

INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA sobre el trabajo en medio abierto con personas en situación de sin hogar.



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



Bizitegi
Por una sociedad sin exclusiones
Bazterturik gabeko gizarterantz



eraikiz kolektiboa
Innovar para la inclusión social desde la participación

Deusto
Universidad de Deusto
Deustuko Unibertsitatea

Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea

EUSKO JAHLARITZA
GOBIERNO VASCO

B
Bilbao

Junio de 2023

AUTORÍA:

Bizitegi

Eneko Urreta García. Bizitegi

Lutxi Iturriaga Álvarez. Bizitegi

Aitziber Bañuelos Ganuza. Eraikiz Kolektiboa

Zesar Martínez García. Parte Hartuz, UPV/EHU

Natalia Gil Olmos. Parte Hartuz, UPV-EHU

Luzia 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

Contenido:

| | |
|---|-----------|
| 1. Justificación | 6 |
| 2. Metodología de investigación: IAP | 10 |
| 3. Desarrollo | 15 |
| Equipo motor | 16 |
| Sesiones con el equipo de calle | 16 |
| Sesiones con el grupo amplio de contraste | 18 |
| Diálogos con personas atendidas por el equipo de calle | 20 |
| 4. Marco teórico | 21 |
| Introducción | 21 |
| Exclusión social | 22 |
| ¿Cómo conceptualizamos la exclusión social? | 22 |
| ¿Desde qué modelos podemos analizar y entender la exclusión social? | 24 |
| Las rupturas de la exclusión social según García Roca | 24 |
| Las tres zonas de cohesión social de Robert Castel | 27 |
| Análisis de género e interseccional | 28 |
| Aporofobia y criminalización de la pobreza | 31 |
| Sin hogar | 33 |
| ¿Cómo definimos el sinhogarismo? | 33 |
| Tipología ETHOS según la Estrategia Vasca para Personas sin Hogar 2018-2021 ... | 35 |
| Acompañamiento como metodología de intervención social | 37 |
| El poder de las relaciones de ayuda | 40 |
| 5. Análisis de diálogos con personas atendidas por el equipo de calle ... | 43 |
| Descripción: objetivos y metodología llevada a cabo | 43 |
| El planteamiento metodológico inicial | 44 |
| Preparación y diálogo | 45 |
| Categorías de análisis | 46 |
| Valoración del equipo de calle y su intervención | 46 |
| Percepción de los recursos que atienden a hombres y mujeres en situación de sin hogar | 54 |
| Entorno relacional y comunitario | 56 |

| | |
|--|------------|
| Vivencia del confinamiento y los recursos activados..... | 58 |
| Género..... | 58 |
| 6. El equipo de calle de Bizitegi y su metodología de intervención..... | 62 |
| Fundamentación y antecedentes..... | 62 |
| Naturaleza y alcance..... | 63 |
| Conocimiento de la realidad..... | 64 |
| Trabajo comunitario..... | 64 |
| Intervención directa..... | 64 |
| Metodología común de intervención..... | 65 |
| Introducción..... | 65 |
| Intervención directa..... | 65 |
| ¿Qué es intervención directa?..... | 65 |
| ¿Quién realiza la intervención directa?..... | 66 |
| ¿Desde dónde hacemos intervención directa?..... | 66 |
| ¿Por qué hacemos intervención directa?..... | 67 |
| ¿Con quién hacemos intervención directa?..... | 67 |
| Fases de la intervención directa..... | 69 |
| Fase 1: Primeros contactos..... | 69 |
| Objetivos..... | 70 |
| Tipos de primeros contactos..... | 71 |
| Metodología..... | 72 |
| Fase 2: Vinculación..... | 85 |
| Objetivos..... | 86 |
| Metodología..... | 86 |
| Fase 3: Desvinculación..... | 99 |
| Objetivos..... | 100 |
| Metodología..... | 101 |
| 7. Resultados, conclusiones y temas a seguir trabajando..... | 107 |
| Objetivos y resultados..... | 109 |
| Cuestiones a seguir trabajando..... | 115 |
| 8. Bibliografía..... | 118 |
| Anexos..... | 121 |
| Anexo 1: Proyecto de investigación..... | 122 |
| Anexo 2: Guion para los diálogos con personas atendidas por el EC..... | 130 |
| Anexo 3: Guion primera sesión con el EC..... | 134 |

| | |
|--|------------|
| Anexo 4: Guion segunda sesión con el EC..... | 137 |
| Anexo 5: Guion tercera sesión con el EC..... | 141 |
| Anexo 6: Guion cuarta sesión con el EC..... | 144 |
| Anexo 7: Guion quinta sesión con el EC..... | 150 |
| Anexo 8: Guion sexta sesión con el EC | 152 |
| Anexo 9: Guion séptima sesión con el EC | 153 |
| Anexo 10: Guion octava sesión con el EC..... | 155 |
| Anexo 11: Guion primera sesión GAC..... | 157 |
| Anexo 12: Guion segunda sesión GAC..... | 160 |
| Anexo 13: Guion tercera sesión GAC..... | 161 |
| Anexo 14: Guion cuarta sesión GAC | 163 |
| Anexo 15: Guion quinta sesión GAC..... | 164 |
| Anexo 16: Guion sexta sesión GAC..... | 167 |

1. Justificación

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. El sinhogarismo constituye la forma más extrema y visible de privación y exclusión social, y la falta de hogar es una violación de la dignidad humana y de los derechos fundamentales. 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 sinhogarismo.

En alguno de estos servicios desarrolla su actividad desde los años 80 la asociación Bizitegi, que gestiona diferentes recursos para atender a las personas en situación de sinhogarismo.

En esta investigación hemos puesto el foco específicamente en el trabajo en medio abierto que realiza el Equipo de Intervención en calle con mujeres, hombres y personas no binarias en situación de sin techo y vivienda inadecuada de Bizitegi; que desarrolla el “Programa de Intervención Socio-Educativa y Comunitaria con Personas Sin Techo del ayuntamiento de Bilbao. Este equipo de calle, formado por cinco hombres y dos mujeres, desarrolla su trabajo en tres ámbitos de actuación:

1. Conocimiento de la realidad
2. Intervención directa.
3. Trabajo comunitario.

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 este proyecto de investigación-acción, las podríamos resumir del siguiente modo:

- 1) La existencia de rechazo social a las personas sin hogar que viven en la calle, que en ocasiones incluye su desalojo de las zonas más transitadas de la ciudad como forma de invisibilización de estas realidades. Este rechazo necesita de un trabajo de pedagogía y prevención de actitudes de estigmatización de las personas más desfavorecidas.

Es decir, dar a conocer la realidad del sinhogarismo, los cambios que está experimentando en los últimos años (más personas, más familias y más grupos sociales afectados tanto de personas autóctonas como migradas); y realizar cierta concienciación sobre los riesgos que entraña una sociedad cada vez menos cohesionada tanto económicamente como en términos de derechos y satisfacción de necesidades básicas.

Esa realidad de desconocimiento y rechazo influye en el trabajo de intervención que se realiza con las personas sin hogar. Ya que la falta de reconocimiento social, y las dificultades de diferente tipo que analizaremos en este estudio, generan un desgaste que hace que las/os trabajadoras/es de calle se quemen y abandonen esta labor una vez finalizada en un período de 5- 10 años. De este modo se desperdicia su experiencia y su conocimiento acumulado, de ahí la necesidad de elaborar colectivamente unas bases y una estrategia que permitan dotar de sentido, consistencia y proyección a futuro la labor que se desarrolla actualmente.

- 2) La falta de tiempo y espacios de las trabajadoras del equipo de calle para tomar una distancia reflexiva sobre ese trabajo con las personas sin hogar. Distancia reflexiva necesaria para reforzar su sentido social y político, y desarrollar una reflexión más pausada de los condicionantes y debilidades que producen cansancio y hastío en las personas que trabajan en el medio abierto.

- 3) La necesidad de identificar y poner en valor los aciertos y puntos fuertes del trabajo que se viene realizando en el conocimiento de estas realidades de exclusión, y en la intervención directa con personas en situación de sin hogar.

En base a estas necesidades e inquietudes iniciales, dentro del Grupo de Investigación Parte Hartuz de la UPV/EHU y con la participación de las personas trabajadoras del equipo de calle de Bizitegi, configuramos un equipo de trabajo de cara a desarrollar un proceso de investigación-acción.

El inicio de este proceso fue un taller realizado en abril del 2019 con once personas vinculadas de diferentes modos y con diferentes grados de responsabilidad a este ámbito de la intervención social. En esa sesión realizamos una lluvia de ideas sobre los aspectos más urgentes o prioritarios a la hora de repensar y mejorar la práctica de trabajo en medio abierto con las personas sin hogar en Bilbao.

A partir de los aportes realizados en ese primer taller elaboramos un borrador de este proyecto que durante los meses de mayo y junio del 2019 fue contrastado en diferentes reuniones y sesiones de trabajo con las diferentes entidades que formarán parte de este proceso. De esta manera definimos con mayor concreción, y adecuación a las necesidades de los agentes, los objetivos y el alcance de esta investigación-acción.

A partir de la riqueza de aportes y reflexiones que se realizaron en esas sesiones y reuniones destinadas a la elaboración y contraste de este proyecto de investigación-acción, se definieron los siguientes objetivos para este trabajo:

1. Abrir un espacio y un tiempo de reflexión y aprendizaje con las personas integrantes del equipo de calle de Bizitegi para:
 - 1.1. Caracterizar de forma más concreta y precisa el trabajo que desarrolla el equipo de calle: base filosófica y teórica, objetivos, funciones, personas destinatarias, tiempos de intervención y relaciones de género dentro y fuera del equipo.

- 1.2. Dar a conocer, visibilizar y ampliar el conocimiento del trabajo en medio abierto con personas en situación de sinhogarismo, de manera que pueda desarrollarse un debate conjunto con otros estamentos y entidades relacionadas con este trabajo.
2. Ordenar y dar forma al conocimiento experiencial acumulado en el equipo para:
 - 2.1. Fortalecer el enfoque de derechos como punto de partida para la intervención con personas en situación de sinhogarismo y fijar las bases de la metodología de trabajo del equipo de calle.
 - 2.2. Concretar y visibilizar las necesidades específicas de los itinerarios de acogida a las mujeres en situación de sinhogarismo.
3. Identificar y acercarnos a experiencias y modelos de trabajo en medio abierto de otros lugares, con el fin de aprender de éstas y ampliar nuestra formación en aspectos prácticos: criterios, herramientas y metodologías de trabajo en común.
 - 3.1. Conocer la experiencia de las personas en situación de sinhogarismo que han sido atendidas por el equipo de calle y han sido usuarias de diferentes recursos en Bilbao y otras ciudades y pueblos.
4. Elaborar un material en formato claro y resumido que nos permita transmitir la experiencia acumulada y la metodología del trabajo en medio abierto.

2. Metodología de investigación: IAP

Las preocupaciones e inquietudes del equipo de calle que dieron origen a esta investigación nos hicieron decantarnos desde el inicio por la utilización de una metodología conocida como Investigación-Acción Participativa (IAP). Ciertamente aquellas preocupaciones iniciales, además de una demanda de reflexión y análisis de la práctica profesional propia del equipo de calle, también expresaban cierta urgencia por transformar los condicionantes y dificultades que generan desgaste y desánimo en las personas que trabajan en calle. De ahí la necesidad de que el equipo de calle elaborara, junto con otras personas, agentes e instituciones del contexto de su práctica, unas bases y unas referencias que permitieran reforzar de sentido, consistencia y proyección a futuro la labor que desarrollan.

Así, en la medida que esta investigación busca no sólo un mayor análisis y conocimiento, sino también fortalecer un equipo de trabajo y además incorporar a diferentes agentes para enriquecer el análisis y poder identificar conjuntamente formas de mejorar la práctica y de superar sus dificultades, la IAP se adecuaba en mayor medida a esos propósitos.

Efectivamente, la investigación-acción participativa es una metodología de investigación colaborativa que se basa en la participación directa y continuada de diferentes agentes en la realización del estudio, lo que permite que esos agentes realicen un diagnóstico desde sus vivencias, acciones y reflexiones cotidianas (en nuestro caso, esos agentes han sido las trabajadoras y responsables del equipo de calle; las propias personas en situación de sinhogarismo; y las entidades e instituciones que hemos invitado al Grupo Amplio de Contraste¹).

¹ El Grupo Amplio de Contraste es el espacio al que eran convocadas periódicamente las personas y entidades que podían estar interesadas y/o ser interesantes para este proceso: profesionales de diferentes administraciones, entidades y asociaciones que trabajan en el ámbito de la exclusión social severa. Participan en el proceso de investigación-acción para debatir y hacer aportaciones, además de compartir un foro de debate que permite reforzar el conocimiento mutuo y realizar sugerencias a otros agentes para una mejor sinfonía y coordinación de actuaciones.

A continuación, y con base en esas reflexiones y diagnósticos, el proceso de trabajo permite definir líneas de mejora e innovación, completando así un proceso de acción-reflexión-acción que pretende fortalecer, de abajo hacia arriba, a las personas y agentes que menor capacidad de incidencia poseían.

“La Investigación y Acción Participativa se caracteriza por su postura de investigar para conocer más sobre los procesos que determinan los problemas, por las acciones de denuncia y de transformación que se producen al conocer mejor esos procesos, así como por la participación real de las comunidades implicadas en todos los pasos de investigación-reflexión-acción. En definitiva, podemos decir que se busca conocer para comprender y comprender para transformar.” (Soliz y Maldonado, 2008)

Un proceso de indagación e intervención que aspira a generar transformaciones y mejoras mediante el diálogo y la reflexión conjunta; evitando verticalismos y favoreciendo dinámicas de escucha, acuerdo y poder compartido. Se traduciría, por tanto, en la creación y adquisición de conocimientos y herramientas de empoderamiento y fortalecimiento, en nuestro caso fundamentalmente del equipo de calle y de Bizitegi en su conjunto.

El desarrollo propiamente dicho de esta metodología supone la realización de un determinado número de entrevistas, reuniones, sesiones de trabajo y talleres participativos con los diferentes agentes y sujetos mencionados, actividades que detallaremos en el siguiente apartado de este informe. Finalmente, como aspecto central de esta metodología, se realizaron dos jornadas finales de devolución que permitieron dar a conocer los resultados alcanzados, devolver a las personas participantes los conocimientos que habían compartido y debatir sobre las conclusiones prácticas de todo ello.

Así, tal y como plantean María Teresa Sirvent y Luis Rigal, la investigación-acción participativa es una forma de hacer ciencia de lo social que procura, a través de la participación real de la población involucrada, generar conocimiento colectivo y crítico; fortalecer la organización social y la capacidad de participación de los sectores populares; y promover la modificación de las condiciones que afectan a su vida cotidiana. (Sirvent y Rigal, 2012)

Este es un proceso colaborativo entre investigadoras universitarias y entidades sociales que parte de la práctica, las preocupaciones y los intereses de esas entidades, y no solamente de los intereses de profesionales investigadores; compartiendo también las decisiones sobre el diseño y el desarrollo del proceso de investigación.

“Las gentes del común merecen conocer más sobre sus propias condiciones vitales para defender sus intereses, que aquellas otras clases sociales que han monopolizado el saber, los recursos, las técnicas y el poder mismo; es decir, que debemos prestar a la producción del conocimiento tanta o más atención que a la producción material. Así podíamos inclinar la balanza en pro de la justicia para los grupos desprotegidos de la sociedad”. (Orlando Fals Borda, 2008)

Esta modalidad de investigación, en definitiva, procura fortalecer y poner en el centro el testimonio y las propuestas de los sujetos que menos capacidad de incidencia (poder) poseen, en nuestro caso las trabajadoras del equipo de calle y las personas en situación de sinhogarismo. Para ello, en los diferentes talleres y sesiones de trabajo, se diseñan formas de diálogo, escucha y participación que favorezcan el reconocimiento y la puesta en valor de su experiencia vivencial y práctica; buscando con ello visibilizar, reconocer y generar mayor auto-confianza en las capacidades y potencialidades de acción de estos sujetos.

De este modo a través de sesiones de trabajo, entrevistas y encuentros entre diferentes agentes se va desarrollando un proceso con diferentes fases de apertura (inquietudes iniciales; talleres de diagnóstico; incidencia en nuevas prácticas...) y fases de cierre (definición del proyecto de manera acordada; elaboración de materiales de apoyo a la práctica profesional; informe de devolución del conocimiento generado), que solemos representar gráficamente con esta figura2:

2 MARTI, Joel, s/f. *La realidad que se percibe, se mide y se transforma. Métodos y técnicas para la participación social*. En línea (en enero de 2010) en: <http://www.construyendocritica.org/Textos/biblioteca/48.pdf>

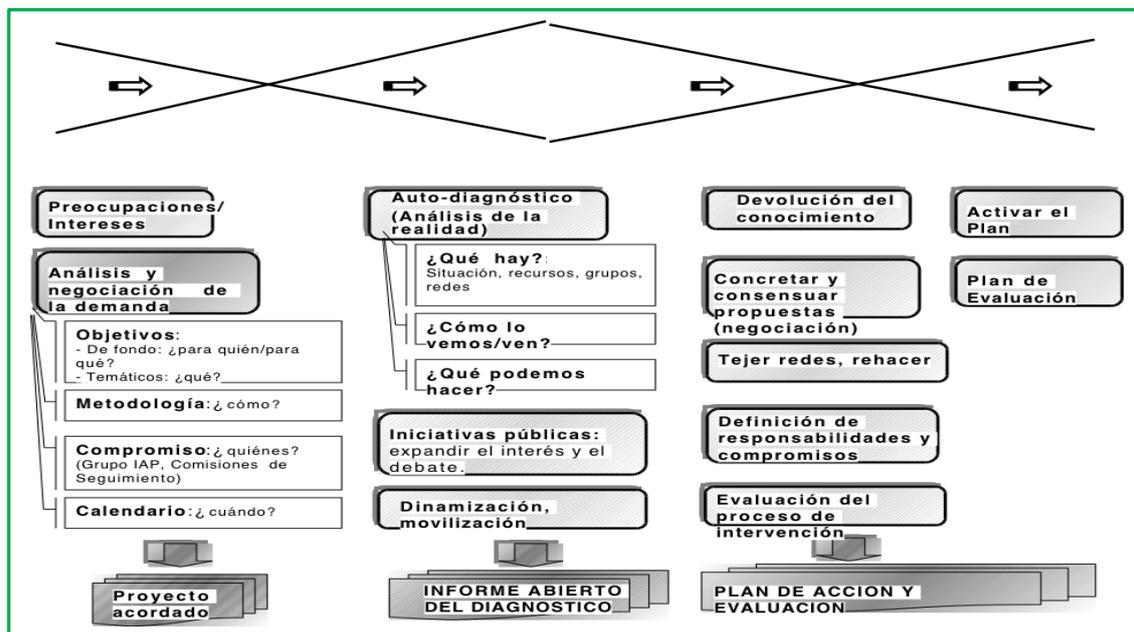


Figura 1: Etapas proceso investigación-acción participativa

Además de los señalados anteriormente, otros de los rasgos distintivos de esta metodología de investigación que también se han implementado en este trabajo es el carácter acordado del proyecto inicial y su metodología. Es decir, realizar una definición de los objetivos, la metodología y los resultados que se esperan de la investigación a través de un proceso previo al inicio de la investigación en sí misma (que incluye varias reuniones, sesiones de trabajo y feed-back sobre borradores del proyecto) para que el sujeto definidor del proyecto sea la propia entidad demandante y también el resto de agentes que participarán en el mismo.

Junto con ello, además de la participación continuada de esos agentes en todas las fases del proceso, otra forma de dotar a las entidades sociales del carácter de sujeto de investigación y no mero objeto de la misma es que el grupo de investigación tenga una composición mixta que incluye tanto a profesionales de la investigación como a profesionales de las entidades que trabajan en la temática estudiada. Construir así una relación sujeto-sujeto, deconstruyendo la más habitual de sujeto investigador-objeto investigado.

Por último, la IAP hace explícito que investigar y construir conocimiento es una forma de intervenir en la realidad (de ahí la expresión investigación-acción); de alguna manera se unen el conocimiento y la acción y por ello, además de los resultados o productos alcanzados, cobra

importancia todo lo que sucede y se construye (o refuerza) en el propio proceso de investigación: relaciones y conocimiento mutuo, voluntades compartidas, desacuerdos, voluntades no compartidas, conflictos, etc.

Veamos, a continuación, las diferentes actividades, entrevistas, reuniones, sesiones de trabajo y talleres participativos desarrollados en este proceso junto con los diferentes agentes y personas que han prestado su experiencia y reflexión en esta investigación-acción.

3. Desarrollo

Como hemos explicado en el apartado anterior la metodología de investigación IAP requiere de la participación de diferentes agentes en distintos espacios de debate y trabajo. Cuando en el año 2019 desde el equipo de calle en colaboración con el grupo de investigación de la UPV Parte Hartuz se empezaron a realizar las primeras reuniones para definir cómo y a través de qué metodología se iban a trabajar las inquietudes inicialmente planteadas por el equipo, comenzamos a recorrer un camino que conviene explicar cronológicamente centrándonos en cada uno de los espacios de trabajo.

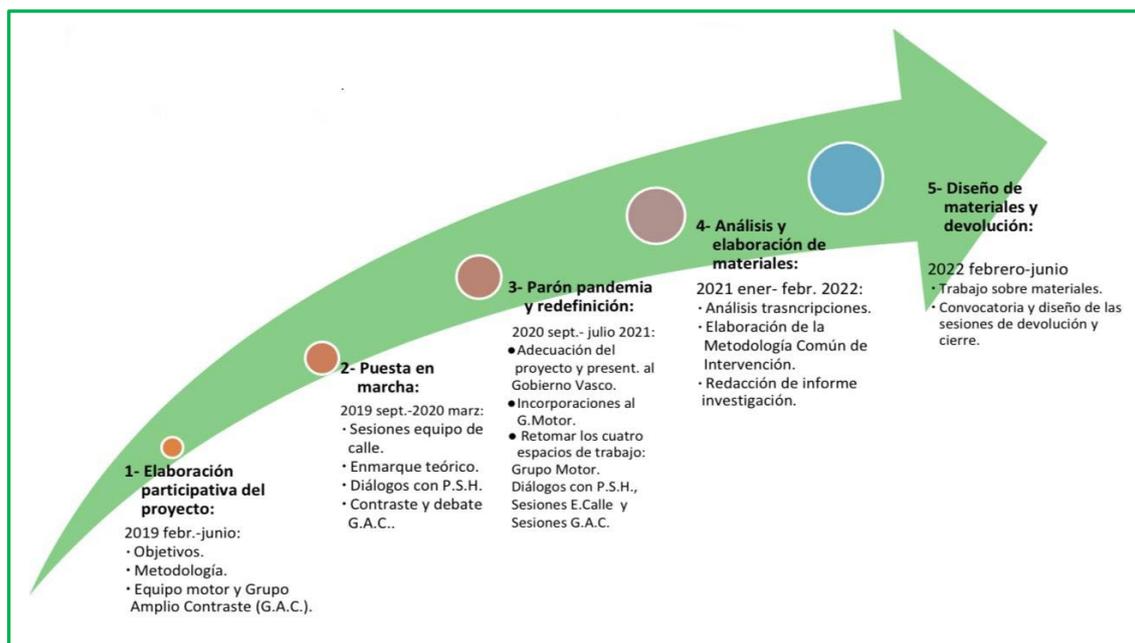


Figura 2: Proceso de desarrollo planteado por etapas de forma cronológica

En este gráfico podemos observar una línea del tiempo en la que se detallan los diferentes momentos vividos a lo largo de un proceso que se inició en 2019 y que se ha dado por finalizado

en el año 2022 con la realización de dos jornadas de devolución y la elaboración del informe final.

En las siguientes líneas explicaremos cada uno de los espacios de trabajo y debate que han compuesto esta investigación y que han sido objeto y sujeto de la misma.

Equipo motor

El equipo motor de la IAP ha sido el grupo de impulso de la investigación y por el han pasado 9 personas de 4 entidades diferentes: Zesar Martínez, Beatriz Casado, Natalia Gil y Luzia Ceballos del grupo de investigación de la UPV Parte Hartuz; Itziar Gandarias y Miguel Ángel Navarro de la Universidad de Deusto; Aitziber Bañuelos del Colectivo Eraikiz y Lutxi Iturriaga y Eneko Urreta del equipo de intervención en medio abierto de Bizitegi.

Las reuniones del equipo han sido quincenales durante gran parte de la IAP exceptuando el parón provocado por la pandemia del Covid19 y periodos vacacionales. El trabajo del equipo motor ha sido preparar las diferentes sesiones de trabajo, analizar los resultados, realizar diálogos con personas atendidas por el equipo de calle, elaboración de materiales, preparación de jornadas de devolución y realización del informe final.

El equipo motor ha sido el eje sobre el que han pivotado los otros tres espacios, haciendo a su vez de enlace y guía del proceso. A continuación, nos centraremos en las sesiones con el equipo de calle, las sesiones con el grupo amplio de contraste y los diálogos con personas en situación de sin hogar.

Sesiones con el equipo de calle

Respondiendo a los objetivos del proyecto de abrir un espacio de reflexión y aprendizaje para el equipo de calle y ordenar el conocimiento experiencial acumulado para que pudiera ser

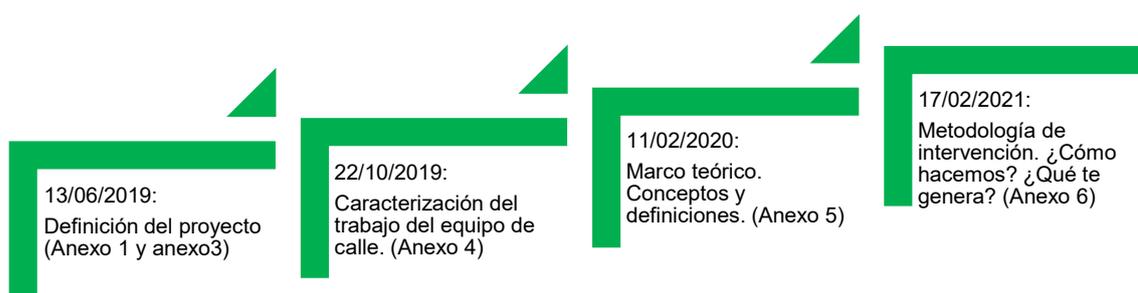
trasladable a un material que estableciese los principios metodológicos de la intervención en medio abierto, las sesiones con el equipo de calle han sido el espacio principal de trabajo.

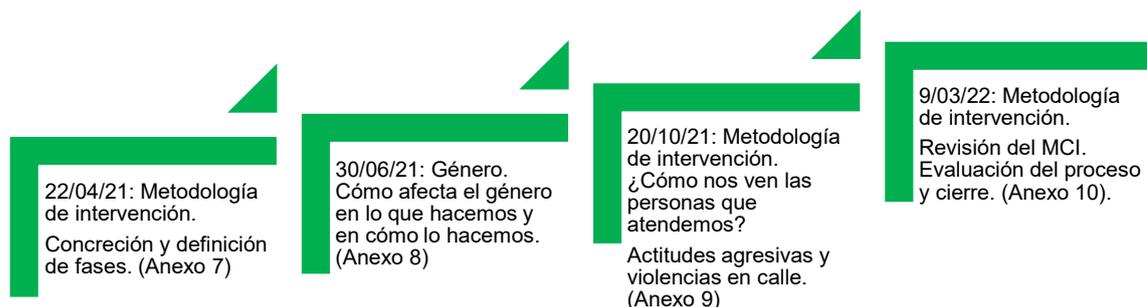
En estas sesiones han participado las siete personas trabajadoras del equipo de calle, incluyendo a la persona responsable de la unidad sin hogar de Bizitegi. Las sesiones tenían una duración de tres horas con un pequeño descanso de diez minutos y comenzaban con alguna dinámica que ayudase a la activación de las sinergias de las personas participantes.

Para la realización de las sesiones, el equipo motor realizaba varias reuniones en las que se escogía el tema concreto a trabajar, se establecía un ejercicio previo que las personas participantes debían realizar antes de la sesión y se realizaba un guion de la misma. Durante las sesiones una o dos personas del equipo motor se encargaban de guiar la sesión fomentando la participación de todas las integrantes del equipo de calle y recogiendo los aportes más significativos. Todas las sesiones han sido grabadas para su posterior análisis.

Una vez finalizada la sesión, el equipo motor analizaba las grabaciones y ejercicios para poder ir elaborando los materiales que se exponen en este informe final. La elaboración del documento de metodología común de intervención (MCI) ha supuesto el grueso del trabajo realizado y a su elaboración se han dirigido gran parte de las sesiones realizadas.

Las sesiones realizadas son las siguientes:





Sesiones con el grupo amplio de contraste

Como su propio nombre indica, este grupo nos ofrecía contraste sobre los avances realizados en las sesiones con el equipo de calle y nos permitía trasladar las ideas y aportaciones realizadas por el equipo de calle y las personas atendidas por este con las que habíamos mantenido diálogos. Este no eran únicamente un espacio donde recoger y trasladar ideas, sino que se buscaba que fuera un espacio donde incidir y transformar.

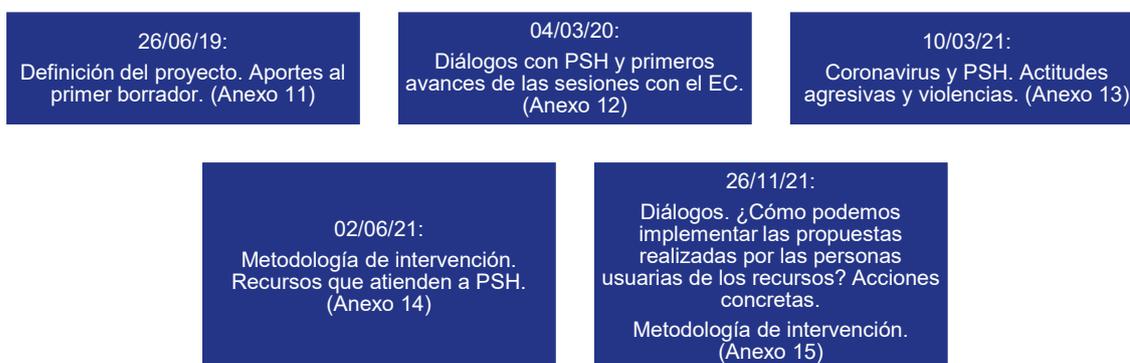
Las sesiones con el grupo amplio de contraste tenían una duración máxima de dos horas y a diferencia de las sesiones con el equipo de calle no era necesaria la realización de un trabajo previo por parte de las personas participantes. Las sesiones se apoyaban en una presentación proyectada que nos permitía dar cuenta de los avances realizados hasta el momento para pasar a la última parte de la sesión donde se fomentaba la participación de las participantes en relación a un tema escogido por el equipo motor.

La diversidad de perfiles de las personas participantes en las sesiones del grupo amplio de contraste ha sido algo que ha enriquecido el proceso y que ha permitido trasladar las reflexiones realizadas por el equipo de calle y las opiniones de las personas con las que se han mantenido diálogos personas que en su mayoría ocupan cargos de responsabilidad en sus puestos de trabajo.

El grupo amplio de contraste estaba conformado por personas de diferentes ámbitos relacionadas con el trabajo con personas en situación de sin hogar y con el equipo de calle:

- Kepa Eguskitza. Servicio Vasco de Gestión de Penas.
- Sara Gonzalez Bustinduy. Trabajadora Social Surbisa.
- Unai Lizarraga. Bizitegi, responsable de la unidad sin hogar.
- Pablo Ruiz, Bizitegi, director técnico de intervención.
- Mariasun Garai. Osakidetza, responsable del programa TAC (Tratamiento Asertivo Comunitario).
- Rubén De Pedro, Osakidetza, Psiquiatra del programa TAC.
- Ohiane Ruiz. Coordinadora del Servicio Municipal de Urgencias Sociales.
- Maitane Martínez, Negociado de programas para la inclusión, Área de Acción Social, Ayuntamiento de Bilbao.
- Raquel Olaso, Inclusión y Urgencias Sociales, Ayuntamiento de Bilbao.
- Esther Acera, Negociado Alojamientos Sociales, Ayuntamiento de Bilbao.
- Ernesto Notario, Trabajador Social, Albergue Municipal de Elejabarri, Ayuntamiento de Bilbao.
- Cristina Marbella, responsable Comisión Antisida Bilbao.

En total hemos realizado cinco sesiones con el grupo amplio de contraste. Para cada una de estas sesiones el grupo motor realizaba un trabajo previo de preparación y de elaboración de los materiales a presentar en la misma, además de un guion interno que guiaba la sesión. Las sesiones realizadas y las temáticas son las siguientes:



Diálogos con personas atendidas por el equipo de calle

El cuarto espacio de trabajo y de recogida de información para la elaboración de una metodología común de intervención, ha sido el creado en los diálogos mantenidos con diez personas que habían sido o eran atendidas por el equipo de calle.

El objetivo era poder obtener una opinión en primera persona de la atención recibida para poder contrastar las reflexiones e ideas surgidas en los dos espacios anteriores. Para ello el Equipo de calle realizó una propuesta de personas intentando que esta reflejase la diversidad y heterogeneidad de las personas atendidas en cuanto a edad, origen y proceso realizado.

En total se realizaron diálogos con seis hombres y cuatro mujeres que aportaron información e ideas que al fin y a la postre resultaron vitales para la elaboración de un documento de metodología común de intervención.

En el apartado de análisis de los diálogos de este informe detallaremos con mayor concreción cuál fue el análisis que se realizó de los mismos y cuáles fueron las categorías de análisis utilizadas.

4. Marco teórico

Introducción

Para poder comprender y caracterizar de manera adecuada el trabajo en medio abierto con personas en situación de calle en la ciudad de Bilbao, una base teórica resulta indispensable. Acotar y definir los conceptos con los que pensamos el trabajo en medio abierto con personas sin techo determina nuestro modelo de intervención, el diseño específico de programas y la manera de relacionarnos con las personas que atendemos.

Es necesario para ello explicitar el lugar desde donde miramos y entendemos el trabajo con personas en situación de calle, pues ello nos libera del peso de una intervención objetiva. Utilizando el concepto de conocimiento situado de Donna Haraway (1991), queremos mostrar con honestidad nuestro lugar como profesionales de la intervención social, con sus luces y sus sombras, y sin caer en romanticismos e idealizaciones.

Los conceptos que debemos identificar y definir para entender desde dónde parte la intervención, son los de exclusión social, sinhogarismo y acompañamiento. Para entender desde qué situaciones multicausales parten y se encuentran las personas, es necesario entender el concepto de exclusión social, cómo este se puede dar y qué consecuencias lleva para las personas y la imagen criminalizada de ellas que no hace más que retroalimentar su situación.

Después nos centraremos en aquellas personas con las que trabajamos dentro de las situaciones de exclusión social, siendo éstas las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo, para lo que será necesario identificar qué supone estar en dicha situación.

Por último, destacaremos el acompañamiento como motor, núcleo y mirada constante que empleamos en la intervención social, para lo que será del todo necesario entender qué es, qué supone y en qué se traduce en la praxis; y destacaremos la necesaria reflexión sobre el concepto de poder existente en el establecimiento de las relaciones de ayuda entre personas profesionales y personas usuarias.

Exclusión social

¿Cómo conceptualizamos la exclusión social?

La exclusión social afecta a toda la sociedad y no sólo a unas determinadas personas. En nuestras prácticas sociales todas podemos ser excluyentes, y todas podemos ser excluidas en mayor o menor medida, dependiendo de la posición social y los privilegios que ostentemos. Por eso, las prácticas no excluyentes ni estigmatizadoras de las personas y la participación de ellas en la lucha contra la exclusión es muy necesaria, pues el orden social dificulta, invisibiliza y olvida esta realidad.

El enfoque funcionalista de la sociedad ha creado dicotomías polarizadas entre la “normalidad-anormalidad” o “la adaptación-inadaptación” que siguen fomentando estereotipos, estigmas y prejuicios que están en la base de la exclusión social

La exclusión social va más allá y es más amplia que la pobreza, aunque esta suele formar parte importante de ella. Entender la exclusión centrándose exclusivamente en la pobreza supone centrar la intervención en la carencia económica y desatender otros elementos estructurales y profundos de la persona y de la situación de la sociedad en general.

La pobreza, la podemos entender como escasez sostenida de recursos materiales y económicos. En caso extremo (la pobreza extrema) suele además implicar un alto grado de dependencia de ayuda externa.

Si dejamos de centrarnos exclusivamente en las carencias que se derivan de la falta de recursos económicos, podemos entonces abordar de manera más compleja y completa la exclusión social, pudiendo abordar aspectos fundamentales para entender la exclusión social como son lo relacional, lo social y lo político, y preguntarnos: ¿qué tipo de relaciones y dinámicas culturales y políticas son las que dificultan, invisibilizan y olvidan a las personas?

El concepto “Exclusión Social” es el concepto más ampliamente aceptado y utilizado para analizar la realidad de las personas sin hogar, por ser el más amplio, multidimensional y multifactorial. Este incluye aspectos estructurales económicos, sociales, culturales y personales.

Entendemos la exclusión social como un proceso de carácter estructural que limita el acceso a oportunidades y bienes para ejercer los derechos sociales inherentes a todas las personas. Una ausencia de reciprocidad o intercambio en los recursos de la comunidad (intercambios laborales, económicos, de ocio, de participación, etc.) que en ocasiones lleva aparejada una dependencia de los sistemas de ayuda social y comunitaria.

En el libro “Construyendo relaciones” de la Asociación Realidades y la fundación RAIS, señalan y siguen el trabajo de Opatow, Morales (2003), donde mantiene que, si bien existe un buen número de procesos psicológicos grupales que pueden estar en la base de la exclusión social entre grupos, son nueve los que están más claramente relacionados con este fenómeno, pudiéndose dar situaciones de marginación o exclusión con la sola presencia de uno de ellos. Para el autor, los principales síntomas de exclusión social son el sesgo de la evaluación de los otros, denigración, deshumanización, miedo a la contaminación, aprobación explícita de la conducta destructiva, debilitamiento de los estándares morales, culpabilización de la víctima, comparaciones autojustificadoras y la descalificación (A. Realidades & F. RAIS, 2007: 52).

Siguiendo esta perspectiva, la intervención social no sólo se debería destinar a trabajar con el colectivo de las personas en riesgo de exclusión o en situaciones de exclusión social, sino también con la comunidad y la sociedad en general, por lo que será necesario ofrecer información a la población, realizar estrategias de sensibilización, elaboración y difusión de mensajes, formación, etc.

Por su parte Cabrera (1998), nos ofrece una definición a la hora de hablar de la exclusión social como:

“Un proceso de carácter estructural, que en el seno de las sociedades de abundancia termina por limitar sensiblemente el acceso de un considerable número de personas a una serie de bienes y oportunidades vitales fundamentales, hasta el punto de poner seriamente en entredicho su condición misma de ciudadanos.” (A. Realidades & F. RAIS, 2007: 37).

Aunque el remitir los derechos de las personas a cuestiones de ciudadanía es más bien reduccionista, pues la ciudadanía remite al estado y la pertenencia a un estado que te reconoce la ciudadanía, por lo que nos resulta más amplio hablar en términos de derechos inherentes a todas las personas.

También nos parece necesario completar el concepto de exclusión añadiendo “apellidos” que la concreten tanto en un sentido ideológico y político, refiriéndonos a “exclusión clasista”, “exclusión racista” o “exclusión sexista”; con lo cual remitimos al capitalismo, el colonialismo y el patriarcado como sistemas de subordinación, opresión y jerarquización social imprescindibles para comprender las desigualdades sociales. Como también completar el concepto de exclusión, no sólo en ese sentido de remitir a nociones de mayor abstracción ideológica y teórica, sino también vinculándolo a cuestiones más concretas de regulaciones y políticas laborales, desempleo, vivienda y de servicios sociales, que nos permiten hacer referencia a medidas concretas que pueden reducir o por el contrario incrementar dinámicas de exclusión social y negación de oportunidades y derechos fundamentales.

¿Desde qué modelos podemos analizar y entender la exclusión social?

Las rupturas de la exclusión social según García Roca

En el libro “Construyendo relaciones: Intervención psicosocial con personas sin hogar” de la Asociación Realidades y la Fundación RAIS, destacan y hacen una interpretación de la

propuesta de García Roca (1995) que nos gustaría recoger y sintetizar, pues nos aporta aspectos interesantes a la hora de definir la exclusión social y analizar cómo ésta llega a producirse.

García Roca (1995) nos habla de las personas que están socialmente excluidas como aquellas amenazadas por la “insuficiencia de recursos, la vulnerabilidad de sus tejidos relacionales y por la precariedad de sus dinanismos vitales”. Con esta cita, el autor nos invita a explorar los entresijos que esconden los mundos de la exclusión social. Para él, la exclusión es el fruto de tres tipos de rupturas, que abarca a su vez, tres procesos diferentes. Así, en una persona excluida o marginada confluyen tres tipos de rupturas: económica, social y vital. Por lo que, siguiendo sus postulados, lo que da definición al término de exclusión social son esas tres dimensiones interconectadas:

1. Las rupturas estructurales y económicas de la exclusión social.

La primera de estas dimensiones hace referencia a elementos macroestructurales de nuestra sociedad. Estructuralmente nuestras sociedades construyen la opulencia de unas personas sobre la carencia y la desprotección de otras.

Procesos históricos de largo aliento reproducen jerarquías en base a clases sociales, género, procedencia étnico-cultural, etc. La desigualdad, la falta de ingresos y las contradicciones de la protección social serían algunas de las características de esta dimensión estructural.

El desempleo, el mercado de la vivienda, las reformas laborales, los valores culturales como el individualismo y la competitividad (y las etiquetas de “ganadores” y “perdedores” que generan), o estereotipos sobre las personas que perciben ayudas sociales o que han pasado por la cárcel -a modo de ejemplos-, son factores que dificultan la igualdad de oportunidades, la reciprocidad y el ejercicio de los derechos fundamentales de todas las personas.

2. Rupturas sociales de la exclusión.

Esta dimensión social de la exclusión acrecienta la vulnerabilidad vital según García Roca por “la disolución de los vínculos sociales y la desafiliación o fragilización del entramado relacional” (A. Realidades & F. RAIS, 2007: 43). El autor identifica tres elementos constitutivos de esta dimensión:

- Los cambios acaecidos en los tipos de familias y unidades de convivencia, relacionados con transformaciones culturales y demográficas.
- Los imprevisibles y repentinos riesgos como el desempleo, el desahucio, la inseguridad y la precariedad laboral.
- Debilitamiento de las redes de solidaridad comunitaria más próximas (vecindad, barrio, etc.) por la institucionalización de la ayuda, que hace que nos desentendamos de prácticas de reciprocidad y apoyo con las personas más vulnerables.

3. Rupturas vitales de la exclusión social.

Ésta según García Roca (1995) alude a la dimensión personal de la exclusión social, “la ruptura de la comunicación, la debilidad de las expectativas y la erosión de los dinamismos vitales (confianza, identidad y reciprocidad).” (A. Realidades & F. RAIS, 2007: 44)

En ocasiones las personas y sus entornos se han tenido que enfrentar a sucesos vitales traumáticos y no ha existido suficiente resiliencia como para superarlos o revertirlos.

Cuando hablamos de sucesos vitales estresantes, nos estamos refiriendo a momentos traumáticos en la vida de una persona que, debido a la fuerte carga emocional que suponen, le afectan psicológicamente, tales como el fallecimiento repentino de un ser querido, problemas de salud, problemas económicos, etcétera. En este sentido, para Muñoz y otros (1999, 2003), estos sucesos presentan tres características principales: son encadenados, es decir, uno de estos eventos puede conducir con más facilidad a otro; son traumáticos, provocando mucho sufrimiento psicológico y dificultando el afrontamiento y

recuperación de los mismos; y son repentinos, es decir, a pesar de ser consecutivos la persona no lo espera e incluso uno de ellos, puede ser percibido como el desencadenante de la situación (A. Realidades & F. RAIS, 2007: 50).

La exclusión afecta gravemente a la identidad de las personas, genera frustración de expectativas, impotencia, desmotivación y catastrofismo. Este factor humano subjetivo es también muy importante en los procesos de intervención para fortalecer la autoconfianza, el autocuidado, la presencia, la percepción de control, la agencia y la participación desde el protagonismo y la responsabilidad propia.

El abordaje de la exclusión social remite por lo tanto a aspectos subjetivos (confianza, motivación, reciprocidad, protagonismo, etc.); socio-comunitarios (vínculos y relaciones de apoyo en el entorno); y estructurales (ingresos, vivienda, empleo, acceso a la salud, ocio saludable, etc.).

Las tres zonas de cohesión social de Robert Castel

En el libro “Construyendo relaciones: Intervención psicosocial con personas sin hogar” de la Asociación Realidades y la Fundación RAIS, también destacan y hacen una interpretación de la propuesta de Robert Castel (1992,1997) que nos gustaría recoger y sintetizar, pues nos aporta aspectos interesantes a la hora de entender cómo funciona la exclusión social.

Esta propuesta parte de que los procesos de inclusión-exclusión pivotan sobre dos ejes: relaciones sociales y recursos materiales-económicos. Castel clasifica tres zonas en la sociedad según el nivel de integración o reciprocidad:

1. Zona de seguridad y estabilidad: trabajo estable y relaciones sociales sólidas, donde no pelagra la integración social.
2. Zona de inestabilidad, precariedad o vulnerabilidad: riesgo de deslizarse hacia la exclusión por precariedad económica, inestabilidad laboral y poco apoyo en las redes personales.

3. Zona de exclusión: difícil acceso al mundo laboral, aislamiento social y ausencia de protección social.

Las personas nos movemos en este continuum de tres zonas en un proceso vital en el que los aspectos relacionales y laborales juegan un papel fundamental. Las rupturas laborales pueden ser compensadas por redes sociales de apoyo (familia, amistades, vecindad, administración pública...).

Las fronteras entre esas tres zonas o ámbitos sociales son porosas y tienen espacios limítrofes y superpuestos. El paso de una zona a otra más que una ruptura puede ser una transición, por lo que no conviene hacer una lectura estática de las zonas, sino más bien dinámica.

El tránsito de la zona de exclusión a la de inestabilidad es más complicado que de ésta a la de seguridad, debido fundamentalmente al deterioro de dimensiones subjetivas. De ahí parte la importancia del acompañamiento individualizado para poder trabajar de manera integral aspectos subjetivos, sociales (redes de apoyo y reciprocidad) y estructurales (formación, empleo, vivienda...).

La creciente precarización del mundo laboral ha ensanchado la zona intermedia provocando la inestabilidad de grupos sociales como los jóvenes, y los temores de los estables menos acomodados. Desde ese punto de vista dinámico debemos tener en cuenta que las dinámicas de la exclusión están actuando antes de que las personas estén de manera precisa en una zona o en otra. Por eso la intervención en los procesos de exclusión no deben reducirse a la intervención con las personas ya excluidas.

Análisis de género e interseccional

La exclusión social y las situaciones de las que parte y en las que desemboca, necesita de un análisis de género e interseccional para poder así entenderla en toda su heterogeneidad y poder realizar una adecuada intervención social. Apoyándonos en las ideas que desde “ERAIKIZ Kolektiboa” hacen de la mano de Aitziber Bañuelos Ganuza (2021), es necesario

destacar que para intervenir, a la hora de acompañar a las personas en sus procesos, hay que escucharlas y saber cuáles son sus deseos y sus necesidades. Para ello es preciso tener en cuenta, entre otros aspectos, que la socialización en la que se han desarrollado y desarrollan esos procesos no es neutra, sino que se enmarca en un entorno afectivo y social que sitúa a la persona en un sistema de sexo-género binario y excluyente, que se sustenta en los mandatos de género. Esta socialización de género sitúa a las personas asignadas como mujeres en una situación de subordinación respecto aquellas asignadas como hombres, que disfrutaban una posición de privilegio.

Los mandatos de género orientan a las personas a desempeñar los roles asociados a su género para poder alcanzar la realización y la satisfacción personal. En sentido contrario, las consecuencias de no cumplir estos roles asignados pueden suponer una carga tan grande que no permitan a la persona mantenerse en cotas aceptables de bienestar y salud. Por esto, analizar los procesos de exclusión social dando un valor central a la variable género y teniendo en cuenta que es interseccional con otros ejes de opresión, dando lugar a realidades complejas y únicas, nos va a dar claves fundamentales para realizar el acompañamiento de las personas en sus procesos vitales hacia “la inclusión social” o “la buena vida” en las que tenga cabida todos los derechos fundamentales inherentes a todas las personas.

Mandatos de género en los varones.

Los hombres en situación de exclusión grave no pueden apoyarse en los logros de éxito personal y social asociados a “lo masculino”. Los objetivos principales en los tres ámbitos en los que según el mandato tradicional masculino se obtiene el estatus social, es decir, el trabajo, la familia y la sexualidad, no han sido conseguidos, por lo que en ocasiones para conseguir ese estatus, tratan de cumplir los mandatos de su género de otras formas:

- Exacerbando algunas características estereotipadas masculinas, como el uso de la violencia o el despliegue constante de conductas de riesgo.
- Afrontando los conflictos personales desde la masculinidad tóxica (huida hacia delante, sin elaborar los acontecimientos y mostrando atribución externa).
- Elaborando narrativas de su vida pasada que no se ajustan a su realidad o que

pueden distorsionar su mirada hacia el futuro.

Así, entre las cualidades importantes en las que se educa a los varones desde la socialización de género y que se ven en los varones con los que se trabaja, que pueden ser la base de la intervención, estarían por un lado, las cualidades obstáculo como son la necesidad de la aceptación del grupo desde la masculinidad tóxica, la poca educación emocional y capacidad de introspección, la autosuficiencia, y la no vulnerabilidad que le impide pedir ayuda. Y por otro lado, las cualidades resilientes como son, la autoestima menos desajustada (cualidades naturalizadas, mayor aceptación del cuerpo, menos cuestionamiento social desde el compromiso con el cuidado familiar, participación en las actividades grupales y comunitarias), la capacidad de comunicar al grupo y no sentir “miedo escénico” para hablar en público, y menos problemas de convivencia al no dar importancia al comportamiento de otros o sus costumbres (uso de enseres o espacios comunes).

Mandatos de género en las mujeres.

En general, las mujeres llegan a la situación de exclusión social grave más dañadas y con mayor desestructuración personal que los hombres. Sus procesos de exclusión pueden ser más violentos y con consecuencias más graves en cuanto a su salud psicológica, física y social. En general, han vivido más sucesos vitales estresantes que los hombres, y estos suelen tener que ver con haber sido víctimas de violencias machistas a diferentes edades, en diferentes contextos y por diferentes personas, por lo que no sólo hay que tener en cuenta la violencia física sino también la estructural y las violencias simbólicas.

Por todo esto, en la intervención socioeducativa y psicosocial con estas mujeres es necesario tener en cuenta la indefensión de género y la vulnerabilidad asociada a ella. Teniendo esto en cuenta, probablemente la pregunta clave para plantear el acompañamiento a una mujer en esta situación sea qué apoyos necesita para que sea ella misma quien pueda liderar su propio proceso, más que los apoyos necesarios para conseguir los objetivos de inclusión.

Cuando se trabaja con las mujeres el empoderamiento, la recuperación del deseo propio, así como rehabilitar la capacidad de toma de decisiones ha de trabajarse junto a:

- La reapropiación de cuerpo y su cuidado.
- La reapropiación de los tiempos y sus ritmos.
- La reapropiación de los espacios propios, así como fomentar la participación en los espacios grupales y comunitarios.

También hay que tener siempre en cuenta la posibilidad de que hayan sufrido violencias machistas en cualquiera de sus fases vitales y el peso que pueden tener las violencias simbólicas en caso de que existan factores asociados como enfermedad mental, diversidad sexual o funcional, de origen, etc. Y por supuesto, hay que tener en cuenta las violencias directas a las que están expuestas las mujeres, bien en los espacios públicos (calle), bien en el servicio o institución (albergues, pisos...), o bien en sus relaciones afectivo-sexuales.

En el caso de las mujeres algunas de las cualidades importantes en las que son educadas desde su socialización de género y que pueden ser usadas como base para el trabajo de intervención y acompañamiento pueden ser, por un lado las cualidades obstáculo como la vulnerabilidad e indefensión de género: necesidad de protección de diferentes hombres, la dependencia emocional de parejas generando relaciones tóxicas y abusivas, la violencia autoinfligida que van desde la falta de autocuidado hasta expresiones más dramáticas, y la falta de capacidad para la toma de decisiones y liderazgo de su proyecto vital y de grupo.

Y por otro lado las cualidades resilientes como la capacidad de repensarse y de introspección, las habilidades para el cuidado de los lugares de convivencia, las habilidades para la creación de redes, y la empatía y tendencia a la resolución de conflictos de forma no violenta.

Aporofobia y criminalización de la pobreza

Como señalábamos anteriormente, la exclusión social va acompañada de la ruptura de los lazos sociales en muchos aspectos y dimensiones. La imagen que la sociedad tiene de las personas que se encuentran en dichas situaciones de exclusión social, es negativa,

discriminatoria y criminalizadora, es percibida como personas que solo reciben y no aportan nada al resto de la sociedad. Como señala la filósofa Adela Cortina “en el mundo del intercambio, los pobres provocan un sentimiento de rechazo porque sólo plantean problemas a quienes en realidad lo que desean es ayuda para prosperar, suscitan desprecio cuando se les contempla desde una posición de superioridad, miedo cuando generan inseguridad y, en el mejor de los casos, impaciencia por librarse de ellos” (2017:125).

Adela Cortina en (1995) acuñó el término “aporofobia” (del griego áporos”, pobre, sin salidas, escaso de recursos, y “fobia”, temor) que sirve para nombrar un sentimiento difuso de rechazo a quien se encuentra en situación de pobreza o desamparo, a quien carece de salidas, de medios o de recursos (citado por Red Navarra, 2016:22).

Conceptos como mendigos, indigentes, marginados, enfermos mentales, desviados, transeúntes, alberguistas o carrileros se han equiparado o utilizado como sinónimos con mayor o menor fortuna.

Qué duda cabe que estos términos suelen llevar consigo adheridas referencias morales negativas. Pero estos conceptos nos hablan más que de las características de estos colectivos en sí, de relaciones sociales y de poder en un momento histórico y cultural particular en las que se construyen esas diferencias. Una de las representaciones que más calado ha tenido a la hora de construir socialmente el concepto de “vagabundo” ha sido aquella postura culpabilizadora e individualista, que fija las causas de todos los males en las propias personas, desde una perspectiva naturalizada y moralista (A. Realidades & F. RAIS, 2007: 52-53).

Para Albert Sales (2014) en su libro “El delito de ser pobre: una gestión neoliberal de la marginalidad”, reflexiona entre la falsa dicotomía entre los “buenos pobres” y los “malos pobres”. Los primeros cargan a los últimos con todos los prejuicios del “underclass” y crea una categoría de personas “excluidas” a las que se atribuye un amplio repertorio de características individuales: poca fuerza de voluntad, vagancia, vicios, incapacidad para gestionar el dinero, hábitos sexuales no aceptados, impulsividad, predisposición a la delincuencia, alcoholismo, drogodependencias... La sutil pero progresiva transformación de los problemas sociales en asuntos individuales justifica la transferencia de responsabilidades del ámbito de los servicios sociales al de la política criminal (Sales, 2014:13).

La criminalización de las situaciones de exclusión social y la imposición de la discusión de la eficiencia en la atención social y en la inserción laboral justifican la transición del “welfare” al “workfare”. En lugar de garantizar derechos, se establece como meta la entrada de las personas excluidas a un mercado laboral que, en el mejor de los casos, les ofrece una sucesión de empleos mal pagados e inestables. A quien no asuma su destino se le reserva el constante enfrentamiento con las instituciones represivas y con el sistema penal (Sales, 2014:15).

Señala De la Portilla (2015) que esta estigmatización se produce porque se responsabiliza a las personas que sufren pobreza de su propia situación considerándose que prefieren depender de las prestaciones y recibir asistencia social, antes que entrar en el mercado laboral. La “dependencia de los servicios” está muy penada en el discurso social y en parte del discurso profesional, entendiéndolo en el marco de un sistema muy basado en la aportación social a través del sistema contributivo, que los y las perceptoras de prestaciones no devuelven nada a la sociedad, que son “parásitos”, justificando que se encuentren en situación de exclusión. Desde esa perspectiva, las prestaciones no se consideran un derecho, sino una medida asistencial y caritativa (Red Navarra, 2016:22).

Sin hogar

¿Cómo definimos el sinhogarismo?

No existe un acuerdo general con respecto al término que define el fenómeno de las personas sin hogar, ni existe tampoco una definición generalmente aceptada de éste. Así, la noción “persona sin hogar” es en gran medida un concepto que intenta delimitar algo intrínsecamente difícil de acotar. Aun reconociendo la dificultad de los términos a la hora de concretar una realidad social compleja, el concepto de personas sin hogar nos ha permitido pasar de definiciones que ponían el énfasis en lo que era “propio” o per se del individuo, a concepciones en las que lo que se remarca es el carácter procesual del fenómeno. Es decir, ha habido una evolución del concepto, en el que se ha pasado de hablar de la persona de la calle como estado, a entenderse como proceso o consecuencia de un fenómeno mucho más amplio y que abarca más factores

aparte de lo meramente personal. Esto ha permitido eliminar el componente culpabilizador o victimizador de las personas que se encuentran en esta situación al haberse desnaturalizado el concepto (A. Realidades & F. RAIS, 2007).

Una definición de personas sin hogar muy útil es la aportada por FEANTSA (Federación de Asociaciones Nacionales que trabajan a favor de las Personas sin Hogar) como:

“Todas aquellas personas que no pueden acceder y/o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente, y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma.” (citado por A. Realidades & F. RAIS, 2007:56)

Contamos también con otras definiciones más operativas con fines de investigación e intervención, como por ejemplo, la que aporta Pedro J. Cabrera en su ya clásico "Huéspedes del Aire" (1998):

“[Son] todos aquellos sujetos que en un momento determinado se encuentran alojados en los centros de acogida (albergues) o de reinserción social, así como quienes se encuentran durmiendo en un espacio público (parques, portales, etcétera) o en cualquier otro lugar no diseñado para servir como lugar de residencia para las personas” (citado por A. Realidades & F. RAIS, 2007:56)

Por su parte, Muñoz, Vázquez y Vázquez (2003) utilizan una definición más explícita, definiendo al colectivo como aquellas “personas que están en un albergue para personas sin hogar o duermen en la calle u otros sitios similares” (citado por A. Realidades & F. RAIS, 2007:56).

A pesar de estas definiciones más o menos operativas, el fenómeno del sinhogarismo (Cabrera, 1998) no hace alusión únicamente a la ausencia de vivienda digna, sino que va más allá. Con esta denominación, nos referimos a elementos relacionales, emocionales, familiares o de salud

en general, todos ellos asociados íntimamente a la ausencia principal de vínculos y redes de apoyo comunitario y social. El fenómeno sin hogar lo entendemos como una situación vivencial, compleja y multicausal, que lleva consigo una ruptura relacional, laboral, cultural o económica. En este sentido, la representación de las tres rupturas propuestas por García Roca (1995) nos parece que resumiría a este colectivo particular, pero de difícil concreción conceptual (A. Realidades & F. RAIS, 2007:56-57).

En lo que se refiere al fenómeno concreto del sinhogarismo, su definición suele realizarse desde la tipología ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion). En el documento oficial “Estrategia Vasca para personas sin hogar 2018-2021” se realiza la siguiente conceptualización y delimitación del sinhogarismo:

“El sinhogarismo –entendido como el proceso que lleva a una persona a no disponer de un hogar– es una realidad compleja, no sólo porque detrás de ella existen factores de riesgo y desencadenantes de carácter estructural, institucional, relacional y personal, sino también porque se trata de un fenómeno particularmente dinámico y variable. Es por esta razón que el fenómeno de las personas sin hogar resulta, en el ámbito de las políticas sociales, uno de los más difíciles de cuantificar y de caracterizar” (2018:6)

Tipología ETHOS según la Estrategia Vasca para Personas sin Hogar 2018-2021

A pesar de que no hay una definición oficial de sinhogarismo en el ámbito de la Unión Europea, ni tampoco una única definición aceptada en todos los Estados miembro, existe un gran consenso –no sólo en el ámbito político, sino también en el científico– a la hora de adoptar el marco conceptual desarrollado por FEANTSA a partir de los trabajos de investigación llevados a cabo por el Observatorio Europeo sobre las Personas sin Hogar desde mediados de los noventa del pasado siglo. Este marco conceptual se basa en las definiciones propuestas por la socióloga Dragana Avramov, que fue coordinadora de investigación entre 1994 y 1998 del Observatorio Europeo sobre las Personas sin Hogar. Según la propuesta de Avramov (1996) sinhogarismo sería la “ausencia de un lugar adecuado para vivir de forma permanente” y, personas sin hogar “todas aquellas que no pueden acceder de forma permanente a un lugar adecuado para vivir, o

bien porque no pueden mantener ese alojamiento debido a dificultades económicas y otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades para vivir de forma autónoma y necesitan ser atendidas y apoyadas pero no institucionalizadas” (citado por Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar, 2018-2021:6).

Para delimitar bien esta definición, que fue formulada para tratar de cambiar el significado que hasta entonces se daba al sinhogarismo y construir una noción orientada al diseño de políticas públicas que lo abordaran, el Observatorio Europeo sobre las Personas sin Hogar que auspicia FEANTSA desarrolló una tipología de personas sin hogar con el propósito de contribuir a la mejora, integración y coherencia de las políticas de prevención y atención del problema (Cabrera y Rubio, 2008).

Conocida por las siglas ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion), esta tipología, formulada inicialmente en 2005 y revisada con posterioridad en 2006 y 2007, consiste en distinguir cuatro categorías conceptuales, subdivididas a su vez en trece categorías operativas, que dan lugar a un total de 24 subcategorías que recogen las diferentes situaciones residenciales en que el problema de la exclusión residencial queda reflejado.

El modelo conceptual que subyace bajo la tipología ETHOS, desarrollado por los investigadores Bill Edgar, Joe Doherty y Hank Meert entre los años 2003 a 2009, parte de una concepción multidimensional del concepto de hogar, según la cual disponer de una vivienda adecuada implica mucho más que disponer de cuatro paredes y un techo.

Según esta noción, un hogar estaría compuesto por tres áreas o dominios, cada uno de los cuales implica: disponer de una vivienda (o lugar) adecuado para satisfacer las necesidades de una persona y su familia (dominio físico); poder mantener la privacidad y disfrutar de las relaciones sociales (dominio social); y poder contar con la posesión exclusiva, la seguridad de la ocupación y el título legal (dominio legal) (Edgar, 2009: 16).

De este modo, de la combinación de estos tres dominios se desprenden cuatro categorías ordinales (en la medida en que se distribuyen desde un mayor grado de exclusión residencial a uno menor), que constituyen las cuatro categorías básicas de la tipología ETHOS: sin techo, sin vivienda, vivienda insegura y vivienda inadecuada.

De esas cuatro categorías conceptuales se desprenden trece categorías operativas que varían a lo largo de un continuo en el que se contemplan desde la situación de aquellas personas que se encuentran literalmente en la calle y utilizan espacios públicos para dormir, hasta la de aquellas otras que sí disponen de una vivienda pero sus condiciones de habitabilidad son inadecuadas. En este sentido, la tipología ETHOS contempla situaciones muy diversas, si bien permitiría diferenciar a la población general en tres grandes grupos: la población que dispone de una vivienda adecuada, la población que experimenta situaciones de exclusión residencial y la población sin hogar, como la situación más severa de exclusión residencial.

Acompañamiento como metodología de intervención social

La intervención social necesita de un motor de movimiento y de una mirada de acción para poder generar así los cambios deseados. El acompañamiento, es una metodología que permite situarnos al lado de las personas en los procesos de intervención social, pero cómo hacerlo y con qué mirada, es lo que va a generar las diferentes acciones y cambios. Por ello, es importante partir de una reflexión teórica, para poder así realizar dicha praxis.

Una definición consensuada de Acompañamiento es la que elabora el Gobierno de Navarra en 2011 junto con otras fuentes documentales, en la que lo define como:

“Método de intervención profesional temporal, de intensidad variable, basado en el derecho de la ciudadanía a una relación de ayuda o atención social personalizada. Partiendo de una relación proactiva y de confianza, y mediante el diseño conjunto de un itinerario individualizado de incorporación con objetivos acordes a las necesidades, debe posibilitar una oportunidad de mejora o reducción de daños. Debe estar encaminada al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la persona y al descubrimiento y reinterpretación de la situación en clave de cambio, tomando el protagonismo del propio proyecto vital” (citado por Red Navarra, 2016:25).

Esta definición podría resultar más atinada para nuestra perspectiva metodológica si pusiera en el centro, por un lado, el fortalecimiento de las potencialidades y capacidades de la persona como parte de la construcción de esa relación de confianza. Y si por otro lado, se desprendiera de ese tono de obligatoriedad en que se da un cambio, ya que esa obligatoriedad hacia el cambio no se corresponde con la idea de respeto a la capacidad de libre decisión de las personas acompañadas.

Una de las claves para el acompañamiento, es preguntarse “desde dónde intervenimos” y “para qué lo hacemos” para poder plantearnos si lo que hacemos genera justicia social y una mejor vida para las personas, que es en definitiva los objetivos que persigue la intervención social. Para el desarrollo de este punto, contamos con la colaboración, desarrollo teórico y reflexión que realiza “ERAIKIZ Kolektiboa” de la mano de Aitziber Bañuelos Ganuza (2019), que reflexiona sobre estas cuestiones desde las ideas de fuerza de la ética feminista y la pedagogía feministas.

La primera de esas ideas fuerza de la ética feminista es la de justicia social vinculada a la ética del cuidado, la interdependencia y el apoyo mutuo. Frente a la ética del beneficio, la acumulación y la competitividad excluyente, se presenta la ética de la vida y la justicia social construida desde la responsabilidad compartida (la responsabilidad que tenemos cada cual en las injusticias estructurales), y la interdependencia y el cuidado/apoyo mutuo como Oikomos feminista (administración del hogar y sostenibilidad de la vida).

La ética del cuidado se plantea como complementaria a la ética de la justicia. Si la ética de la justicia nos interpela a reconocer a la otra persona como sujeto de derechos fundamentales, la ética del cuidado nos interpela a reconocerla en lo concreto de sus particularidades y singularidades. Nos acercamos así a una idea de un acompañamiento que preserve la vida e identidad de la persona aceptando su acuerdo o desacuerdo (rechazo) a lo que se le propone. Un acompañar entendido como una cercanía e inspiración que aliente el ánimo. Es decir, acompañar la vulnerabilidad en clave de interdependencia, cuidados y apoyo mutuo para construir condiciones de vida dignas.

La segunda idea fuerza es una crítica a la “inclusión social” planteando un giro hacia el concepto de “buena vida”. La mirada patriarcal adolece de análisis de género, clase o etnia para comprender las necesidades, pues actúa desde referencias paternalistas y asistenciales. Es decir, pone el foco de acción en la persona, categoriza su problemática, determina sus

necesidades y la responsabiliza del éxito o fracaso de su proceso, buscando la integración o inclusión en un modelo de vida hegemónico y normativo (absolutismo moral).

La intervención acompaña desde el vínculo, la pedagogía feminista propone relaciones en la cotidianidad de las personas, siendo “un servicio de cercanía” en el que son ejes principales la escucha activa, la empatía y la solidaridad. Es muy importante no reducir la mirada para ver a las personas en situación de exclusión sólo desde sus carencias o desde las problemáticas sociales aparejadas en relación a lo “deseado socialmente”, sino como ese todo único y complejo al que acompañar en esa fase de su vida. Por ello se hace una propuesta sobre el acompañamiento desde diferentes prismas:

1. Acompañamiento más de tránsitos vitales, de compartir lo que cada cual sabe en clave de intercambio significativo y recíproco; de forma que sea más inspirador que orientador o directivo.
2. Acompañamiento y apoyos con los que cada cual pueda transitar por su ciclo vital de forma plena según sus deseos.
3. Acompañamiento donde el vínculo se traduce en relación honesta: intervención no intrusiva sino respetuosa.

Pero para poder atender y acompañar la vulnerabilidad ajena tendremos que ser conscientes de la propia, y de la interdependencia a la que nos aboca como personas que acompañan. Por eso hay todo un trabajo personal y grupal de ver e interiorizar la vulnerabilidad e interdependencia de nuestros cuerpos y nuestras vidas, para poder ver la centralidad del apoyo mutuo y el trabajo de cuidados.

De forma sintetizada destacamos, por otro lado, a la Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social en su documento sobre el “Acompañamiento social como método de intervención en los procesos de exclusión” (2016), donde plantea una serie de características necesarias en el acompañamiento como son: acompañamiento como derecho, énfasis en las potencialidades y capacidades de las personas, el trabajo hacia el empoderamiento iniciando procesos de transformación para dejar de ser “objeto” y convertirse en “sujeto” de sus procesos de cambio, la autonomía como guía y horizonte, y la voluntariedad. También apunta a la necesidad de establecer una relación referencial con tiempos e intensidades variables, donde

plantea unos límites a la flexibilidad en la atención con las personas que quizá contradicen a ese enfoque de derechos; y por otro lado, plantea un concepto de reducción de daños orientado a conseguir la "integración" y "normalización", conceptos que hemos preferido sustituir por "buena vida", ya que rompe con la normatividad de lo que el sistema presupone y decide que es entrar en esos marcos de normatividad e integración con los que no todas las personas están de acuerdo, y que de igual manera, deben respetarse.

El poder de las relaciones de ayuda

Para poder realizar una intervención social basada en el acompañamiento de las personas, es necesario hacer un ejercicio de introspección y reflexión sobre el poder y la posición que tomamos en esa relación de ayuda.

Para hablar del poder en las relaciones de ayuda y el que tenemos como personas profesionales de la intervención social, Xavier Pelegrí (2004) aborda, por un lado, las relaciones de poder que se desarrollan en la relación de ayuda que establece el profesional (en este caso del trabajo social) con el usuario; y, por otro lado, las relaciones de poder que se derivan de las regulaciones normativas que sufre y ejerce el/la profesional como representante de una organización y ejecutor de una política social.

Pelegrí (2004:23) cita a Silvia Navarro para añadir: "La principal herramienta de la que disponemos somos nosotros mismos, y aquello sobre lo que tenemos más poder transformador somos también nosotros mismos. Los profesionales debemos ser capaces de auto-observar de forma crítica nuestras intervenciones, haciendo conscientes cuáles son sus efectos y su coherencia" (Navarro, 2004:172).

De una forma sintetizada señalamos que Pelegrí (2004) sitúa el poder en cuatro escenarios interrelacionados entre sí como son, el de la vivencia de las personas usuarias (donde se habla de las situaciones de abuso o poder que han vivido); el de la estructura organizativa (donde se habla de las diferentes relaciones de poder jerárquicas y verticales que se establecen); el del aparato político (donde suceden y se interrelaciona la sociedad con los diferentes sistemas políticos y administrativos, y a su vez con otras organizaciones o entidades de influencia política); y en el de las relaciones de ayuda.

Centrándonos en este último escenario, el de la relación de ayuda, señala que en todo el proceso de intervención, pero especialmente en el contacto directo con la persona usuaria -el autor opta por el término cliente a pesar de que su connotación no guste a muchos, por considerarla la más apropiada a la dimensión general que pretendo darle al análisis -, el profesional desempeña una labor revestida de poder. Cualquier relación profesional es, por definición, una relación asimétrica donde una parte dispone de un saber y de un saber hacer que, en esencia, constituyen una fuente de poder para la parte demandante de atención. Pero en las profesiones de servicio a las personas, de las que forma parte el trabajo social, este poder se incrementa a causa de la naturaleza de la relación que debe establecerse para que sea efectiva la ayuda (2004:27).

De estos cuatro escenarios Pelegrí (2004) concluye que las relaciones de poder en las que se ve implicado el profesional pueden clasificarse grosso modo en dos direcciones: como «sujeto de poder» o bien como «objeto de poder» (Bayón, 1995:18). En el primer caso hay que situar aquellas relaciones en las que el trabajador social tiene una posición de ventaja respecto a sus interlocutores mediante la cual tiene la facultad de imponer, de alguna manera, su criterio. En el caso opuesto, el profesional será el receptor de las dinámicas de poder que otros individuos, estructuras o instituciones, ejerzan sobre él.

A pesar de todo, no hay que olvidar nunca que las relaciones de poder son mucho más complejas, pudiéndose producir resistencias que se transforman en actos de poder (contrapoder), sea por parte de los usuarios frente al profesional o por parte de él mismo para mirar de contrarrestar el poder de la organización o de las políticas sociales (Pelegrí, 2004:28)

Foucault sostiene que son inevitables las relaciones de poder y, Healy (2001:102) por su parte afirma que "aunque los trabajadores sociales no puedan evitar la utilización del poder, sí pueden aumentar la responsabilidad, la humanidad y la justicia con las que se ejerza ese poder" (citado por Pelegrí, 2004:29). El potencial para luchar contra la violencia sutil del poder está abierto tanto para el profesional como para el cliente. No se niega la asimetría de la relación ni la disparidad de recursos de que dispone cada parte, sino que el profesional debe reconocer su ventaja evidente. Lo importante es reconocer las formas de control e interrogarse sobre cómo hacer que este poder sea cada vez más responsable y justo para quienes estén sometidos a él.

Siguiendo a Healy (2001) podríamos decir que hay que distinguir entre la utilización explícita e implícita del poder. En la forma explícita, se dan diferentes manifestaciones que tienen que ver con las funciones y responsabilidades de los profesionales -refiriéndose la autora a los trabajadores sociales- ligadas a sus conocimientos técnicos y a las destrezas para conseguir los objetivos. Ante la función técnica conferida se puede dar una actitud del profesional que sea prepotente, inquisitiva, o bien una actitud potenciadora de las capacidades y respetuosa con los discursos y las prácticas de los clientes. De lo que se trata es de no parapetarse en este poder técnico sino en prestar atención a si "este saber actúa para suprimir o para revelar las voces subordinadas en contextos específicos de acción" (Healy, 2001:105).

Por el contrario, las prácticas que se basan en etiquetar negativamente al cliente "y no creer en las potencialidades de las personas, de las familias y del entorno en que éstas viven, pueden hacer que nuestras actuaciones, a modo de profecías autocumplidoras, acaben teniendo efectos perversos y no deseados, ya que al final paradójicamente lo que acabamos generando es justo aquello contra lo que se supone deberíamos luchar (la vulnerabilidad, la dependencia, la cronicidad, etc.)" (Navarro, 2004:91) (citado por Pelegrí, 2004: 33).

Según Navarro (2004), aun no siendo fácil adoptar un tipo de relación que sea suficientemente próxima y al mismo tiempo que mantenga la distancia que hace posible la objetivación y la ayuda, se pueden implementar estrategias que, sin esconder la relación de poder, tengan en cuenta las capacidades de los clientes. Se trata, en primer lugar, de reconocer el saber que les proporciona su vivencia subjetiva, es decir, la experiencia concreta que les afecta y aquello que cada uno le asocia como significación a partir de su visión de la realidad. Se trata de reconocer otros tipos de saber igualmente legitimados y no circunscritos al poder profesional, mediante la introducción de técnicas de reflexión que ayuden a los clientes a elaborar su propio saber (citado por Pelegrí, 2004:33).

Como apunta y reflexiona Pelegrí "la utilización del poder conferido al profesional puede adoptar una forma más responsable y humana en la medida que se aumente la transparencia de las decisiones que se toman y, en lo posible, informar de las razones reales por las que se adoptan" (2004:34).

5. Análisis de diálogos con personas atendidas por el equipo de calle

Descripción: objetivos y metodología llevada a cabo

Con el objetivo de recabar información sobre las vivencias, impresiones y miradas que las personas en situación de sin hogar han tenido en su relación con los recursos institucionales en general y con la intervención del equipo de calle en particular, se programaron y llevaron a cabo una serie de diálogos con una pequeña muestra de usuarios y usuarias de estos recursos. Para ello se seleccionaron 10 personas: 3 mujeres y 7 hombres, de los que 3 eran nacionales y 7 extranjeros y de entre estos últimos, 5 eran comunitarios y 2 de fuera de la UE, se plantearon diferentes preguntas (ver en los anexos un guion más detallado):

- ¿Cuáles son sus experiencias concretas con el equipo de calle?
- ¿Cómo mejorarían el trabajo del equipo de calle?
- ¿Cómo utilizan los recursos, si es que los utilizan? ¿Para qué les sirven? ¿Para qué no?
- ¿Cómo les hacen sentir cuando hacen uso de ellos o cuando se los ofrecen?
- ¿Cómo creen que podrían ser más útiles? ¿Cómo creen que podrían ser de mayor ayuda?

Fue importante durante el desarrollo de los diálogos, no perder de vista los objetivos marcados ya que era fácil que la conversación derivara hacia las historias de vida de las personas entrevistadas. Aunque nos interesaba recabar la información sobre los recursos en general, debíamos centrar nuestra atención en las experiencias en relación con los diferentes equipos de calle con los que habían tenido relación.

El planteamiento metodológico inicial

Para proceder con la realización de las entrevistas, el equipo de calle realizó una lista de personas en función de los diferentes perfiles de edad, género y procedencia que estimamos que podrían acercarnos a diferentes vivencias y percepciones tanto de los recursos existentes como del trabajo del equipo de calle. Las personas fueron avisadas por el equipo sobre la intención de tener estos encuentros, y una vez que la persona aceptase, se fijó la fecha y la hora para los encuentros.

Los diálogos se realizaron en el lugar acordado con la persona, era importante tener en cuenta y respetar si prefería que nos acercásemos a su lugar habitual, o si por el contrario prefería trasladarse a un lugar más tranquilo o menos expuesto, como una cafetería o un despacho en Elejabarri. Considerábamos importante priorizar la opción de realizar el diálogo en el espacio habitual de la persona participante aunque el registro del diálogo fuese más complejo, ya que esto proporcionaría un entorno más amable y con la sensación de seguridad para la persona.

El día del encuentro una persona del equipo de calle acompañó a una persona del equipo de investigación. Ambos habían mantenido un encuentro donde se había preparado la sesión definiendo cuál sería el papel de cada persona en el mismo.

En el encuentro se realizaron las presentaciones correspondientes para posteriormente comenzar con una conversación informal para que la persona pudiese aportar sus impresiones en un clima de confianza. Después se procedió a realizar una explicación más en profundidad de los objetivos de los diálogos y de la investigación en la que se enmarcaban. La idea inicial es que si el diálogo fluía, se intentaría que la persona del equipo de calle se ausentara para que la persona se sintiese lo más libre posible para opinar sobre el equipo de calle y su experiencia con el mismo.

El diálogo no partía de una duración determinada, lo importante era contar con el tiempo suficiente para recabar la información contemplada en los objetivos. Aunque la idea era realizar un diálogo informal las personas del equipo motor contaban con un guión (Anexo 2) de preguntas

para no perder los objetivos de la investigación de vista. El diálogo fue grabado siempre con el consentimiento de la persona participante.

Preparación y diálogo

El diálogo estuvo compuesto por una serie de fases, en las que se primero se realizó una invitación y explicación previa a la persona participante de los objetivos generales de la investigación y el ejercicio en particular. Era importante antes, una preparación previa para saber cómo proceder a esa invitación y explicación de la sesión.

El planteamiento de las preguntas, se realizaron para facilitar y encaminar la conversación hacia los objetivos planteados. Las preguntas se plantearon desde la experiencia personal de cada una para facilitar el acercamiento: “yo hace poco que conocí la existencia de un equipo de calle, ¿como fue la primera vez que te enteras tú de que existía?”.

Estas preguntas se pueden dividir en diferentes bloques como el conocimiento, experiencia, tipo de relación y ayuda del equipo de calle. Preguntas sobre propuestas de mejora, experiencias con otros equipos en otros territorios. También sobre otros tipos de recursos, la utilidad de ellos y su experiencia, como también propuestas de mejora.

Era importante conocer la perspectiva de género, por lo que se hicieron preguntas específicas para mujeres y su experiencia sobre la intervención en calle, enfocándonos sobre la seguridad y la atención a sus necesidades.

Dado que también esta investigación se realizó en un contexto posterior a la vivencia de la Covid-19, era pertinente conocer cómo había sido su experiencia dadas las restricciones y desconocimiento sobre el estado de alarma, siendo personas en situación de sin hogar.

Tras el diálogo, se consideró importante realizar un buen cierre con cada persona, agradeciendo su participación y el compromiso a realizar una devolución de la investigación y cómo nos habían ayudado y aportado a la misma.

Categorías de análisis

A partir de las respuestas recabadas en los diálogos con las personas en situación de calle se elaboraron cinco categorías de análisis que pasamos a desarrollar a continuación:

Valoración del equipo de calle y su intervención

Existe y circula entre algunas personas sin hogar la idea de que el equipo de calle no es útil, que no es de ayuda. Esta opinión puede deberse a un comprensible enfado y rechazo al sistema social en su conjunto y hacia los recursos que las instituciones dirigen a la gente que está en situación de exclusión y sinhogarismo, pero es necesario saber que esta idea forma parte de sus conversaciones y es una de las formas en que se percibe al equipo de calle y su trabajo.

En cualquier caso y a pesar de esta percepción, en la mayoría de casos, se valora positivamente el acercamiento en las calles que realiza el equipo de calle, porque además de informar de los recursos, sienten que las personas que conforman los equipos de calle salen al encuentro de las personas que puedan necesitar esta información o cualquier otro tipo de ayuda. Esto es algo necesario porque muestra que alguien se acuerda de esas personas.

Las personas sin hogar entrevistadas refieren que las personas profesionales del equipo de calle intentan ayudarte antes de decir que no se puede. Su trabajo les hace sentir que hay quien les ayuda, se interesa y cuida de ellas. Indican que las y los profesionales marcan límites y piden buen trato, tienen paciencia y dan continuidad a la relación pese a que las personas sin hogar se vean envueltas en broncas o se produzcan enfados. De alguna manera esa continuidad en la intervención da cierta estabilidad y estructura a las personas que estando en calle carecen por completo de ambas cosas.

“Se preocupaban por mí, si estaba vivo o muerto”

En general perciben al equipo de calle como personas que les preguntan se interesan por ellas, les muestran y proponen otras posibilidades para la mejora de su calidad de vida sin juzgarles decidan lo que decidan.

“Si necesitas alguna ayuda y te pueden ayudar, bueno, depende, con dinero no pueden, pero en lo demás si te pueden ayudar te ayudan. Por ejemplo, enseñarte sitio para dormir, con el médico, enseñarte dónde hacerte la tarjeta para comer”

“Lo estáis intentando, para mí ya vale. ¿Me he explicado bien? Otra cosa es los medios que tengáis a vuestro alcance, pero yo sé que lo estáis intentando, por lo menos con la gran mayoría de los que conozco. Que, aunque haya un sueldo por detrás es un poco vocacional ¿verdad?”

Otra función muy importante es el acompañamiento para la realización de diferentes gestiones dentro del entramado institucional. Este acompañamiento facilita el acceso a los servicios y recursos esenciales a los que de otra manera no llegan y que en caso de hacerlo se ven discriminadas por el estigma social que pesa sobre las personas sin hogar. El acompañamiento por parte del equipo de calle de alguna manera, promueve que se equilibre la balanza de poder siendo un reto, el que la persona sin hogar pueda ser su propia interlocutora, y que no lo sea la persona profesional, evitando así la infantilización pero proporcionando a su vez una seguridad con ese acompañamiento.

“Me acompañan y me entienden por qué me pongo nervioso. Incluso cuando hablo mal con ellos luego si necesito ayuda me han ayudado (...) me acompañan al psiquiatra, el martes me subieron en coche”

También resaltamos que los procesos de intervención, por ese y por otros factores, son procesos largos y lentos en los que trabajar la paciencia y la perseverancia (volver, insistir,...) son aludidos como elementos imprescindibles.

Del mismo modo, se constata de nuevo que la primera red de apoyo a las personas en calle son las propias personas en calle (y no el equipo de calle). Quizás este rol de compartir la información que tienen sobre los recursos y posibilidades existentes (y también de escucha, consejo, facilitar contactos, etc.) puede que sea especialmente relevante en el caso de las mujeres en situación de calle.

Por otro lado, las mujeres refieren encontrarse en una relación de pareja a la vez que están en situación de calle (de este extremo ya hemos hablado en apartados anteriores) por lo que hemos de atender no solo a la mujer si no que hemos de comprender la relación en la que se encuentran, el riesgo de padecer violencias y la complejidad de acompañar en estas circunstancias.

Por último, tal y como resalta una de las mujeres en sus reflexiones, la intervención con personas en situación de calle supone conectar con personas que no se encuentran bien en muchas áreas de salud tanto mental como emocional, tanto física como social, y por ello están nerviosas o alteradas, por lo tanto requieren de mucha paciencia y comprensión para encontrar el momento, el lenguaje y los códigos apropiados. Resalta en ese sentido la importancia de acercarse a esa extrema vulnerabilidad con mucho tacto, escucha, dedicando tiempo (que te den tiempo), explicaciones sencillas, traducción, etc. Quizás las mujeres resaltan en más ocasiones la importancia de la presencia o ausencia de esos elementos en la intervención, relación y comunicación.

En general, es importante una serie de factores para poder acercarnos a las personas, una es sin duda el cuidar las formas, el cómo nos acercamos a cada persona y respetar sus ritmos:

“...para mí las formas son muy importantes... tratar adecuadamente... muchas personas en la calle están nerviosas... es importante tener tacto”

“... es importante que te escuchen de primeras, que te den tiempo”

Eso conlleva también, a poder respetar la autonomía y decisión de cada persona:

“Cuando venías a preguntarme... si yo no quería... es cosa mía y no cosa tuya, cuando yo quiera
ir al albergue es cosa mía hablar con vosotros y no cosa tuya... si yo quiero necesito hablar...”

Uno de los mecanismos de defensa de las personas que se encuentran en situación de calle frente a la culpa y la vergüenza, es que tiendan a compararse entre ellas distinguiendo entre aquellas personas sin hogar que merecen ser atendidas y las que no. Ello provoca resistencias a la hora de entender que todas las personas necesitan acompañamiento independientemente de sus características: Romper con el discurso meritocrático. Romper con este discurso meritocrático y hablar de enfoque de derechos, también con las personas en situación de sin hogar, se antoja como una necesidad.

“Por qué una persona gasta tiempo que no quiere hacer ni caso”
“¿Y por qué sigues con esa persona?. Estas todos los días con el ordenador, mirando los yonkis que necesitan la metadona”

El límite entre utilitarismo, entender que el equipo de calle me tiene que servir para algo, y egoísmo. exigir que únicamente me atiendan a mi sin tener en cuenta las necesidades de otras personas, es frágil. Poner límites claros a las personas que atendemos utilizando frases como: “te sirvo pero no estoy para servirte”, resulta muy útil.

“La gente de calle tiene una mala imagen de los educadores de calle, ellos intentan ayudarte pero no son dioses. Para ayudar tienes que dejarte ser ayudado, y muchas personas no se dejan ayudar”

Asociar ayuda a cuestiones tangibles y concretas normalmente asociadas a lo material, hace que en ocasiones no se entienda el trabajo del equipo de calle como una ayuda real. Es importante tener claro lo que nos diferencia de una persona que da algo material, ya sea dinero, comida o mantas. Nuestra acción se desarrolla dentro de un marco metodológico que se basa en el

enfoque de derechos y mantenerse firme en esta posición sin dejarse llevar por los impulsos de sentirse bien cuando das algo material, es difícil, sobre todo cuando el discurso de que no hacemos nada, cala también en nosotras.

“Si necesitas alguna ayuda y te pueden ayudar, bueno, depende, con dinero no pueden, pero en lo demás si te pueden ayudar te ayudan. Por ejemplo enseñarte sitio para dormir, con el médico, enseñarte dónde hacerte la tarjeta para comer (...) Me acompañan y me entienden por qué me pongo nervioso. Incluso cuando hablo mal con ellos luego si necesito ayuda me han ayudado”

En ocasiones las personas que atendemos realizan una especie de clasificación basándose en quién del equipo de calle le ayuda más o quien consigue más cosas. Independientemente de las filias y fobias que provocamos en las personas que atendemos, es necesario tener criterios comunes de atención que no nos hagan caer en la arbitrariedad. Volver al equipo y compartir las intervenciones que hacemos para no confundir a las personas de los objetivos comunes.

“Por ejemplo de A., lo llamo y me puede coger. No no llamo con saldo, yo llamo con whatsapp, no me llega. No puedo tener todo de golpe. Lo llamo, se presenta.
B. ahora me ha fallado un poco, al principio me caía bien, me he visto un chico joven, bien, con inteligencia, pero ha fallado. Me ha fallado. En cosas de la ayuda. Así no se hace.
C. automáticamente no, no, no no ningún rollo.
Con D. algo se puede, algo se puede.
Eh... no me río, me paga mi medicamento y ya esta, se acabó ahí”

La conversación informal en el lugar habitual de la persona que atendemos, es una de las cosas que más se valora. Es la herramienta con la que contamos para construir puentes entre nosotras y las personas que atendemos.

“Comenzamos aquí parando en la boca de metro, charlando, circulando aquí.
Conversaciones.”

“Conversaciones, buenas conversaciones”

El hecho de que las personas sin hogar conozcan a las personas educadoras en la calle, tiene el efecto de que se sientan más cercanas a las y los profesionales y puedan, en cierta medida, sentirse identificados o reconocidas con ellas.

“Los mejores educadores del equipo de calle son personas de la calle como soy yo. Yo tengo experiencias y puedo decirles cosas mucho mejor. No sentar a la mesa y como el ordenar clic clic clic... eso no. Tocar el suelo y después saber que es duro. Hasta que no te caes en la baldosa no sabes que esta dura, el lógica. Experiencia.”

Estas afirmaciones refuerzan la idea de la importancia de empatizar con las personas que atendemos, y nos plantean la posibilidad de contar en el desarrollo de nuestro trabajo con personas que estén en situación de sin hogar o hayan pasado por ella. Esta cuestión tiene un encaje difícil, pero es necesario que empecemos a explorar esta posibilidad.

La tarea del equipo de calle no es imponer decisiones, sino consensuar y acordar respetando los límites que ponen las personas que se encuentran en situación de calle. Reforzar la idea de cercanía desde lo profesional pero sin juzgar ni caer en autoritarismos y juicios morales:

“Me muevo cuando yo quiero, como cuando yo quiero, no cuando me mandan. No me gusta que me manden. Y lo del empleo... no es así, o esto es así, pero no estar conmigo como Hitler con la pistola y venga! Muévete! Ya sé como se van a las cosas, pero no me obligues.”

“Ellos me dicen lo que es bueno y lo que es malo pero no te obligan, pero te enseñan con palabras. Siempre te preguntan y si les dices que no, no hay problema”

Se repite la dinámica de valorar de forma negativa o insuficiente el trabajo del equipo de calle aunque se sigue en contacto con él.

“Favores y ayudas... no me jodas. No que te llamo, que esto que si lo otro... que vas a hacer con la reunión? Todos los días haces reuniones y que haces en esa reunión? Vacaciones? Cuando has estado en reunión no has seleccionado los papeles: este vale, este no vale, este vale, este no vale, este es interesante, este no... La ley no dice que te reúnas a todas horas”

Se aprecia en las personas que tienen contacto con el equipo de calle desde hace tiempo, los cambios en la organización del mismo como pueden ser funciones u horarios, y cambios de la realidad en la que intervienen como es el aumento de las personas en situación de calle y la incapacidad para abarcar la atención a todas las personas.

“Los equipos de la calle ¿Dónde te lleva? A la calle. No es dentro de los espacios de las oficinas. Antes estaba circulando aquí, buscando a la gente que se junta las personas de la calle, donde se pasan por los grupos y ¿ahora dónde estás?”

(...)

“No me gusta este sistema como trabaja ahora el equipo de calle “

Existen también diferentes barreras y dificultades para intervenir y apoyar a algunas personas dadas sus diferentes realidades y casuísticas.

Un ejemplo de lo anterior puede ser las dificultades añadidas en el caso de las personas migradas sin documentación. Identificar estos obstáculos cuya solución está fuera del alcance del trabajo a realizar por parte del equipo de calle es fundamental para ajustar las expectativas de las personas en situación de calle y las del propio equipo.

“Ellos están trabajando en la calle entonces están interesados en los que duermen en la calle, con su situación. Y la mayoría de los que duermen en la calle, la mayoría son inmigrantes sin papeles”

También, los obstáculos para acceder, así como para mantener un alojamiento por las condiciones del mercado y los altos precios, hace que las personas que atendemos no vean salida aunque estén recibiendo una ayuda económica. Este es otro de los límites estructurales con los que se encuentra el equipo de calle, el acceso a la vivienda.

“Yo estoy buscando alquiler, yo no encuentro alquiler, entonces ¿Qué voy a hacer? Voy a volver a salir, voy a volver a la calle”

Se hace necesario destacar las características particulares y únicas de la relación socioeducativa que se establece en medio abierto entre las personas profesionales y las personas sin hogar. Esto puede responder a que el espacio donde se inicia la relación profesional-persona sin hogar precisa de códigos propios adaptados al espacio de calle además de que va a ser siempre la persona profesional la que se acerque a la persona sin hogar, lo cual no ocurre en el resto de servicios y recursos. A priori, esta no tiene interés ni motivación para ser atendida y tras la intervención del/la profesional y el vínculo que comienza a construir decide si seguir con la relación de ayuda o no.

El espacio y por tanto la cercanía y la intencionalidad de acercarse, es otra de las cosas que valoran del equipo de calle. Su presencia en lugares no habituales es una de las cosas que resaltan haciendo alusión al “peligro” al que se exponen las personas del equipo de calle al acudir a estos lugares.

“El grupo de calle sufre como yo. Yo no ando por la calle por la noche, hay gente bebiendo no se qué no sé cuánto. ¡Y no tienen miedo! Pero hay algunas personas que son salvajes”

Percepción de los recursos que atienden a hombres y mujeres en situación de sin hogar.

Un aspecto que se repite en estas transcripciones es que los recursos existentes (albergues, centros de día, SMUS,...) generan rechazo por su masificación, conflictividad y sobre todo por la falta de tranquilidad e intimidad que todo ello genera.

La intimidad es fundamental para el descanso, la tranquilidad, etc. y los recursos no disponen de ella, lo cual supone no responder a una necesidad humana básica y por lo tanto una pérdida de dignidad.

“(La intimidad) Esa es la clave. Aunque sea una caja de cartón pero que sea mía y estoy yo aquí. Si tengo uno aquí, otro allí...otro encima...no no no. Si todos fueran santitos...pero es que no lo son, en muy alta proporción (...) si, que nadie es perfecto. Pero bueno hay niveles.”

Y destacar también, la necesidad de repensar los espacios para que estos sean más amables, acojan y no limiten:

“Que me dejen de reestructurar los albergues y verás como voy. Ves... es un medio que está ahí pero está mal aprovechado. Se está yendo como a intentar contener agua en un colador. Se te va por todos lados, eso hay que estructurarlo de otra manera. Hacerlo más digno, más control... esto no...”

La consecuencia de ello es que en distintas ocasiones refieren preferir la calle o la infravivienda (fabricas, lonjas, ...) en las que perciben más cotas de intimidad e incluso más seguridad (fabricas, lonjas, pisos a cambio de sexo,...). En el caso de las mujeres se acentúa la alusión a la necesidad de espacios que les den sensación de seguridad ya que indican que la calle para ellas es dura y tienen menos posibilidad de defenderse. Una vez más queda patente la vulnerabilidad extrema en la que se encuentran las mujeres sin hogar.

“La vida es muy dura en la calle para una mujer y entonces va a tratar de quedarse más en el albergue. Los hombres se pueden defender pero tu como mujer no te puedes defender”

En las referencias a sus vivencias en los albergues destacan que además de un lugar donde estar es muy importante poder hacer actividades (talleres, charlas, teatro, cursos de idiomas, etc.) porque los días son largos. En ese sentido identifican carencias de ese tipo de actividades en los recursos existentes en Bilbao. Parece muy poco explorado los aportes que puede hacer en un proceso de intervención actividades como el teatro (que puede ser muy reparador a nivel emocional, intelectual y físico si se trabaja desde la perspectiva de teatro de l@s oprimid@s), o cursos de euskera y castellano para que puedan desenvolverse mejor a nivel social e institucional (comprender las explicaciones y procesos, no depender de traducciones, etc.). La necesidad de ocupar el tiempo es una demanda habitual:

“Esta mañana estuve ahí haciendo gimnasia, hay una sala aquí, mas adentro si quieres hacer dibujos o lo que sea. Hay un taller si quieres por ejemplo la pintura o lo que sea. Eso es...”

“Me gustaría haber hecho más talleres, como cuando estaba Esther, algún día películas, otro día charlas muy interesantes, algún día teatro, había un fisio para cómo hacer primeros auxilios, estaba muy bien, cada día era un tema. Eran 3 veces a la semana, es poco para la gente que está aquí todo el día”

Muchas veces esta demanda se realiza unida a la necesidad de encontrar trabajo o de seguir considerando el trabajo como la herramienta principal para salir de la situación en la que están, y como en muchas ocasiones, las personas no pueden acceder al mercado laboral, tampoco valoran invertir su tiempo en actividades que no les va a proporcionar un ingreso económico, por lo que no encuentran la motivación para participar.

“En mi vida yo ahora mismo necesito para hacer algo por ejemplo, voy a hacer algo, a pasar el día, voy a trabajar por ejemplo, que me gusta. Yo no voy a trabajar en la obra, yo no puedo físicamente, pero puedo hacer un trabajo de comercio, de venta...”

“Pero eso son actividades, no es trabajo. El trabajo es otra cosa. Si estas trabajando cobras ¿no? Si por ejemplo haces actividades se te pasa el rato, mejor que sentarse en la calle o en el parque”

También es importante destacar que los recursos están demasiado dispersos y obliga a las personas a moverse de un lado de la ciudad a otro. Contar con recursos pequeños y cercanos puede ser una solución a este problema.

“A otra persona que te pide, que te pidas el favor que le dejes ese derecho a ducharse, a lavarse más cerca”

“Bueno, cuando no estoy en el albergue y tengo muchas cosas las tengo que llevar todo el día encima. En el comedor ahora no puedo lavar la ropa y no hay muchos, me tengo que ir hasta Rekalde”

Entorno relacional y comunitario

Al mismo tiempo son las propias personas en situación de sin hogar las que informan a otras personas en su misma situación de la existencia de los educadoras y educadores de calle y del tipo de ayuda que facilitan. Es decir que la primera red de información y apoyo es el propio boca a boca entre las personas sin hogar.

Del mismo modo, en el caso de las personas sin hogar (PSH) que se establecen de manera continuada en un mismo lugar (calle, barrio...) suelen establecer relación con algunas personas

del barrio de quienes reciben apoyos concretos y soporte social. Se establece así cierta red primaria informal y comunitaria que parece tener relación con la continuidad en un determinado territorio (la comunidad es formar parte con continuidad de un territorio, y esa continuidad en un mismo espacio de interacción genera contactos, diálogos y cierta relación de ayuda mutua).

Los puntos anteriores nos llevan a relativizar la creencia de que es el equipo de calle el primer recurso o red de ayuda para las personas sin hogar. Nos permite entender el trabajo del equipo de calle con más humildad y como parte de otros apoyos que algunas personas sin hogar encuentran en el territorio (otras personas sin hogar y vecindario solidario). Así mismo, muestra la importancia de la continuidad en el territorio para que se active el contacto y la reciprocidad comunitaria.

“Al principio no es que no quisiera saber nada de vosotras es que cuando llegas a una ciudad preguntas a la gente que vive en la calle dónde puedo dormir y dónde puedo comer y ya está... y la gente te dice y así poco a poco...”

En algunos casos las personas sin hogar buscan cierta seguridad estableciéndose en sitios céntricos y visibles de manera continuada, lo cual en ocasiones genera además interacción y apoyo con el vecindario. Aunque siempre esa permanencia continuada genera filias y también fobias. La mera presencia en la calle de las personas sin hogar, aunque no hagan nada, suele generar rechazo y quejas. La estigmatización y criminalización de la pobreza hace que el mero hecho de estar en la calle moleste.

En relación con ello la persecución y acoso policial a las personas sin hogar se ha incrementado de manera muy significativa en este contexto de pandemia, confinamientos, uso más regulado del espacio público, etc.

La idea de permanecer en un mismo sitio para que te conozcan vuelve a aparcar y se remarca la cuestión de cuidar este entorno para no desgastarlo.

“Ahora...circulando. Ver la gente conocida, a los vecinos, saludarse. Hay veces que me dejan algo y con esto vivo. Pero no como”

“Cuando no tengo me lo invitan. A mi me da vergüenza, no me siento cómodo, me guardan el móvil a dentro de la cocina y me lo carga y no tengo ni un problema. Los taxistas me dejan dos euros para el café, venga! toma! Solo pedir no me gusta, por tanto que me ayudan no quiero cansar. Es una manera de cansar a las personas que circulan a todas horas, el pedir pedir... por favor! No acostumbrarse”

Vivencia del confinamiento y los recursos activados

En los diálogos con las personas si hogar se abordó otro tema de gran interés. Nos referimos al periodo de confinamiento durante la pandemia y cómo afectó a las personas en calle.

Durante este periodo de confinamiento, hubo personas que decidieron no acudir a los recursos habilitados para que las personas en situación de calle pudieran realizar el confinamiento por considerar que estos espacios eran más peligrosos para su salud que espacios protectores:

“No. ¿ Para qué? Para una burbuja donde 40 gentes y nadie tiene certificado médico de salud. más infección adentro se acumula, en la burbuja. Cuando yo estoy solo en la calle, ¿quién me puede contagiar? Lo único la policía”

Género

En primer lugar, identificamos en las transcripciones una importante reproducción de patrones de género tradicionales o normativos. Algunos elementos muestra de ello serían:

1. Perciben al hombre como más fuerte que las mujeres y capaces de defenderse mejor en

situaciones de conflicto estando en la calle.

2. Mayoritariamente las mujeres en situación de sin hogarismo no suelen estar solas durante mucho tiempo. Suelen estar acompañadas por un hombre.
3. Reproducen el rol de cuidadoras bien de sus parejas y de otras personas con las que se relacionan bien de los espacios comunes (orden, limpieza, ...):
 - La importancia de una figura masculina (con diferente intensidad y de manera más o menos explícita) en los relatos de estas mujeres.
 - Tendencia a darse al cuidado de sus parejas u otras personas.
 - Cierta “admiración” del hombre por su fortaleza y aguante para sobrellevar la vida en calle.
 - Tendencia a un cuidado de los espacios comunes: tanto en términos materiales (limpieza, por ejemplo) como en términos relacionales o emocionales (la importancia otorgada al buen trato, la escucha, el arropo y apoyo emocional). Elemento que tiene su parte positiva tal y como tenemos recogido en el marco teórico cuando hacemos referencia a cualidades resilientes de las mujeres que provienen de la socialización de género.

Por otro lado, también identificamos en estas transcripciones cierta tendencia de las mujeres entrevistadas a no identificar discriminación por el hecho de ser mujeres así como no refieren situaciones de violencias machistas en los diálogos como situaciones de discriminación, subordinación, violencia (los hombres como agresores o potenciales agresores), etc... Esto incluye tanto la vivencia en calle como en los recursos e infraestructuras institucionales donde tampoco manifiestan sentirse en desigualdad con respecto a los hombres.

“Eso es cuestión de educación social, de género... que nos viene desde muy atrás. Pero es muy peligroso, más peligroso que para los hombres. Una mujer en la calle... si duerme con un tío, pase. Sola no puede dormir. Yo si puedo dormir solo. Porque de repente el chacal que pasa por allí olfatea una presa fácil. (...) Una mujer corre más peligro sola. Pero pueden dormir con un amigo. Conmigo han dormido amigas sin nada, sin nada, amigas, que esta noche no teniendo donde ir y te metes debajo de la manta y a dormir y la noche la pasamos aquí tranquilamente. Nadie se ha metido con ellas. Si llega a estar sola igual pasa alguno... es la noche”

“La calle es mucho más peligroso para las mujeres (...). Las mujeres en la calle son pocas porque te das cuenta que sola no te puedes defender. Se siente segura en grupo, una sola no, tres o cuatro sí (...) no se va a quedar una sola... porque sabe lo que le puede pasar”

“Yo los veo muy fuertes (a los hombres). Yo... ya no podía dormir en un cajero. Los veo más fuertes, dormir con la mochila el saco... Yo sin saco sin nada. Cartones que me traían”

Las mujeres a las que se les ha entrevistado perciben otro factor como importante lo relacionado con su condición de mujeres. A ellas, tanto por parte de las personas profesionales como desde cualquier servicio institucional, se les exige estar más pendiente de su higiene, imagen o se les indica sin mayor frecuencia que a los hombres lo que tienen o les conviene hacer. Refieren sentirse con menor autonomía y como no se respetan las decisiones que adoptan de la misma manera que a los hombres en sus mismas circunstancias. Esto conlleva actitudes sobreprotectoras, infantilización y el no reconocimiento de su agencia. Esto conlleva el menoscabo de su autoconfianza, así como de sus derechos y dignidad.

“Te agobian mucho, te dicen todo: “Llevas el pelo no se qué...” Dejadme! “Dúchate” Pufff Ya me ducharé! Tengo todo el día para ducharme... Y me agobian un poco” (...)
“Ellos me convencieron, convencieron, convencieron, convencieron que no puedo, que no puedo y que por edad no hubiera podido hacer el camino de ida y vuelta todos los días para buscarme la vida o para comprar cosas”

Una vez realizadas las entrevistas a las personas en situación de sinhogarismo, y analizadas las transcripciones para identificar sus percepciones y valoraciones del trabajo del Equipo de Calle y de los recursos existentes en Bilbao para las personas que se encuentran en esta situación, este análisis fue trasladado tanto a las reuniones del Grupo Amplio de Contraste como a las sesiones de trabajo con el Equipo de Calle de Bizitegi. De este modo los testimonios recabados con las personas sin hogar eran llevados a otros espacios de trabajo de este proceso de investigación-acción para abrir debates e identificar medidas de mejora.

Así, esos aportes también sirvieron para sistematizar y revisar la metodología de intervención en calle del Equipo de Bizitegi, uno de los objetivos centrales de este trabajo. En el siguiente apartado presentamos esa caracterización precisa del trabajo del Equipo de Calle y de su metodología de intervención en medio abierto.

6. El equipo de calle de Bizitegi y su metodología de intervención

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 apostara 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 sola 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.

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:

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:

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

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.

Intervención directa

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

Metodología común de intervención

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.

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 la 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.

¿Por 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 sólo 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:

- Pertener 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 situación de calle o vivienda inadecuada 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.

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.

Tipos de primeros contactos

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 una 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 género 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 género 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 considerar 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 esté 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 cuál es nuestro trabajo y la razón por la que iniciamos esa conversación. Contextualizar nuestra labor preguntando si sabe qué 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 encontrarse la persona dejaremos una nota junto con la tarjeta de nuestros números de teléfono, explicando brevemente quiénes 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 cuenta las siguientes cuestiones:
 - ❖ Aprovechar las presentaciones para aclarar quiénes somos y qué 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 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 algunos 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 quién 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 quién atendemos y saber transmitirlo 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 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 les 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 límites 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 por qué 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 precipitamos 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 cómo 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 explícitas. 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 transmitir 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 en nuestro modo de mirar para no caer en la infantilización y sobreprotección de las mujeres, negando así su 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 innovadoras 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 límites 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 partícipes 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 aceptadas por la mujer, hombre o persona no binaria que queremos atender. No ser aceptadas 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 límites 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 puede llevar a justificar o a minimizar actitudes que no hubiéramos tolerado en una fase de primeros

contactos. Hemos de ser constantes con los límites 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 cómo nos hacen sentir los episodios de violencia, si la situación lo permite, ayuda a 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.
 - **Ingreso 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 cuándo 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 qué

le hemos aportado y qué 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 dé 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 qué le hemos servido y en qué 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 pérdida.

- **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 pérdida.

- **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 dé 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 itinerancia 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 ésta haya vuelto a una situación de sin hogarismo 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.

7. Resultados, conclusiones y temas a seguir trabajando

Iniciamos este último apartado recordando de dónde partió y cuáles fueron las preocupaciones e inquietudes iniciales que motivaron este proceso de investigación-acción. Tal y como afirmamos en el planteamiento inicial, partimos de que el sinhogarismo constituye la forma más extrema y visible de pobreza y privación. La dura realidad cotidiana de las personas que carecen de hogar muestra, de forma visible para toda la sociedad, la falta de equidad en el reparto de la riqueza, la desigualdad de oportunidades, y la marginación social que ello genera. Entendemos además que no disponer de un hogar o una vivienda es una violación de la dignidad humana y de derechos fundamentales.

La exclusión social afecta a toda la sociedad y no sólo a determinadas personas, es decir, las prácticas sociales de todas las personas pueden ser excluyentes, y también todas podemos estar ser excluidas en mayor o menor medida. El orden social dificulta, invisibiliza y olvida esta realidad; por eso, para evitar creencias, actitudes y prácticas estigmatizadoras y excluyentes, es importante una mayor cercanía y conocimiento sobre estas realidades y sobre los recursos que intentan atender a las personas en situación de sinhogarismo.

El proceso de investigación-acción que se recoge en este informe partió de las inquietudes y preocupaciones compartidas entre las profesionales que componen el Equipo de intervención en Calle de Bizitegi. Algunas de esas preocupaciones tienen que ver precisamente con las actitudes de rechazo y estigmatización hacia las personas sin hogar. Actitudes de rechazo social que van desde la incomodidad y el miedo, hasta el desprecio y la violencia hacia estas personas. En ocasiones incluye un rechazo también institucional a través del desalojo policial de las zonas más transitadas de la ciudad o de sus lugares de pernocta.

Como decíamos, este rechazo social e institucional necesita de un trabajo de pedagogía y prevención de actitudes de estigmatización hacia las personas más desfavorecidas. Es decir, dar a conocer la realidad del sinhogarismo, los cambios que está experimentando en los últimos años (más personas, más unidades convivenciales y más grupos sociales afectados, tanto de personas autóctonas como migradas); y realizar cierta concienciación sobre los riesgos que entraña convertirse en una sociedad cada vez menos cohesionada tanto económicamente como en términos de derechos y satisfacción de necesidades básicas.

Además de lo anteriormente mencionado, es importante una mayor información y conocimiento sobre el trabajo de intervención y atención a las personas sin hogar; en qué consiste ese trabajo, cómo se desarrolla y qué tipo de colaboraciones comunitarias e institucionales requiere.

En líneas generales, la dimensión humana, relacional e intangible del trabajo de calle, establecer contacto, relación y un mínimo de confianza con las personas sin hogar, se resiente por la falta de información y reconocimiento social, así como por otros condicionantes que subordinan y desvalorizan esa importante dimensión del trabajo en medio abierto. Además, ese sentido humanista, comunitario y político de este trabajo en ocasiones se debilita por la intensidad, complejidad y desprotección de la acción cotidiana en la calle.

Todo ello genera un desgaste que hace que, en no pocas ocasiones, las profesionales de intervención en calle se vayan frustrando, desmotivando y piensen en dejar esta labor; con el consiguiente riesgo de que se desperdicie su experiencia y su conocimiento acumulado.

A esas inquietudes y preocupaciones presentes en el Equipo de Calle, se unía la necesidad de una mayor distancia reflexiva sobre su trabajo de intervención; es decir, más tiempo y espacios para debatir y reflexionar colectivamente sobre los condicionantes y debilidades que producen cansancio y hastío; para identificar y poner en valor los aciertos y puntos fuertes del trabajo que se viene realizando en la intervención directa con personas en situación de sinhogarismo; y para elaborar colectivamente unas bases filosóficas y metodológicas que permitan reforzar el sentido, la consistencia y la proyección a futuro de la labor que se desarrolla actualmente.

En base a estas inquietudes iniciales, este trabajo de investigación-acción se inició con una serie de sesiones de trabajo para definir con mayor concreción y adecuación los objetivos, las

preguntas a responder y el alcance de esta investigación; estas sesiones iniciales se desarrollaron tanto con el Equipo de Calle de Bizitegi, como con profesionales de diferentes entidades e instituciones que tenían diferentes grados de responsabilidad en este ámbito de la intervención social, y que posteriormente formaron parte del Equipo Amplio de Contraste de este proceso de investigación-acción.³

A partir de la riqueza de aportes y reflexiones que se realizaron en esas primeras sesiones y reuniones destinadas a la elaboración y contraste del proyecto inicial de esta investigación-acción, se definieron una serie de objetivos y prioridades que aparecen en el primer apartado de este informe y que han guiado todo el proceso de trabajo en su desarrollo y actividades. También nos servirán ahora para estructurar las conclusiones.

Objetivos y resultados

En lo que se refiere al primero de los objetivos, la apertura de un tiempo y un espacio de reflexión del Equipo de Calle que permitiera caracterizar de manera precisa el trabajo que realiza para poder darlo a conocer tanto a la ciudadanía como a otras entidades e instituciones, los 8 talleres o sesiones de trabajo realizados por parte del Equipo desde junio del 2019 hasta marzo del 2022 dentro de la dinámica de este proceso de investigación-acción⁴, han dado como resultado dos materiales cuya elaboración ha centrado una parte importante de los esfuerzos de este proceso.

Por un lado el documento que se ha presentado en el apartado seis de este informe recoge la Metodología Común de Intervención del Equipo de Calle de Bizitegi, y da cuenta detallada de los ejes que articulan el trabajo en medio abierto; así como, de manera específica, el enfoque, los objetivos y la metodología de cada una de las etapas de la Intervención en Calle con las personas

³ Tal y como hemos explicado en otros apartados de este informe, el espacio al que denominamos Grupo Amplio de Contraste estaba compuesto por: técnicas del área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Bilbao; del Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS); del Tratamiento Asertivo Comunitario de Bilbao (TAC-Osakidetza); Surbisa (Ayunt. de Bilbao); Cáritas Diocesanas; Comisión Antisida y Bizitegi. Y, de manera excepcional, por un representante de la Policía Municipal y por el Subdirector de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

⁴ Teniendo en cuenta el impasse que supuso el período de confinamiento y post-confinamiento durante la pandemia y cómo afectó este periodo a la realidad de las personas sin hogar y a los dispositivos/recursos excepcionales que se habilitaron en ese período (cuyo análisis daría para otra investigación monográfica al respecto); la duración total de este proceso de investigación-acción ha sido de dos años y medio: desde marzo del 2019 hasta enero del 2022, descontando seis meses de parón, redefinición y reactivación del proceso.

sin hogar: desde los contactos iniciales hasta la etapa de desvinculación, pasando por todo el proceso de construcción de una relación de cercanía y acompañamiento que permita reconocer y confiar en las capacidades de cada persona, para motivarlas o alentarlas atendiendo a la diversidad de circunstancias, deseos y condiciones humanas que cada persona encarnamos. Todos estos contenidos se basan en el conocimiento experiencial acumulado en el Equipo y en la entidad en los más de 20 años de trabajo en calle. El siguiente esquema recoge algunos de los aspectos centrales de la Intervención directa en medio abierto del Equipo de Calle de Bizitegi:

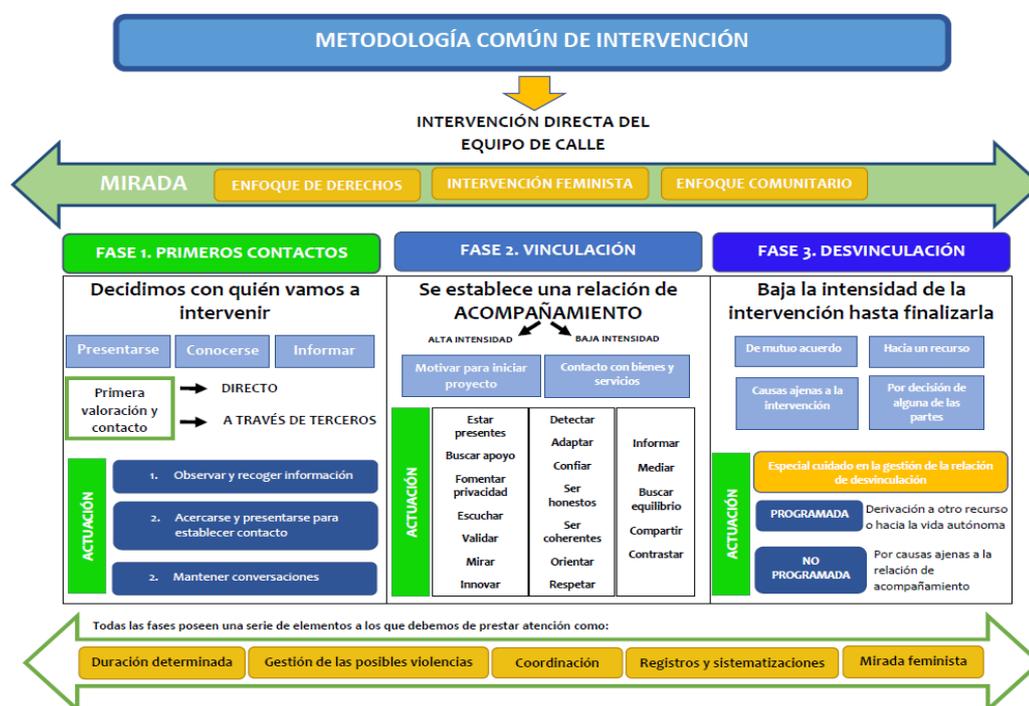


Figura 3: Cuadro resumen de la metodología de intervención directa en medio abierto del Equipo de Calle de Bizitegi

Por otro lado, se ha elaborado un folleto que resume, de manera sencilla y con propósitos divulgativos, en qué consiste el trabajo del Equipo de Calle y a través de qué ejes, fases y tareas lo desarrolla; así como algunos de los rasgos filosóficos y procedimentales de esas intervenciones.

Este folleto permite dar a conocer, visibilizar y ampliar el conocimiento social sobre el trabajo de calle con personas sin hogar. La idea es que además sirva para ajustar expectativas y acordar

voluntades tanto en el trabajo comunitario como en el trabajo con las instituciones públicas y las entidades que ofrecen recursos y servicios en este ámbito de intervención social.

Esos dos materiales son dos resultados importantes de este proceso porque atienden también a otros dos de los objetivos definidos inicialmente para esta investigación-acción. El que hace referencia a ordenar y dar forma a la experiencia del equipo de calle para fijar las bases de la metodología común de intervención en medio abierto; y el que hace referencia a elaborar un material en formato claro y resumido que nos permita transmitir la experiencia acumulada y la metodología del trabajo en medio abierto. Por ello la mayor parte de las sesiones de trabajo con el Equipo de Calle, y también las reuniones con el Grupo Amplio de Contraste, se centraron en:

- 1) Sistematizar la práctica cotidiana de intervención del Equipo;
- 2) Analizar los testimonios y valoraciones de las personas sin hogar sobre el trabajo del Equipo y sobre los recursos disponibles en la ciudad;
- 3) Reflexionar sobre las debilidades y dificultades identificadas, así como las posibilidades de introducir cambios concretos para mejorar la atención.



Figuras 4 y 5: Partes del folleto divulgativo de la metodología de intervención en medio abierto del equipo de calle

En ese sentido, una de las conclusiones de este trabajo es que, además de investigaciones cuantitativas y cualitativas sobre la realidad del sinhogarismo, son necesarios modelos de investigación participativa que permitan crear espacios de trabajo y reflexión autónomos y al tiempo interconectados, como han sido en este caso el Grupo Motor de la investigación⁵, el Equipo de Calle al completo, los diálogos con las Personas Sin Hogar y el Grupo Amplio de Contraste, de cara a elaborar propuestas de mejora y coordinación consensuadas.

Por otro lado, tal y como hemos explicado en el apartado metodológico de este informe, en los procesos de investigación-acción tan importante como los resultados materiales y tangibles del proceso, es también cómo se realiza el proceso de construcción de conocimiento y el efecto, muchas veces intangible, que este proceso genera en las personas que han participado en el mismo con continuidad. Efectivamente, estas metodologías pretenden provocar un efecto de auto-confianza, fortalecimiento y empoderamiento de abajo hacia arriba a las personas y agentes que menor capacidad de incidencia tienen en el ámbito de intervención social de que se trate. En este trabajo ese efecto de fortalecimiento colectivo se ha centrado en las personas integrantes del Equipo de Calle, ya que aunque son las propias personas sin hogar las que menor capacidad de incidencia tienen, incorporar de manera continuada a un proceso de estas características a personas en situación de sinhogarismo requeriría de unas condiciones que no se plantearon en esta investigación-acción porque, como hemos visto en el apartado de objetivos, sus propósitos eran otros y se centraban en el Equipo de Calle y su trabajo.

En ese sentido, la participación de las personas sin hogar y los diálogos establecidos con las diez personas que nos han brindado su colaboración ha sido fundamental para poder alcanzar otro de los objetivos de este trabajo, el relacionado con conocer la experiencia de las personas en situación de sinhogarismo que han sido atendidas por el equipo de calle y han sido usuarias de diferentes recursos en Bilbao y otras ciudades. Los testimonios recabados y el análisis de los mismos ha sido presentado en otro apartado de este informe, lo que queremos resaltar aquí es que la participación de estas personas ha sido puntual y se ha limitado a esos diálogos establecidos para recabar sus valoraciones sobre los recursos de asistencia existentes en Bilbao y sobre el trabajo que desarrolla el Equipo de Calle. Además, en la fase final del proceso se realizó una sesión de devolución y agradecimiento dirigida a las personas sin hogar que habían

⁵ El grupo de investigación ha estado integrado por 2 integrantes del Equipo de Calle, 3 investigadoras de la UPV/EHU y la UD, y una investigadora de la consultoría Eraikiz.

participado, que incluyó resaltar y agradecer algunos de los aportes específicos que hicieron al proceso, haciéndoles partícipes de que su experiencia y conocimiento vivencial ha sido importante.

Efectivamente, la IAP es el método de trabajo que basado en la participación de diferentes agentes en la realización del estudio permite que esos agentes (en nuestro caso, las personas en situación de sinhogarismo, las trabajadoras y responsables del equipo de calle y las entidades que se incorporan al grupo amplio de contraste) realicen un diagnóstico sobre la realidad que viven y en la que intervienen. Igualmente se debaten y definen propuestas y líneas de mejora completando así un proceso de acción-reflexión-acción que se traduciría, en este caso, en la sistematización de una serie de conocimientos y saberes del Equipo de Calle que, al mismo tiempo, suponen una herramienta de fortalecimiento del Equipo y de Bizitegi en su conjunto. En definitiva, un proceso que aspira a generar transformaciones y mejoras mediante el diálogo de abajo hacia arriba, la reflexión conjunta y los acuerdos; evitando verticalismos y favoreciendo dinámicas de poder compartido.

Es por eso que en cada uno de los talleres, reuniones, entrevistas y actividades realizados durante el proceso con los diferentes agentes, se diseñaron metodologías de diálogo, escucha y participación igualitaria que favorecieran el reconocimiento y la puesta en valor del conocimiento experiencial y vital de cada persona asistente, buscando con ello: a) Visibilizar, reconocer y generar mayor auto-confianza en las capacidades y potencialidades de acción de cada persona; b) Construir colectivamente y democráticamente el conocimiento sobre esa realidad; c) Facilitar el acercamiento de voluntades políticas y la búsqueda negociada de acuerdos para concretar propuestas de mejora.

Se pretende así desarrollar una dinámica de colaboración y trabajo conjunto en la que los participantes son sujetos de conocimiento (y no meros objetos de estudio), de manera que el proceso promueva una mejora de la legitimidad, los recursos y la capacidad organizativa de los grupos y agentes con menor capacidad de incidencia; y genere oportunidades para configurar nuevas alianzas y redes que permitan modificar prácticas, responder a las necesidades identificadas en el proceso y que las propuestas elaboradas en el mismo puedan materializarse.

Se trata, como decíamos más arriba, de cuidar cómo se desarrolla todo el proceso de construcción de conocimiento para que sea colectivo, multilateral y dé voz a las personas menos escuchadas, de manera que resulte empoderador para las personas y agentes que participan. En ese sentido, forman parte de los resultados de este trabajo estos otros elementos que ha generado el proceso en los integrantes del Equipo de Calle y que recogimos en la sesión de evaluación del mismo:

- El proceso nos ha servido para reconocer nuestra capacidad de análisis conjunto, sistematizar y ordenar el trabajo, y así reforzar la perspectiva como equipo.
- Para salir del día a día, parar, hacer una reflexión conjunta, reconocernos y valorar el trabajo que realizamos y no dar por hecho que las cosas se tienen que hacer de tal forma porque siempre se hacen así.
- Empoderamiento: poder argumentar porqué hacemos las cosas así.
- Para reconocer debilidades y conocer los puntos de mejora.
- Para exponernos y verbalizar las limitaciones y miedos, para avanzar en eso como equipo.
- Para cuestionar algunas cosas tanto a nivel personal como profesional e identificar situaciones de manera más profesional.
- Para definir un lenguaje común y consensuar términos metodológicos.
- Ha generado respeto y admiración, hacer equipo. Somos mejores ahora tanto a nivel individual como a nivel de equipo.

Por último, también ha habido limitaciones en esta investigación-acción, objetivos que no se han alcanzado y quedan pendientes para próximos esfuerzos. Uno de ellos ha sido el propósito inicial de identificar y acercarnos a experiencias, buenas prácticas y modelos de trabajo en medio abierto de otros lugares, con el fin de aprender y contrastar aspectos prácticos: criterios, metodologías y herramientas. Nuestro trabajo no ha alcanzado a realizar este acercamiento⁶, aunque Bizitegi ha retomado ese propósito y, con la participación del equipo de investigación, realizará unas Jornadas de intercambio de experiencias planificadas para la primavera del 2023.

⁶ Finalizamos el proceso en junio del 2022 con una Jornada de devolución de conocimiento y de agradecimiento a todas las personas y agentes participantes.

Cuestiones a seguir trabajando

Para finalizar hemos de dar cuenta de una serie de aspectos que el propio Equipo de Calle ha identificado como cuestiones a seguir trabajando de manera colectiva y continuada. En primer lugar, un enfoque feminista y antirracista de la atención al sinhogarismo es imprescindible para poder abordar la exclusión social severa de manera interseccional y estructural. Los retos cotidianos que se desprenden del fenómeno del sinhogarismo sirvan como ejemplo sobre cómo abordar aquellas situaciones en las que las mujeres en situación de calle sufren violencia por parte de sus parejas y, en general, trabajar el sinhogarismo de las mujeres y la vulnerabilidad frente a las violencias machistas, y trabajar con los hombres los comportamientos machistas o racistas, exigen una preparación y un desafío permanente de las prácticas profesionales.

Un acompañamiento a la exclusión social que atienda a la diversidad de opresiones, circunstancias vitales, deseos y condiciones sociales que cada persona encarnamos (genero, origen cultural, discriminación racial, edad, diversidad sexual, diversidad funcional, etc.) conlleva cierta auto-revisión de las prácticas profesionales y los equipos de trabajo, para poder así identificar supuestos e inercias a cuestionar(nos) y deconstruir(nos). Se trata tanto de un cuestionamiento personal como de una continuada reflexión en los equipos, que pasa por una atenta escucha a las personas sin hogar, sus vivencias y sus relatos; y también por entender el desempeño profesional como algo que incluye las dinámicas que operan al interior de los propios equipos de trabajo.

Por otro lado, el conocimiento de la realidad del fenómeno del sinhogarismo dista mucho de ser completo, ya que apenas se llega a la realidad existente en fábricas abandonadas y lonjas u otro tipo de viviendas inadecuadas. La relación con la comunidad, las asociaciones y la vecindad no alcanza para tejer redes que permitan ampliar tanto el conocimiento de esas realidades, como la colaboración y el alcance del trabajo que se desarrolla. La relación con la comunidad es por tanto otro de los ejes de trabajo a reforzar.

En ese sentido, las entidades del tercer sector que trabajan en la atención a las personas sin hogar se ven muy condicionadas por los requerimientos de las administraciones que les subcontratan, y sería necesario establecer modelos de relación más simétricos que permitieran cuestionar y abrir a debate las políticas y las prioridades establecidas. Una mayor autonomía y

empoderamiento de las entidades para poder aportar más capacidad crítica, expresar desacuerdos y superar autocomplacencias; ya que, como decíamos más arriba, la realidad del sinhogarismo afecta cada vez a más personas, más unidades convivenciales y más grupos sociales tanto de personas autóctonas como migradas, y las políticas vigentes y los recursos que de ellas emanan no alcanzan para atender adecuadamente las necesidades existentes⁷.

Por otro lado, el trabajo de calle conlleva una exposición personal a episodios y vivencias emocionalmente muy intensas, incluyendo riesgos psico-sociales específicos (falta de seguridad, miedo, gestión de las violencias, impotencia, frustración, trabas burocráticas, etc.).

Los orígenes de esas presiones y riesgos son diversos, por un lado las personas que viven exclusión severa viven con sufrimiento, inseguridad y miedo; y, en ocasiones, con vergüenza, culpa, soledad, etc. Y acompañar todo eso además de ser muy intenso, exige mucho y desgasta mucho. Por otro lado, socialmente delegamos la atención a las personas sin hogar en las personas que trabajan en la atención directa y en el circuito de recursos, servicios y políticas sociales. Esta delegación y este circuito genera presiones, requerimientos y estreses vecinales, institucionales, policiales, jurídicos, organizativos, laborales, etc.

En definitiva, tanto desde arriba como desde abajo, en ocasiones se generan muchas situaciones extremadamente duras y difíciles de gestionar que producen un desgaste personal y profesional importante. Parece imprescindible, por lo tanto, trabajar esas presiones y frustraciones como parte constitutiva de la labor que se desempeña; abordando las incertidumbres y malestares que generan en cada profesional, y construyendo propuestas, herramientas y condiciones de trabajo que puedan mitigarlas, sin abandonarse al fatalismo de darlas por supuestas o inamovibles, ya que ello supone exigir de facto un perfil de profesional que tenga capacidad de aguante y “sirva” para gestionar personal y psicológicamente estas duras condiciones de trabajo.

Lo anterior tiene relación con el hecho de que vivir en la calle es una realidad cruel e inhumana que nos resuena como algo que no debiera suceder, porque degrada la humanidad de la

⁷ En el último recuento antes de cerrar este informe, realizado por Bizitegi la noche del 1 al 2 de febrero del 2023, en plena ola invernal de frío, fueron localizadas 222 personas durmiendo en la calle en Bilbao; a las que hay que sumar 22 personas estimadas (no localizadas pero con indicios de pernocta en calle en esa noche), y también 185 personas que esa noche durmieron en dispositivos habilitados temporalmente por la ola de frío, dispositivos que se cerraron una vez dada por finalizada la primera ola de frío el 13 de febrero de 2023.

sociedad y de todas las personas que la integramos; sin embargo, nuestra sociedad lo permite, lo retroalimenta y, al mismo tiempo, intenta huir de esa cruel realidad e invisibilizarla. De alguna manera delegamos la mala conciencia, las contradicciones y los miedos que nos genera esta realidad en las personas que trabajan en la atención directa y en el circuito de recursos, servicios y políticas sociales. Y esta delegación genera unas condiciones de trabajo y unos riesgos psicosociales no suficientemente reconocidos ni trabajados.

Por último, y no menos importante, a lo anterior hay que sumar otras implicaciones y resonancias del trabajo en calle: la intervención directa consiste en construir vínculo personalizado y tejer una relación de cercanía y confianza en condiciones dificultosas, lo cual requiere de mucha energía, intuición, humanidad, honestidad y cierto grado de introspección y auto revisión personal en los casos en los que esa construcción del vínculo resulta dificultosa. Pero, al mismo tiempo, la intervención en calle precisa de orientaciones y herramientas técnicas que permitan profesionalizar, contrastar, evaluar y sistematizar el trabajo de intervención.

Es decir, un complicado equilibrio entre intuición, proximidad humana, empatía, flexibilidad y calidez; y, al mismo tiempo, metodología y técnicas de trabajo previamente establecidas, protocolizadas, contrastadas y rigurosas. Son además requerimientos y capacidades que tienen cierto grado de antagonismo y fricción, la misma que se produce entre concepciones del trabajo y actitudes más técnicas, asépticas, burocratizadas y, en ocasiones, rígidas, frías o deshumanizadoras; y actitudes más comprometidas, voluntaristas, cálidas, flexibles, humanizadoras y, en ocasiones, subjetivas o arbitrarias.

Por eso queremos terminar diciendo que el enfoque de intervención en calle guiado por el reconocimiento de la dignidad inherente a todas y cada una de las personas; y por un acompañamiento que atienda a la diversidad de circunstancias, deseos y condiciones humanas que cada persona encarnamos, seguirá necesitando de permanente revisión y creatividad para seguir buscando esos dificultosos equilibrios.

8. Bibliografía

- AA.VV. (2009) Metodologías participativas. Manual. CIMAS-Observatorio Internacional de Ciudadana y Medio Ambiente Sostenible.
<https://www.redcimas.org/biblioteca/metodologia/>
- Bañuelos, Aitziber. (2021) Itinerarios hacia la exclusión social II. Análisis de género e interseccional. Bizitegi.
- Bañuelos, Aitziber; Ruiz, Pablo; Fandiño, Mónica., & Martín, Elena. (2022). Perspectiva de género e interseccionalidad en la intervención social: Impacto de la socialización de género en los procesos de exclusión social grave. Bizitegi
- Cembranos, Fernando; Pascual, Marta. (2015) Guía para realizar Asambleas. Comisión de educación ecológica y participación. Ecologistas en acción.
- Colectivo IOE (2015) Investigación-acción participativa y perspectiva dialectica, en <http://www.colectivoioe.org/index.php/investigaciones>
- Cortina, Adela. (2017). Erradicar la pobreza, reducir la desigualdad, Aporofobia, el rechazo al pobre: un desafío para la democracia (Vol. 14, pp.125-141). Barcelona: Paidós.
- Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar 2018/2021, Comunidad Autónoma del País Vasco. Gobierno Vasco.

- Fals Borda, Orlando. (2008) "Orígenes universales y retos actuales de la IAP". Peripicias, Nº 110.
- Gómez, M. (coord.). (2016) El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión. Nuevas reflexiones. Pamplona, Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.
- Haraway, Dona. (1991). Conocimiento Situado. Haraway, Donna, Ciencia, cyborgs y mujeres: la reinención de la naturaleza, Universidad de Valencia, Valencia.
- Lorenzo Vila, Ana Rosa; Martínez López Miguel. (2005) Asambleas y reuniones. Metodologías de auto-organización. Traficantes de sueños, Madrid.
- Martí, Joel. (2003) La realidad que se percibe, se mide y se transforma. Métodos y técnicas para la participación social. <https://www.scribd.com/document/36832357/La-Realidad-Se-Percibe-y-Se-Transforma-joel-Marti>
- Martinez, Zesar; Iñarra, Maialen. (2020) "Herritarren hizkuntza-aktibazioa, prozesu proposamena". BAT Soziolinguistika Aldizkaria 115, (2).
- Martinez, Zesar. (2023) Investigación-acción participativa: elementos distintivos. Fundación para la investigación social avanzada (IS+D). <https://isdfundacion.org/2023/01/31/investigacion-accion-participativa-elementos-distintivos/>
- Pelegrí Viaña, X. (2005). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. Cuadernos de Trabajo Social, 17, 21 - 43. Recuperado 18 de febrero de 2022, de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110021A>

- Realidades, A., & Fundación, R. A. I. S. (2007). Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar. Madrid: Asociación Realidades y Fundación RAIS.
- Sales i Campos, Albert. (2014). El delito de ser pobre: Una gestión neoliberal de la marginalidad. Icaria Editorial.
- Sirvent, Maria Teresa; Rigal, Luis. (2012) Investigación Acción Participativa: un desafío de nuestros tiempos para la construcción de una sociedad democrática. FLACSO Andes.
- Soliz, Fernanda; Maldonado, Adolfo. (2012) Guía de metodologías comunitarias participativas. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3997/1/Soliz,%20F-CON008-Guia5.pdf>

Anexos

- Anexo 1: Proyecto de investigación.
- Anexo 2: Guion para los diálogos con personas atendidas por el EC.
- Anexo 3: Guion primera sesión con el EC.
- Anexo 4: Guion segunda sesión con el EC.
- Anexo 5: Guion tercera sesión con el EC.
- Anexo 6: Guion cuarta sesión con el EC.
- Anexo 7: Guion quinta sesión con el EC.
- Anexo 8: Guion sexta sesión con el EC.
- Anexo 9: Guion séptima sesión con el EC.
- Anexo 10: Guion octava sesión con el EC.
- Anexo 11: Guion primera sesión GAC.
- Anexo 12: Guion segunda sesión GAC.
- Anexo 13: Guion tercera sesión GAC.
- Anexo 14: Guion cuarta sesión GAC.
- Anexo 15: Guion quinta sesión GAC.
- Anexo 16: Guion sexta sesión GAC.

Anexo 1: Proyecto de investigación

Proceso IAP sobre trabajo en medio abierto para personas sin hogar que viven en Bilbao.

1.- Introducción

El sinhogarismo constituye la forma más extrema y visible de privación y exclusión social, la falta de hogar es una violación de la dignidad humana y de los derechos fundamentales. La dura realidad cotidiana de las personas sin hogar que viven en la calle muestra, de forma visible para toda la sociedad, la falta de equidad en el reparto de la riqueza, la desigualdad de oportunidades y la marginación social que ello genera. 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 sinhogarismo.

En alguno de estos servicios desarrolla su actividad desde los años 80 la asociación Bizitegi, que gestiona diferentes recursos para atender a las personas en situación de sinhogarismo. Algunos de esos servicios son de carácter municipal como el SMAN (Servicio Municipal de Atención Nocturna), el Equipo educativo del Albergue de Elejabarri y el Equipo de Calle; y otros funcionan con financiación mixta como el Centro de día Onartu y el Centro de Atención a Mujeres en situación de sinhogarismo Borobiltzen.

En esta investigación queremos poner el foco específicamente en el trabajo en medio abierto que realiza el Equipo municipal de intervención en calle gestionado por Bizitegi. Este equipo de calle, formado por seis personas trabajadoras, desarrolla tres ámbitos de actuación:

- Conocimiento de la realidad sin hogar en Bilbao: recuento diurno de la gente que vive en la calle y primer contacto con esas personas en medio abierto (calle) para

establecer un mínimo de confianza de una manera no invasiva y des-normativizada. Dentro de esta tarea también está atender avisos ciudadanos sobre casos de personas que pernoctan en la calle, desalojos de chabolas junto a la policía municipal, ingresos involuntarios...

- Acompañamiento a personas que pernoctan en albergues municipales a diferentes tipos de gestiones o trámites relacionados con la salud (Osakidetza), las ayudas económicas o los servicios sociales. Acompañamiento a aquellas personas que no tienen motivación para el cambio y no tienen contacto con ningún recurso o entidad.
- Apoyo en el Servicio Municipal de Atención Nocturna situado en la calle Uribitarte 11, trabajando conjuntamente con el equipo que realiza los turnos de noche. Este trabajo tiene como objetivo crear una relación de aprendizaje mutuo, ampliando la mirada y aprovechando el enfoque conjunto de trabajo desde la baja exigencia de los dos recursos.

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 este proyecto de investigación-acción, las podríamos resumir del siguiente modo:

La existencia de rechazo social a las personas sin hogar que viven en la calle, que en ocasiones incluye su desalojo de las zonas más transitadas de la ciudad como forma de invisibilización de

estas realidades. Este rechazo necesita de un trabajo de pedagogía y prevención de actitudes de estigmatización de las personas más desfavorecidas.

Es decir, dar a conocer la realidad del sinhogarismo, los cambios que está experimentando en los últimos años (más personas, más familias y más grupos sociales afectados tanto de personas autóctonas como migradas); y realizar cierta concienciación sobre los riesgos que entraña una sociedad cada vez menos cohesionada tanto económicamente como en términos de derechos y satisfacción de necesidades básicas.

Esa realidad de desconocimiento y rechazo influye en el trabajo de intervención que se realiza con las personas sin hogar. Ya que la falta de reconocimiento social, y las dificultades de diferente tipo que analizaremos en este trabajo, generan un desgaste que hace que lxs trabajadorxs de calle se quemem y abandonen esta labor una vez finalizada un período de 5-10 años. De este modo se desperdicia su experiencia y su conocimiento acumulado, de ahí la necesidad de elaborar colectivamente unas bases y una estrategia que permitan dotar de sentido, consistencia y proyección a futuro la labor que se desarrolla actualmente.

La falta de tiempo y espacios de las trabajadoras del equipo de calle para tomar una distancia reflexiva sobre ese trabajo con las personas sin hogar. Distancia reflexiva necesaria para reforzar su sentido social y político, y desarrollar una reflexión más pausada de los condicionantes y debilidades que producen cansancio y hastío en las personas que trabajan en el medio abierto.

La necesidad de identificar y poner en valor los aciertos y puntos fuertes del trabajo que se viene realizando en el conocimiento de estas realidades de exclusión, y en la intervención directa con personas en situación de sinhogarismo.

En base a estas necesidades e inquietudes iniciales, dentro del Grupo de Investigación Parte-Hartz de la UPV/EHU y con la participación de las personas trabajadoras del equipo de calle de

Bizitegi, configuramos un equipo de trabajo de cara a desarrollar un proceso de investigación-acción. A este equipo se han incorporado otras dos investigadoras de la Universidad de Deusto, configurando así lo que será el equipo de cinco personas que coordinará y desarrollará las diferentes etapas de la investigación.

El inicio de este proceso fue un taller de trabajo realizado en abril del 2019 con once personas vinculadas de diferentes modos y con diferentes grados de responsabilidad a este ámbito de la intervención social. En esa sesión realizamos una lluvia de ideas sobre los aspectos más urgentes o prioritarios a la hora de repensar y mejorar la práctica de trabajo en medio abierto con las personas sin hogar en Bilbao.

A partir de los aportes realizados en ese primer taller elaboramos un borrador de este proyecto que durante los meses de mayo y junio del 2019 fue contrastado en diferentes reuniones y sesiones de trabajo con las diferentes entidades que formarán parte de este proceso. De esta manera hemos definido con mayor concreción, y adecuación a las necesidades de los agentes, los objetivos y el alcance de esta investigación-acción.

2.- Objetivos y preguntas de investigación.

A partir de la riqueza de aportes y reflexiones que se han realizado en esas sesiones y reuniones destinadas a la elaboración y contraste de este proyecto de investigación-acción, hemos definido los siguientes objetivos y preguntas de investigación:

1. Abrir un espacio y un tiempo de reflexión y aprendizaje con las personas integrantes del equipo de calle de Bizitegi para:
 - 1.1. Caracterizar de forma más concreta y precisa el trabajo que desarrolla el equipo

de calle: base filosófica y teórica, objetivos, funciones, personas destinatarias, tiempos de intervención y relaciones de género dentro y fuera del equipo.

- 1.2. Dar a conocer, visibilizar y ampliar el conocimiento del trabajo en medio abierto con personas en situación de sinhogarismo, de manera que pueda desarrollarse un debate conjunto con otros estamentos y entidades relacionadas con este trabajo.

2. Ordenar y dar forma al conocimiento experiencial acumulado en el equipo.
 - 2.1. Para fortalecer el enfoque de derechos como punto de partida para la intervención con personas en situación de sinhogarismo y fijar las bases de la metodología de trabajo del equipo de calle.

 - 2.2. Para concretar y visibilizar las necesidades específicas de los itinerarios de acogida a las mujeres en situación de sinhogarismo.

3. Identificar y acercarnos a experiencias y modelos de trabajo en medio abierto de otros lugares, con el fin de aprender de éstas y ampliar nuestra formación en aspectos prácticos: criterios, herramientas y metodologías de trabajo en común.
 - 3.1. Conocer la experiencia de las personas en situación de sinhogarismo que han sido atendidas por el equipo de calle y han sido usuarias de diferentes recursos en Bilbao y otras ciudades y pueblos.

4. Elaborar un material en formato claro y resumido que nos permita transmitir la experiencia acumulada y la metodología del trabajo en medio abierto.

Entendemos que la crisis sanitaria que estamos viviendo en el año 2020 ha puesto de relieve aún con más urgencia la necesidad de abordar estos objetivos desde un enfoque de sujetos y de derechos fundamentales.

3.- Metodología del proceso de investigación.

Los objetivos y preguntas de investigación que hemos definido en el apartado anterior apuntan a la utilización de la metodología de Investigación-Acción Participativa (IAP), en la medida que pretende ser un estudio que busca no sólo un mayor conocimiento de una temática específica, sino también la incorporación de diferentes agentes a ese proceso de análisis y reflexión sobre la realidad en la que trabajan y sus condicionantes. Se traduciría, por tanto, en la adquisición de conocimiento y saberes que configuran una herramienta de empoderamiento y fortalecimiento del equipo de calle, y de Bizitegi en su conjunto.

La IAP es el método de trabajo que basado en la participación directa y continuada de diferentes agentes en la realización del estudio permite que esos agentes (en nuestro caso, las personas en situación de sinhogarismo, las trabajadoras y responsables del equipo de calle y las entidades que se incorporan al grupo amplio de contraste) realicen un diagnóstico de su ámbito de trabajo e intervención. A continuación, y con base en ese autodiagnóstico, definen líneas de mejora e innovación, completando así un proceso de acción-reflexión-acción que fortalece, de abajo hacia arriba, a las personas y agentes que menor capacidad de incidencia poseían en este ámbito de trabajo y de intervención social. En definitiva, un proceso que aspira a generar transformaciones y mejoras mediante el diálogo, la reflexión conjunta y los acuerdos; evitando verticalismos y favoreciendo dinámicas de poder compartido.

El desarrollo propiamente dicho de este proceso supondrá la realización de un determinado número de entrevistas, reuniones, sesiones de trabajo y talleres participativos.

Metodológicamente también prevemos la puesta en marcha de un Grupo Amplio de Contraste como espacio al que se van incorporando los agentes y entidades que pueden estar interesados y/o ser interesantes para este proceso: técnicos y responsables políticos de diferentes administraciones, entidades y asociaciones que trabajan en este mismo ámbito, etc. Y que participan en el proceso para debatir y hacer aportaciones, además de compartir un foro de debate que pueda permitir realizar sugerencias a otros agentes para una mejor sintonía y coordinación de actuaciones.

Por último, prevemos también el uso de iniciativas más públicas y abiertas como Jornadas de intercambio de experiencias y debate que permitan dar a conocer el proceso realizado hasta el momento, devolver a las personas participantes los conocimientos que han compartido y debatir sobre las conclusiones de todo ello.

El diseño técnico del número de entrevistas, sesiones de trabajo y jornadas a realizar será revisable durante el proceso en función de las necesidades de información y análisis que se detecten, pero partimos de la siguiente previsión:

- 5/6 diálogos con personas sin hogar de diferentes perfiles (género, edad, procedencia, etc.) en el propio medio abierto.
- Sesiones de trabajo con las trabajadoras del equipo de calle de Bizitegi cada tres meses. (un total de 5/6 sesiones).
- Sesiones de trabajo con responsables de Bizitegi y de otras entidades e instituciones vinculadas de diferentes modos y con diferentes grados de responsabilidad en este ámbito de la intervención social.
- Dos Jornadas públicas. Una centrada en el intercambio de experiencias; otra de

devolución y debate sobre las conclusiones y propuestas del proceso de investigación-acción.

Anexo 2: Guion para los diálogos con personas atendidas por el EC

GUIÓN PARA DIÁLOGOS CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

Invitación y explicación previa: El equipo de calle invitará a participar a la persona identificada y se le dará una breve explicación de los objetivos generales de la investigación y del ejercicio en particular.

Preparación de la sesión: las dos personas de los diferentes equipos que vayan a participar en el ejercicio se reunirán previamente para definir el papel de cada una en el ejercicio e intentar dejar la sesión lo más preparada posible.

La sesión:

1. **Presentación:** las personas participantes se presentan y explican desde su experiencia personal su papel en el ejercicio y en la investigación. Se realizará una explicación del objetivo del ejercicio y de los objetivos de la investigación. Se subrayará el carácter anónimo de su participación y se pedirá permiso para grabar la sesión. Se utilizarán un lenguaje entendible y lejos de tecnicismos que hagan que las personas sientan que tiene que dar una respuesta concreta.
2. **Planteamiento de preguntas:** Se plantearán preguntas para facilitar y encaminar la conversación hacia los objetivos planteados. Las preguntas serán planteadas desde la experiencia personal de cada una para facilitar el acercamiento “yo hace poco que conocí la existencia de un equipo de calle, ¿cómo fue la primera vez que te enteras tú de que existía?”

- ¿Cómo te enteraste de que existía un equipo de calle en Bilbao?
- ¿Cuál fue tu primera experiencia con el equipo de calle?
- ¿Cuál ha sido tu relación con el equipo de calle a lo largo del tiempo?
- ¿Te ha servido de ayuda? ¿Para qué?
- ¿Qué crees que debería hacer y no hace el equipo de calle?
- ¿Cómo crees que debería mejorar el trabajo del equipo de calle?
- ¿Conoces otros equipos de calle en otras ciudades? ¿Cuál ha sido tu experiencia?
- ¿Qué recursos utilizas o has utilizado?
- ¿De qué te sirven y de que no?
- ¿Cómo te hacen sentir cuando los utilizas?
- ¿Qué cambiarías de ellos?
- ¿Cómo es un día tuyo?
- ¿En qué momento aparece el equipo de calle?

3. **Cierre:** Es importante dedicar un tiempo al cierre de la sesión, agradecer a la persona participante y comprometerse a realizar una devolución de la investigación. En el caso de no haber podido grabar el ejercicio, es importante volcar cuanto antes la información obtenida.

Algunas preguntas específicas para mujeres:

- ¿Cómo te sientes en los recursos en los que has estado?
- A partir de tus experiencias, ¿Qué necesidades como mujer (personales, de salud, relaciones etc.) echas en falta en los recursos en los que has estado?

- ¿Cómo te has sentido tratada?
- ¿Qué mejoras propondrías al equipo de calle en la atención a mujeres?

Algunas preguntas específicas tema Covid:

- ¿Cómo has vivido el confinamiento estando en la calle?
- El equipo de calle dejó de estar en calle ¿lo echaste en falta? ¿se notó en algo?
- ¿Qué te han parecido las medidas que se han tomado, cómo te han afectado?
- ¿Has utilizado recursos específicos durante la pandemia? ¿Para qué? ¿Qué te han parecido?
- Y en la calle ¿qué cambios has notado como consecuencia de la pandemia? ¿el toque de queda te ha afectado especialmente?

Algunas preguntas específicas de género (separadas en dos bloques: sobre los recursos y la experiencia y sobre la intervención en calle:

- Recursos:
 - ¿En qué tipo de recursos has estado? ¿Mixtos o específicos para mujeres?
 - ¿Has notado diferencias entre ambos sitios? ¿Cuáles?
 - (Si sólo ha estado en mixtos:) ¿Cómo te has sentido en ellos? Has echado en falta algo que te afectara específicamente como mujer (ej: intimidad en baños, seguridad...)
 - ¿Recomendarías estos recursos a mujeres que se encuentren en situaciones parecidas a la tuya?
 - ¿Qué mejorarías de estos lugares?

- (Si sólo ha estado en no mixtos para mujeres): ¿Cómo te has sentido en estos lugares? ¿Cómo los valoras? ¿Crees que hacen falta más espacios para mujeres? ¿Se lo recomendarías a otras mujeres? ¿te sientes cómoda/o compartiendo los recursos con hombres/mujeres? ¿Por qué?

- Calle:
 - Tu primer contacto con el equipo de calle, ¿fue con un hombre o con una mujer?
 - Cuando has tratado tanto con hombres como con mujeres del equipo de calle ¿has encontrado alguna diferencia? ¿Cuáles?
 - ¿Quién prefieres que te atienda, un hombre o una mujer? ¿Por qué?
 - ¿Te sientes cómodo/a compartiendo los recursos con hombres/mujeres? ¿Por qué?

Anexo 3: Guion primera sesión con el EC

GUIÓN INTERNO PRIMERA SESIÓN CON EL EC

Contraste del proyecto con el equipo de calle. 13/06/2019. Elejabarri Aterpetxea.

Objetivos:

- A partir del borrador redactado con los aportes de la primera sesión del 4 de abril, darle otra vuelta a este borrador e incorporar aportes del equipo de calle.
- Concretar y acotar más los objetivos.
- Definir cómo queremos trabajar con el equipo de calle y qué instrumentos queremos construir para el equipo de calle mediante este proceso.

Previo: preparar la sala y materiales necesarios.

16:00-16:10 Introducción: breve repaso de los inicios y de los objetivos de la sesión y repaso de los pasos dados desde la primera sesión de Bolunta hasta hoy: reuniones con Bizitegi, Ayuntamineto, Universidad de Deusto y próxima sesión con el grupo de contraste amplio a finales de junio.

16:10-16:50 Resumen de objetivos y preguntas de investigación mediante papelote, y primer descargo de impresiones y aportes generales del equipo.

- ¿Qué os ha llamado la atención?
- ¿Qué falta? ¿Qué sobra?
- ¿Qué conviene formular de otro modo?

Ronda de libre participación para recabar impresiones y primeros aportes.

16:50-17:45 Concretar y acotar los objetivos:

- Objetivos 1 y 2: ¿Sobre qué aspectos queremos reflexionar para elaborar un enfoque conjunto que podamos explicar y transmitir como equipo?
- Objetivo 3: ¿De qué fuentes teóricas y prácticas queremos beber para definir criterios, herramientas y metodología de trabajo común?
- Objetivo 4: ¿Transversal y específico; sólo transversal; sólo específico? ¿Sinhogarismo de las mujeres en calle o también sinhogarismo encubierto?

Dejar 10-15' para la reflexión personal y después 20' en dos grupos pequeños para ponerlo en común. Cada uno de estos dos grupos expondrá sus conclusiones sobre cada bloque de objetivos.

17:45-18:00 DESCANSO

18:00-18:40 Introducción sobre la filosofía y metodología de la IAP (de abajo arriba; fortalecimiento; incidencia), nuestro diseño de sesiones y actividades, y su concreción en el cronograma.

- El trabajo del equipo de calle es uno de los ejes centrales del proceso de cara a acrecentar seguridad/confianza, valoración/reconocimiento y capacidad de incidencia, las 5 sesiones de trabajo están por construir y hoy empezamos a definir lo que queremos hacer:
- ¿Cómo queremos trabajar en esas cinco sesiones? (textos leídos, dinámicas tipo taller,...)
- ¿Qué instrumentos queremos construir, hacia qué tipo de producto queremos encauzar los debates para que nos quede como herramienta de trabajo?

Dejamos 5 ó 10 minutos de reflexión personal y hacemos una ronda recogiendo los aportes en la pizarra. Al final de la ronda abrimos a plenaria por si alguien quiere añadir algo.

18:40-19:00 Testear las expectativas del equipo respecto a este proceso, ¿Cómo estamos para iniciar este proceso a partir de septiembre?

- ¿Ilusiones, oportunidades,...? ¿A dónde queremos que nos conduzca?
- ¿Inseguridades, dudas, riesgos...? ¿Qué tendríamos que evitar?

Dejamos 5' de reflexión personal y después 10' en dos grupos pequeños para ponerlo en común. Cada grupo resume en plenaria los elementos que han salido.

19:00: Cierre con agradecimientos y feed-back sobre la sesión... ¿Así vamos bien? ¿Cosas a mejorar?

Anexo 4: Guion segunda sesión con el EC

GUIÓN INTERNO SEGUNDA SESIÓN CON EL EQUIPO DE CALLE

22/10/2019 Albergue de Elejabarri

Objetivos:

- Concretar y precisar el trabajo que desarrolla realmente el equipo de calle a día de hoy: con quién trabaja y qué tipo de necesidades atiende, y cuáles no. Cuándo interviene y cuándo no. Para qué desarrolla su trabajo este equipo, es decir, cuáles son los OBJETIVOS del equipo de calle.
- Identificar las diferencias y desajustes existentes (si los hubiera) entre lo que se define en la licitación municipal y el proyecto de Bizitegi en los apartados de Naturaleza y Alcance de la intervención (4), Objetivos (5) y Personas destinatarias (6), y la realidad cotidiana del trabajo en calle: ¿Qué están viviendo el equipo de calle que no está recogido o no cabe en el marco oficialmente definido para su trabajo? ¿Qué está recogido en ese marco pero no hay posibilidad de desarrollarlo?

Los objetivos específicos de esta sesión tienen relación con diferentes objetivos que marcamos en el proyecto:

- Abrir un espacio y un tiempo de reflexión con las personas integrantes del equipo de calle de Bizitegi. Un proceso de recopilación de información y análisis de la misma sobre el trabajo de calle para personas sin hogar, atendiendo a las especificidades del trabajo con mujeres sin hogar. Y dentro de este objetivo, caracterizar de forma más concreta y precisa el trabajo que desarrolla el equipo de calle.
- Dar a conocer, visibilizar y ampliar el conocimiento del trabajo en medio abierto con personas sin hogar (con los datos cuantitativos y cualitativos necesarios para ello). De

manera que pueda desarrollarse un debate conjunto con otros estamentos y entidades relacionadas con este trabajo, y fortalecer esa deliberación conjunta para acercar visiones, ajustar expectativas y acordar voluntades políticas sobre este ámbito de intervención social.

- Ordenar y dar forma a la experiencia del equipo de calle, al conocimiento experiencial acumulado en el equipo. De manera que ello permita poner en valor y asentar las bases para fortalecer itinerarios de acogida a las personas sin hogar que se fundamenten en un enfoque de sujetos y de derechos, atendiendo también en este apartado a las necesidades específicas de los itinerarios de acogida a las mujeres sin hogar.
- Desarrollar una reflexión más pausada de los condicionantes y debilidades que producen cansancio y hastío en las personas que trabajan en el medio abierto.
- Identificar y poner en valor los aciertos y puntos fuertes del trabajo que se viene realizando en el conocimiento de estas realidades de exclusión, y en la intervención directa con personas en situación de sinhogarismo.
- Elaborar colectivamente unas bases y una estrategia que permitan dotar de sentido, consistencia y proyección a futuro la labor que se desarrolla actualmente el equipo.

Previo:

- Preparar la lectura previa para el equipo de calle (licitación-proyecto Bizitegi).
- Preparar la sala y los murales de pared que utilizaremos.
- Preparar en A3 la tabla que utilizaremos para el primer ejercicio de la sesión.

16:30-16:45 Intro Objetivos de la sesión y su conexión con los objetivos del proyecto definidos en la reflexión realizada con el equipo de calle en la sesión de junio, y de otros aportes realizados desde el grupo amplio de contraste.

16:45-17:45 Primer ejercicio: presentar la tabla que nos permita concretar y precisar el trabajo que desarrolla realmente el equipo de calle a día de hoy en sus tres áreas de trabajo. Trabajo que desarrolla realmente el equipo de calle a día de hoy (nos interesa lo que está pasando):

16:50-17:10 Trabajo individual para volcar la experiencia en la tabla.

17:10- 17:45 Puesta en común con ronda cerrada (sin detenernos excesivamente en debates de grupo). Moderan y anotan en papelote grande. Observa e identifica debates a retomar en otras sesiones.

DESCANSO: 17:45-18:00

18:00-19:15 Segundo ejercicio: identificar los 2/3 desajustes/diferencias más significativas entre el trabajo que se desarrolla y lo que se define en el marco formal del mismo (licitación- Bizitegi):

- Desajustes: porque se hace y no parece en el marco; porque aparece, pero no se hace; porque esa tarea o actividad toma un peso y una dedicación muy diferente a la que tiene en el marco definido.

18:05-18:30 Trabajo individual para identificar en 2/3 post-is desajustes más significativos en la experiencia de cada cual.

18:30-18:50 Puesta en común con ronda cerrada para el agrupamiento de los post-is en la pizarra en función de su coincidencia o proximidad.

18:50-19:15 Debate sobre matices, desacuerdos o cuestiones que la ronda haya suscitado, identificando cuestiones a retomar en otras sesiones.

- ¿Qué están viviendo el equipo de calle que no está recogido o no cabe en el marco oficialmente definido para su trabajo?
- ¿Qué está recogido en ese marco pero no hay posibilidad de desarrollarlo?

Anexo 5: Guion tercera sesión con el EC

GUIÓN INTERNO TERCERA SESIÓN CON EL EQUIPO DE CALLE

11/02/2020 Albergue de Elejabarri.

Objetivos:

- Debatir, contrastar y completar el marco conceptual de este trabajo.
- Definir conjuntamente algunos conceptos básicos para saber desde dónde miramos el sinhogarismo y ser honestos con nuestra intervención.

Desarrollo de la sesión:

16:30 En cinco minutos recordamos los objetivos de la sesión (enviados en el mail anterior) y la ruta metodológica que hemos pensado para el desarrollo de la misma. Pidiendo permiso para hacer una moderación estricta de la palabra que permita igualar los tiempos de intervención. (Zesar)

16:35-16:40 Breve tiempo para que cada cual refresque sus repuestas a las tres preguntas planteadas previamente, o lo que ha subrayado en los documentos de referencia para la sesión.

16:40-17:25 Plenaria sobre la primera pregunta: En base a lo leído, ¿Qué factores y violencias llevan a que haya personas que vivan en la calle?

- Los primeros 25' escuchamos los aportes y reflexiones del equipo de calle con una estricta moderación que iguale el tiempo de uso de la palabra para que nadie se quede sin expresar lo que trae sobre la pregunta.

- Anotamos en la pizarra las palabras o frases clave que se repitan, y también las ideas contrapuestas. Además grabamos el debate.
- Los últimos 20' presentamos esquemáticamente lo que nuestro grupo motor está trabajando como enfoque a la hora de dar respuesta a esta pregunta, y lo completamos allí mismo con sus aportes. (En esta parte nuestra participación en el debate puede ser más activa).

17:25 / 18:05: Plenaria sobre la segunda pregunta: En relación a lo debatido en la primera pregunta, ¿Cuál es la finalidad última de nuestro trabajo (acabar con el sinhogarismo, reducirlo, acompañarlo,...)?

- Los primeros 25' escuchamos los aportes y reflexiones del equipo de calle con una estricta moderación que iguale el tiempo de uso de la palabra para que nadie se quede sin expresar lo que trae sobre la pregunta.
- Anotamos en la pizarra las palabras o frases clave que se repitan, y también las ideas contrapuestas. Además grabamos el debate.
- Los últimos 20' presentamos esquemáticamente lo que nuestro grupo motor está trabajando como enfoque a la hora de dar respuesta a esta pregunta, y lo completamos allí mismo con sus aportes. (En esta parte nuestra participación en el debate puede ser más activa).

18:05-18:15 DESCANSO

18:15-19:00 Plenaria sobre la tercera pregunta. ¿Cuál es la finalidad de la intervención con las personas (inclusión, integración, incorporación, reducción de daños, dignificación, recuperación del deseo y proyecto de vida, concienciación, emancipación, vida digna, vida buena,...)

- Los primeros 25' escuchamos los aportes y reflexiones del equipo de calle con una estricta moderación que iguale el tiempo de uso de la palabra para que nadie se quede sin expresar lo que trae sobre la pregunta.

- Anotamos en la pizarra las palabras o frases clave que se repitan, y también las ideas contrapuestas. Además grabamos el debate.
- Los últimos 20' presentamos esquemáticamente lo que nuestro grupo motor está trabajando como enfoque a la hora de dar respuesta a esta pregunta, y lo completamos allí mismo con sus aportes. (En esta parte nuestra participación en el debate puede ser más activa).

Esto es lo que avanzamos en la preparación de la ruta de la sesión. En lo que se refiere a los esquemas de respuesta a cada pregunta que avanzaremos, esto es lo que avanzamos:

- En base a lo leído, ¿Qué factores y violencias llevan a que haya personas que vivan en la calle?

Violencias: estructurales; simbólicas o culturales; directas.

Factores: estructurales; relacionales y comunitarios; personales (vitales) y psicológicos.

- En relación a lo debatido en la primera pregunta, ¿Cuál es la finalidad última de nuestro trabajo (acabar con el sinhogarismo, reducirlo, acompañarlo,...)?

Acompañarlo y visibilizarlo.

- ¿Cuál es la finalidad de la intervención con las personas (inclusión, integración, incorporación, reducción de daños, dignificación, recuperación del deseo y proyecto de vida, concienciación, emancipación, vida digna, vida buena...)

Abandonar los tres primeros y trabajar los siguientes para tenerlos como referencia.

Por último, dijimos que es conveniente que los días anteriores a la sesión nos leamos de nuevo los dos documentos de referencia para tener más fresca la riqueza de ideas y conceptos que hemos recogido en esos textos.

Anexo 6: Guion cuarta sesión con el EC

GUIÓN INTERNO CUARTA SESIÓN CON EL EQUIPO DE CALLE

17/02/2021 CENTRO DE DÍA DE URIBARRI BIZITEGI

Ejercicio 1:

Parte 1. Tarea individual:

Definición del ejercicio:

- Previamente a la sesión cada integrante del equipo realizará esta parte del ejercicio de manera individual. Es importante que intentéis hacerlo a ordenador o con letra legible para poder trabajar los aportes con posterioridad.
- El objetivo del ejercicio previo es identificar las herramientas que de forma natural cada una de las personas del equipo de calle utiliza, para poder extraer una metodología común de intervención.
- Queremos que pongáis la mirada en la forma de intervenir que tenemos cuando estamos con las personas objeto de nuestra intervención. Debemos intentar responder de manera general, utilizando las siguientes preguntas como guía. No es necesario que respondas cada una de las preguntas.
- Intenta no perder de vista que el objeto de este ejercicio es el trabajo concreto que realizamos con las personas atendidas.

Primeros contactos:

- ¿Qué aspectos influyen en tu “elección” de la persona con quien intervienes por primera vez?
- ¿Cuál es tu estrategia a nivel general para este primer contacto?
- ¿Cómo te presentas?
- ¿Ofreces algo en ese primer contacto?
- ¿Qué información das?
- ¿Qué información tratas de conseguir?
- ¿Qué preguntas intentas evitar?
- ¿Qué actitudes intentas evitar?
- ¿Cuáles son las primeras palabras que sueles usar?
- ¿Cuántas preguntas haces?
- ¿Qué tipo de preguntas haces?
- ¿Actúas de manera diferente si es un hombre o una mujer?
- ¿Estableces contacto visual?
- ¿Miras a los ojos? ¿Mantienes la mirada?
- ¿Cómo te acercas al espacio de la persona?
- ¿Qué distancia mantienes?
- ¿Identificas elementos concretos de comunicación no verbal?
- ¿Estableces contacto físico?
- ¿Cuánto suele durar ese primer contacto?
- ¿En qué cosas te fijas?
- ¿Qué pasa por tu cabeza en ese primer contacto?
- ¿Cuánto tiempo pasa entre la primera vez que estableces el contacto y las siguientes?
¿Lo dejas al azar?

- Identifica aspectos o elementos ajenos a ti que pueden favorecer o entorpecer el primer contacto.

Vínculo y Confianza:

- ¿Qué crees que es importante para generar confianza?
- ¿Qué actitudes crees que son importantes?
- ¿Sientes que la persona confía en ti desde un primer momento o es algo que te tienes que ganar?
- ¿Qué actitudes son aceptables y cuáles no (broncas, insultos, desahogos,...)?
- ¿Qué cosas exiges y te exigen para crear confianza y vínculo?
- ¿Qué pones de ti en juego en la generación del vínculo?
- ¿Cómo marcas los límites entre relación profesional y personal? ¿lo haces explícito o lo das por sobreentendido?
- ¿Identificas ciclos o intensidades diferentes?
- Cuando pierdes la confianza y el vínculo se enfría, ¿Utilizas alguna estrategia para retomar? ¿Cuáles?
- ¿Qué elementos te parecen indicadores de un buen vínculo?
- ¿Hasta cuándo es importante mantener el vínculo para la persona?
- Identifica aspectos o elementos ajenos a ti que pueden favorecer o entorpecer la creación de vínculo y confianza.

Acompañamiento

- Realiza un breve titular de lo que es para ti el acompañamiento, teniendo en cuenta lo trabajado y leído en las sesiones anteriores.
- ¿Cuáles son tus objetivos con el acompañamiento?

- ¿Cuáles son los objetivos de la entidad e institución a la que representas?
- ¿Confrontas a las personas sus aciertos?
- ¿Confrontas a las personas sus errores?
- ¿Cuándo ves peligrar el acompañamiento?
- ¿Qué estrategias utilizas cuando ves peligrar/retroceder el acompañamiento?
- Identifica aspectos o elementos ajenos a ti que pueden favorecer o entorpecer el acompañamiento.

Desvinculación

- ¿Quién decide cuándo desvincular?
- ¿Cuándo es el momento de desvincular?
- ¿Cómo la haces?
- ¿Durante cuánto tiempo mantienes el contacto?
- ¿Con qué periodicidad mantienes contacto con personas que ya no están siendo atendidas?
- ¿Espacias estos contactos en el tiempo hasta que desaparecen?

Parte 2. Puesta en común:

Definición del ejercicio:

Puesta en común utilizando ejemplos de tus intervenciones, estas no tienen por qué ser necesariamente intervenciones en las que hayas actuado “correctamente”, también puedes utilizar intervenciones en las que no te hayas quedado satisfecha o te hayas sentido incomoda. El objetivo es aprovechar tanto prácticas que nos han funcionado como aquellas que no lo han hecho tanto, con el objetivo de crear una metodología común.

Iremos trabajando por bloques (Primeros contactos, Vínculo y confianza, Acompañamiento y desvinculación) destacando los elementos más significativos del trabajo realizado de manera

individual. Todas las reflexiones individuales que no den tiempo a ponerse en común servirán para seguir avanzando en la creación de la metodología común de intervención.

Ejercicio 2:

Intervenciones y acompañamientos con personas en situación de sinhogarismo: ¿qué te genera y cómo lo afrontas?

Objetivo: Identificar, por un lado, dudas y dificultades; y, por otro, los afectos que se le mueven a cada cuál, tanto en positivo (cariños, satisfacciones,...) como en negativo (insatisfacciones, miedos, sufrimientos,...)

Introducción:

Acompañamos a personas. Esta tarea es central en nuestro trabajo y tiene como estrategia principal el vínculo. La creación artesana de un vínculo de calidad y cercano a través del cual promovemos cambio bien en las personas bien en sus condiciones de vida.

La verdad es que es un aprendizaje que nadie te enseña en la uni y que se adquiere en cada “puesta en escena” tanto de manera individual como en el trabajo con las y los compañeros, en equipo. Pero requiere su tiempo y es un camino de superación personal. Desarrollamos habilidades, adquirimos competencias y vamos ganando presteza y sutileza en la interrelación. Para conseguirlo también es necesario afrontar nuestros temores en la interacción con las personas y en ello queremos pararnos.

Nos parece interesante mirar hacia atrás y reflexionar sobre lo que sentimos cuando salimos a la calle las primeras veces:

- ¿Qué os generaba más inseguridad en el trato con las personas que os ibais a encontrar?
- ¿Cuáles son las emociones que más recuerdas de esas intervenciones y acompañamientos? (tanto positivos como negativos)
- ¿Cómo lo afrontabas? ¿Y cómo lo has ido resolviendo o manejando?

- ¿Cuáles son los principales miedos y malestares aun hoy?

Tras el descanso, retomamos la sesión con una breve dinámica grupal de conteo de los numeros del 1 al... X, siempre sin pisarse la voz.

Tras ello exponemos el objetivo, la intro y las preguntas de este segundo ejercicio y, tras dejarles 10' para que ordenen y apunten las ideas que les vienen a la cabeza al hilo de la cada una de las preguntas, iniciamos un debate de puesta en común que dinamizamos utilizando como guión las propias preguntas que hemos propuesto para la reflexión.

Anexo 7: Guion quinta sesión con el EC

GUIÓN INTERNO QUINTA SESIÓN CON EL EQUIPO DE CALLE.

22/04/2020 CENTRO DE DÍA DE URIBARRI BIZITEGI

Objetivo:

- Trabajar el texto-borrador sobre metodología común de intervención del equipo de calle, para afinarlo y completarlo.

Trabajo previo:

Leer el texto-borrador y apuntar en el margen las cosas que añadirías, matizarías o cambiarías.

- En cada una de las fases o etapas de intervención que aparecen en el apartado 2 del texto, plantearse y responder estas dos preguntas:
- ¿Para qué nos tiene que servir esta fase de la intervención?
- ¿Qué más cosas se hacen de manera simultánea en esta fase que todavía no están recogidas en este borrador?

Desarrollo de la sesión:

16:00–16:15 Introducción: Ejercicio de activación y de conexión con el grupo y el momento.

16:15 – 16:50 Trabajo en grupos. Tarea en cada uno de los grupos:

- Puesta en común la pregunta 2.1 de los etxeko lanak para discutir y acordar para qué nos tiene que servir cada una de las dos primeras etapas de la intervención: “Primeros contactos” y “Vínculo y confianza”.
- Puesta en común de la pregunta 2.2 de los etxeko lanak: Listado de tareas o cosas que se hacen de manera simultánea en la primera y segunda etapa de la intervención y que no están recogidas en el borrador.
- Recoger los debates o desacuerdos que puedan surgir en el desarrollo del ejercicio.

16:50–17:10 Puesta en común de lo que ha salido en los grupos

17:10–17:30 Debate en grupo grande: retomar los temas que hayan salido en la tarea3 del ejercicio?

17:30–17:45 Descanso.

17:45–18:20 Trabajo en grupos. Repetimos las tres tareas del ejercicio anterior pero con las dos últimas etapas de la intervención: “Acompañamiento” y “Desvinculación”.

18:20 – 18:40 Puesta en común de lo que ha salido en los grupos.

18:40 – 18:55 Debate en grupo grande:

18:55 – 19:00 Cierre y breve evaluación del formato de trabajo de la sesión.

Anexo 8: Guion sexta sesión con el EC

GUIÓN INTERNO SEXTA SESIÓN CON EL EQUIPO DE CALLE

30/06/2021 ALBERGUE SMAN URIBITARTE

Objetivo:

- Indetificar como influye el genero en nuestro trabajo.

Trabajo previo:

- Responder a las preguntas de manera individual para su posterior puesta en común en la sesión.

Primera parte:

- ¿Cómo afectan los roles de género en la intervención y en la relación con las personas sin hogar? (hombre-hombre; mujer-mujer; mujer-hombre; hombre-mujer;...)

Segunda Parte:

Y a nivel interno de la dinámica de trabajo del equipo de calle, ¿Cómo nos afectan los mandatos de género y los roles que generan?

- Tareas visibles y no visibles.
- Funciones.
- Reparto del trabajo.
- Actitudes: en reuniones, en albergue, en cambios de turno, en tareas que se asumen, con el o la compañera de turno...

Anexo 9: Guion séptima sesión con el EC

GUIÓN INTERNO SEPTIMA SESIÓN CON EL EQUIPO DE CALLE.

30/10/2021 CENTRO DE DIA DE URIBARRI BIZITEGI

15:30-15:45

- Introducción. Contar al equipo de calle en qué momento del proceso estamos y cuáles son las perspectivas para este curso: tanto en las sesiones con el equipo de calle como en los diálogos con personas en situación de calle y en las sesiones con el grupo amplio de contraste (las tres líneas de trabajo que estamos desarrollando) el grueso del trabajo y la información está recabada y queda su análisis, elaboración de materiales y cierre. Además de esto queda pendiente unas jornadas para traer otras experiencias de intervención en otras ciudades y también una jornada final de devolución y presentación de resultados con todas las personas que han participado y compartido su experiencia y reflexiones. Esta fase final contará con el refuerzo de la liberación de Eneko y con algunos cambios en el equipo motor.
- Lectura previa del texto en el que estamos volcando el análisis de las transcripciones con las personas en situación de sinhogarismo.

15:45-17:00 Ejercicio. Junto con el texto les enviaremos dos preguntas y en la sesión haremos la puesta en común de sus reflexiones sobre estas dos preguntas:

- Señala las cosas que te hayan causado sorpresa o asombro porque contrasta con tu experiencia en el trabajo de calle.
- ¿Qué elementos te parecen a tener en cuenta de cara a la metodología de intervención en calle?

DESCANSO

17:15-18:30 Retomando el tema de las faltas de respeto, hostilidad, actitudes agresivas y violencias vividas en la intervención en calle o en los recursos:

- Introducción con los aportes que recogimos en la reunión con el grupo amplio de contraste en la que les planteamos este tema (va en el adjunto).
- Lectura de un breve texto.
- El debate que abriremos en el equipo de calle en base a ese texto lo queremos orientar hacia la definición de una serie de "acuerdos de equipo" a la hora de trabajar la hostilidad y la agresividad en la intervención, y así incorporar esos acuerdos al documento de metodología común de intervención. Habrá que recoger en pizarra esos posibles acuerdos de equipo.

Anexo 10: Guion octava sesión con el EC

GUIÓN INTERNO OCTAVA SESIÓN CON EL EQUIPO DE CALLE

09/03/2022 CENTRO DE DÍA DE URIBARRI BIZITEGI

16:10-16:30 Dinámica de activación y trabajo desde el cuerpo de las vivencias del grupo en los últimos meses ("Eskuen korapiloa" eta "Loturak ber-osatuz").

16:30-16:45 Introducción y repaso de los objetivos, las tres líneas de trabajo y las sesiones realizadas con el Equipo de Calle.

16:45-17:30 Ronda sobre las preguntas y/o impresiones que ha generado la lectura del texto Metodología Común de Intervención (MCI).

17:30-17:45 Cierre de la ronda con la síntesis de la pizarra y feed-back de los aportes realizados para concretar los elementos a revisar en el documento MCI.

DESCANSO (15': 17:45-18:00)

18:00-18:30 Evaluación de este proceso IAP sobre trabajo en calle en base a tres preguntas : presentar la dinámica y las preguntas, repartir las fitxas, dejar tiempo para trabajar las preguntas y cerrar con una puesta en común.

- ¿En su conjunto para qué dirías que te/os ha servido este proceso, tanto a nivel individual como del equipo?

- ¿Qué puntos fuertes y qué debilidades has percibido en su desarrollo?
- ¿Qué cuestiones te parece que merecen la pena seguir trabajándolas para mejorarlas o cambiarlas?

18:30-19:00 Puesta en común, recoger las fichas con sus valoraciones, recordar la jornada final de devolución en junio.

Anexo 11: Guion primera sesión GAC

GUIÓN INTERNO PRIMERA SESIÓN GRUPO AMPLIO DE CONTRASTE

04/04/2019 BOLUNTA

Objetivos:

- Presentar cómo surgió la idea de este proceso de investigación-acción, qué se pretende con el mismo.
- Establecer un primer contacto con personas vinculadas, de diferentes modos y con diferentes grados de responsabilidad, al trabajo en medio abierto en Bilbao con personas sin hogar. Así como ver en qué medida les gustaría implicarse en el proceso más allá de esta sesión inicial.
- Realizar un ejercicio de reflexión colectivo (lluvia de ideas) para identificar aspectos prioritarios que permitan definir con mayor concreción un proyecto de investigación acción, para repensar y mejorar la práctica de trabajo en medio abierto con las personas sin hogar en Bilbao.

Previo: Preparar la sala y materiales necesarios.

17:00-17:20h Sarrera. Presentar cómo surgió la idea y ronda de presentaciones.

17:20-17:30Objetivos y estructura de la sesión

- Comentar objetivos y estructura de la sesión.
- Destacar 3 ideas importantes de cara a la sesión que vamos a compartir:

- Se trata de una oportunidad para PARAR y REPENSAR conjuntamente el trabajo diario con el objetivo de mejorarlo. No llevar al plano personal las cuestiones que salgan.
- En este tipo de procesos es importante que todas os sintáis en CONFIANZA para plantear vuestras ideas/intuiciones, sin autocensuras.
- La ESCUCHA de los diferentes puntos de vista también resulta fundamental. Por ello, una parte de la metodología de las sesiones es controlar los tiempos de intervención, tratando que sean equitativos.

17:30-17:45 Presentar el ejercicio, lanzar la primera pregunta

Pregunta 1. Desde tu punto de vista... Cuáles son las principales dificultades que enfrenta el trabajo en medio abierto con personas sin hogar en Bilbao.

- Tenéis entre 5 y 10 min para escribir vuestras ideas/aportes en un papel.
- Luego haremos una puesta en común, para que nos contéis de forma resumida vuestras ideas. Pero no os cortéis a la hora de escribir, la idea es llevarnos los papeles con vuestras reflexiones completas.

17:45-18:00 Lanzar la segunda pregunta

Pregunta 2. Concretamente, qué aspectos habría que cambiar de forma prioritaria para mejorar la práctica del trabajo en medio abierto con personas sin hogar en Bilbao.

- Destacar que es importante que planteen cuestiones concretas, tratando de mantener un equilibrio entre “lo ideal” y “lo posible”
- Tenéis entre 5 y 10 min para escribir vuestras ideas/aportes en un papel.

18:00 a 18:50 Ronda de puesta en común.

- Pedir que las ideas de la primera pregunta las cuenten de forma más esquemática y

que cada persona tiene 5 min para hablar.

- Iremos recogiendo y agrupando en el papelote de forma sintética vuestras ideas y aportes.

18:55-19:00 Al final de la ronda, abrir a plenaria por si alguien quiere añadir algo.

19:00-19:10 Cierre, agradecimiento e invitación a vincularse al proceso.

Anexo 12: Guion segunda sesión GAC

GUIÓN INTERNO SEGUNDA SESIÓN GRUPO AMPLIO DE CONTRASTE

26/06/2023 BOLUNTA

Objetivos:

- Presentación del borrador del proyecto de investigación.
- Recibir aportaciones sobre el borrador del proyecto.

11:00-12:00 Presentación del borrador de proyecto. Explicamos el trabajo realizado.

Dejamos 20 minutos para la reflexión individual.

12:00 – 12:15 Descanso

12:15 – 13:00 Puesta en común de las aportaciones realizadas. Explicar siguientes pasos a dar.

Anexo 13: Guion tercera sesión GAC

GUIÓN INTERNO TERCERA SESIÓN GRUPO AMPLIO DE CONTRASTE.

04/03/2023 BOLUNTA

Objetivos:

- Dar a conocer los avances realizados en los últimos meses en esta investigación-acción.
- Contrastar ese trabajo y recoger impresiones o aportaciones.
- Iniciar el trabajo de incidencia y creación de sinergias desde abajo hacia arriba, en base a las necesidades y propuestas de las personas sin hogar y el equipo de calle.

Orden del día y tiempos aproximados:

- Agradecimiento e introducción con los objetivos y desarrollo de la sesión. También ronda de presentación ya que habrá algunas nuevas incorporaciones. (5´)
- Presentación de los pasos y líneas de trabajo iniciadas y su relación con los objetivos y el cronograma del proyecto inicial: trabajo sobre artículos y materiales teóricos; sesiones de trabajo con el equipo de calle; identificación de otras experiencias significativas; búsqueda de apoyos y financiación; diálogos con personas sin hogar. (10´)
- Abrir un turno de dudas o preguntas sobre el trabajo realizado antes de pasar a

exponer algunos contenidos de los avances realizados. (10´)

- Exposición de los avances (contenidos de la primera sesión con el equipo de calle; y de los diálogos con personas sin hogar):
 - Concreción del trabajo que realiza el equipo de calle: hasta dónde llega tanto en conocimiento de la realidad como en intervención directa y en trabajo socio-comunitario.
 - Presentación de los principales desajustes/diferencias identificadas entre el trabajo que se realiza y lo que define el marco formal del mismo.
 - Perfiles de las personas sin hogar que han participado en los diálogos; presentación de las 5/6 categorías de análisis diferenciadas; presentación de algunas citas textuales en cada una de las categorías. (40-45´)

- Abrir turno de preguntas y reflexiones, en su caso las respondemos (sin ponernos a la defensiva en caso de que aparezcan críticas o carencias). (20´)

- Descripción de los pasos dados y las previsiones que tenemos de cara a la búsqueda de apoyo y financiación. (5´)

Hora finalización aproximada: 13:15.

Anexo 14: Guion cuarta sesión GAC

GUIÓN INTERNO CUARTA SESIÓN GRUPO AMPLIO DE CONTRASTE

10/03/2021 BOLUNTA

Objetivos:

- Mantener a las personas al día de los avances realizados en las sesiones con el equipo de calle y los diálogos con personas atendidas por el equipo de calle.

11:00-12:00 Presentación de los avances realizados en las sesiones con el equipo de calle en relación a la definición de los límites de su trabajo:

- Conocimiento de la realidad.
- Intervención directa.
- Trabajo Comunitario.

12:00-12:15 Descanso.

12:15-13:00 Explicación de la metodología utilizada en la realización de los diálogos. Utilizando frases literales de las personas entrevistadas explicar las diferentes categorías de análisis de los diálogos.

13:00 Cierre.

Anexo 15: Guion quinta sesión GAC

GUIÓN INTERNO QUINTA SESIÓN GRUPO AMPLIO DE CONTRASTE

02/06/2021 BOLUNTA

12:00-12:10 Introducción. Objetivos de la sesión y temas que trabajaremos:

- Informaros del retome de los diálogos con las personas sin hogar y plantearos un debate sobre la adecuación de los recursos como espacios seguros para las mujeres en situación de sinhogarismo (oculto o de calle).
- Compartiros los avances realizados en uno de los objetivos centrales del proceso: “Ordenar y dar forma al conocimiento experiencial acumulado en el equipo de calle y fijar las bases de la metodología de intervención en medio abierto, elaborando un material claro y resumido de la misma”. Y, junto con esto, debatir y recoger aportes sobre cómo acercar, desde lo institucional, los recursos y servicios a las personas que los necesitan.

Tras esta intro, si fuera necesario, ronda de presentación para que sepamos quiénes somos y de qué entidades venimos las personas presentes.

12:10-13:00

- Apoyándose en el power-point recordamos uno de los objetivos de este proceso investigación-acción, desde la preocupación de que nos está costando darle la especificidad que pretendíamos: “Concretar y visibilizar las necesidades específicas de los itinerarios de acogida a las mujeres en situación de sinhogarismo”.
- Recordar las 5 personas con las que estuvimos en los primeros diálogos en el 2019-2020. Lo mismo para contarles las 5 personas con quiénes hemos estado ahora y los criterios de diversidad y operatividad que hemos utilizado.

- (Si lo veis posible, y como intro a la pregunta que les vamos a proponer, algunos apuntes sobre lo que nos han contado las mujeres entrevistadas (M^aJesús y Sonia) en lo que se refiere a los recursos y servicios desde el punto de vista de sus necesidades).
- Pregunta para la reflexión personal, puesta en común y debate: Teniendo en cuenta la extrema vulnerabilidad de las mujeres en situación de sinhogarismo (oculto o en calle), ¿Cómo deberían ser los servicios y recursos para que sean espacios seguros que protegen de las violencias que sufren estas mujeres? [Esta pregunta convendría tenerla en el power-point para que quede proyectada mientras la reflexionan]
- Dejamos 10 minutos para que cada cual ordene sus ideas y aportes, y pasamos a una puesta en común en formato ronda. Recogemos en la pizarra los aportes de manera resumida.

13:00-13:45

- Recordamos uno de los objetivos centrales de este proceso de investigación-acción proyectándolo en el power-point: “Ordenar y dar forma al conocimiento experiencial acumulado en el equipo de calle y fijar las bases de una metodología común de intervención en medio abierto, elaborando un material claro y resumido de esa metodología”.
- Compartimos los ejercicios que hemos hecho sobre este tema en las dos últimas sesiones de trabajo con el equipo de calle (para que se hagan una idea general del proceso de trabajo que estamos siguiendo).
- Compartimos la estructura provisional del documento en el que estamos trabajando: fases de la intervención y categorías con las que estamos estructurando cada una de esas fases (Definición; Enfoque; Objetivos; Método; Instrumentos; Duración).
- Pregunta para la reflexión personal, puesta en común y debate: Teniendo en cuenta que una de las tareas de la intervención en medio abierto es acercar a la gente en situación de sinhogarismo a los recursos del circuito de servicios sociales, ¿Qué cosas concretas podrían cambiarse, desde la parte institucional, para facilitar el acceso a los

recursos a las personas que los necesitan? (Esta pregunta convendría tenerla en el power-point para que quede proyectada mientras la reflexionan).

- Dejamos 10 minutos para que cada cual ordene sus ideas y aportes, y pasamos a una puesta en común pero en vez de repetir el formato ronda lo hacemos en formato de debate abierto (alguien cuenta sus ideas al respecto y a partir de ahí que pidan palabra y vamos dando palabras hasta que se nos agote el tiempo). Recogemos en la pizarra los aportes de manera resumida.

13:45-13:50 Agradecimientos, despedida y cierre.

Anexo 16: Guion sexta sesión GAC

GUIÓN INTERNO SEXTA SESIÓN GRUPO AMPLIO DE CONTRASTE

26/11/2021 BOLUNTA

Objetivos:

- Presentar los avances realizados y los últimos pasos a dar.
- Utilizando los diálogos como guía realizar una reflexión sobre los recursos de atención.
- Obtener compromisos realistas y realizables más allá del discurso.

Orden del día:

11:00-11:15 Presentación y puesta al día de los últimos avances del proceso.

11:15-12:15 Diálogos con personas en situación de sin hogar.

- Categorías
- Dinámica: Recursos de atención a personas en sin hogar. Posibilidades y Límites

12:15-12:45 Violencias: aportes del equipo de calle a las reflexiones realizadas por el grupo amplio de contraste.

12:45-13:00 Cierre