



Las personas sin hogar. Retos para la intervención desde el Trabajo Social.

Les persones sense llar. Reptes per a la intervenció des del Treball Social.

Homeless people. Challenges for intervention from Social Work.

José Manuel Díaz González¹ , Paulo Adrián Rodríguez Ramos² 

Resumen

El sinhogarismo es una realidad compleja que requiere de una atención especializada que vaya más allá de la intervención cuando se ha producido la exclusión residencial. Debe contemplarse un cambio de paradigma en la asunción de esta problemática considerando nuevas estrategias y acciones de prevención y promoción de servicios y recursos que proporcionen una atención eficaz, estén dirigidas a minimizar los daños y eviten la cronificación. El Trabajo Social tiene un papel destacado por sus conocimientos, funciones y experiencia como profesión. Se constituye como imprescindible en el diseño de estrategias y planes de intervención, en la investigación y sistematización de la práctica profesional, y en la atención directa proporcionando servicios adaptados. La persona es la principal responsable de su proceso de cambio y debe tener un papel protagonista en su plan de intervención social, siendo acompañada por los y las profesionales que deben facilitar los medios y métodos para que sea una realidad. Por ello, es imprescindible que esta materia sea contemplada en los planes de estudios de los grados universitarios afines, que se diseñen postgrados dirigidos a la especialización en ella y acciones formativas para profesionales orientadas al reciclaje. Asimismo, en los procesos de intervención debe considerarse a la persona en su contexto donde las relaciones con sus iguales y los/las profesionales constituyen oportunidades de socialización, adquisición de habilidades sociales y entrenamiento para facilitar la integración social.

Palabras clave: exclusión social, sinhogarismo, intervención multidisciplinar, Trabajo Social y socialización.

Resum

El sensellarisme és una realitat complexa que requereix d'una atenció especialitzada més enllà de la intervenció, quan s'ha produït l'exclusió residencial. Cal contemplar un canvi de paradigma en l'assumpció d'aquesta problemàtica, considerant noves estratègies i accions de prevenció i promoció de serveis i recursos que proporcionin una atenció eficaç, estiguin dirigides a la minimització de danys i a evitar la cronificació. El Treball Social té un paper destacat degut als coneixements, funcions i experiència com a professió. Es constitueix com a imprescindible en el disseny d'estratègies i plans d'intervenció, en la investigació i la sistematització de la pràctica professional, i en l'atenció directa proporcionant serveis adaptats. La persona és la principal responsable del seu propi procés de canvi i ha de tenir un paper protagonista en el seu pla d'intervenció social, essent acompanyada per els/les professionals, que han de facilitar els mitjans i els mètodes per esdevenir una realitat. Per tot això, és imprescindible que aquesta matèria sigui contemplada als plans d'estudis dels graus universitaris afins, que es dissenyin postgraus adreçats a la seva especialització i també accions formatives per a professionals orientades al reciclatge. Així mateix, als processos d'intervenció cal considerar a la persona en el seu context, on les relacions amb els seus iguals i amb els/les professionals constitueixen oportunitats de socialització, d'adquisició d'habilitats i d'entrenament per facilitar la integració social.

Paraules clau: exclusió social, sensellarisme, intervenció multidisciplinar, Treball Social i socialització.

Abstract

Homelessness is a complex reality that requires specialized attention that goes beyond intervention when residential exclusion has occurred. A paradigm shift should be contemplated in the assumption of this problem, considering new strategies and actions for prevention and promotion of services and resources that provide effective care, minimize damage, and avoid chronification. Social Work has an outstanding role due to its knowledge, functions, and professional experience. It is essential in the design of strategies and intervention plans, in research based on different studies and the systematization of professional practice, and in direct care providing adapted services. The person is primarily responsible for their change process and must have a leading role in their social intervention plan, being accompanied by the professionals who must provide the means and methods to make it a reality. For this reason, it is essential that this matter be contemplated in the curricula of related university degrees, that postgraduate courses be designed aimed at specializing in this matter and training actions for professionals oriented towards recycling. Likewise, in the intervention processes, the person must be considered in their context where relationships with peers and professionals constitute opportunities for socialization, acquisition of social skills and training to facilitate social integration.

Keywords: social exclusion, homelessness, multidisciplinary intervention, Social Work and socialization.

ACEPTADO: 21/11/2022

PUBLICADO: 23/01/2023

¹Trabajador Social y Coordinador del Servicio Integral de Atención a las Personas Sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife. Grupo de Investigación "Conflicto, Convivencia y Mediación" de la Universidad de La Laguna.

²Trabajador Social. Miembro de la junta de gobierno del Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife. Investigador del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de La Laguna.

✉ José Manuel Díaz González. Departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social. Universidad de La Laguna. jdiazgon@ull.edu.es

1. Introducción.

Assumir el sinhogarismo en cualquier sociedad desarrollada resulta una tarea difícil que requiere de conocimiento, recursos y estrategias para alcanzar el resultado deseado. Se asocia a una sociedad desarrollada aquella donde se tiene el alcance a bienes y servicios diversos, es democrática y participativa, igualitaria y equitativa, y donde la comunidad tiene unas oportunidades y condiciones de vida similares (Márquez Jiménez, 2017). La dificultad a la que se hace referencia se debe a su heterogeneidad, pues se presenta de diferente manera en función del contexto. Igualmente, se vincula a su dinamismo al cambiar a lo largo del tiempo y mostrar matices diferentes, así como a su carácter multidimensional al afectar a diferentes áreas de la persona. También, a su condición multifactorial al estar presentes, interferir e interrelacionarse diferentes factores que deben ser asumidos tanto de manera individual como de forma conjunta. Se está frente a una problemática estructural, puesto que la sociedad está configurada de tal manera que no proporciona las mismas oportunidades para todas las personas, no permite que hagan uso de sus plenos derechos limitando su condición de ciudadanía y genera que determinados sujetos deriven en la extrema exclusión social.

Desde el Trabajo Social se tiene un conocimiento cercano de la exclusión, se comprende cómo se genera y se comporta, y sobre todo cómo se interviene de manera directa para permitir que las personas, grupos y comunidades dispongan de nuevas oportunidades, puedan participar en la sociedad en igualdad de condiciones, superen los perjuicios y necesidades que derivan de la exclusión social y mejoren sus condiciones de vida. La figura de los y las trabajadoras sociales está presente en la mayoría de los recursos y servicios de atención al colectivo, siendo testigos directos de los efectos y la evolución de este fenómeno y actuando día a día en mitigar sus efectos.

Dichos/as profesionales se han posicionado como observadores/as directos/as, han sido capaces de diagnosticar las necesidades del colectivo y promover el desarrollo de planes, estrategias y acciones varias dirigidas a dar respuestas eficaces. Sin embargo, todas estas iniciativas han sido ciertamente insuficientes debido al aumento de personas sin hogar, la cronificación de múltiples casos en esta situación y el efecto de “puerta giratoria”. Según el U.S. *Department of Housing and Urban Development* (2015), una persona que se encuentra cronificada en la situación de sin hogar ha estado en esta realidad un año o más y ha sufrido, al menos, 4 episodios de sinhogarismo durante un período de 3 años.

2. Objetivo y metodología.

2.1. Objetivo.

Resulta esencial indagar en el porqué del sinhogarismo y determinar qué elementos deben tenerse en consideración a la hora afrontar esta problemática de la sociedad de una manera integrada, consolidada y eficiente, todo ello desde el marco del Trabajo Social.

2.2. Metodología.

Para la localización y recopilación de la información para este estudio de investigación de carácter cualitativo, se ha realizado una revisión bibliográfica de las principales

fuentes disponibles vinculadas con la exclusión social extrema y sobre la incidencia e influencia del Trabajo Social para afrontar esta problemática. Se han utilizado distintos buscadores científicos y se han consultado manuales, artículos científicos y libros sobre la temática. Se introdujeron las palabras clave, tanto en español como en inglés, contemplando su combinación por el booleano AND. A partir de dicho análisis bibliográfico, se han extraído diversas conclusiones sobre el asunto en cuestión y la necesidad de incorporar algunas mejoras para prestar una atención más ajustada al colectivo.

3. Marco teórico.

El estudio de esta temática implica realizar una aproximación a determinados conceptos y elementos esenciales vinculados con el fenómeno del sinhogarismo que permitan contextualizar y profundizar en esta realidad, así como detectar los aspectos a considerar desde el Trabajo Social para su asunción de una manera óptima y eficaz.

3.1. La exclusión social.

3.1.1. Aproximación a la exclusión social y exclusión residencial.

La exclusión social deriva, generalmente, en la limitación a las personas a nivel individual y colectivo de un conjunto de derechos sociales como el trabajo, la salud, la educación, la economía, la cultura y la política a la que otros colectivos pueden tener acceso y posibilidad de disfrutar, y que acaba por limitar su ciudadanía (García, 2016; Jiménez, 2008). En esta línea, Castells (2001, p. 98) la define como “el proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto”. La exclusión social se constituye, por tanto, en una realidad estructural, dinámica, heterogénea, multifactorial y multidimensional (Laparra et al., 2014; Subirats et al., 2005). Y supone la pérdida progresiva de los derechos fundamentales de la ciudadanía en el mundo occidental (García, 2015). En esta línea, cabe destacar que la exclusión residencial, es decir, la falta de vivienda se asocia, generalmente, con una de las características habituales de la exclusión social (Doherty, 2005). Así, se trata de realidades estrechamente vinculadas, siendo la exclusión residencial un elemento predisponente o desencadenante del primero, tal y como sucede con las dificultades de acceso al empleo (Sales, 2014).

3.1.2. Los factores asociados a la exclusión social.

La exclusión social es comprendida como un fenómeno que deriva de causas estructurales y no únicamente de índole individual o causal, por lo que está condicionada por los cambios económicos y sociales característicos de las sociedades del conocimiento (García, 2015). Deriva fundamentalmente de los cambios experimentados en el mercado laboral, la familia, las relaciones sociales y los niveles de cobertura del Estado de Bienestar (Hernández, 2008; Laparra et al., 2007). Este vacío ha sido, en parte, amparado por las redes informales de apoyo que han desempeñado una función protectora básica (Moreno, 2013). En definitiva, la exclusión social es la consecuencia

de una estructura social, política, cultural y económica determinada (Silver, 2007).

Todos estos cambios socioeconómicos conducen a nuevos riesgos sociales y están generando la segregación de la sociedad, dando lugar a subgrupos entre los que se diferencian las personas integradas de aquellas en situación de exclusión social (Jiménez, 2008). Estos factores en muchas ocasiones son el desencadenante para que las personas deriven hacia la modalidad más extrema, la exclusión residencial (Cabrera et al., 2009). Sin duda, la falta de un alojamiento estable y acorde a las necesidades de las personas tiene consecuencias desintegradoras que acrecientan los procesos de exclusión social, suponiendo un aspecto esencial desde el que analizar las necesidades de los individuos y los procesos que se desarrollan en la sociedad (Carbonero, 2012). No en vano, la vivienda es uno de los elementos fundamentales del bienestar y autonomía de los ciudadanos, como lo es también la sanidad, la educación y el trabajo (Olea, 2012). De hecho, se ha constatado que, junto al empleo, la vivienda representa uno de los factores más importantes desde los que parten los procesos de exclusión social (Hernández, 2008).

Las experiencias negativas que viven las personas a lo largo de su vida por factores estructurales o personales tienen una influencia modeladora, de tal modo que, a más factores de riesgo, más elevada es la probabilidad de derivar en la exclusión social (Subirats et al., 2005). Por tanto, los sucesos vitales estresantes tienen una influencia significativa en los procesos de exclusión social y suponen un elemento a tener presente siempre que se estudia este dinámico y cambiante fenómeno (Vázquez et al., 2015). Dichos factores involucrados, en función de los diferentes ámbitos, se concretan en la Tabla 1.

3.1.3. El sinhogarismo como la expresión más extrema de la exclusión social.

Las personas sin hogar experimentan una realidad compleja que suele ser poco comprendida por la sociedad en general, situación que empeora al ser una problemática que se desarrolla y transforma continuamente. En ese sentido, no resulta sencillo buscar el término adecuado para definir y delimitar el sinhogarismo (Cabrera et al., 2009), máxime si se tiene en cuenta que se constituye como un fenómeno social en el que confluyen factores diversos a diferentes niveles, que abarcan desde lo indivi-

dual hasta lo estructural (Gobierno Vasco, 2018). Además, el concepto que se ha empleado para hacer referencia a la situación de las personas sin hogar es el resultado de cada momento histórico (Arza, 2018). Por eso, consensuar este concepto supone tanto la concreción de la terminología como el establecimiento de la intervención y atención que se debe prestar al colectivo (Díaz González, 2021).

La Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan a favor de las personas sin hogar (de ahora en adelante, FEANTSA) las define, de acuerdo con la aportación de Avramov (1995, p. 189), como:

Aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, sea por razones económicas u otras barreras sociales, sea porque presentan dificultades personales para desarrollar una vida autónoma.

Entender y abordar el sinhogarismo como una problemática de origen estructural supone un avance cualitativo en la trayectoria de esta realidad social, la cual ha estado tradicionalmente relacionada con la responsabilidad individual o con las consecuencias de malas decisiones o circunstancias personales.

Asimismo, se deben tener en consideración otras dificultades que cercan a estas personas como el deterioro de la salud física y mental (Panadero y Vázquez, 2016), factores que aparecen progresivamente y que se encuentran condicionados por el tiempo de permanencia en la situación de sin hogar (Castel, 2004), que suelen agravarse cuanto mayor es la permanencia en esta situación. La conjunción e interrelación de estos y otros factores ponen de relieve que las causas de la exclusión son diversas y no se puede explicar mediante un único factor la pérdida del hogar y vivienda, sino que el sinhogarismo se vincula con multitud de procesos. No obstante, el estudio de esta realidad pone de manifiesto la existencia de determinados patrones dentro de la variabilidad de procesos individuales.

Esta realidad queda reflejada en diferentes estudios (Matulic, 2010) que muestran que las personas sin hogar sufren un número excesivo de sucesos estresantes a lo largo de su vida que influyen perjudicialmente a la salud física y mental, a las redes informales de apoyo y a su par-

Tabla 1. Factores desencadenantes de la exclusión.

ÁMBITOS	FACTORES
ECONÓMICO	Pobreza económica, problemas financieros, dependencia a prestaciones sociales e inexistencia de protección social.
LABORAL	Desempleo, subocupación, no calificación laboral o descalificación, imposibilidad de acceso y precariedad laboral.
FORMATIVO	Sin escolarizar o sin acceso a la educación obligatoria integrada, analfabetismo o bajo nivel formativo, fracaso escolar, abandono prematuro del sistema educativo y barrera lingüística.
SOCIOSANITARIO	Sin acceso al sistema y a los recursos sociosanitarios elementales, adicciones y enfermedades relacionadas, enfermedades infecciosas, trastorno mental, y discapacidades u otras enfermedades crónicas que generan dependencia.
RELACIONAL	Deterioro de las relaciones familiares por conflictos o violencia intrafamiliar, escasez o debilidad de redes familiares, limitación de redes sociales, rechazo o estigmatización social.
CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN	Acceso restringido a la ciudadanía, privación de derecho por proceso penal y sin participación política y social.

Fuente: información adaptada de Subirats (2004, p. 159).

ticipación en el tejido productivo, entre otros (FEANTSA, 2008; Fernández, 2009). Estas variables están estrechamente relacionadas con el fenómeno del *sinhogarismo* (Vázquez & Muñoz, 1998) y representan factores de vulnerabilidad que predisponen a esta problemática, que, a su vez, mantiene y retroalimenta el proceso favoreciendo que se pueda experimentar un incremento de dichas situaciones perjudiciales (Huey, 2012). Por otra parte, la disposición de relaciones sociales satisfactorias y la percepción de apoyo entre los miembros de una sociedad contribuyen a la constitución de un ambiente positivo e integrador (Hombrados-Mendieta y Castro-Travé, 2013) y ello también se ve repercutido en el colectivo de personas sin hogar. El apego y el apoyo social son predictores del bienestar psicológico de las personas (Harknett, 2006) y ayudan a reducir el impacto negativo de las experiencias complejas (Musitu et al., 2001). El apoyo social es un factor de gran relevancia que debe ser considerado en el análisis de la realidad de las personas sin hogar, ser estudiado en profundidad y determinar el efecto que tiene la ausencia o deterioro de éste en los procesos de exclusión social para adaptar las estrategias para afrontarla.

3.2. Trabajo Social frente a la extrema exclusión social.

La profesión del Trabajo Social siempre ha estado ligada a la exclusión social y, de manera concreta, al fenómeno del *sinhogarismo*. A lo largo de su historia, se han desarrollado múltiples acciones y estrategias para paliar esta compleja realidad, facilitar el adecuado funcionamiento social y pleno desarrollo de las personas.

3.2.1. La intervención ante el *sinhogarismo*.

A lo largo de la historia el Trabajo Social ha ido adaptándose a la realidad social en la que se encuentran inmersos los y las profesionales y la disciplina (Juan, 2009). La profesión se sustenta en la práctica y una formación académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y el desarrollo de las personas (Federación Internacional de Trabajadores Sociales, 2014). Entre sus funciones está la de prevenir la exclusión social y otras situaciones indeseables que afectan a determinadas personas y grupos de la sociedad. También, se desarrollan planes de intervención social consensuados con las personas usuarias para lograr determinados objetivos que contribuyan a un mejor desarrollo personal y funcionamiento social. Promueve igualmente la rehabilitación, contribuye al bienestar y permite la integración social de aquellas personas y colectivos en una posición de desventaja social. Se dirige de la misma manera a analizar e investigar cómo influyen los diferentes factores sociales, cómo surgen y se comportan las distintas realidades sociales (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2001). Ello le permite buscar nuevas formas de enfocar y afrontar las problemáticas vitales, determinando cuáles son los mejores métodos, técnicas, instrumentos, etc., para dar una respuesta efectiva (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2004).

Todos estos aspectos que caracterizan la profesión del Trabajo Social la colocan en una posición aventajada e idónea para comprender y afrontar el fenómeno del *sinhogarismo*, diseñar y desarrollar las estrategias y acciones

requeridas para dar una respuesta adecuada y acompañar de manera eficaz a las personas en su proceso de superación de la extrema exclusión social. Por otra parte, es preciso considerar que los/las profesionales del Trabajo Social se encuentran presentes, de manera mayoritaria, en el sistema de servicios sociales y son quienes atienden, en primera instancia, las situaciones de vulnerabilidad social (Girela, 2017). El *sinhogarismo*, se asume, en un primer momento, desde los servicios sociales comunitarios o de base y, en ocasiones, también desde los servicios de atención a las emergencias sociales. Sin embargo, por su complejidad y especificidad es abordado mayoritariamente desde los servicios sociales especializados (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2004; Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015). En ambos niveles de atención destaca dicha figura profesional, tanto por su presencia mayoritaria frente a otras profesionales como por su amplio conocimiento y experiencia en atender dicha realidad (Las Heras, 2019). De igual manera, ésta también tiene presencia en otros campos donde, de manera directa o indirecta, se atiende a las personas sin hogar como son el ámbito de la salud, la justicia o la vivienda entre otros. Este argumento no va en detrimento de la importancia de contar con la presencia, participación e implicación de otros y otras profesionales y que la intervención se desarrolle desde un enfoque interdisciplinar y en red, siendo imprescindible para dar una respuesta holística, eficaz y ajustada a las necesidades de las personas sin hogar para poder lograr la integración social. No debe perderse de vista que la profesión del Trabajo Social se encuentra frente a una problemática que es heterogénea, dinámica, cambiante, multifactorial, multidimensional y con un marcado carácter estructural, siendo elementos que dejan patente la necesidad de que el *sinhogarismo* sea asumido desde dicha perspectiva.

3.2.2. La prevención del *sinhogarismo* y la implicación del Trabajo Social.

La prevención supone un elemento esencial y debe enmarcarse en las políticas sociales generales y locales dirigidas a alcanzar la plena integración social de las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social como sería el caso de las personas sin hogar (Sánchez, 2010). Por el contrario, este aspecto no ha sido una prioridad en la agenda de los sistemas de protección y la intervención social que se desarrolla desde el Sistema Público de Servicios Sociales. Generalmente, se centra la asistencia a las personas que ya se encuentran en el *sinhogarismo* desde determinados recursos dirigidos al alojamiento, alimentación, duchas, equipos de intervención en calle, etc. (Cabrera et al., 2012).

En la prevención resulta esencial detectar los indicadores de riesgo que predisponen al *sinhogarismo* e implementar las acciones necesarias que eviten esta problemática. Los y las trabajadoras sociales tienen una labor esencial en esta materia como figura primordial del sistema de servicios sociales, tanto desde la intervención directa como desde el desarrollo de políticas públicas ajustadas a esta problemática. Su posición profesional les permitirá el diseño e implementación de estrategias para dar respuesta adecuada al *sinhogarismo*, pero fundamentalmente aquellas enfocadas a la prevención a partir del de-

desarrollo de nuevas metodologías, recursos y acciones. Las administraciones públicas deben poner en marcha actuaciones que sirvan para prevenir y adelantarse al surgimiento del *sinhogarismo*, contemplando estrategias relacionadas con el ámbito de la vivienda, políticas de empleo y educativas, modelos de atención más versátiles y adaptativos, acciones dirigidas a promover la sensibilidad y fomentar el valor de la familia (Busch-Geertsema et al., 2010). Es igualmente importante la coordinación entre los recursos de la red y que se disponga de las dotaciones presupuestarias suficientes para garantizar una correcta atención orientada a la consecución de la integración social (Sánchez, 2010). Los/las profesionales del Trabajo Social siempre han tenido un papel notorio en las administraciones públicas y entidades del tercer sector dirigidas a la atención social, desarrollo y bienestar de la población. A pesar de que su labor ha sido significativa, debe hacerse más incidencia en mejorar las relaciones y la coordinación entre los recursos dado el carácter complejo de la exclusión social y la imperiosa necesidad de dar una respuesta adecuada.

La generalidad de las estrategias ha ido dirigida a detectar, en las primeras fases, los procesos graves de exclusión que pueden desembocar en el *sinhogarismo* y a intervenir proactivamente en estas situaciones. De acuerdo con la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020 (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015), las líneas de intervención que se han desarrollado en este ámbito se pueden desglosar en tres categorías principales. Una de estas estrategias se dirige a la *mediación* y *asesoramiento* donde se facilitan servicios de orientación a personas con dificultades para la vivienda de manera autónoma y también se media cuando se da alguna controversia que puede derivar en la pérdida definitiva de la vivienda. Otra de las estrategias se enfoca en la *prevención* del *sinhogarismo* entre las personas que terminan los procesos de intervención social y abandonan las instituciones colectivas (prisiones, hospitales, recursos sociales alojativos, etc.). Una tercera estrategia se basa en *dar respuesta a las personas que se encuentran en situación de calle por primera vez* con el propósito de que dure el menor tiempo posible y se reduzcan las secuelas que pudieran derivar de esta situación.

La prevención debe partir de una estrategia que incorpore una perspectiva integral desde las políticas instauradas en los distintos niveles e incorporando a todos los sistemas de protección social con el propósito de facilitar la atención y apoyo que requiera cada persona para alcanzar una inclusión social activa (Sánchez, 2010). De hecho, en la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020 se ve necesaria una arquitectura institucional básica para atender al colectivo en todo el territorio nacional, encuadrada dentro del Sistema Público de Servicios Sociales desde donde se pongan en marcha acciones dirigidas a alcanzar un mayor nivel de bienestar y calidad de vida de las personas sin hogar, su inserción social y la prevención del *sinhogarismo*. Se pretende no sólo prestar asistencia básica a las personas sin hogar, sino también contribuir a que este colectivo restaure su proyecto de vida y se reincorporen a una sociedad que debe evolucionar y darles cabida.

Es de gran importancia tener en cuenta determinados factores que posibilitan una respuesta temprana al *sinhogarismo* como es la prontitud de los procesos administrativos, la coordinación interadministrativa y el desarrollo de protocolos de detección (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015). De hecho, la primera línea estratégica de la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020 versa sobre la prevención de las causas del *sinhogarismo* en situaciones de riesgo, entendiendo este fenómeno como el conjunto de varios factores como la pobreza de la familia de origen, presencia de patologías mentales, adicciones, desempleo, rupturas familiares, aislamiento social y/o procesos de convalencias sin apoyo social (Edgar, 2009). Es evidente que, al actuar sobre estos factores de forma preventiva, se podría evitar que estos degeneren en una situación de pérdida del hogar, siendo necesario para ello la recuperación y el fortalecimiento de los vínculos familiares, el establecimiento de servicios de asesoramiento y apoyo para evitar la pérdida de vivienda, conservar las redes diferenciadas de atención a emergencias sociales y la atención a personas sin hogar (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015). En este punto, el Trabajo Social tiene un papel destacado, siendo la profesión y sus profesionales precursores, en gran medida, de las acciones necesarias para prevenir, tratar y mitigar los efectos del *sinhogarismo* y todos los aspectos perjudiciales que se relacionan con este fenómeno.

3.2.3. Los centros alojativos para personas sin hogar como espacios de sociabilización y educación que facilitan la incorporación a la sociedad.

Los recursos dirigidos al colectivo de personas sin hogar contemplan habitualmente diversos servicios para dar cobertura a sus necesidades básicas. Entre ellos, facilitar un alojamiento, valorar las necesidades individuales, proporcionar información y orientación, y/o se llevan a cabo itinerarios individualizados de intervención dirigidos a la integración social (Cabrera, 2000). Éstos se constituyen como espacios de convivencia donde las personas pueden recibir una atención especializada orientada a mejorar sus habilidades, estado de salud, nivel de formación, empleabilidad, etc. que haga factible dicho propósito. Por tanto, estos servicios en general y, más concretamente los de tipo alojativo donde se presta además una atención social individualizada, se constituyen como un “trampolín” desde el que las personas pueden impulsarse para alcanzar soluciones permanentes que les permitan cambiar su realidad (FEANTSA, 2008). Este escenario supone, por tanto, una oportunidad para el entrenamiento de las habilidades sociales básicas y otras esenciales para la convivencia, la adquisición de destrezas para afrontar la vida autónoma, la rehabilitación psicosocial, la reconstrucción de las redes informales de apoyo y la mejora en las diferentes dimensiones sociales que se ven afectadas habitualmente por la problemática del *sinhogarismo* y, todo ello, bajo la supervisión y acompañamiento de profesionales de diferentes disciplinas. El Trabajo Social tiene, en este ámbito, un papel destacado por su trayectoria y vinculación tradicional a la exclusión social, por su acción en contra de esta problemática, por su conocimiento e incidencia en los factores de riesgo a nivel biopsicosocial que influyen en esta realidad, por su

experiencia en la intervención social frente al sinhogarismo y por sus métodos, técnicas e instrumentos para la búsqueda de respuestas ante este fenómeno. En estos espacios se dan relaciones a diferentes niveles, destacándose la que se genera fundamentalmente entre las personas usuarias y entre éstas y las profesionales que intervienen. Las relaciones interpersonales que se desarrollan entre los sujetos que conviven en estos contextos se van transformando de forma constante debido a las experiencias individuales, las expectativas creadas y las atribuciones causales que se realicen (Díaz González, 2021). Así, donde se dan relaciones interpersonales ineludiblemente surge el conflicto de manera natural (Castilla y González, 2011; Muñoz, 2004). Éste aparece cuando se dan diferentes interpretaciones de una misma situación, se entiende una realidad de forma distinta o se realiza una atribución personal a un hecho (Fernández et al., 2012), que, además, está influenciado por diversas variables como es el contexto, las personas y el problema (Entelman, 2002). En esta línea, Vinyamata (1999) relaciona el conflicto con la interpretación de intereses, percepciones o actitudes entre diferentes personas a las que se le puede atribuir una perspectiva negativa o positiva, lo cual podrá facilitar o no que se gestione de manera favorable por las personas implicadas.

Estas relaciones están igualmente condicionadas al producirse dentro de una institución en la que existen normas determinadas e impuestas por las administraciones públicas. Asimismo, existe la expectativa y se exige que las personas mantengan comportamientos y convivan de una manera concreta (Díaz González, 2021). Todos estos elementos generan que se constituya como un escenario complejo de relaciones que debe ser gestionado de manera consciente para procurar una convivencia satisfactoria, el buen funcionamiento del centro y el desarrollo pleno de las personas que cohabitan en éste (Giménez, 2005). Por tanto, los/las profesionales que contribuyen a que prospere la cultura de la paz y se haga una gestión eficiente de los conflictos deben promover que sea analizado por las partes involucradas y que reconsideren sus perspectivas, las cuales suelen estar condicionadas por las emociones, concepciones, supuestos, sospechas y desconfianzas (Engel & Korf, 2005). Una convivencia estable y respetuosa con las otras personas y con los procedimientos para asumir los conflictos conlleva la promoción y adaptación de conductas y actitudes hacia el objetivo perseguido. Igualmente, supone un proceso de aprendizaje, tolerancia y acomodo a las normas acordadas que regulen los conflictos para procurar el bienestar general (Jiménez, 2005). Aceptar el conflicto nos proporciona una amplia capacidad de comprensión de la realidad que vivimos y afrontarlo desde una perspectiva constructiva puede ser un signo de calidad de vida (Muñoz, 2004).

Dicha educación debe ser entendida como la enseñanza y el aprendizaje de actitudes y valores que habilitan a la persona para ser un ciudadano activo, defender sus derechos, funcionar de acuerdo con sus valores y contribuir al desarrollo del bien común (González, 2014). En este proceso educativo la persona debe adquirir ciertas competencias básicas vinculadas con la autonomía personal, la conciencia de los derechos de los demás, construir el sentimiento

de colectividad con otras personas con los que tiene proyectos en común y la responsabilidad de contribuir al bien común (Cortina, 1995). Resulta esencial igualmente el aprendizaje socioemocional, saber gestionar los sentimientos propios e interpretar los de los demás, lo cual genera que se sientan más satisfechas y capaces de relacionarse apropiadamente y de alcanzar un mejor ajuste social, académico y laboral (Goleman, 1996). En este sentido, las funciones conferidas a los y las trabajadoras sociales y la formación de base que reciben hacen que dichas figuras cuenten con los conocimientos, destrezas y competencias para educar en diferentes materias, promover la adecuada convivencia en este entorno, fomentar que se construyan relaciones sanas, gestionar los conflictos de una manera satisfactoria inculcándolo en las personas usuarias y prestar una atención centrada en la persona que permita un correcto desarrollo y funcionamiento social. Cabe destacar del mismo modo la función preventiva asociada a los y las trabajadoras sociales, dirigida a la actuación precoz sobre las causas que provocan las dificultades individuales y colectivas que se desprenden de las relaciones humanas y del entorno social a partir del desarrollo de múltiples acciones. Por otra parte, es igualmente significativa la función de mediación donde dicha figura posibilita el contacto, la comunicación y gestión del conflicto entre las partes implicadas para tratar de alcanzar una solución beneficiosa para ambas partes (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, 2004; Ander Egg, 1984). No obstante, el éxito de las intervenciones que desarrollen estos profesionales no dependerá únicamente de la disposición de unos conocimientos de base, sino que se requiere de una formación y entrenamiento específico en dichas materias.

4. Discusión y conclusiones.

Desde el Trabajo Social se acompaña a las personas en su proceso de recuperación e integración social. Para ello es importante la creación de una relación terapéutica, promover el descubrimiento y destacar las potencialidades individuales, a veces ocultas y desconocidas para la propia persona. También, se centra en orientar y apoyar en la toma de decisiones, y reconstruir los vínculos con las redes informales y formales de apoyo. Igualmente, se enfoca en ayudar a la persona en su rehabilitación y contribuir al desarrollo y entrenamiento de las habilidades y estrategias. Los y las profesionales facilitan del mismo modo el acceso a recursos y prestaciones sociales. De acuerdo con García (2011), la persona debe ser tratada de manera exclusiva, pues sus características y experiencias así lo van a determinar.

Es imprescindible tomar consciencia de que la persona en situación de exclusión social extrema presenta la acumulación de carencias, sucesos, problemáticas y determinadas circunstancias a lo largo de su vida desde la perspectiva personal, social, material y/o estructural. Todo ello conduce a la realidad que vive la persona y a las diversas dificultades que afronta ante su situación actual y que debe enfrentar para superar el sinhogarismo. Todos esos factores de alta complejidad hacen que sea necesario disponer de una adecuada formación, experiencia y destrezas para atender a esta realidad con el nivel

de competencia que se requiere y poder obtener los resultados deseados.

El Trabajo Social es un marco desde el que se debe promocionar la constitución de una red sólida de atención al sinhogarismo, donde se disponga de una adecuada diversidad de servicios que atiendan las diferentes necesidades y se establezcan sinergias y metodologías claras de intervención conjunta entre los recursos de la red. Igualmente, es importante disponer de equipos profesionales dotados y especializados en la materia que den respuesta a las distintas realidades dentro del colectivo. Resulta esencial promover la sistematización de la práctica profesional y la investigación en el campo, revisar y actualizar las teorías y las metodologías existentes, diseñar herramientas específicas para el diagnóstico y la intervención, y actuar desde la mejor evidencia científica disponible. De la misma manera, se debe divulgar y poner a disposición de la comunidad científica los resultados de la práctica profesional y la investigación, promoviendo el conocimiento y el desarrollo en la atención al colectivo. La atención a las personas sin hogar requiere de una amplia formación y especialización por parte de los/las profesionales que intervienen con el colectivo debido a su complejidad y a la multitud de factores y situaciones presentes en esta problemática. Actualmente, las personas que constituidas como expertas son las que se han desarrollado profesionalmente durante una larga temporada en este campo, adquiriendo su aprendizaje fundamentalmente de la práctica profesional y alguna formación complementaria. Los y las trabajadoras sociales son indiscutiblemente la figura profesional de mayor presencia dentro del sistema de servicios sociales y están formados/as y entrenados/as en la atención ante la exclusión social, siendo la que la soporta en mayor medida. De igual modo, cuando se habla de exclusión residencial se requiere de cierto avance cualitativo en la investigación y práctica profesional para ganar en eficiencia y proporcionar respuestas ajustadas a las diferentes realidades sociales. Es imprescindible seguir trabajando en la incorporación de contenidos y asignaturas sobre esta problemática de forma concreta en la formación de grado de Trabajo Social. Incluso sería esencial plantear postgrados dirigidos a la intervención ante la exclusión social extrema y/u otras formaciones complementarias de especialización para profesionales. A pesar de la amplitud de contenidos sobre esta temática que se integra desde una perspectiva teórica en la formación básica de los y las trabajadoras sociales, no se aborda con la suficiente profundidad ni desde un enfoque práctico orientado a la aplicación de estrategias efectivas para su abordaje. Dicha formación debe contemplar la prevención, detección y atención temprana de las situaciones de sinhogarismo como paso inicial para evitar y reducir esta problemática. La prevención necesita, tal y como se pone de relieve en la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2015), de instrumentos de detección de la falta de vivienda desde los diferentes servicios e instituciones, adelantarse a los problemas que emanan de la pérdida de la vivienda y ejecución de acciones que promuevan la recuperación del capital social y proporcione la información necesaria a las personas afectadas.

5. Bibliografía.

- Ander Egg, E. (1984). *¿Qué es el Trabajo Social?*. Humanitas.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004). *Libro de Grado Título de Grado en Trabajo Social*.
- Arza, J. (2018). *II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra. Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra*. Universidad Pública de Navarra.
- Avramov, D. (1995). *Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s*. FEANTSA.
- Busch-Geertsema, V., Edgar, B., O'Sullivan, E., & Pleace, N. (2010). *Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research*. FEANTSA.
- Cabrera, P. (2000). *La acción social con personas sin hogar (Vol. 5)*. Madrid: Cáritas Española.
- Cabrera, P., Sánchez, A., y Muñoz, M. (2012). *Activando redes sociales. Un estudio para la prevención del sinhogarismo*. Asociación Realidades para la Integración Social.
- Cabrera, P., Rubio, M., y Blasco, J. (2009). *¿Quién duerme en la calle? Una investigación social y ciudadana*. Fundación Caixa Catalunya.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001). *Estatuto de la Profesión de Diplomado/a en Trabajo Social/Asistente Social*.
- Carbonero, D. (2012). *Procesos e itinerarios en las personas sin hogar*. Universidad Rey Juan Carlos.
- Castel, R. (2004). Encuadre de la exclusión. En S. Karsz, *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Editorial Gedisa.
- Castells, M. (2001). *La era de la información*. Alianza Editorial.
- Castilla, J., y González, M. (2011). *Mediación penitenciaria*. Jerez. <http://es.slideshare.net/ppenitenciariajerez/mediacin-penitenciaria>
- Cortina, A. (1995). La educación del hombre y del ciudadano. *Revista Iberoamericana de Educación*, 7, 41-63. <https://doi.org/10.35362/rie701199>
- Díaz González, J.M. (2021). *La realidad en ámbitos de exclusión social: análisis del conflicto sobre las personas sin hogar* [Tesis de doctorado no publicada]. Universidad de La Laguna.
- Doherty, J. (2005). El origen del sinhogarismo: perspectivas europeas. *Documentación Social* (138), 41-61.
- Edgar, B. (2009). *European Review of Statistics on Homelessness*. FEANTSA.
- Engel, A. & Korf, B. (2005). Analyzing conflict. In negotiation and mediation techniques for natural resource management. *Food and Agriculture Organization (FAO)*, 93-108.
- Entelman, R. (2002). *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. Gedisa.
- FEANTSA. (2008). *El papel de la vivienda en el sinhogarismo. Alojamiento y Exclusión residencial*. Thorpe European Services.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2014). *Definición Global del Trabajo Social*. Asamblea General de la FITS en Melbourne.
- Fernández, M. (2009). Informe monográfico a la Junta

- General del Principado de Asturias. Las Personas Sin Hogar en Asturias. *Institución de la Procuradora del Principado de Asturias*.
- Fernández, M., Hierro, E. d., y Archilla, M. (2012). Mediación Penitenciaria. Una nueva propuesta para mediar en una cárcel de mujeres. *Revista de mediación* 10, 39-43.
- García, G. (2011). *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Gobierno de España. Ministerio de sanidad, política social e igualdad.
- García, O. (2015). *Exclusión social y residencial: Medición y análisis*. Universidad de Murcia.
- García, J. (2016). La exclusión como pérdida de la condición de ciudadanía y de los derechos humanos sociales básicos. *Bauru*, 4(2), 181-199.
- Giménez, C. (2005). Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis. *Puntos de Vista: Cuadernos del Observatorio de las Migraciones y la Convivencia Interculturalidad de la Ciudad de Madrid*, 1, 7-31.
- Girela, B. (2017). El Trabajo Social y los Servicios Sociales en España: El precio del neoliberalismo. *ReiDoCrea* (6), 95-114. <https://doi.org/10.12800/ccd.v12i36.950>
- Gobierno Vasco. (2018). *Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar*. Departamento de Empleo y Políticas Sociales. <https://www.sisis.net/es/investigacion/ver-estudio/533/>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- González, T. (2014). La educación cívica en España: Retrospectiva y perspectiva. *Revista História da Educação*, 18(42), 115-130. <https://doi.org/10.1590/S2236-34592014000100007>
- Harknett, K. (2006). The relationship between private safety nets and economic outcomes among single mothers. *Journal of Marriage and Family*, 68(1), 172-191. <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2006.00250.x>
- Hernández, M. (2008). *Exclusión social en la Región de Murcia*. Editum.
- Hombrados-Mendieta, I., y Castro-Travé, M. (2013). Apoyo social, clima social y percepción de conflictos en un contexto educativo intercultural. *Anales de Psicología*, 29(1), 108-122. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.1.123311>
- Huey, L. (2012). *Invisible victims: Homelessness and the growing security gap*. University of Toronto Press.
- Jiménez, C. (2005). Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis. *Puntos de Vista: Cuadernos de las Migraciones y la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid*, 1, 7-31.
- Jiménez, M. (2008). Ensayos aproximación teórica de exclusión social: complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo. *Estudios Pedagógicos XXXIV*, 173-186.
- Juan, E.M. (2009). Vulnerabilidad, exclusión social, desigualdad y ciudadanía. El trabajo social ante situaciones de desigualdades estructurales. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo y Acción Social*, 45, 49-57.
- Laparra, M., Zugasti, N., y García, I. (2014). Reflexiones metodológicas en el análisis de la exclusión social. *Documento de Trabajo Social*. Fundación FOESSA.
- Laparra, M., Obradors, A., Pérez, B., Pérez, M., Renes, V., Sarasa, S., Subirats, J. y Trujillo, M. (2007). Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones metodológicas. *Revista Española del Tercer Sector*, 5, 15-57.
- Las Heras, M.P. (2019). *Trabajo Social y Servicios Sociales. Conocimiento y Ética*. Ediciones Paraninfo, S.A. y Consejo General del Trabajo Social.
- Márquez Jiménez, A. (2017). Educación y desarrollo en la sociedad del conocimiento. *Perfiles Educativos*, 39(158), 3-17. <https://doi.org/10.22201/issue.24486167e.2017.158.58635>
- Matulic, M. (2010). Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad. (C.P. Málaga, Ed.) *Documentos de Trabajo Social (DTS). Revista de Trabajo Social y Acción Social de Málaga*, 48, 9-30.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020*. Gobierno de España.
- Moreno, L. (2013). *La Europa asocial. Crisis y estado de bienestar*. Ediciones Península.
- Muñoz, F. (2004). Qué son los conflictos. En B. Molina, y F. Muñoz, *Manual de paz y conflictos* (págs. 141-170). Universidad de Granada.
- Muñoz, M., Pérez, E., y Panadero, S. (2004). Intervención con personas sin hogar con trastornos mentales graves y crónicos en Europa. *Rehabilitación psicosocial*, 1(2), 64-72. <https://www.elsevier.es/es-revista-rehabilitacion-psicosocial-272-articulo-intervencion-con-personas-sin-hogar-13073463>
- Musitu, G., Buelga, S., Lila, M., y Cava, M. (2001). *Familia y adolescencia*. Síntesis.
- Olea, S. (2012). Vivienda: ¿derecho o regalo? En F. FOESSA-Cáritas, *Exclusión y desarrollo social. Análisis y perspectivas*. Fundación FOESSA-Cáritas.
- Panadero, S., y Vázquez, J. J. (2016). *En las fronteras de la ciudadanía. Situación de las personas sin hogar y en riesgo de exclusión social en Madrid*. Universidad de Alcalá.
- Sales, A. (2014). Crisis, empobrecimiento y personas sin hogar. *Dossier Catalunya Social. Mesa de entidades del Tercer Sector Social de Catalunya*. <https://www.tercersector.cat/es/node/7577>
- Sánchez, M.R. (2010). Las personas sin hogar en España. *Revista de Educación Social*, 14, 21-42. <https://www.tercersector.cat/es/node/7577>
- Silver, H. (2007). The process of social exclusion: the dynamics of an evolving concept. *CPRC Working*, 95. <https://gsdrc.org/document-library/the-process-of-social-exclusion-the-dynamics-of-an-evolving-concept/>
- Subirats, J. Gomá, R., y Brugué, J. (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Fundación BBVA. <https://www.fbbva.es/publicaciones/analisis-de-los-factores-de-exclusion-social/>
- Subirats, J. (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. *Colección Estudios Sociales*, 16, 19.
- U.S. Department of Housing and Urban Development (2015). *Homeless Management Information System*. <https://www.hudexchange.info/hmis/>
- Vázquez, C., & Muñoz, M. (1998). Homelessness in Spain: psychosocial aspects. *Psychosocial Intervention*, 7(1), 7-26. <https://journals.copmadrid.org/pi/issue/1998/7/1>
- Vázquez, J., Panadero, S., & Martín, R. (2015). Regional and national differences in stressful life events: the role of cultural factors, economic development and gender. *American Journal of Orthopsychiatry*, 85, 392-396. <https://doi.org/10.1037/ort0000029>
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Ariel.