarnos e intervenir con personas en situación de sin techo y vivienda inadecuada.

3. METODOLOGÍA COMÚN DE INTERVENCIÓN

3.1. Introducción

Como hemos visto en el apartado anterior, el equipo de calle, un equipo mixto de intervención socio educativa en medio abierto, desarrolla su trabajo en torno a tres líneas de trabajo: Conocimiento de la realidad, trabajo comunitario e intervención directa.

Una de las necesidades expresadas por el equipo de calle y que se refleja en los objetivos de este proyecto, era ordenar y dar forma al conocimiento experiencial acumulado en el equipo, para fijar las bases de una metodología común de intervención trasladable a un material claro y resumido que tuviera en cuenta la diversidad de las y los profesionales que acompañan y la diversidad de las mujeres, hombres y personas no binarias que son acompañadas.

En las siguientes líneas nos centraremos en la intervención directa e iremos poniendo el foco en sus diferentes fases.

3.2. Intervención directa

¿Qué es intervención directa?

Cuando hablamos de intervención directa nos referimos a la línea de trabajo del equipo de calle que implica relación e interacción con personas en situación de calle o vivienda inadecuada. Dividimos la intervención en tres fases: primeros contactos, vinculación y desvinculación. En la vinculación y desvinculación el acompañamiento es nuestro modelo de trabajo, pero también nuestra actitud hacia las personas que atendemos. Una pedagogía social hecha de pacto y confianza. Entender este trabajo, desde la propuesta de intervención feminista realizada por Eraikiz Kolektiboa, estructura el mismo sobre cuatro ejes principales: poner en el centro a las personas, respetar sus ritmos, aceptar la diversidad y la recuperación del deseo, todo ello a través de la escucha activa, la empatía y la solidaridad, haciendo de nuestra intervención una intervención respetuosa y no intrusiva.

¿Quién realiza intervención directa?

El equipo de calle es el que realiza la intervención, siendo todas las mujeres y hombres de este equipo las personas que desarrollan esta labor. La intervención directa, al igual que el conocimiento de la realidad y el trabajo comunitario, son un trabajo en equipo. Esto significa que, aunque gran parte de nuestro trabajo lo realicemos en parejas o en solitario, el contraste permanente con el equipo es fundamental. Este contraste se realiza a través del intercambio presencial o telefónico con la compañera de turno, a través de los cambios de turno diarios, a través de las reuniones semanales y a través de las reuniones mensuales de censo.

Todas las mujeres y hombres del equipo realizan intervención directa en condiciones de igualdad y horizontalidad. Esto no significa que, todas hagamos intervención directa de la misma manera y en las mismas condiciones, ser hombre o mujer condiciona el tipo de intervención que hacemos de manera significativa.

¿Desde dónde hacemos intervención directa?

Hacemos intervención directa desde tres enfoques que son:

1) Enfoque de derechos y dignidad inherente a todas las personas.

2) Propuestas de intervención social feminista, Eraikiz Kolektiboa: Interseccionalidad, poner la vida en el centro y género como categoría de análisis.

3) Enfoque comunitario: la comunidad como recurso, referencia y objetivo de nuestra intervención.

¿Para qué hacemos Intervención directa?

El Objetivo General de la Intervención Directa es:

- Reconocer, dignificar y acompañar a las mujeres, hombres y personas no binarias en situación de sin techo y vivienda inadecuada atendiendo a su diversidad.

Los Objetivos Específicos son:

- Informar y orientar hacia la cobertura de necesidades básicas: Comida, ropa, higiene y alojamiento.
- Poner a las personas en contacto con los bienes y servicios públicos, de otras entidades y de la comunidad priorizando los servicios sociales y de salud.
- Derivar a las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos a recursos públicos o privados que den continuidad a la intervención realizada con ellas y se adapten a sus capacidades y necesidades.

¿Con quién hacemos intervención directa?

El equipo de intervención en medio abierto se relaciona e interviene con muchas personas en situación de sin techo y vivienda inadecuada. De todas las personas con las que establecemos contacto solo las que además de estar en situación de calle o vivienda inadecuada tienen características que les sitúan en mayor situación de vulnerabilidad, pasarían a formar parte del censo del equipo de calle.

Los criterios que deben cumplir las personas atendidas por el equipo son las siguientes:

- Pertenecer a las categorías de sin techo o vivienda inadecuada de la tipología europea de sin hogar y exclusión residencial (ETHOS)
- Tener más de dieciocho años
- Tener características que sitúan a la persona en mayor vulnerabilidad SOCIAL siendo el género mujer el primer indicador a tener en cuenta:

  - Ser una persona con largo recorrido en calle.
  - Sufrir una enfermedad mental grave.
  - Tener diversidad funcional.
  - Tener edad avanzada.
  - Ser una persona racializada.
  - Ser una persona de origen extranjero.
  - Diversidad sexual en identidad, expresión y orientación.
  - Tener adicciones problemáticas con o sin sustancia.
  - Tener problemas judiciales.

De las personas que nos encontramos en estas dos situaciones el 90% son hombres y solo un 10% son mujeres. Este porcentaje no se traslada de manera directa al censo del equipo de calle. La razón es que únicamente pasamos a atender, más allá de la fase de primeros contactos, a mujeres que no podemos derivar de forma rápida a recursos específicos de atención a mujeres, bien porque no quieren o no pueden o bien porque las características que les colocan en mayor vulnerabilidad además de la de ser mujer, dificultan e impiden su acceso a dichos recursos.

Además de las características que utilizamos para seleccionar a las personas con las que intervenimos, tenemos que tener en cuenta algunas características comunes de las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos:

- **Diversidad:** Las personas que atendemos no son un colectivo homogéneo. La diversidad de origen y etnia racializada, edad y genero nos obligan a adaptar nuestra intervención a las características de cada hombre, mujer o persona no binaria atendida.
- **Itinerancia:** Las personas en situación de sin techo y vivienda inadecuada tienen como característica común la itinerancia, no solo del lugar donde duermen o viven, sino de sus propios procesos vitales. Aparecen y desaparecen y enganchan y se desenganchan de los procesos iniciados con mucha facilidad. Esto hace que, aunque planteemos las fases de la intervención como lineales, se den saltos de una a otra y tengamos que modificar y adaptar continuamente nuestras estrategias de intervención.

4.
FASES DE LA INTERVENCIÓN DIRECTA

Fase 1: Primeros contactos

Esta fase de primeros contactos tiene relación con la detección de personas que sean susceptibles de ser atendidas por el equipo de calle. Para ello, obtener información sobre la persona, detectar necesidades no expresadas y realizar una primera valoración de la situación y características de la persona es fundamental para poder decidir en equipo si esa persona pasa a formar parte del censo del equipo de calle.

El censo es la lista de las personas atendidas por el equipo de calle diferenciadas en tres grados de intensidad: alta, media y baja. La intensidad alta y media correspondería a personas atendidas en la fase de vinculación y la intensidad baja correspondería a las personas atendidas en la fase de desvinculación.

La intensidad alta es aquella en la que la persona en situación de sin techo o vivienda inadecuada es únicamente atendida por el equipo de calle. La intensidad media es aquella en la que la persona es atendida por algún recurso (centro de día, alojamiento) además de por el equipo de calle y la intervención es compartida.

La baja intensidad es aquella en la que la intervención del equipo de calle tiende a desaparecer y el objetivo es que la persona desvincule con el equipo para continuar su proceso en otro recurso. Lo que llamaremos derivación.

Mensualmente realizamos una reunión centrada en una de las intensidades para valorar la situación de cada persona y reajustar los objetivos de intervención. En esta reunión mensual también se valoran los casos nuevos o primeros contactos para decidir en equipo si pasan a ser atendidos y a formar parte del censo. Por tanto, la información recogida en la fase de primeros contactos es fundamental para decidir si se atiende a la persona, en qué intensidad y con qué objetivos.

Las mujeres a las que conocemos en los primeros contactos intentamos derivarlas a recursos específicos y que no pasen a ser atendidas por el equipo de calle ni a formar parte del censo.

Únicamente pasaríamos a trabajar con aquellas mujeres que no podemos derivar de forma rápida a recursos específicos de atención a mujeres, bien porque no quieren o no pueden por las relaciones de violencia en las que están atrapadas con hombres en situación de sin techo o vivienda inadecuada, o bien porque las características que les colocan en mayor vulnerabilidad, además de la de mujer, dificultan e impiden su acceso a dichos recursos.

De todas las personas con las que realizamos primeros contactos, no todas pasan a ser atendidas por el equipo. A las personas que no se ajustan a los criterios anteriormente mencionadas se les ofrece información y orientación de los recursos existentes y se les explica de manera honesta y directa qué pueden esperar del equipo de calle y cuál es la situación de los recursos que atienden a personas en su situación.

Objetivos

- Presentación y conocimiento mutuo.
- Ofrecer información y orientación para la satisfacción de las necesidades básicas.
- Realizar una primera valoración de la situación y necesidades de la persona.

Los primeros contactos son aquellos que realizamos con personas no conocidas por el equipo. Conocemos a estas personas de manera directa o a través de terceros.

- **Contacto directo:** Nos referimos a contacto directo a aquel que establecemos con una persona no conocida sin intermediación de una tercera persona o entidad, el contacto directo se da cuando por estar presentes en el medio abierto y trabajar en el conocimiento de la realidad conocemos a personas en situación de calle o vivienda inadecuada. El contacto directo también se puede producir en la calle o en vivienda inadecuada, así como en las visitas y apoyos en recursos de alojamiento y comedores.
- **Contacto a través de terceros:** Nos referimos a contacto a través de terceros cuando una tercera persona o entidad nos pone en contacto con una persona que cree que es susceptible de ser atendida por el equipo de calle. En este caso se puede dar una presentación formal o simplemente se llama la atención sobre una persona para que nosotras hagamos el contacto directo.

  Aunque el número de mujeres en situación de sin techo o vivienda inadecuada sea sustancialmente menor, las llamadas y avisos sobre mujeres en calle son bastante numerosas ya que los recursos sociales y sanitarios, los comunitarios y los institucionales perciben que ser mujer sitúa a la persona en una posición de mayor vulnerabilidad. Los avisos recibidos sobre mujeres se hacen siempre desde la preocupación, a diferencia de los avisos recibidos sobre hombres en los que se combina la preocupación con la queja.

  ❖ **Recursos sociales y sanitarios:**

  - Alojamientos.
  - Comedores.
  - Servicio municipal de urgencias sociales.
  - Centros de día.
  - Servicios sociales de base.
  - Centros de salud.
  - Hospital.

  ❖ **Recursos comunitarios:**

  - Grupos de apoyo a personas migradas y personas en situación de exclusión.
  - Asociaciones vecinales.
  - Personas individuales.
  - Personas en situación de sin hogar ya conocidas por el equipo de calle.

  ❖ **Recursos institucionales:**

  - Área de acción social.
  - Policía municipal.

Metodología

En la metodología utilizada en esta fase de primeros contactos tenemos que tener en cuenta la diferencia que existe entre realizar el primer contacto de manera directa o a través de terceros. Para ello en cada uno de los apartados diferenciaremos las dos vías para realizar primeros contactos.

1. Observación y recogida de información

La observación es fundamental para detectar personas que puedan ser susceptibles de ser atendidas por el equipo de calle. Existen indicadores que nos ayudan a identificar de manera superficial a estas personas, pero tenemos que ser conscientes de que estas valoraciones las realizamos desde intuiciones y suposiciones. Tenemos que estar dispuestas a modificar esta primera impresión y adecuarla a la realidad de las personas.

- **Contacto directo**
  - ❖ **Observación en espacio público o recurso:** Cuando nos encontramos con una persona en el espacio público o en alguno de los recursos en los que hacemos visitas y apoyos debemos tener en cuenta:
    - **Género:** ¿Es mujer, hombre o persona no binaria?
    - **Origen o procedencia étnica:** ¿Es una persona racializada? ¿En qué lengua se comunica?
    - **Aspecto físico:** ¿Cómo es? ¿Qué lleva? ¿Qué rasgos tiene?
    - **Higiene:** ¿Su ropa está limpia? ¿Se observan signos de falta de auto cuidado?

      Los mandatos de genero hacen que a los hombres se les permita un menor cuidado de su aspecto físico en comparación con lo que se les exige a una mujer.
    - **Salud física:** ¿Se observa algún tipo de diversidad funcional? ¿Se observan heridas o lesiones? ¿Se observan marcas visibles de agresión o golpes? Especialmente en el caso de las mujeres.
    - **Salud mental:** ¿Se observan comportamientos extraños o bizarros? ¿Habla sola?
    - **Consumos:** En el momento de la observación ¿Está consumiendo alcohol u otras drogas? ¿Se observan signos de haber consumido? Tenemos que tener en cuenta que los mandatos de genero permiten tener consumos en público a los hombres y orientan a las mujeres a consumir en privado.
    - **Relación con el entorno y con las personas de su alrededor:** ¿Cómo se relaciona con las personas de su alrededor? ¿Cómo se relaciona con el espacio físico en el que realizamos la observación? En caso de tener animales a su cargo ¿Cómo se relaciona con ellos? Si es una mujer ¿Cómo se relaciona con los hombres y mujeres de su alrededor? ¿Está acompañada en todo momento por un hombre? ¿Podemos observar una relación de protección o dependencia? ¿Qué rol desempeña en la pareja?
  - ❖ **Observación en lugar de pernocta o vivienda inadecuada:** En este caso existen dos posibilidades:
    - ➢ **Observar el lugar y que la persona esté presente:** En este caso realizaremos la observación teniendo en cuenta los aspectos mencionados anteriormente y tendremos también en cuenta lo relacionado con el lugar de pernocta o vivienda inadecuada.
    - ➢ **Observar un lugar o vivienda inadecuada y que la persona no esté presente:** Cuando encontramos un lugar o una vivienda inadecuada donde existen indicios suficientes que nos indican que una persona o varias duermen y viven en ese lugar, debemos tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- **Ubicación:** ¿La ubicación es adecuada? ¿Existe peligro de acceso? ¿Está en un lugar visible o escondida? ¿Duermen una o más personas?
- **Orden:** En el caso de tener enseres y objetos acumulados ¿Están ordenados?
- **¿Se observa un caos que nos hace pensar en un posible problema de salud mental?**
- **Limpieza:** Dentro de las posibilidades de mantener un espacio limpio en la calle ¿El espacio está muy sucio? ¿Huele mal a mucha distancia?

Tenemos que tener en cuenta que las pocas mujeres que nos encontremos durmiendo solas, lo harán por norma general en un lugar visible en el que se sientan vigiladas y lo más seguras posibles. En caso de dormir acompañadas, se esperará de ellas algo a cambio de la seguridad que aporta el grupo o la pareja protectora.

- **Contacto a través de terceros**

Cuando los primeros contactos se dan a través de terceros, tenemos que tener en cuenta no solo la información que obtenemos a través de la observación, sino también la información que nos aportan, ya sea un recurso, una persona, un grupo de personas o una institución.

Existen dos posibilidades:

1) Nos presentan a la persona únicamente habiéndonos trasladado información previa y sin posibilidad de realizar observación sin establecer el primer contacto: En este caso tendremos que utilizar la información que nos han facilitado e ir sumando información teniendo en cuenta los aspectos a tener en cuenta en la observación anteriormente mencionados.

2) Nos ponen sobre aviso de la situación de una persona, pero no nos la presentan: En este caso aprovechando la información recibida realizamos la observación siguiendo los puntos anteriormente mencionados.

2. Acercamiento y presentación

En este momento pasaremos de la observación a la toma de contacto con la persona. Como pasaba en el paso de la observación, en este momento además de obtener información de manera directa a través de conversaciones y preguntas, continuaremos atentas a todos aquellos aspectos que de manera no verbal nos continúen aportando información sobre la persona. En esta fase también diferenciaremos entre contacto directo y contacto a través de terceros.

- **Contacto directo**

❖ **En medio abierto**

- Elegir el momento adecuado para acercarnos. Preferiblemente elegir un momento en el que la persona este sola y en el que no podamos interrumpir. Si es una mujer va a ser más complicado estar con ella a solas ya que casi siempre va estar acompañada de un hombre protector, que puede ser su pareja o no serlo.
- Nos acercamos despacio y pidiendo permiso para iniciar una conversación.
- En el caso de ser una persona que no habla español intentaremos utilizar el traductor. Es importante no dar por sentado que nos están entendiendo. Aportar información poco clara puede dificultar una futura intervención. Realizar preguntas sobre la información dada para asegurarnos de que nos están entendiendo.
- Intentaremos situarnos a la misma altura que la persona, si está sentada en el suelo nos agachamos para poder estar a la misma altura.
- Validar sus pensamientos y sentimientos.
- Nos presentamos de manera clara y honesta. Explicamos cual es nuestro trabajo y la

razón por la que iniciamos esa conversación. Contextualizar nuestra labor preguntando si sabe que es el equipo de calle y lo que hacemos, nos ayuda a desmontar ideas preconcebidas sobre el equipo de calle.

- Realizamos preguntas breves y concretas que no supongan una invasión de la intimidad de la persona: ¿Cuánto tiempo llevas en Bilbao? ¿Conoces los recursos sociales? ¿Te puedo ayudar en algo?
- Evitamos preguntas personales relacionadas con la biografía íntima.
- Si vemos que nuestro acercamiento resulta incómodo para la persona no insistir.
- Si nos acercamos a una mujer, los hombres del equipo tienen que tener en cuenta la posibilidad de asustarle al vernos como un posible riesgo de recibir violencia.
- Ofrecer información de los recursos y servicios: albergues, comedores, duchas... Si es mujer informarle de los recursos específicos para mujeres y proponer ponerle en contacto con estos a la mayor brevedad.
- A la hora de despedirnos dejamos una tarjeta con el número de teléfono de todas las personas del equipo y emplazamos a la persona a ponerse en contacto con nosotras si necesita algo antes de nuestra siguiente visita.
- Explicar que puede que otra persona del equipo le aborde de la misma manera y que únicamente tiene que explicarle que ya nos conoce para no volver a tener la misma conversación.
- Preguntamos al despedirnos si quiere que le volvamos a visitar.

❖ **En lugar de pernocta o vivienda inadecuada**

- Cuando el acercamiento y presentación se dan en el espacio de pernocta o vivienda inadecuada debemos tener en cuenta que nos estamos metiendo en el único espacio que la persona puede considerar suyo.
- Antes de acercarnos anunciamos nuestra llegada en voz alta para no asustar a la persona.
- El primer contacto siempre se debe hacer fuera de la vivienda inadecuada. Únicamente cuando conozcamos mejor a la persona y nos invite a pasar accederemos a la vivienda inadecuada.
- En el caso de no encontrase la persona dejaremos una nota junto con la tarjeta de nuestros números de teléfono, explicando brevemente quienes somos y nuestra intención de pasar otra vez para estar con las personas que pernoctan en ese lugar.
- Los pasos a seguir a continuación son los mismos que en el contacto en medio abierto.

• **Contacto a través de terceros**

❖ Si una tercera persona o entidad nos da el aviso de una persona o lugar de pernocta o vivienda inadecuada, los pasos a seguir son los mismos que en el contacto directo.

❖ Si una tercera persona o entidad nos presenta a la persona seguir los mismos pasos que en el contacto directo teniendo en cuanta las siguientes cuestiones:

- Aprovechar las presentaciones para aclarar quienes somos y que es lo que hacemos.
- Ajustar expectativas respecto a lo que podemos hacer.
- Dejar claro que de ahora en adelante todo aquello que hablemos con la persona no será trasladado a la tercera persona o entidad que nos ha puesto en contacto.

3. Primeras conversaciones

Una vez realizadas las presentaciones y habiendo tenido un primer contacto con las personas, los encuentros posteriores son fundamentales tanto para continuar recabando información de la persona como para asentar las bases de una posible intervención. En esta fase conviene tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Recordar el nombre y alguna de la información mencionada en el momento de la presentación.
- No repetir preguntas como ¿qué tal estas? si su situación es la misma que cuando le conocimos.
- Si nos realizó alguna consulta en el primer contacto intentar traer una respuesta a la misma.
- Intentar hablar de cuestiones no trascendentales o centradas en la situación de la persona: música, libros, cine, fútbol, tiempo...
- Explicar que trataremos su caso en reunión con la información que tenemos sobre él o ella y que decidiremos si podemos atenderle o no.

4. Tareas y acciones de registro y análisis de la información

Las tareas y acciones de esta fase de primeros contactos son las siguientes:

- Presentar el caso en una de las reuniones semanales para que todas las personas del equipo conozcan el nombre de la persona y su situación.
- Apuntar el nombre de la persona en el Excel de propuestas para ser incluidas en el censo de calle.
- Exponer el caso con toda información en una de las reuniones mensuales de censo.

5. Duración

La fase de primeros contactos termina cuando presentamos el caso en la reunión mensual de censo, en esta reunión se decidirá en equipo si la persona pasa a ser atendida por el equipo de calle o no. independientemente de la decisión adoptada deberemos comunicar a la persona la decisión y las razones que han motivado la misma.

En caso de que se decidiera que la persona es susceptible de ser atendida por el equipo, se incluiría en el censo de calle y pasaríamos a la fase de vinculación.

6. Retos y recomendaciones

Los primeros contactos son fundamentales para identificar a personas susceptibles de ser atendidas por el equipo de calle y sus necesidades. Sentar las bases de una intervención futura de manera adecuada es una tarea difícil y en la que interviene muchos factores. En las siguientes líneas intentaremos identificar algunas retos y recomendaciones para superarlos.

- **Prejuicios y rechazo:** Las personas que formamos parte del equipo de calle no somos ajenas a la cultura de criminalización de la pobreza en la que vivimos. A la hora de decidir en quien nos fijamos y a quien nos acercamos para realizar los primeros contactos, tenemos que intentar identificar las emociones negativas que nos provocan y preguntarnos de dónde vienen para poder superarlas.

  Tenemos que ser conscientes de los mandatos de género que nos impulsan a sobreproteger e infantilizar a las mujeres y a considerar autosuficientes a los hombres.

- **Impotencia:** Nos relacionamos con personas con necesidades e historias vitales muy duras, pero solo vamos a poder acompañar a algunas de ellas. Saber que no podemos atender a todas las personas y sobre todo saber que nadie va a atenderlas, nos causa impotencia y enfado. Tener claro a quien atendemos y saber trasmitirlo a la persona atendida es una buena herramienta para gestionar niveles altos de impotencia.

  Lidiar con las situaciones de violencia machista que sufren las mujeres en situación de sin techo o vivienda inadecuada, nos interpela a nivel personal y nos obliga a cuestionarnos y a cuestionar la estructura que permite este tipo de situaciones.

  Lo mismo ocurre con el resto de los factores estructurales que de manera interseccional posibilitan estas situaciones de sinhogarismo y exclusión: clase social, procedencia étnica y papeles de ciudadanía, diversidad funcional, etc.

- **Inseguridad:** Existen factores como la edad, la falta de experiencia, el género y el aspecto físico que pueden generar inseguridad a la hora de acercarnos por primera vez a personas en situación de calle. Apoyarnos en el equipo y en personas en situación de calle que ya nos conozcan es una buena forma de ir ganando confianza en estos primeros contactos.

- **Miedos:** El miedo es una emoción que no nos es ajena cuando realizamos primeros contactos. Este miedo tiene que ver con la inseguridad de acercarnos a personas que no conocemos y que no nos conocen y con la posibilidad de no hacer bien nuestro trabajo. Gestionar el miedo a los primeros contactos sin forzarnos e intentando manejarlo de manera adecuada en coordinación con el equipo es importante. Tenemos que tener presente que la intervención perfecta no existe y que cada persona tiene que ir encontrando su manera de hacer dentro del marco común de trabajo.

  Tenemos que validar el miedo expresado por los hombres y mujeres del equipo sin restarle importancia y dándole el espacio que merece.

- **Urgencia:** Muchas veces se nos pide que tomemos decisiones rápidas y sin posibilidad de contrastarlas. Las situaciones, muchas veces dramáticas que atendemos hacen que no nos permitamos parar a reflexionar y a contrastar. Tener presente que no somos un servicio de urgencia y que excepto en contadas ocasiones las decisiones las tomamos en equipo puede ayudar a no caer en la precipitación. El equilibrio entre consultar todas las decisiones con el equipo y tomar todas las decisiones de manera individual es una de las dificultades más importantes de nuestro día a día. La experiencia y el contraste con el equipo son herramientas indispensables. No prioricemos lo urgente a lo importante.

- **Contradicciones:** Tener claro cuáles son nuestros intereses y cuáles son los de la persona, los de la entidad y los de la institución a la que representamos, hace que podamos identificar las contradicciones existentes y gestionarlas. En los primeros contactos podemos tener la sensación de estar limpiando la calle o controlando a la gente que vive en ella. Ser conscientes de los intereses de los diferentes agentes que intervienen en nuestro trabajo y cuando estamos dejándonos guiar por unos o por otros, puede ayudarnos a rebajar el nivel de malestar que nos provocan estas situaciones.

- **Romantización:** Entender el trabajo del equipo de manera romántica nos puede causar un exceso de auto complacencia y muchas contradicciones difíciles de superar. Entender el lugar del equipo de calle dentro de la asociación y la institución a la que pertenece, pero sin caer en la deshumanización de nuestro trabajo nos puede evitar muchos malestares y convertir nuestra intervención en una intervención más honesta y respetuosa.

- **Compasión:**Tener la oportunidad de no ser ajenas a las situaciones más duras que viven las personas en situación de calle, es un privilegio y a la vez una responsabilidad. Aprovechar esta oportunidad para empatizar con ellas y comprometernos con sus situaciones es parte importante de nuestro trabajo y si sabemos gestionarlo de manera adecuada se convierte en uno de los impulsos más importantes para nuestro trabajo. Quizás no podamos atender a todas ellas, pero si podemos visibilizar sus situaciones a través del trabajo comunitario y el conocimiento de la realidad.

7. Violencias

Una de las grandes razones por las que una persona termina en situación de calle es la incapacidad para afrontar de manera adecuada experiencias vitales traumáticas.

Utilizar estrategias disfuncionales para gestionar sentimientos negativos es una de las razones de su situación cuando las conocemos. Cuando estos sentimientos negativos provocan comportamientos violentos, nuestra autoridad se ve cuestionada y puede que corramos un riesgo real. A lo largo de toda la intervención y en la fase de primeros contactos en particular, se pueden dar situaciones de violencia que tenemos que saber gestionar de la mejor manera posible. Es muy importante marcar los limites ya que esto puede determinar futuras intervenciones.

- La violencia la ejercen los hombres y la sufren las mujeres, las personas no binarias y otros hombres, ya sean profesionales u hombres en situación de sin techo o vivienda inadecuada. La presencia mayoritaria de hombres en estas dos situaciones nos ayuda a entender porque estamos expuestas a situaciones de violencia cuando trabajamos en medio abierto.
- Las mujeres en situación de sin techo o vivienda inadecuada y las profesionales mujeres del equipo de calle sufren violencia machista cuando un hombre, en situación de calle o vivienda inadecuada, utilizando la posición de poder que le otorga identificarse y ser identificado como hombre, les menosprecia, controla, insulta o agrede.
- En los primeros contactos nos encontramos con personas en situación de calle o vivienda inadecuada a las que no podemos atender ni dar respuesta a sus necesidades. La situación desesperada en la que se encuentra supone muchas veces que muestren su desesperación insultando y menospreciando de alguna manera el trabajo que hacemos. Tenemos que tener claro que estas reacciones no son muestras de hostilidad contra nosotras sino contra la institución a la que representamos.
- Las muestras de violencia hacia hombres y mujeres del equipo son distintas. Los hombres reciben mayor amenaza de agresión física y las mujeres insinuaciones sexuales y comentarios sexistas sobre su aspecto o libertad sexual.
- Cuando realizamos primeros contactos con mujeres que están en situación de sin techo o vivienda inadecuada, la existencia de una pareja o protector con la que mantienen una relación de violencia es muy habitual. No podemos ser mediadores de estas situaciones de violencia, aunque el hecho de trabajar tanto con el hombre como con la mujer nos impulsen a ello. No podemos permitir ni normalizar las situaciones de violencia, pero tampoco podemos ir por delante del proceso de toma de conciencia de la mujer que atendemos.
- Las violencias discriminatorias son comunes y atienden al cuestionamiento de la masculinidad en los hombres y a la violencia por el simple hecho de ser mujer en las mujeres.

  Las violencias discriminatorias se dan también por edad, procedencia u origen étnico racializado y cualquier característica que se salga de lo hegemónico.
- Cuando nos acercamos a una persona tenemos que minimizar la posibilidad de que se dé una situación violenta, para ello conviene tener en cuenta ciertas situaciones a favorecer y a evitar.
- No precipitarnos y realizar la observación previa reduce las posibilidades de realizar un primer acercamiento que acabe en una situación violenta.
- No establecer el primer contacto cuando observamos signos de que la persona está alterada.
- Acercarse desde el reconocimiento de su dignidad, ni juzgar ni justificar.
- Intentar que el contacto se dé cuando la persona está sola, si el acercamiento lo hacemos cuando la persona está en un grupo hay más posibilidades de que se dé una situación violenta.
- Reconocer los primeros gestos de incomodidad y no insistir.
- Tenemos que estar seguras a la hora de acercarnos, no arriesgar innecesariamente.
- Intentar realizar los acercamientos en pareja o en su defecto, contando con la opinión del equipo.

Si aun habiendo tomado las medidas necesarias para evitar una situación de violencia nos encontramos en una:

- Mantenerse serenas para leer esa agresividad como síntoma de malestares y de otras violencias (sociales, institucionales...).
- No tomárselo como algo personal, no es una hostilidad personal contra ti, aunque en ocasiones puede estar dirigida a lo que representas.
- Es síntoma de malestares que hay que recoger, pero también devolver, no normalizarlo o naturalizarlo sino abordarlo haciendo ver las consecuencias imposibilitadoras de esa actitud negativa para el acompañamiento y la ayuda.
- Acercarse desde el reconocimiento de su dignidad, ni juzgar ni justificar.
- No responder con más agresividad. En ningún caso aumentar la escalada de agresividad.
- Si la situación lo permite, expresar como nos hace sentir esa agresividad o falta de respeto.
- No negar ni minimizar la situación de violencia, si lo hacemos estaremos invisibilizando los síntomas y circunstancias de la persona.
- Establecer límites para un futuro encuentro. No desde la rabia o el enfado sino para facilitar el camino hacia una comunicación no violenta y un buen trato.
- Compartir con el equipo la situación vivida y como nos ha hecho sentir.

Fase 2: Vinculación

Una vez hayamos decidido en equipo que la persona cumple con las características para ser atendida comienza la fase de vinculación. Llamamos vinculación a la fase en la que el equipo ha identificado los objetivos del acompañamiento y acude al lugar donde se encuentra la persona sin hogar de manera más habitual/con mayor frecuencia intensificando la intervención. La vinculación se refiere a establecer una mayor cercanía con la persona a la que atendemos basada en el respeto y la confianza.

En el caso de las mujeres sin hogar que en la primera fase no se consigue una derivación (Fase 3), en esta segunda fase supone una mayor intensidad que con los varones.

En esta fase de vinculación diferenciamos entre dos intensidades reflejadas en el censo del equipo de calle. La intensidad tiene que ver con una mayor presencia educativa en la vida de las personas para la consecución de los objetivos:

- **Intensidad alta:** Cuando la persona está en situación de calle o vivienda inadecuada y no está siendo acompañada por ningún otro recurso. Siendo el equipo de calle su primer y único apoyo profesional en ese momento.
- **Intensidad media:** Cuando la persona está en situación de calle o vivienda inadecuada, pero tiene contacto con algún recurso que le acompaña en mayor o menor medida.

  La fase de vinculación no es lineal por lo que la persona puede pasar de una fase a otra dependiendo del momento en el que se encuentre. Un buen ejemplo es cuando después de realizar la derivación a un recurso de alojamiento nocturno con el que además estamos realizando un trabajo coordinado, nos volvemos a encontrar con la persona en situación de calle y la persona volvería a pasar a la categoría de intensidad alta.

Objetivos

- Establecer con la persona una relación que nos permita inspirar, motivar y alentar su deseo hacia su propia concepción de vida buena.

- Poner a las personas en contacto con los bienes y servicios públicos, de otras entidades y de la comunidad priorizando los servicios sociales y de salud.

Metodología

En la fase de vinculación, a diferencia de la fase anterior de primeros contactos, la metodología hace referencia a aspectos más intangibles que tienen que ver con lo relacional.

- **Estar presentes:** Dedicar tiempo a estar presente en la vida y espacios de la persona para que dejemos de ser personas extrañas y pasemos a formar parte de su entorno social/comunitario habitual en el que desarrollan su vida. Independientemente de que la persona no demande algo concreto hemos de acercarnos con mayor frecuencia o un número mayor de veces para afianzar la relación de ayuda.
- **Buscar apoyo:** Las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos son un apoyo para las personas en su misma situación y pueden serlo para el desarrollo de nuestro trabajo. Un ejemplo es cuando nos acercamos a un grupo y un hombre conocido del grupo nos presenta a alguien que quiere conocernos o que nosotras queremos conocer.
- **Fomentar privacidad:** Aunque nuestra intervención se desarrolle mayoritariamente en medio abierto, debemos favorecer espacios de privacidad para la intervención. Estos espacios de intimidad son fundamentales para que la persona que atendemos se encuentre segura y podamos realizar una intervención sincera.

  Los hombres que atendemos tienden a sentirse más libres de mostrarse vulnerables en un espacio de privacidad y preferiblemente con una mujer. El mandato de ser fuertes y auto suficientes, sobre todo frente a otros hombres hace que sea más difícil que se muestren vulnerables frente a otro hombre. Que los varones del equipo se muestren empáticos y disponibles emocionalmente es importante para romper con el mandato que impide mostrarse vulnerables a los varones frente a otros varones.

  Las mujeres que atendemos no suelen estar acompañadas por otras mujeres cuando vamos a intervenir con ellas, en su mayoría tienen una pareja varón, de la que suelen estar acompañadas que cumple con el rol de “protector” y con el que tiene una relación de violencia. Tenemos que tener en cuenta que siempre que queramos estar con estas mujeres a solas, su pareja va a poner dificultades. Planificar estos encuentros acudiendo en pareja para que otra persona del equipo este con la pareja puede ser una buena manera de salvar este obstáculo. Aprovechar cada acompañamiento para tener estos espacios de privacidad puede ser otra manera.

  La intervención con las mujeres que atendemos tiene que ir encaminada a favorecer procesos de empoderamiento que promuevan la toma de decisiones autónoma pese a las dificultades bien por su estado de salud o bien por otros factores como el anteriormente señalado.
- **Escuchar:** Escuchar nos ofrece la posibilidad de continuar recabando información que nos permita identificar de manera adecuada las necesidades implícitas y explicitas. Conocer a la persona, sus gustos, inquietudes, vivencias... es fundamental para orientar la intervención.

  Tenemos que escuchar también para satisfacer la necesidad de las personas que atendemos de ser escuchadas y no únicamente para obtener información.

  En caso de que un profesional varón atienda a una mujer en situación de calle puede darse la circunstancia de que la mujer intente ganarse su atención a través de la seducción o infantilización, el profesional ha de ser modelo de otra forma de ser hombre. Como ya hemos mencionado ha de ser accesible emocionalmente y ha de mostrarse empático y respetuoso. Ha de trasmitir que la ayuda que ella precisa es incondicional y puede ser ella misma con total aceptación y dignidad.
- **Validar:** La validación de los sentimientos de la persona atendida es fundamental para generar un espacio donde se sienta segura de expresar sus sentimientos y pensamientos sin sentirse juzgada.

  En el caso de los hombres nos podemos encontrar con pensamientos machistas y racistas que, aunque podamos poner en cuestión, debemos encontrar el momento adecuado para hacer pedagogía. Si el hombre se siente juzgado y realizamos un juicio de valor que le haga sentirse

atacado perderemos su confianza. El papel de los hombres profesionales intentando mostrar modelos de masculinidad no hegemónicos, con sus dificultades y vulnerabilidades, es una buena herramienta para contrarrestar estos discursos entendiendo el lugar desde donde los varones los expresan, pero nunca justificándolos.

- **Mirar:** Hemos de aprender a mirar a la persona que tenemos delante. Detectar necesidades es importante pero más aún su potencial. El lugar desde el que comenzamos el acompañamiento es el relacionado con sus capacidades, sueños y posibilidades.

  Tenemos que ser conscientes de los condicionamientos que influyen eodo de mirar para no caer en la infantilización y sobreprotección de las mujeres, negando capacidad de agencia. Y tampoco caer en una mirada que refuerce la idea de autosuficiencia y fortaleza de los hombres que nos impida ver sus vulnerabilidades.

- **Detectar:** Cuando observamos y escuchamos lo que nos dice la persona, tenemos que detectar necesidades y capacidades que nos ayuden a orientar la intervención. Tenemos que fijarnos en los detalles, en la comunicación no verbal y no solo en la comunicación directa.

  Tenemos que intentar romper con la idea de mujer dependiente y hombre autosuficiente. Liberarnos de estas ideas nos ayuda a identificar capacidades resilientes en el caso de las mujeres y necesidades no expresadas en el caso de los hombres.

  Las mujeres van a tener más facilidad a la hora de pedir ayuda por lo que nos va a resultar más sencillo identificar necesidades. En el caso de los hombres el mandato de autosuficiencia y fuerza hace que les cueste pedir ayuda y por lo tanto tendremos que hacer un mayor esfuerzo en detectar necesidades no expresadas, nos costará más tiempo, más conversaciones y tendremos que preguntar de manera directa e indirecta.

  Las diferentes victimizaciones de la mujer además de la utilidad de la relación actual (supuesta protección y sostén emocional) hace que la mujer no identifique la relación violenta, la niegue o justifique. Existen tres maneras de detectar o identificar esta violencia: porque somos testigos de una agresión, porque vemos las señales (hematomas...) o porque nos lo cuentan terceras personas. Es entonces, tras alguna de estas situaciones, cuando la profesional del equipo se acerca para abordar el tema con la mujer. Lo más adecuado una vez detectado el maltrato es la intervención de personal profesional especializado en la materia.

- **Adaptar:** Adaptarnos a las diferentes realidades de las personas que atendemos significa reconocer las vulnerabilidades que les atraviesan y tenerlas en cuenta en nuestra intervención. No es lo mismo trabajar con una persona racializada que con una persona blanca, no es lo mismo trabajar con un hombre que con una mujer, no es lo mismo trabajar con una persona heterosexual que con una persona homosexual, no es lo mismo trabajar con una persona mayor que con una persona joven... saber adaptar nuestra intervención supone reconocer estas diferencias y tenerlas en cuenta.

  Tenemos que adaptarnos también a los diferentes ritmos de las personas que atendemos sin pretender acelerar procesos que en muchas ocasiones pueden durar mucho tiempo. Cada persona tiene su ritmo y por mucho que nosotras creamos ver clara cuál es el camino a seguir, tiene que ser la persona a través de la toma de conciencia la que decida emprender el camino. Forzar la intervención y precipitarnos puede llevar a la persona a una situación para la que todavía no estaba preparada.

  Cuando atendemos a mujeres esto tiene aún más importancia porque hemos de trabajar la vulnerabilidad de género y la indefensión aprendida lo cual, como ya hemos señalado, también les sitúa en mayor riesgo de padecer violencias relacionadas con el género. Toda intervención ha de favorecer procesos de empoderamiento en cada mujer, cada una de ellas con sus características vitales, aportando para ello los apoyos concretos que requiera.

- **Confiar:** Generar un espacio de seguridad entre la persona y el equipo hace que cuando la persona quiera dar pasos y necesite nuestra ayuda, nos llame y cuente con nosotras. La seguridad tiene que ser bidireccional, confiar en las personas que atendemos y en sus capacidades nos ayuda a dignificar la intervención.

- **Ser honestas:** Dejar claro en todo momento nuestro papel. No generar falsas expectativas de lo que podemos hacer y explicar las necesidades y objetivos de la institución a la que representamos. Tenemos que dejar claro cuáles son nuestros objetivos, el porqué de nuestro acercamiento y nuestras intenciones a corto y largo plazo.

  Aunque la relación sea más cercana con una de las personas del equipo, tenemos que explicar a la persona que trabajamos en equipo y que las decisiones las tomamos en equipo.

  Muchas de las personas que atendemos reducen la gravedad de su situación a la falta de trabajo, de ingresos o de un techo sin tener en cuenta las vulnerabilidades acumuladas, tenemos que dar pie de realidad a estas resistencias de manera suave y no destructiva y sin destruir el deseo de cambio hacia una mejor vida. Explicitar desde el inicio de la intervención nuestra voluntad de ser honestas con la mujer, hombre o persona no binaria que atendemos facilita que nos vean como una figura de contraste en la que encuentran apoyo, pero no una actitud condescendiente.

- **Ser coherentes:** Ser coherentes con lo que decimos y cumplir con las cosas que decimos que vamos a hacer es fundamental para no perder la confianza que tanto cuesta ganar. En la calle es importante no prometer nada que no podamos cumplir.

- **Orientar:** Cuando la vinculación va avanzando tenemos que orientar a las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos hacia recursos que puedan ayudarles en su proceso o que cubran necesidades expresadas y percibidas.

- **Innovar:** Debemos arriesgar en las propuestas y salirnos de los itinerarios típicos planteados por los servicios sociales. Encasillar a las personas nos hace no ver que existen muchas posibilidades a pesar de la escasez de recursos. Un ejemplo es cuando creemos que una persona con largo recorrido en calle no va a ser capaz de mantener una plaza de alojamiento y por esta razón ni siquiera se lo proponemos. Muchas veces arriesgamos y las personas nos sorprenden, haciéndonos ver que la intervención no es un camino lineal ni igual para todas las personas.

  Que no existan recursos adecuados no quiere decir que no podamos proponerlos, en el caso de las mujeres que atendemos en esta fase de vinculación esta circunstancia se vuelve aún más evidente. La falta de recursos específicos para mujeres que además tienen alguna característica que aumenta su situación de vulnerabilidad es una realidad que tenemos que revertir con propuestas innovadores que faciliten la atención a estas mujeres.

- **Respetar:** Una vinculación basada en el respeto mutuo supone no aceptar insultos ni actitudes violentas, pero también supone aceptar los ritmos de cada persona y aceptar un no por respuesta, aunque pensemos que la propuesta que estamos haciendo a la persona puede ayudarle.

  Cuando atendemos a mujeres tenemos que ser aún más conscientes de la importancia de respetar sus decisiones, ya que la tendencia a sobre proteger e infantilizar nos puede hacer caer más fácilmente en decir lo que deben hacer.

- **Informar:** Tenemos que ser capaces de ofrecer información actualizada sobre cualquier tema que sea de interés para las personas que atendemos. Saber dar respuesta a las dudas que existen en torno a prestaciones y recursos es una parte importante de la intervención.

  En el caso de detectar que las mujeres que atendemos hayan sufrido una agresión sexual o violencia de género o estar padeciendo una relación de maltrato, informarles de cómo actuar, así como de los servicios a los que pueden acceder cuando lo decidan. Tanto los servicios de información y acompañamiento, como los servicios de urgencia si sienten riesgo por su integridad ante una agresión. Esto no quiere decir presionarlas para que hagan uso de ellos sino facilitarle toda la información que puedan necesitar.

  No debemos olvidar que para ayudar a una mujer a salir de la violencia no sirve atender a la violencia de forma específica.

- **Mediar:** Tenemos que mediar entre los bienes y servicios de la comunidad, haciendo valer los derechos de las personas que atendemos y traduciendo de alguna manera un sistema burocrático, complejo y cambiante. Esta mediación se da sobre todo con recursos sociales, laborales, judiciales y de salud.

- **Buscar equilibrio:** El equilibrio entre la tendencia a juzgar y la tendencia a justificar a las personas que atendemos es básico para no caer ni en la criminalización ni en la infantilización, devolver responsabilidad a la vez que reconocemos los limites estructurales es importante para no desvirtuar el vínculo.
- **Compartir:** Las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos son obligadas a compartir sus historias vitales con muchas profesionales. Compartiendo con el equipo lo que cada persona nos cuenta evitamos hacer las mismas preguntas y poner a la persona atendida en la tesitura de tener que contar una y otra vez su historia de vida.
- **Contrastar:** El equipo nos aporta confrontación de nuestras intervenciones y ofrece seguridad y consejo. Compartir nuestras intervenciones, nuestras dudas, nuestras emociones es vital para no caer en intervenciones arbitrarias. La intensidad de las relaciones que se generan requiere que estén en continua revisión con el equipo para dotarlas de sentido y profesionalidad.

1. Tareas y acciones de registro y análisis de la información

Registro y sistematización

1) Abrir una ficha de la persona, en esta ficha apuntamos toda la información obtenida a través de la observación, de terceros y la obtenida de forma directa. Esta información está dividida en aquella que tiene que ver con datos objetivos (fecha de nacimiento, teléfono de contacto...) y la que tiene que ver con la personalidad, gustos y características de la persona.

2) Durante toda la fase de vinculación tenemos que ir sumando información a la ficha de seguimiento de la persona creada en la fase de primeros contactos. Esta información nos ayuda a nosotras y a futuras profesionales a enfocar la intervención adaptándonos a la realidad de la persona. La realidad de las personas que atendemos no es estática, cambia y se transforma. Ser capaces de registrar estos cambios para adaptarnos a su realidad nos permite realizar una mejor intervención.

3) Teniendo en cuenta la crudeza de las situaciones vividas por las personas a las que acompañamos, trasladar la información al equipo y registrar lo principal por escrito en la ficha de seguimiento, evita que las personas repitan sus circunstancias y se expongan reiteradamente. De forma que acompañamos de forma respetuosa y digna.

4) Durante el proceso de vinculación realizaremos diferentes acciones y acompañamientos con la persona atendida. Cada vez que realizamos una acción, acompañamiento o conversación relevante lo registraremos en la ficha de seguimiento de la persona. Esto ayuda a contrastar la intervención realizada y facilita futuros acompañamientos.

5) Los registros de las personas a las que atendemos nos ayudarán a tomar decisiones a nosotras y a futuros equipos de intervención y profesionales, por lo que han de ser descriptivas, sin emitir juicios de valor que lleven a tomar decisiones equivocadas.

2. Coordinación

La coordinación no es un simple intercambio de información, supone compartir nuestra visión y realizar una intervención conjunta. Uno de los objetivos principales de esta fase es poner a la persona en relación con los bienes y servicios de la comunidad, para ello es fundamental una coordinación adecuada con todos ellos. Mantener informadas, respetando la confidencialidad, a las diferentes entidades y personas que participan del proceso de la persona atendida es muy importante para no duplicar y no mandar mensajes contradictorios. Siempre tenemos que pedir permiso a la persona para compartir esta información con terceros y en caso de que nos diga que no, respetar su decisión, aunque dificulte nuestra intervención. La comunicación por escrito siempre es preferible a la realizada por teléfono, de esta manera nos aseguramos de reducir la posibilidad de interpretación.

La coordinación es fundamental durante toda la fase de vinculación, pero cuando la intervención pasa a ser de intensidad media y compartimos la intervención con otro recurso, realizar una intervención conjunta con una coordinación fluida y unos objetivos comunes es vital.

3. Duración

La fase de vinculación acaba cuando la persona ya tiene relación con otro servicio o recurso y nuestro papel comienza a ser secundario. Pasaría entonces a la fase de desvinculación y la incluiríamos en la categoría de censo de baja intensidad.

La fase de vinculación no tiene una duración determinada, puede durar desde unas pocas semanas a varios años.

4. Retos y orientaciones

En la fase de vinculación existen retos comunes a la fase de primeros contactos, pero también específicos. La intervención con las mujeres, hombres y personas no binarias atendidas se vuelve más intensiva y habitual, puede durar incluso años. Esto hace que la gestión emocional en esta fase cobre especial relevancia y tengamos que estar especialmente atentas en el mantenimiento del rol profesional sin caer en la deshumanización ni la culpabilización de la persona atendida.

- **Desmotivación:** Las intervenciones que se alargan en el tiempo y que no producen cambios sustanciales a corto plazo pueden hacernos caer en la desmotivación. Tener claro que la recuperación del deseo de transitar hacia mejores vidas es un proceso largo y permanente, del que en muchas ocasiones no veremos o no seremos participes del final, nos ayuda no caer en el desánimo. La toma de conciencia y la recuperación del deseo requieren tiempo y muchas veces son procesos en los que se producen avances, pero también retrocesos.
- **Pérdida de confianza:** La confianza cuesta ganarla mucho tiempo, pero se puede perder en un momento. Tenemos que ser conscientes de la fragilidad de las relaciones que construimos con las mujeres, hombres y personas no binarias a las que atendemos. Reconocer los momentos en los que tomar distancia para volver a construir una relación respetuosa y de confianza mutua es complejo pero necesario. El equipo puede ayudarnos a identificar estos momentos cuando no los vemos por nosotras mismas al estar implicados de manera más intensiva. Un ejemplo es cuando una urgencia nos impide acudir a una cita anteriormente concertada, para nosotras es una cita más, pero para la persona atendida es algo muy importante. Tenemos que ser conscientes de estas situaciones y cuidarlas.
- **Cultura de la sospecha:** Tenemos tendencia a desconfiar de las personas que atendemos, de lo que nos dicen, de lo que hacen y de lo que pueden hacer. Esta tendencia se agrava cuando la relación se alarga en el tiempo ya que al igual que en nuestras relaciones personales, el tiempo nos va mostrando los claroscuros de la persona. Si no somos conscientes de la realidad de las personas que atendemos, que viven en situaciones límite y en lógicas de supervivencia, podemos caer en la sospecha continua y en la estigmatización lo cual afecta de lleno a la calidad de la intervención.
- **Distancia:** La situación de las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos es dura y difícil de revertir únicamente con apoyo socioeducativo y trabajo personal. Tenemos que comprometernos con el dolor de las personas que atendemos, pero sin hacerlo nuestro, manteniendo una distancia que nos permita ser agentes de resiliencia para las personas que atendemos.
- **Rechazo:** Las personas que atendemos no se ven obligadas de ninguna manera a mantener una relación con nosotras a diferencia de otros recursos sociales. Muchas veces somos nosotras las que tenemos la obligación y el interés de estar y ser aceptados por la mujer, hombre o persona no binaria que queremos atender. No ser aceptados por las personas en situación de sin techo y vivienda inadecuada es un miedo recurrente que tenemos que gestionar. Recordar que nuestro trabajo es ser útiles a las personas de calle independientemente de la existencia de afinidad nos ayuda en este proceso. No se nos puede olvidar que antes que educadoras somos mujeres y hombres que despertamos fobias y filias en las personas que están situación de sin techo y vivienda inadecuada. Saber apartarnos y dar relevo a otra persona del equipo es fundamental.

- **Autoridad:** La necesidad de crear una vinculación que nos permita intervenir se confunde muchas veces con una relación falsamente horizontal en la que escondemos o no reconocemos el poder que nos aporta el rol que desempeñamos. No reconocer con honestidad el papel que tenemos y establecer límites, sobre todo en el caso de los profesionales varones, nos puede hacer caer en conductas autoritarias cuando la situación de afinidad se rompa o se ponga en cuestión. Manejar el equilibrio entre cercanía y autoridad es complejo pero necesario y requiere de una auto observación y contraste continuo.
- **Muerte:** La vida en situaciones de sin techo y vivienda inadecuada y las condiciones asociadas a estas situaciones, reduce drásticamente la esperanza de vida y castiga física y psicológicamente a las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos. En el proceso de vinculación existe la posibilidad de que la persona que estamos atendiendo muera en la calle o en un recurso social y sanitario. Ser conscientes de esta realidad naturalizando la muerte nos permite afrontarla y gestionarla.

5. Violencias

Como ya hemos avanzado en la fase de primeros contactos, los hombres que atendemos utilizan estrategias disfuncionales para gestionar sentimiento negativo, esta es una de las razones de estar en la situación que están cuando les conocemos. En esta fase de vinculación las violencias siguen estando presentes y debemos destacar algunos aspectos específicos de la misma sin olvidarnos de lo aportado en la fase anterior.

- **Baja exigencia no es todo vale:** Es respeto, seguridad y límites. Siempre de manera pedagógica y no punitiva. Podemos cometer el error de pensar que no poner límites se traduce en una vinculación más cercana, pero nos estaríamos equivocando. Durante todo el proceso de vinculación poner límites y explicitar que conductas son inadmisibles para nosotras es fundamental. Los limites se comunican y se respetan primero de manera unilateral, para que luego, tras el proceso de aprendizaje, sean aceptados por el otro. Estos límites los debemos poner no desde la rabia o el enfado sino para facilitar el camino hacia una comunicación no violenta y un buen trato.

  Poner límites es necesario para el desarrollo de las personas, para su equilibrio, para diferenciar el bien y el mal. Dan estructura a su identidad, a sus relaciones y a la relación con el contexto. Nos dan la posibilidad de elegir y ser consecuentes con nuestra elección. Poner límites es modelar para enseñar a que ellas también puedan poner límites a sus relaciones, incluso a ellas mismas.
- **Juicios de valor:** La incapacidad para gestionar sentimientos negativos no convierte a los hombres, mujeres y personas no binarias en malas o buenas personas. Tenemos que intentar no caer en realizar juicios de valor, aunque presenciemos o seamos objeto de violencia. Ser capaces de valorar la acción en si misma sin juzgar a la persona es parte fundamental de nuestro trabajo.
- **No controlar:** La relación creada con la persona en esta fase de vinculación nos puede hacer pensar que somos capaces de controlar sus acciones violentas, pero no es así. Tenemos que centrarnos en gestionar la situación y no en controlar el comportamiento del otro. Proponer la búsqueda de otro momento (otro cuándo), otro lugar (dónde) y otro modo (cómo).

  En esta fase la diferencia entre la violencia que reciben las mujeres del equipo en comparación con los hombres continúa estando presente. La violencia machista que sufren las mujeres del equipo de calle es una constante que, aunque en algunas ocasiones sea más sutil tenemos que ser capaces de identificar y reconocer. Estas violencias van desde el menosprecio hasta las insinuaciones sexuales, pasando por valoraciones físicas e intimidación. En todos los casos de violencia debemos tomar distancia de la situación y compartir con el equipo la situación para adoptar medidas concretas como equipo. Estas medidas pueden ir desde un toque de atención en los casos de violencia más leves, hasta la finalización de la intervención y la denuncia legal correspondiente, en los casos más graves.

  - El hombre del equipo tiene que ser conscientes de que en un episodio de violencia con un hombre al que atienden, este va a intentar provocar en nosotras la misma reacción, la confrontación. Tenemos que tener claro que no podemos contribuir a aumentar la escalada de

agresividad intentando ponernos al mismo nivel, levantando la voz o utilizando nuestro cuerpo de forma amenazante. El profesional ha de modelar otro tipo de gestión de conflictos.

- Encarnamos una figura de cuidado que siempre está ahí, aunque sea con tiras y aflojas. En muchas ocasiones seremos la persona en la que se descarguen todas las frustraciones del hombre, mujer o persona no binaria que estamos atendiendo. Hemos de dar importancia a una acción violenta y poner un límite claro y firme, dando otra oportunidad a la relación educativa en otro momento, evitando que las medidas a tomar sean definitivas.
- En la fase de vinculación, la relación con la persona nos pude llevar a justificar o a minimizar actitudes que no hubiéramos tolerado en una fase de primeros contactos. Hemos de ser constantes con los limites puestos en la primera fase de la intervención y con los acuerdos adoptados para mantener una adecuada relación profesional. Minimizar estas actitudes supone invisibilizar a la persona y a sus sentimientos.
- Expresar como nos hacen sentir los episodios de violencia, si la situación lo permite, ayuda construir una relación más respetuosa.

Compartir con el equipo estas situaciones y poder desahogarnos de la violencia recibida es fundamental para gestionar nuestro estado emocional. Como ya hemos dicho anteriormente el equipo es contraste y soporte de nuestra intervención.

- En las mujeres que atendemos es habitual que hayan vivido relaciones de violencia y que la vivan en el momento en el que nosotras le atendemos. Destacar esta violencia, aportar momentos de seguridad donde poder hablar con ella, así como orientar nuestra intervención para facilitar la toma de decisiones de la mujer será una prioridad.

En caso de presenciar una situación de violencia de género nuestro objetivo ha de ser la protección de la mujer. Para ello hemos de tener en cuenta a los recursos comunitarios para la actuación en caso de urgencia en situaciones de violencias machistas.

Los procesos de toma de conciencia y de toma de decisiones de las mujeres que sufren violencia, son complejos y han de ser ellas las protagonistas. Hemos de acompañar al ritmo que marque la mujer en paralelo a la búsqueda de recursos y que le permita salir de la situación.

Fase 3: Desvinculación

La fase de desvinculación es aquella en la que la intensidad de nuestra intervención es cada vez más baja y de forma planificada o de forma abrupta nuestra interacción con la persona atendida se cierra o finaliza. Existen diferentes tipos de desvinculación que podemos agrupar en dos grandes categorías dependiendo de si la desvinculación es programada e intencional o sucede de manera no programada y repentina. En la fase de desvinculación la intensidad de la atención es baja exceptuando los casos de desvinculación no programada que se pueden dar desde cualquier nivel de intensidad.

- **Desvinculación programada:** La desvinculación programada es aquella en la que de mutuo acuerdo se decide terminar con la relación profesional entre el equipo y la persona atendida. La desvinculación programada se puede dar habiendo cumplido los objetivos planteados en la fase de vinculación o sin cumplir. Podemos identificar diferentes tipos de desvinculación programada:

  - **Derivación:** La persona pasa a ser atendida por otro recurso o institución, se da continuidad a la intervención realizada por el equipo de calle.
  - **Paso a vida autónoma:** La persona deja de ser atendida por el equipo de calle y desarrolla su vida de forma autónoma.

- **Desvinculación no programada:** La desvinculación no programada es aquella en la que la interacción se termina por circunstancias ajenas y no programables. Podemos identificar diferentes tipos de desvinculación no programada:

- **Muerte:** Fallecimiento en la calle, vivienda inadecuada, en un recurso de alojamiento o en un recurso sanitario.
- **Suicidio:** La persona pone fin a su vida.
- **Encarcelamiento:** Privación de libertad a medio largo plazo.
- I**ngreso Psiquiátrico:** Un ingreso psiquiátrico de media o larga estancia.
- **Desaparición:** La persona desaparece sin previo aviso.

Objetivos

- Realizar de mutuo acuerdo con la persona, la derivación a un recurso o institución que dé continuidad a la intervención iniciada por el equipo.
- Gestionar de manera adecuada el final de la relación profesional, independientemente de si la desvinculación es programada o no programada.

Metodología

En la metodología de esta fase diferenciaremos entre programar la desvinculación y gestionar una desvinculación no programada.

1.Programar la desvinculación

- **Acordar:** Acordar con la persona atendida el momento y modo de terminar con la intervención y pasar a ser atendida por otro recurso o institución.
- **Explicar:** Cualquier cambio y más si supone un cambio sustancial en las condiciones de vida, es difícil de aceptar y procesar. Explicar de manera sencilla pero detallada cada paso de la desvinculación reduce los niveles de incertidumbre y facilita el proceso de cambio. Tenemos que ser claras al explicar las consecuencias de un cambio de recurso y lo que supondría un abandono o expulsión del mismo. Esta cuestión es sumamente importante cuando la derivación se hace a un recurso de la red secundaria de atención foral.
- **Temporalizar:** Tenemos que definir con la mujer, hombre o persona no binaria atendida cuando dejaremos de atenderla, intentando ser lo más concretas que se pueda. Los plazos para la valoración, adjudicación de recurso y entrada en el mismo, son largos y no suelen adaptarse a las necesidades y circunstancias temporales de la persona. Acompañar a la persona en el proceso de espera es parte del proceso de desvinculación.

  Tenemos que dejar claro que una vez finalizado el plazo establecido no mantendremos el contacto y que deben dirigirse a las personas profesionales de los equipos que les atienden.
- **Valorar:** La valoración de las personas profesionales de manera individual y de forma grupal es importante para la mejora de nuestra labor. Es por ello que por un lado preguntaremos a la persona con la que estemos cerrando la intervención que le hemos aportado y que mejoras piensa que se podrían sumar en la forma de trabajar del equipo de calle. Esta valoración se realizará de manera informal, aunque no por ello dejaremos de prestarle atención y lo compartiremos con el equipo. Por otro lado, se realizará una evaluación de equipo sobre el proceso llevado adelante con la persona atendida. El equipo da una visión completa del caso apoyando las acciones realizadas y dando alternativas a aquellos aspectos a mejorar del trabajo realizado.

Tareas y acciones de registro y análisis de la información:

- **Registrar:** En la ficha de seguimiento indicaremos los plazos de la desvinculación y los acuerdos alcanzados con la persona en este sentido y cerrada la intervención con la persona atendida,

daremos de baja el caso en el censo del equipo de calle e incluiremos su expediente en la carpeta de bajas. Es importante tener en cuenta que las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos pueden volver a ser atendidas por el equipo de calle, por lo que es importante poder acceder a la información referente a la persona y a lo trabajado en etapas anteriores.

- **Informar:** Informar a los recursos y personas con las que hemos trabajado junto a la persona atendida del final de nuestra intervención.

  También informaremos al recurso al que derivamos a la persona de todo aquello que facilite su adaptación al recurso y de continuidad al trabajo realizado por el equipo: gestiones administrativas, salud...

2. Paso a vida autónoma

- **Acordar:** Acordar con la persona el momento y la manera para terminar con la intervención.
- **Explicar:** Trasladar a la mujer, hombre o persona no binaria la importancia de seguir teniendo contacto periódico con su TS en el caso de mantener un padrón por servicios sociales y en el caso de tener un padrón ordinario. No solo para algo en concreto sino para conocimiento mutuo.

  Es importante que la persona entienda que en el caso de regresar a la situación de sin techo o vivienda inadecuada puede volver a contar con nosotras sin sentirse avergonzada por ello.
- **Temporalizar:** Una vez acceda a la vivienda autónoma fijar un breve plazo de tiempo, de máximo un mes de duración, en el que continuaremos en contacto presencial o telefónico, Es importante dejar claro que el trabajo del equipo ya ha finalizado.
- **Valorar:** Preguntaremos a la persona de manera informal, en que le hemos servido y en que podríamos mejorar. Realizaremos una valoración cualitativa de la intervención realizada con el objetivo de fortalecer aquellos aspectos que nos han funcionado y aquellos en los que podemos mejorar.

Tareas y acciones de registro y análisis de la información:

- **Registrar:** En la ficha de seguimiento registraremos los plazos de la desvinculación y los acuerdos alcanzados con la persona en este sentido. Una vez concluido el plazo acordado para la desvinculación, daremos de baja el caso en el censo del equipo de calle e incluiremos su expediente en la carpeta de bajas. Es importante tener en cuenta que las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos pueden volver a ser atendidas por el equipo de calle, por lo que es importante poder acceder a la información referente a la persona y a lo trabajado en etapas anteriores.
- **Informar:** Informaremos a la persona TS vía mail, del final de nuestra intervención y de la conveniencia de que conozca la situación de la persona y de su recorrido. También se lo comunicaremos a aquellos recursos con los que nos hemos coordinado hasta el momento.
- **Valorar:** Realizaremos una valoración cualitativa de la intervención realizada con el objetivo de fortalecer aquellos aspectos que han funcionado y aquellos en los que podemos mejorar.

3. Desvinculación no programada

- **Muerte:** La vida en situaciones de sin techo y vivienda inadecuada y las condiciones asociadas a estas situaciones, reduce drásticamente la esperanza de vida y castiga física y psicológicamente a las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos. En el proceso de vinculación existe la posibilidad de que la persona que estamos atendiendo muera en la calle o en un recurso social o sanitario.
- **Informar:** Informar a todos los recursos que tenían contacto con la persona y contactos cercanos en el caso de que la persona así lo hubiera expresado.

- **Cerrar:** Realizar una despedida que nos permita cerrar el proceso y dignificar la vida de las personas que atendemos, sin dejar de reivindicar una sociedad en la que ninguna persona tenga que morir en las mismas circunstancias.
- **Valorar:** Realizaremos una valoración de la intervención realizada con el objetivo de identificar aspectos en los que mejorar y reforzar.
- **Compartir:** Compartir en equipo lo que nos produce la muerte de una persona atendida para poder superar la perdida.
- **Suicidio:** Cuando un hombre, mujer o persona no binaria atendida por el equipo se provoca la muerte de manera intencionada, el proceso de desvinculación es repentino y traumático.
- **Informar:** Informar a todos los recursos que tenían contacto con la persona y contactos cercanos en el caso de que la persona así lo hubiera expresado.
- **Cerrar:** Realizar un acto de homenaje que nos permita cerrar el proceso y dignificar la vida de las personas que atendemos, sin dejar de reivindicar una sociedad en la que ninguna persona tenga que morir en las mismas circunstancias. Esto solo lo haremos con el consentimiento expreso de sus personas allegadas o familiares.
- **Valorar:** Realizaremos una valoración de la intervención realizada con el objetivo de identificar aspectos que podríamos cambiar en intervenciones futuras.
- **Compartir:** Compartir en equipo lo que nos produce el suicidio de una persona atendida para poder superar la perdida.
- **Encarcelamiento:** Los problemas judiciales derivados de la vida en situación de sin techo y vivienda inadecuada, sumados a una sociedad en la que la pobreza es criminalizada hace que muchas de las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos sean privadas de libertad en diferentes etapas de sus vidas. En ocasiones atendemos a personas sobre las que pesan procesos judiciales por los que más tarde o más temprano acabarán entrando en prisión.

  En muchas ocasiones la entrada en prisión no se hace de manera programada y se interrumpe de manera abrupta la intervención que estábamos realizando hasta el momento. La proporción de mujeres entre la población reclusa es mucho menor que la de hombres, esta es una situación que también afecta a las mujeres que atendemos ya que su entrada en prisión es mucho menos común que entre los hombres que atendemos.
- **Averiguar:** Averiguar en qué centro penitenciario está la persona para poder ponernos en contacto con ella.
- **Contactar:** Contactar con la persona a través de TS del centro penitenciario o a través de una carta y solicitarle permiso para informar a aquellos recursos con los que estaba en contacto, además de mostrarle nuestra disposición para ayudarle dentro de nuestras posibilidades.
- **Informar:** En el caso de que la persona de su consentimiento expreso, informar a aquellos recursos que tenían contacto con la persona. Informar a la institución penitenciaria que de la persona tiene vinculación con los servicios sociales.
- **Desaparición:** Como hemos mencionado anteriormente, la itinerantica tanto geográfica como de sus procesos vitales es una característica común de las mujeres, hombres y personas no binarias que atendemos. Esto hace que, en ocasiones, personas con las que estamos interviniendo desaparezcan y no volvamos a tener noticias de ellas. Esta desaparición puede ser temporal y recuperar el contacto al de un tiempo, o permanente y no volver a saber de la persona.

  En el caso de las mujeres que atendemos, la desaparición puede significar que esta haya vuelto a una situación de sinhogarismo encubierto en la que ya no se encuentra en situación calle o vivienda inadecuada.
- **Informar:** Informar a los recursos que tenían contacto con la persona.
- **Valorar:** Valorar la intervención realizada para reforzar aspectos positivos de la misma e identificar posibles mejoras.