



Universidad
Zaragoza

Trabajo de fin de grado

Acercamiento al Voluntariado de las Entidades
Pertencientes a la Coordinadora de Personas
Sin Hogar de Zaragoza.

Autor/es

Rocío Sarto Olivas

Director/es

María José Lacalzada

Año: 2021/2022

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Índice

1. Resumen.....	2
2. Introducción.....	3
3. Justificación.....	4
4. Marco Teórico.....	4
4.1 ¿Qué es el voluntariado?.....	4
4.2 Elementos que Construyen el voluntariado.....	4
4.3 Aproximación Teórica y definición del Sinhogarismo	6
4.4 Factores que intervienen en el proceso del Sinhogarismo.....	7
4.5 Causas que motivan el Sinhogarismo.....	8
4.6 Las personas en situación de sin hogar (PSH).....	9
4.7 Sinhogarismos desde el punto de vista sanitario.....	9
4.8 Sinhogarismo desde el punto de vista psicológico	10
4.9 Modelos de intervención actuales.....	10
4.9.1 Modelo Escalera.....	10
4.9.2 Modelo Centrado en la vivienda (Housing Led)	10
5. Coordinadora de Personas Sin Hogar (Zaragoza).....	11
6. Objetivos	13
7. Metodología.....	13
7.1 Diseño.....	13
7.2 Procedimiento	13
7.3 Desarrollo	13
8. Discusión	14
9. Conclusiones	17
10. Anexos	18
11. Citas bibliográficas	38

1. Resumen

Este trabajo de fin de grado se plantea desde el propósito de visibilizar tanto a las personas sin hogar como al equipo de voluntarios que intervienen con los usuarios de las entidades pertenecientes a la Coordinadora de Personas Sin Hogar de Zaragoza. Para lograr este acercamiento, hemos llevado a cabo una investigación cualitativa, en la cual, la herramienta principal ha sido la extracción de información utilizando entrevistas mixtas en las que abundaban las preguntas abiertas.

Dichas entrevistas se realizaron de forma individualizada tanto a profesionales como a voluntarios con preguntas diseñadas para cada perfil, buscando así obtener dos puntos de vista que nos permitiesen una aproximación más real. En el transcurso de las mismas nos dimos cuenta de que las características más relevantes del equipo de voluntarios actual era su edad avanzada y la poca presencia de voluntarios más jóvenes, su permanencia en las instituciones, la forma en la que habían llegado a la misma y su gran implicación y compromiso con la causa.

Por otro lado, los elementos que íbamos enlazando nos llevaron a establecer una serie de líneas de desarrollo centrales. En primer lugar, la forma de captar voluntarios en la actualidad y el papel de las redes sociales como motor para poder visibilizar las actividades que se llevan a cabo desde las entidades que conforman la Coordinadora para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar. En segundo lugar, la necesidad de que el equipo voluntario cuente con una formación específica sobre el colectivo y el sinhogarismo para poder realizar intervenciones de calidad que no perjudiquen al usuario. y para terminar un análisis de la evolución del papel del voluntariado desde un punto de vista más asistencialista a ser un eje fundamental para el desarrollo de los planes individualizados que se proponen desde las entidades para la consecución de los objetivos de mejora para los usuarios sin hogar.

Abstract

This end of degree Project is proposed from the purpose of making visible both homeless people and the team of volunteers who intervene with the users of the entities belonging to The Coordinator of Homeless People of Zaragoza. To achieve this approach, we have carried out qualitative Research, in which the main tool has been the extraction of information using mixed in which open questions abounded.

These interviews were conducted individually with both professionals and volunteers, with questions designed for each profile, this seeking to obtain two points of view that would allow us a more real approach. During them realized that the most relevant characteristics of the current team of volunteers was their advanced age and the low presence of younger volunteers, their permanence in the institutions, the way in which they had come to it and his great involvement and commitment to the cause.

On the other hand, the elements that we were linking led us to establish a series of central lines of development. In the First place, the way to attract volunteers today and the role of social network as a motor to be able to make visible the activities carried out by the entities that make up The Coordinator in order to improve the quality of life of homeless people. Secondly, the need for the volunteer team to have specific training on the collective and homelessness in order to carry out quality interventions that do not harm the user. Finish an analysis of the Evolution of

the role of volunteering from a more welfare point of view to being a fundamental axis for the development of individualized plans that are proposed by the entities to achieve the improvement objectives for homeless users

2.Introducción

Si miramos a nuestro alrededor podremos observar que estamos atravesando una época de cambios. Nuestra Sociedad ha iniciado un proceso de transformación en el cual las motivaciones, demandas y formas de expresar las mismas está cambiando. Las personas se están agrupando en colectivos que buscan asumir una mayor implicación y responsabilidad participando de una forma más activa para conseguir un avance social. Iniciando así un camino hacia una democracia más plena. Es decir, están contribuyendo de forma activa a dar una respuesta a los Derechos Humanos y Sociales.

Estos grupos de personas se encuentran trabajando con diferentes colectivos como por ejemplo con las Personas Sin Hogar. El sinhogarismo es uno de los fenómenos sociales más extremos en lo que a la exclusión social se refiere. Puesto que, las personas que se encuentran en esta situación han experimentado una ruptura de vínculos sociales, un desarraigo, una privación de derechos fundamentales. Estas causas y muchas otras motivan que estas personas vivan al margen de la sociedad y sean discriminados y culpabilizados.

Si analizamos el sinhogarismo desde el punto de vista que aborde la sensibilidad sobre las que están construidas las políticas sociales que afectan de forma directa a este colectivo, podemos observar, que estamos ante un fenómeno que a pesar de ser creciente se encuentra completamente invisibilizado. La falta de información se hace notable tanto para la población que se encuentra sin hogar y no sabe a qué recursos puede recurrir o a que medidas acogerse, cómo al resto de la población que a pesar de ser consciente de la existencia de este fenómeno social lo tienen tan asumido y asentado dentro de los parámetros de la sociedad que no surge esa inquietud por querer saber más.

Sin embargo, es de suma importancia apoyar el giro que está surgiendo en el enfoque sobre cómo abordar las problemáticas de las personas sin hogar. Dejando atrás las medidas que se rigen a una mera labor asistencial centrándose en la supervivencia proporcionando lo estrictamente necesario para poder alcanzar unos mínimos de garantía vital. Actualmente nuevas teorías y corrientes apuestan por que las personas puedan restaurar sus propios proyectos de vida, reincorporándose a la sociedad. Una sociedad que debe hacer un trabajo de concienciación previo para poder cambiar e incluir a estos usuarios. Este proceso no será fácil, es por ello, que necesitan del apoyo de las entidades y del equipo de profesionales y de voluntarios que puedan proporcionarles una serie de herramientas y de habilidades sociales para enfrentarse a este proceso.

Así pues, en este Trabajo Final de Grado se va a tratar de conocer y analizar el perfil del voluntariado que actualmente se encuentra trabajando codo con codo con profesionales de muchas ramas diferentes apostado por las medidas que tratan de mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar.

3. Justificación

El motivo por el cual he decidido centrarme en el tema del voluntariado, más concretamente en el que se realiza desde las entidades que buscan la mejora de la calidad de vida de las Personas Sin Hogar, se remonta al primer cuatrimestre de cuarto curso de la carrera de Trabajo Social. Cuando como una alumna de cuarto curso más me disponía a cursar mi Practicum de Intervención y comencé mi experiencia en el Centro de Día El Encuentro (Fundación La Caridad) para personas sin hogar que presentan un trastorno mental grave. Dentro de todas las labores que podía desempeñar acompañando a mi Tutora de prácticas se me daba la oportunidad de poder asistir a las reuniones de la Coordinadora de Personas Sin hogar. Quede realmente impactada al poder conocer todas las actividades y programas que se llevaban a cabo y como contaban no solo con el apoyo de los profesionales que trabajaban en red sino con un equipo de voluntarios que reforzaba esta unidad y trabajo en equipo. Muchas de estas actividades que se realizaban consistían en acompañar a los usuarios a realizar desde trámites administrativos a actividades de la vida diaria como la compra de alimentos o de ropa. Yo misma tuve la oportunidad de realizar acompañamientos y siendo sincera en muchos de ellos para poder manejar la situación, entablar una correcta relación terapéutica y conseguir los objetivos establecidos me veía en la tesitura de recurrir a muchos de mis conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo de mi enseñanza académica. Esto me llevo a pensar en qué medida los integrantes de los equipos de voluntarios estaban formados para trabajar concretamente con personas sin hogar. Surgió en mi la duda de hasta qué punto su participación era un elemento central del éxito de los programas y proyectos. Además, se desarrolló en mí el interés de saber si los componentes del equipo de voluntarios tenían características similares. Es decir, se trataba de personas que desde siempre habían sentido la necesidad de ayudar a aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad y exclusión o por lo contrario había algún suceso desencadenante que los había llevado a tomar la decisión de ser voluntarios, Todas estas cuestiones le llevaron a que tomara la decisión de plantear un trabajo de investigación con la finalidad de resolver todas estas inquietudes y conocer a fondo a ese equipo de voluntarios.

4. Marco teórico

4.1 ¿Qué es el voluntariado?

Si tomamos como punto de partida los planteamientos expuestos por *“Imanol Zubero y Alicia Suso en el Seminario Técnico de Voluntariado y Participación Social”*. Lo primero que se debe tener en cuenta es que el término voluntariado no es entendido de la misma manera por todos. Siguiendo este planteamiento, contrastamos las reflexiones de Imanol y Alicia con la realización de un estudio (Cnaan et al, 1998). Del cual destacamos la siguiente observación:

“Este estudio reveló que la percepción de lo que constituye el voluntariado difiere de una forma notable de un país a otro. En algunos países donar sangre se considera voluntariado, en otros lo es formar parte de un partido político o sindicato. Para algunas personas lo que lo distingue es la ausencia de una retribución, para otros es la falta de coerción.” (Alicia Suso e Imanol Zubero, 2021)

Tomando como referencia el planteamiento anterior, podríamos decir que el voluntariado es un concepto etéreo, puesto que, puede adquirir distintos significados o formas en función del entorno. Por lo tanto, debemos tener en cuenta que la evolución del mismo hasta día de hoy se

ha visto condicionada por factores históricos, políticos, culturales y religiosos. Esta diferencia notable entre países da lugar a que existan experiencias y vivencias de determinadas actividades que en algunas partes del mundo puedan entenderse como voluntariado y en otras partes puede verse como un trabajo mal remunerado.

4.2 Elementos que Construyen el voluntariado

Es precisamente por esta cantidad de formas distintas de entender el voluntariado por lo que Imanol Zubero y Alicia Suso mantienen la importancia de identificar y compartir una serie de características básicas que constituyen y marcan las líneas de actuación de la actividad voluntaria en su seminario a partir de las siguientes afirmaciones:

“Es esencial que se establezcan unas bases. Sin un criterio compartido de los elementos comunes del voluntariado, este término no tendría sentido y los intentos gubernamentales por promoverlo serían en vano. A pesar de que no es posible plantear una definición absoluta que tenga en cuenta la variedad de contextos que existen, se puede elaborar un marco conceptual general que abarque las diferentes interpretaciones dentro de unos límites claramente delineados”. (Alicia Suso e Imanol Zubero, 2021)

Para lograr su objetivo de establecer una serie de **elementos clave** que puedan lidiar con las controversias relativas a la acción voluntaria Imanol Zubero y Alicia Suso diferencian cinco elementos clave que nos van a permitir elaborar ese marco conceptual general.

Vamos a examinar estos términos tomando como referencia las propias definiciones de los autores.

El primer concepto es el de **“la retribución”**. A pesar de que existe una colisión entre los que piensan que solo podemos hablar de verdadero voluntariado si viene ligado del altruismo puro, otros piensan que en cualquier acción voluntaria siempre existe una relación de intercambio que viene ligada a la reciprocidad.

Como respuesta a este debate nuestros autores con la finalidad de clarificar el aspecto de “la retribución” estableces el siguiente límite conceptual:

“El punto clave en la distinción entre voluntariado y empleo remunerado es que el voluntario de debe emprender la actividad motivado por el beneficio económico, y también que el valor de todo reembolso que reciba debe ser menos al del valor del trabajo provisto”. (Alicia Suso e Imanol Zubero, 2021)

El segundo elemento es el de **“libre voluntad”**: Cabe destacar que, aunque el grosor de definiciones que buscan explicar el concepto de voluntariado rechazan completamente la presencia de la coacción en la acción voluntaria. Imanol y Alicia quieren ir más allá y se lanzan a analizar aquellas líneas borrosas en las que puede presentarse un condicionamiento social a la hora de participar en actividades voluntarias. Tras analizar diferentes programas de voluntariado nuestros autores llegan a la siguiente conclusión:

“La motivación a servir de voluntario quizás comprende siempre una mezcla de razones tales como la presión de compañeros y la obligación social, pero enmarca todo manifiesto del gobierno de motivar a la gente a participar”. (Alicia Suso e Imanol Zubero, 2021)

El tercer elemento es **“La naturaleza del beneficiario”** este aspecto es continuamente cuestionado y a nivel cultural cuesta trazar una línea divisoria entre dos creencias con la que se logre una conformidad total. Ya que, Para algunos solo puede considerarse voluntariado aquellas acciones cuyos beneficiarios sean extraños para la persona voluntaria. Sin embargo, otros muchos sostienen que no deberían excluirse a vecinos, amigos o familiares. Con el fin de tratar de establecer una interpretación uniforme Alicia Suso e Imanol Zubero llegan a al siguiente conclusión:

“Para diferenciar el voluntariado de una actividad voluntaria puramente recreativa, debe haber un beneficiario que no sea el propio voluntario, o qué además del voluntario haya otro beneficiario”. (Alicia Suso e Imanol Zubero, 2021)

A continuación, en cuarto lugar, vamos a hablar de **“El entorno organizacional”**, Para poder trabajar este elemento, lo primero que debemos tener en cuenta es la existencia de dos tipos de organizaciones la formal y la informal. Y de la presencia de actividades y programas que se llevan a cabo tanto desde el sector público como del sector empresarial. De esta misma manera, existe una flexibilidad.

“El amplio marco propuesto aquí permite que se comprenda ambas formas de voluntariado formal (organizado) e informal (individual), así como también que la actividad voluntaria se emprenda en los sectores público y privado.

Para finalizar, el último elemento a tener en cuenta es **“El nivel de compromiso”**. La existencia de estos niveles nos permite diferenciar las actividades voluntarias excepcional de aquellas otras actividades voluntarias que requieren un seguimiento, presencia y evaluación constante.

Una vez que hemos establecido un marco conceptual del término **“Voluntariado”** y hemos identificado unos elementos básicos para distinguir las acciones que engloban el mismo. Vamos a centrarnos en explorar Las características, perfiles y situación actual tanto de las personas sin hogar como de las entidades que centran su labor en las mismas.

4.3 Aproximación Teórica y definición del Sinhogarismo

En primer lugar, vamos a definir el **“Sinhogarismo”** tomando como referencia la siguiente descripción de **“Avramov”**

“El sinhogarismo (homelessness), es la falta de alojamiento adecuado y permanente que proporcione un marco estable de convivencia” (Avramov 1995)

Siguiendo el análisis que realiza posteriormente Pedro José Cabrera y María José Rubio, en su artículo **“Las personas sin hogar, hoy”**, nos encontramos con una reflexión que amplía la definición inicial y señala el problema del sinhogarismo como una cuestión social que lejos de ser una cuestión estática en cuyo origen las razones que se consideran son individuales. Nos encontramos en la actualidad abordando esta cuestión desde una perspectiva dinámica. Que trata de describir las situaciones diferenciadas para poder ofrecer respuestas más eficaces. Así pues, nuestros autores describen la situación de la siguiente manera:

“Dentro de este enfoque situacional, las definiciones oscilan entre la perspectiva más estricta que considera a las personas sin hogar (PSH) sólo en referencia a la carencia de un domicilio (sinhogarismo literal o restringido), hasta aquella otra que abarca no solo la falta de hogar sino

*todas aquellas situaciones en las que las personas afectadas viven en alojamientos que no reúnen unas condiciones mínimas para su desarrollo humano y social (sinhogarismo extenso)”.
(P.J. Cabrera, M. Rubio.)*

Basándonos en esta última definición más amplia del concepto “sinhogarismo”, y tomando como referencia El observatorio europeo FEANTSA, más concretamente su estudio centrado en el desarrollo de una tipología que agrupe las particularidades de las personas sin hogar en situación de exclusión residencial. Para poder elaborar una definición más operativa Pedro José Cabrera y María Rubio comienzan identificando el término “Dominios” y lo describen de la siguiente manera:

“Dominios, es un término que hace referencia a los espacios principales que constituyen un hogar, de manera que la ausencia en mayor o menor grado de alguno de ellos perfila las distintas formas de sinhogarismo que pueden darse:

Dominio físico: una vivienda adecuada de la cual una persona y su familia pueden ejercer un uso exclusivo.

Dominio social: un espacio donde las personas pueden mantener su privacidad y establecer relaciones satisfactorias.

Dominio legal: referido al hecho de disponer de un título legal de ocupación y tenencia.

De la combinación de estos tres dominios se desprenden cuatro grandes categorías básicas que implican un mayor o menor grado de exclusión residencial: Sin techo (Rooflessness), Sin vivienda (Houselessness), Vivienda insegura (Insecure Housing), Vivienda inadecuada (Inadequate Housing) “. ((P.J. Cabrera, M. Rubio.)

4.4 Factores que intervienen en el proceso del Sinhogarismo

Tomando como punto de apoyo el libro “*Vides al descobert*” de Elisabet Tejero y Laura Torrabadella, podemos destacar que la exclusión social es el resultado final de una serie de fallos en el funcionamiento de cuatro pilares de nuestra sociedad:

- **“Sistema democrático jurídico- legal:** *cuya función principal debería ser velar por la integración social de toda la población.*
- **Mercado de trabajo:** *que debería centrar sus esfuerzos en la consecución de un integración económica*
- **Estado de bienestar:** *que debería garantizar la integración social de los ciudadanos*
- **La familia:** *nuestro primer contacto y foco de relaciones de proximidad que debe velar por la integración interpersonal. “ (E. Tejero, L. Torrabadella, 2005)*

La exclusión social es el resultado de un proceso donde prima la desigualdad en la posibilidad de poder ver cubiertas las necesidades humanas. Esta afirmación nos lleva a relacionar esta insatisfacción con los siguientes conceptos, pobreza, injusticia, falta de oportunidades, privación, vulnerabilidad y no reconocimiento de derechos.

Además, otra cuestión que es imprescindible visibilizar es que las personas sin hogar son víctimas de delitos de odio. Tras la lectura del informe *“Hatento, Observatorio de Delitos de Odio contra las Personas Sin Hogar.”*:

“ Casi la mitad de las personas sin hogar habrían sufrido agresiones, humillaciones e intimidaciones motivadas por la intolerancia y los prejuicios de sus agresores hacia su situación de extrema exclusión social. Dormir y vivir en la calle tiene un componente de violencia estructural, que además se ve agravado por la violencia directa de la que son objeto estas personas”. (informe *“Hatento, Observatorio de Delitos de Odio contra las Personas Sin Hogar.”*):

Este tipo de violencia que se describe en el informe que hemos utilizado como material de apoyo recibe el nombre de Aporofobia. Es decir, el odio o el rechazo a la pobreza. Este tipo de violencia como hemos podido observar, en muchos casos permanece invisible y las víctimas no lo denuncian ya que, como hemos comentado anteriormente las personas sin hogar cuentan con un escaso apoyo a nivel social y no se ven con el respaldo y el afecto para poder sobrellevar todo el proceso que conlleva realizar una denuncia. Este miedo da lugar a que sigan siendo víctimas de agresiones, insultos, violencia sexual y discriminación. Por eso es tan importante combatir y concienciar y fomentar el desarrollo de plataformas y redes de apoyo que denuncien este tipo de violencia y apoyen a las personas sin hogar como es el caso de *“Hogar Si”*.

Todos y cada uno de ellos influyen en mayor o menor medida en la problemática actual del Sinhogarismo.

Podemos enumerar una serie de factores que contribuyen a la existencia de unas barreras de acceso a los recursos económicos y sociales. Además, este acceso es todavía más complejo para determinados grupos de la población. Y es precisamente en estos grupos donde se concentran las carencias de tipo educativo, cultural, relacional, laborales y económicas. Esto produce una brecha que los lleva a limitar la posibilidad de participación social y política de estos pequeños grupos que terminan cayendo inevitablemente en la precariedad y al exclusión. Entonces, en la clasificación de factores que perpetúan la existencia de este círculo vicioso de desigualdad podemos destacar los Factores de tipo socio-económico, socio-relacional, psicoemocional y político-institucional.

4.5 Causas que motivan el Sinhogarismo

A continuación, vamos a centrarnos en las principales causas del sinhogarismo. En este caso, los expertos están de acuerdo y abogan la inexistencia de una causa o suceso desencadenante para que las personas se encuentren esa situación de sin techo. Por el contrario, describen un proceso de convergencia e interacción entre diversos factores de carácter causal.

Tomando como referencia a Pedro José Cabrera, más concretamente a sus apuntes expuestos que su obra *“Huéspedes al Aire”* (1998) podemos observar cómo trata de recoger una serie de aproximaciones conceptuales tomadas desde distintas perspectivas teóricas que denotan las siguientes características de naturaleza común del sinhogarismo:

“ Se trata de un proceso dinámico que puede atravesar diferentes fases o estadios, que supone, en general una carencia de recursos, lo que conduce a situaciones de privación múltiple con grados de gravedad variable, que implican limitaciones más o menos severas en el grado de participación social en sentido general y también en las posibilidades de acceso a los sistemas

de recursos sociales(empleo, vivienda, seguridad social, salud, educación, etc), lo que con frecuencia desemboca en un sentimiento de pérdida de identidad y de razones para vivir, como resultado de la privación (por la vía de los hechos) del ejercicio efectivo de los derechos sociales básicos, todo lo cual, en ocasiones puede revestir un carácter persistente y dar lugar a un círculo vicioso que prolonga la situación de exclusión durante toda una vida e incluso prolongarse más allá transmitiéndose de una generación a otra. (P.J. Cabrera. 1998.)

4.6 Las personas en situación de sin hogar (PSH)

Basándonos en los estudios propuestos por FEANTSA, la definición existente para personas que se encuentran sin hogar hace alusión a todas aquellas personas que no cuentan con un acceso o posibilidad de permanecer en un alojamiento óptimo que contribuya a la construcción de un marco estable de convivencia ya sea por razones de una mala situación económica, barreras sociales o la presencia de una serie de dificultades que me impiden en ese momento tener una autonomía. El motivo de clarificar esta definición es alejar las características reales de este colectivo de los estereotipos y prejuicios sociales que relacionan este concepto y lo vinculan a conceptos como “Mendigo”, “Vagabundos”, “Indigestes”.

Esta diferenciación es de vital importancia a la hora de comprender que la intervención con las personas sin hogar se debe abordar desde la idea de estar ante un proceso. Debemos dejar de lado y desechar por completo la idea de que encontrarse sin hogar es una realidad que se instala de forma inamovible en el individuo.

4.7 Sinhogarismo desde el punto de vista Sanitario

Vamos a tomar como referencia los datos obtenidos en el “*Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar*”. Este estudio ha sido elaborado por *Manuel Muñoz, Carmelo Vázquez y José Vázquez*. Tras la lectura de dicho estudio, podemos compartir las siguientes observaciones:

Un problema habitual entre las personas sin hogar es la farmacodependencia. La adicción a sustancias puede ser causa, pero también puede ser consecuencia de la vida sin techo. La adicción más extendida en este grupo de población es el alcoholismo, pero también pueden darse adicciones a otros tipos de sustancias. Las condiciones de vida en las que viven pueden generar graves problemas de salud física. Por ejemplo, muchas personas soportan largos periodos de malnutrición, hipotermia, no acuden al médico o no tienen dinero para pagar medicamentos y tampoco cuidan su higiene. Así, existen numerosos problemas dentales, heridas infectadas y enfermedades mal curadas y cronicadas. Junto a los problemas de salud física, también es habitual la existencia de problemas de salud mental. De igual modo que las adicciones, los problemas de enfermedad mental pueden ser causa o consecuencia de la situación en la que viven las personas sin hogar. La depresión es muy común, pero también hay personas que sufren algún tipo de paranoias, una alta cronicación o institucionalización o el síndrome de Diógenes. Este último probablemente es el más visible. Algunos estudios indican que las personas sin hogar que padecen problemas de salud física o mental tienen menor probabilidad de solicitar las ayudas económicas públicas existentes, y por tanto es más difícil para ellos salir de la situación en la que se encuentran.

4.8 Sinhogarismo desde el punto de vista Psicológico

Una de las principales características de las personas sin hogar es la ruptura con sus vínculos socio-afectivos. En psicología suele denominarse a estos acontecimientos sucesos vitales estresantes. Se trata de rupturas que pueden y suelen caracterizarse por tres rasgos como hemos podido comprender tras la lectura de J. Castanedo (2014), *Personas sin Hogar. Investigación proyectiva en un encuentro de acogida*.

“Son encadenadas: es decir, una ruptura puede conducir a otra. Por ejemplo, la pérdida del trabajo puede provocar que la persona pierda los lazos familiares o, a la inversa, una fuerte ruptura familiar (por una muerte, una pelea, un maltrato, una adicción) le lleva a la persona a perder también el trabajo por no poder realizarlo correctamente debido a sufrir una profunda depresión.

Son traumáticas: Provocan un alto sufrimiento psicológico en la persona, de manera que su voluntad puede verse de tal manera debilitada que no encuentra motivación para volver a rehacer sus lazos y llevar una vida digna. Además, la vida en la calle suele agravar aún más esta apatía.

Son bruscas: Puede que la persona haya vivido varios grandes traumas encadenados y alejados en el tiempo durante su vida, pero probablemente uno de ellos le lleva directamente a la calle. Es decir, vivir en la calle no es algo meditado, sino una solución precipitada para alejarse del dolor o la única opción tras ser expulsada de su lugar de residencia habitual

Estas experiencias marcan a las personas, forjan su personalidad y pueden aparecer aptitudes como la desconfianza, la agresividad, conductas evitativas, esquivas. Todas estas cuestiones deberemos tenerlas en cuenta a la hora de plantear una intervención con las personas sin hogar. un colectivo que precisa de empatía, comprensión y refuerzo positivo.”

4.9 Modelos de Intervención actuales

Actualmente en el mundo del sinhogarismo existe un debate entre dos modelos de intervención. El Modelo escalera o el Modelo Centrado en la Vivienda. El conocimiento de estos modelos se ha convertido en una cuestión vital tanto para profesionales como para voluntarios, ya que, no solo guía las acciones. Sino que, es el punto de partida en el proceso terapéutico. Así pues, vamos a explicar las características y modos de proceder de cada uno de ellos.

4.9.1. Modelo Escalera:

Para explicar este modelo vamos a tomar como referencia a los autores Benito Castanedo, Cabrera y Sahlin. Estos autores comparten la visión de que el modelo escalera es un modelo asistencialista y que se mantiene estático sin contemplar al sujeto en su integridad.

“La atención a las personas sin hogar sigue centrada en la asistencia para la supervivencia: proporcionar Comida, cama y ropa”. (Cabrera, 2004)

Estamos haciendo referencia a un modelo de atención social que se encuentra enfocado hacia la consecución de la autonomía de las Personas Sin Hogar. Esta forma de intervención con este colectivo se encuentra mayoritariamente presente en países de la Unión Europea. Su organización toma como base una serie de “etapas” o como el propio nombre del modelo indica “escalones” a través de los cuales los usuarios van recorriendo los diversos servicios residenciales estimados por los profesionales antes de alcanzar su objetivo de lograr poder gestionarse en una vivienda independiente. Así pues, “El primer escalón” hace referencia a una primera acogida nocturna de los recursos de emergencia. “El segundo escalón” engloba las viviendas compartidas, “El tercer escalón” las viviendas de temporalidad indefinida y, para terminar, en la cima de este sistema de escalones encontramos la vivienda personal e independiente. Este proceso se regula por medio de un itinerario que pretende establecer las prioridades y aspectos a reforzar para la consecución de los objetivos que comprenden cada “escalón”. Este modelo ha recibido críticas, puesto que, se plantea que con el cumplimiento de este modelo el derecho a la vivienda se encuentra ligado a la consecución y superación de los objetivos establecidos en el plan.

4.9.2: Modelo Centrado en la Vivienda (Housing Led)

En este caso, nos encontramos con un modelo alternativo al modelo escalera, tomando como referencia el informe crítico propuesto por la psicóloga e investigadora Silvia Ortega, podemos presentar este modelo como:

“Esta forma de intervención se caracteriza por romper completamente con los parámetros establecidos hasta el momento. Así pues, la vivienda es concebida como un derecho fundamental que no debe encontrarse ligado a ningún tipo de tratamiento o plan de intervención. Esta tendencia se rige por una serie de principios:

*Vivienda como derecho básico
Elección y control de las personas usuarias
Separación de vivienda y servicios
Recuperación, reducción de daños, apoyo individualizado y flexible”
(C. Ortega. 2016)*

Partiendo de estas premisas cabe destacar que el Housing First se establece como una metodología basada en la intervención social, tratando de proporcionar una vivienda individual que se caracterice por ser estable y ofrecer al usuario una experiencia positiva intercalando una independencia con el apoyo de un equipo de profesionales como soporte para poder abordar sus necesidades y demandas. Este modelo de intervención se centra en el colectivo de personas sin hogar, pero más concretamente a las esferas más vulnerables dentro del propio colectivo. Es decir, personas con discapacidad, que presenten problemas de salud mental, adicciones y aquellos perfiles que se encuentran en situaciones de riesgo y urgencia.

5. Coordinadora de Personas Sin Hogar (Zaragoza)

El foco central de nuestro estudio es la Coordinadora de Personas Sin hogar de Zaragoza más concretamente, los profesionales presentes en los diferentes Centros y Entidades que la integran y su equipo de voluntarios. A continuación, y como parte de nuestro trabajo vamos a presentar las características y particularidades de la misma. Estos datos los hemos obtenido

tomando como referencia la memoria del año 2020 de la propia Coordinadora de Personas sin hogar y del Plan Integral para personas sin hogar del Ayuntamiento de Zaragoza:

La coordinadora de Personas sin Hogar fue fundada en 1988 por cuatro entidades (Cáritas Diocesana, Parroquia del Carmen, Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl y Hermandad del Santo Refugio) con la finalidad de crear una red para atender de forma conjunta y coordinada a las personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza.

A estas entidades pioneras fueron sumándose otras entidades; siendo actualmente nueve entidades colaboradoras que trabajan de forma estrecha con el ayuntamiento de Zaragoza y otras instituciones públicas y privadas de la ciudad.

Podríamos decir que la misión principal se fundamenta en tres pilares tal y como podemos observar en su memoria del año 2020 que se van a exponer a continuación.

- *“En primer lugar “Defender”, Promover los intereses de las Personas Sin Hogar (PSH), coordinando y apoyando a las entidades colaboradoras.*
- *En segundo lugar “Contribuir”, Al proceso de transformación de la realidad social, siendo interlocutores en políticas sociales, de promoción y prevención de estos colectivos.*
- *En tercer lugar “Coordinar”: Los refuerzos de todas las entidades que trabajan en el colectivo PSH. “*

las actividades principales que se llevan a cabo en la misma siguen los siguientes criterios de actuación según la propia memoria de la Coordinadora de Personas sin hogar del año 2020.

- Sensibilizar: Al tejido social y a las administraciones sobre la problemática de las PSH, así como sobre los recursos, acciones y proyectos que contribuyan a sus intereses para el desarrollo.
- Concienciar: a la opinión pública sobre los problemas relacionados con el sin hogarismo y la exclusión.
- Promover: contactos, organizar evento, jornadas, estudios, conferencias, etc. Y abordar esta cuestión desde una perspectiva a gran escala, es decir, abarcando el ámbito local, nacional e internacional.
- Intercambiar: promover el intercambio de experiencias y la búsqueda de líneas de actuación conjunta con entidades análogas
- Planificar: Realizar una Planificación Anual de actividades Conjuntas
- Adhesión: a otros organismos nacionales e internacionales de objetivos similares a la coordinadora PSH Zaragoza.

Estos conceptos se hacen visibles en una gran cantidad de eventos promovidos y organizados por la propia Coordinadora. Por ejemplo, la celebración del Día de las personas sin hogar en este año 2022 se realizó una celebración con conciertos en el centro Joaquín Roncal y otras actividades de interés cultural. La finalidad principal era fomentar el ocio de las personas sin hogar, fomentar sus relaciones sociales y que puedan interactuar en un espacio seguro para ellos en el que se sientan arropados. En esta misma línea, y como medida para fomentar un estilo de vida saludable y las relaciones sociales, este año 2022 se han llevado a cabo unas jornadas deportivas en el Centro Municipal de La Granja donde las personas sin hogar de las

entidades pertenecientes a la Coordinadora pudieron disfrutar una mañana de diferentes juegos en equipo y otras actividades. En los anexos de este mismo documento podremos encontrar imágenes captadas en ambos eventos.

6. Objetivos

Estos aparecen formulados como preguntas de investigación:

- ¿En qué medida el voluntariado que va a trabajar con personas sin hogar necesita una formación específica?
- ¿Existe alguna técnica de captación desde la Coordinadora o existe cierta autonomía de las entidades para conformar los equipos?
- ¿Hay un tiempo de permanencia delimitado en las entidades como voluntarios?
- ¿Podemos observar una evolución en la implicación y participación del voluntariado de una generación de voluntarios a otra?

7. Metodología

La investigación que se lleva a cabo se caracteriza por ser de naturaleza exploratoria y descriptiva. Pues a través de ella se pretende obtener una visión de conjunto del objeto de estudio, en este caso, El equipo de Voluntarios/as de la Coordinadora de Personas Sin Hogar de Zaragoza. Se busca poder dar un significado a los datos que se obtengan. Así como conseguir satisfacer nuestros objetivos. Teniendo en cuenta estos aspectos vamos a utilizar una metodología cualitativa.

A continuación, abordaremos diferentes aspectos como la muestra, el diseño y el procedimiento de nuestra investigación basada en la metodología cualitativa.

6.2 Diseño

Las entrevistas que vamos a llevar cabo se van a caracterizar por ser de naturaleza mixta, es decir, vamos a utilizar una combinación de preguntas tanto abiertas como cerradas. Con la finalidad de centrar nuestros objetivos y conseguir las respuestas precisas que necesitamos, pero a su vez, sacando a los sujetos de sus roles establecidos y buscando conocer sus opiniones, reflexiones y experiencias desde una perspectiva más amplia y con ese matiz "personal" que nos aporta la investigación cualitativa y las preguntas de tipo abierto

6.3 Procedimiento

Para la realización de las entrevistas se llevará a cabo un cronograma en el que quede reflejado el día, la hora, donde tendrá lugar cada una, así como, el medio en el que se realizara la misma ya sea de forma presencial o telemática. La finalidad de esto es poder organizarnos y coordinarnos tanto con los profesionales como con el equipo de voluntarios para poder sacar el máximo partido a las mismas y que sea una entrevista de calidad en cuanto a información de utilidad.

6.4 Desarrollo

Al ponernos en contacto con los profesionales de cada Entidad perteneciente a la Coordinadora de personas sin hogar, nos vimos en la dificultad no solo de cuadrar horarios con los

profesionales y los voluntarios para poder llevar a cabo las entrevistas. Además, nos encontramos con las dificultades derivadas de la situación pandémica que nos ha llevado a adaptar nuestras infraestructuras y a acercar posturas utilizando otras herramientas, prescindiendo del contacto directo. En este caso, nos adaptamos a las medidas sanitarias que se tomaban en cada entidad y por esa razón se dio la posibilidad de poder realizar la entrevista tanto de forma presencial como telemática. Así pues, adaptamos los guiones a las necesidades de cada uno de los informantes. Así conseguimos la participación de El Centro de Día El Encuentro, Cruz Roja, La Parroquia del Carmen, El Centro de Día y Consigna San Blas, La hermandad del Refugio e Hijas de la Caridad. Y por supuesto con representantes del equipo de voluntarios/as de las mismas.

8. Discusión:

En este apartado vamos a recuperar los objetivos que nos habíamos propuesto y a cumplimentar la información en relación con las opiniones y reflexiones que hemos obtenido en las entrevistas, dando valor a la existencia de los dos puntos de vista que hemos obtenido tanto de los profesionales que representan a cada una de las entidades como de los voluntarios que conforman los equipos de las mismas.

En cuanto a nuestro primer objetivo ¿En qué medida el voluntariado que va a trabajar con personas sin hogar necesita una formación específica?” En este caso, podemos decir que nos hemos encontrado con una respuesta unánime por parte de los profesionales. Para ellos, es imprescindible que los voluntarios reciban una formación específica en materia de Sinhogarismo que les permita conocer las particularidades del colectivo con el que van a intervenir. Un colectivo que necesita unos cuidados específicos entre los que prima la empatía y el respeto. Estamos hablando de un colectivo que presenta un porcentaje considerable de carencia afectiva, Es decir, sus vivencias y experiencias están ligadas al rechazo por parte de los demás, a recibir respuestas desde un lenguaje despectivo a ser marginados y juzgados de forma constante por cuestiones como su aspecto, etc. Por ello, es imprescindible un protocolo de actuación desde los cuidados y la afectividad, teniendo a la vez las habilidades sociales adquiridas para no sobrepasar los límites de una relación terapéutica. De esta misma manera, una formación adecuada permite conocer y delimitar mejor las funciones que deben ocupar los voluntarios y los profesionales. Lo que fomenta la buena coordinación a la hora de trabajar y evita que las funciones puedan extrapolarse y llevar a cabo una mala intervención que pueda afectar de forma negativa al usuario.

Por otro lado, los voluntarios a los que hemos entrevistado consideran que es importante recibir una primera formación y unos conocimientos básicos para saber cómo actuar, pero la mayoría prefiere centrarse más en la mejora de sus habilidades sociales que en ampliar sus conocimientos teóricos en el ámbito del sinhogarismo. La gran mayoría de los voluntarios que más permanencia tienen en las diferentes entidades, son perfiles que se encuentran en edad de jubilación y que no se sienten motivados ni les llama la atención la formación teórica o la ampliación de conceptos. Sin embargo, se implican de forma incansable en sus labores de voluntariado y defienden que sus conocimientos se amplían cada día a través de la experiencia obtenida con el trato directo con el usuario de forma natural. A su vez, algunos de los voluntarios sí que nos ha trasladado que no les importaría formarse más y ampliar sus conocimientos, pero no han encontrado quizás una oferta formativa que realmente les haya aportado un interés.

Desde todas las entidades que conforman la Coordinadora de PSH, como desde la misma se van planteado diferentes jornadas instructivas y talleres formativos para todos aquellos voluntarios que quieran ampliar sus conocimientos. Estos talleres formativos, tal y como nos han podido comentar algunos de los profesionales se están tratando de plantear de una forma cada vez más interactiva y participativa para poder fomentar la asistencia a los mismos.

Ante la siguiente cuestión ¿Existe alguna técnica de captación desde la Coordinadora o existe cierta autonomía de las entidades para conformar los equipos?. Debemos comenzar clarificando que, aunque la Coordinadora actúe como un nexo de unión y de forma de proceder coordinada entre las diferentes entidades que la conforman, cada una de ellas tiene su propio voluntariado y lo gestionan de forma autónoma. Por lo tanto, no, no existe ninguna técnica de captación como programa específico dentro de la Coordinadora de personas sin hogar. Sin embargo, cuando surge alguna actividad o programa que se diseña dentro de la Coordinadora, tal y como hemos visto en las entrevistas, son los profesionales de cada entidad los que se ponen en contacto con los equipos de voluntarios y les dan la posibilidad de asistir como apoyo a la actividad en cuestión. De esta misma manera, siguiendo la línea que nos plantea este objetivo, cabe destacar que ninguna de las entidades tiene un programa de captación de voluntariado específico más allá del registro y seguimiento del mismo por su equipo administrativo. Sin embargo, todos los profesionales destacan la importancia y el papel que están cobrando las redes sociales como herramienta para darse a conocer y poder visibilizar sus actividades despertando así el interés de la población. Esta visión por parte de los profesionales de la nueva forma de llamar la atención de los futuros voluntarios, se contrapone a la opinión de los voluntarios que a pesar de colaborar en distintas entidades la gran mayoría de ellos han afirmado que han conocido la posibilidad de poder colaborar a través del medio más antiguo el “boca a boca”. Esto podría estar motivado por la edad de los voluntarios, más concretamente por la actual brecha digital que se ha creado en la que hoy denominamos la era de internet. Mientras que las generaciones pasadas se manejan como pueden para poder hacer uso de las nuevas tecnologías, las nuevas generaciones las tienen completamente integradas en su modo de vida y en su rutina diaria. Esto podría explicar el por qué en algunos casos el tradicional método de “me lo han contado” supera el impacto de una campaña promovida por ejemplo desde una cuenta de “Instagram”.

A continuación, nos planteamos la posibilidad de poder conocer si existía un tiempo determinado de permanencia en las entidades por parte de los voluntarios. En esta pregunta pudimos identificar un amplio abanico de respuestas. La mayor parte del voluntariado se encuentra en edad de jubilación, por lo tanto, su disponibilidad es mucho mayor que la de otros perfiles que deben compaginar sus labores de voluntariado con un empleo, unos estudios o una serie de actividades de carácter familiar. Es por ello, que esta disponibilidad los lleva a permanecer largos periodos de tiempo formando parte del equipo voluntario de las entidades. Según nos han revelado ellos mismos, la pertenencia a este equipo voluntario les permite estructurar una rutina y gestionar mejor la inversión de su tiempo libre. La gran mayoría de los entrevistados se muestran muy motivados y describen la experiencia como satisfactoria y gratificante. Como puede ser el caso de un voluntario de la Parroquia del Carmen que a lo largo de su entrevista afirma *“Me siento realmente bien sabiendo que ahora invierto mi tiempo en hacer algo por los demás”*. Tal es la pasión que muestran los voluntarios de las entidades pertenecientes a la Coordinadora que, además de invertir su tiempo en su entidad de referencia cooperan en otros muchos proyectos que la propia coordinadora va ofertando. De hecho,

muchos de ellos a lo largo de la entrevista nos confiesan que no escogieron el implicarse con Personas Sin Hogar de forma premeditada, sino que, simplemente se presentaron un día cualquiera en la entidad de la que les había llegado información de un medio u otro, con la única aspiración de poder hacer algo por las personas que los necesitasen. Y de esta manera, llegaron a vincularse con las Personas Sin Hogar, un colectivo que como nos pudo comentar un voluntario del Centro de Día y consigna San Blas “ *Son muy necesitados tanto a nivel material como en espíritu*”.

Por otro lado, a lo largo de las entrevistas con los profesionales aprovechamos por preguntar por la presencia de un voluntariado de edad más joven en los equipos de voluntarios y sobre la permanencia de los mismos una vez estaban involucrados en el proyecto. Decidimos preguntar ante el número tan reducido de jóvenes que pudimos localizar en el momento en el cual decidimos llevar a cabo las entrevistas ya que, solo dimos con una estudiante universitaria. Y tal y como hemos dicho al principio de este apartado el punto clave es la disponibilidad para poder participar. Como muchos de los profesionales nos trasladaron la mayoría de los voluntarios jóvenes son estudiantes, esta situación los lleva a intercalar periodos de mayor y menor implicación en los proyectos. Por ejemplo, en periodos de exámenes la gran mayoría de ellos decide aplazar sus voluntariados para el fin de los mismos. o simplemente decide realizar un programa de voluntariado como una forma de obtener una experiencia que le pueda servir de utilidad a posteriori en su carrera profesional. En verano, se amplía la presencia de los mismos en las actividades como colonias de verano, excursiones o campamentos.

El último de los objetivos que nos planteamos fue el siguiente “ ¿Podemos observar una evolución en la implicación y participación del voluntariado de una generación de voluntarios a otra? ”, Los profesionales fueron los primeros que no pararon de recalcar a lo largo de sus respectivas entrevistas que el apoyo de los voluntarios es imprescindible y que ha sido vital para el desarrollo y funcionamiento del Trabajo Social entre otras disciplinas desde el inicio y la constitución de las Entidades sociales como recurso. Al principio el voluntariado tenía una labor puramente asistencial. Sin embargo, el tercer sector ha ido creciendo sin precedentes y cómo podemos observar por ejemplo en la Entrevista a la Trabajadora Social de la Parroquia del Carmen, se expresa el agradecimiento a las primeras generaciones de voluntarios que establecieron los cimientos y se implicaron de forma incansable para que las instituciones que hoy trabajan con cientos de usuarios pudiesen crecer y llegar a cada vez más población mejorando así su calidad de vida.

A su vez, se considera que una de las claves principales para el crecimiento del papel que ocupan a día de hoy los voluntarios en lo que a la intervención se refiere con personas sin hogar ha sido la formación específica. El conocimiento es poder, y la información es una herramienta muy poderosa, por eso, los voluntarios que han recibido una formación en materia de sinhogarismo conocen las características de este colectivo, las posibles causas que han podido llevar a los usuarios a esa situación y una de las cuestiones más importantes, han adquirido unas habilidades sociales concretas que les van a permitir un mayor acercamiento y una forma de poder prevenir y reaccionar con las eficacia con los usuarios.

En la actualidad, los profesionales matizan que como en todo cuando hablamos de voluntariado existen una gran cantidad de perfiles, ya no solo en aspectos como la edad y la disponibilidad. Sino en aspectos como la implicación, la actitud y las ganas de colaborar. Aunque algunos de los

profesionales no han trabajado nunca de forma coordinada con un voluntario como es el caso de la Trabajadora Social del Refugio, otros mucho profesionales cuentan con ellos como mano derecha para llevar a cabo sus intervenciones. Aunque como hemos dicho anteriormente la labor de los voluntarios y su presencia puede hacerse más notable en servicios de cobertura de necesidades básicas como los comedores o los servicios de guardarropa. Su implicación es cada vez más necesaria en servicios como los acompañamientos. Además, Con los usuarios se pueden realizar acompañamientos de todo tipo desde realizar una compra de alimentos, a una visita médica o realizar un trámite en el ayuntamiento. Las entidades atienden a una gran cantidad de usuarios y a veces para los profesionales es una labor realmente difícil poder estar presente para acudir y acompañar a todas las citas de todos los usuarios que demandan un acompañamiento. Por esta razón, es tan importante para ellos contar con un voluntariado formado e implicado en el que poder delegar y saber que el usuario va a estar bien atendido y se va a sentir protegido y además contar con la tranquilidad de que la tarea o actividad se va a realizar con éxito, ya que, va a ser supervisada por una persona de confianza que además se va a involucrar y va a trasladar al profesional cualquier información relevante que pueda servir para una mejor intervención en el futuro. Además, tanto voluntarios como profesionales destacan que en los acompañamientos los usuarios se sienten en un espacio seguro para poder compartir datos o vivencias vitales y en ocasiones les es más fácil sincerarse con un voluntario al que ven como una figura más próxima a un igual en un espacio informal que con los profesionales en un despacho que a veces impone y no favorece la fluidez de la comunicación.

A lo largo de las entrevistas pudimos observar como la generación que más implicada estaba actualmente era una generación que abarcaba desde los 60 años a los 75. Por todas las cuestiones que hemos explicado anteriormente como la disponibilidad y los valores.

9. Conclusiones:

Tras haber realizado este trabajo considero que el uso de un método cualitativo en este caso, entrevistas ha sido una opción acertada. El hecho de realizar unas entrevistas determinadas tanto a profesionales como a voluntarios nos ha permitido poder conocer los dos puntos de vista y así, detectar de una mejor manera donde se encuentran las concordancias y las discrepancias. Además, el enfoque cualitativo nos ha permitido una aproximación más natural y la posibilidad de obtener datos particulares sin caer en generalizaciones ni en estereotipos que puedan condicionar la visión. Podríamos decir, que hemos logrado “retratar” el perfil del voluntario que en la actualidad está involucrado en las entidades que conforman la Coordinadora de PSH de Zaragoza desde una perspectiva más vital.

La causa principal que favorece que las personas decidan iniciarse en voluntariados a edades más avanzadas es la disponibilidad de tiempo. Por otro lado, en cuanto a la permanencia en las entidades nos ha quedado claro que, aunque la mayoría de los voluntarios no iniciaron su relación con las entidades por querer dirigir su actividad voluntaria hacia las personas sin hogar...La gran mayoría afirma que desde que colaboran para mejorar la calidad de vida de los que muchos de los voluntarios definen como “los más necesitados” no se imaginan involucrándose en otra cosa. De hecho, una gran mayoría realiza el voluntariado en varias entidades pertenecientes a la Coordinadora de PSH de Zaragoza.

Uno de los principales objetivos que nos propusimos lograr fue poder determinar hasta qué punto era necesaria una formación específica para poder realizar un voluntariado con personas sin hogar. En este caso, no solo conseguimos conocer la realidad de primera mano de los protagonistas, sino que también nos dieron la oportunidad de poder apreciar como con el paso de las generaciones la formación específica se está haciendo cada vez más vital para el correcto desarrollo de las actividades voluntarias. Desde talleres formativos sobre las causas y rasgos del Sinhogarismo, talleres de habilidades sociales, talleres especializados en materia de salud mental y otras muchas iniciativas de carácter instructivo. Y aunque son los profesionales los principales defensores de la necesidad de la formación y algunos voluntarios especialmente los de edades más avanzadas muestran alguna resistencia o reparo a la idea de invertir su tiempo en la adquisición de conocimientos teóricos, cada vez se hace más notable la necesidad de los mismos. Por esto mismo, a día de hoy las entidades están invirtiendo sus esfuerzos en diseñar y crear talleres formativos que sean interactivos y más atractivos para la población hacia la que van dirigidos.

Además, también conseguimos satisfacer nuestras ganas de saber cómo se realizaba en la actualidad la captación del equipo voluntario. Este tema también nos aporta una conclusión muy interesante, puesto que, aunque todos los entrevistados destacaban la importancia del papel de las redes sociales en la actualidad como medio de difusión, de contacto e incluso de conocimiento. También nos encontramos con una cantidad de entrevistados representativa que defendía el clásico método de 'boca a boca' como forma de difusión. En mi opinión esto nos puede llevar a pensar que, aunque nos encontremos en un mundo en el cual la tecnología está cobrando una importancia brutal y se encuentra completamente integrada en nuestra forma de vida, en ocasiones sobre todo cuando hablamos de cuestiones humanísticas, de ayudar al prójimo, de sentirte como parte de algo el contacto directo nunca podrá ser sustituido.

Para concluir me gustaría destacar que a lo largo del desarrollo de este trabajo nos hemos encontrado con un voluntariado que pretende mantener vivo el espíritu de colaboración y empatía de las generaciones anteriores y que siguen siendo un eslabón tan fundamental para el desarrollo y el crecimiento de las Entidades como antaño. Además, destacamos sus ganas por formarse, por querer mejorar, asumir tareas de mayor responsabilidad y sobretodo su compromiso para poder visibilizar la situación de las Personas Sin hogar de la ciudad de Zaragoza.

10. Anexos

Modelo de Preguntas para la Entrevista a Profesionales.

1. ¿Cuál es tu profesión? (Ficha del Informante)
2. ¿Dentro del Sinhogarismo, que funciones concretas desarrolla la entidad para la que trabajas para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar?
3. ¿Cómo valoras la presencia del equipo voluntario en el planteamiento y desarrollo de los proyectos y programas que se llevan a cabo en la Entidad?
4. ¿En qué actividades o programas ves más necesario la implicación del equipo de voluntario?

5. ¿Qué tipo de formación específica consideras que deben recibir los voluntarios para construir una correcta relación con las personas sin hogar?
6. ¿Alguna vez has trabajado de forma coordinada con un voluntario/a en algún proyecto? ¿Podrías describir tu experiencia?
7. ¿Existe algún tipo de programa específico para coordinar el voluntariado y captar nuevos miembros?
8. ¿Has observado alguna característica común de los voluntarios/as que acuden a la entidad como por ejemplo la edad?
9. ¿Consideras que existe una evolución en la implicación y participación del voluntariado en la actualidad respecto a generaciones anteriores?

Modelo de Preguntas para la Entrevista a Voluntarios/as

1. ¿Qué edad tienes? (ficha informante)
2. ¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a? (ficha del informante)
3. ¿En qué asociación perteneciente a la Coordinadora de Personas sin hogar realizas tu voluntariado? (ficha del informante)
4. ¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?
5. ¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?
6. ¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?
7. ¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?
8. ¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?
9. ¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?
10. ¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?
11. ¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

Modelo de Acuerdo de consentimiento Informado

ACUERDO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

En Zaragoza, a x de x de 2022

De un lado, _____ (nombre y apellidos del entrevistado/a), con NIF _____; en adelante “EL ENTREVISTADO”.

Y de otro, (.....), con NIF (.....), en adelante “EL INVESTIGADOR”; investigador (INDICAR EL MARCO EN EL QUE SE ENCUENTRA REALIZANDO LA INVESTIGACIÓN).

Ambas partes se reconocen recíprocamente con capacidad para obligarse y, al efecto, suscriben el

presente Acuerdo de Consentimiento Informado en base a las siguientes ESTIPULACIONES:

PRIMERA. - Objeto. El presente acuerdo se refiere a la información que EL ENTREVISTADO proporcione al

INVESTIGADOR en relación con la investigación que éste se encuentra realizando y que bajo el título (.....), tiene por objeto:.....

SEGUNDA. - Derechos del ENTREVISTADO. Para un adecuado desarrollo de la investigación identificada en el punto anterior, y siguiendo la normativa por la que se rige la investigación social y de mercados, la información facilitada por EL ENTREVISTADO tendrá un carácter confidencial y no podrá ser usada por EL INVESTIGADOR para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Para lo cual El INVESTIGADOR se compromete a:

- Respetar el anonimato del ENTREVISTADO.
- Adoptar las precauciones razonables para asegurar que EL ENTREVISTADO no se vea de ninguna forma directamente perjudicado o negativamente afectado, como consecuencia de su participación
- en esta investigación.
- Informar al ENTREVISTADO de la utilización de sistemas de grabación.

Y en señal de expresa conformidad y aceptación de los términos recogidos en el presente acuerdo, lo firman las partes por duplicado y a un solo efecto en el lugar y fecha al comienzo indicados.

POR EL INVESTIGADOR, POR EL ENTREVISTADO,

Fdo.: D. Fdo.: D./Dña. _____

Tabla de organización de entrevistas:

Fecha Entrevista	Entidad
25/mayo/2022. A las 13:00	Fundación La Caridad
20/mayo/2022. A las 11:30	Parroquia El Carmen
25 /mayo/ 2022. A las 10:00	Cruz Roja
Entrevista por vía telemática	Refugio
20/mayo/2022. A las 16:00	San Blas
26 /mayo/2022. A las 10:00	Hijas de la Caridad

Transcripción de las Entrevistas:

Ficha del informante A (Profesional)

- **Profesión:** Trabajo social
- **Entidad:** Parroquia del Carmen
- **Permanencia en la Entidad:** 15 años

Entrevista Informante A (Profesional)

¿Dentro del Sinhogarismo, que funciones concretas desarrolla la entidad para la que trabajas para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar?

La atención de necesidades básicas, pues alimentación, ropa... y luego la intervención Social. Se acompaña a las personas que solicitan estos servicios. Por otro lado, la parte del acompañamiento que se hace a través de vivienda. Tenemos alojamientos para mujeres con niños, para familias, para hombres y mujeres solos y para personas sin hogar en una situación muy vulnerable cómo son los recursos de baja exigencia en casa abierta de hombres y casa abierta de mujeres.

¿Cómo valoras la presencia del equipo voluntario en el planteamiento y desarrollo de los proyectos y programas que se llevan a cabo en la Entidad?

Siempre que se distingan muy bien las funciones que tiene que hacer el voluntariado en nuestra obra social es imprescindible, sería imposible llevar a cabo todos los servicios con personal remunerado. Por qué el tema de servicios de cocina, servicios de ropero, acompañamientos en el sentido de hacer compañía lo están llevando a cabo los voluntarios. Contamos con unos 300 voluntarios sería imposible poder pagar a todos ellos. Si que es verdad, que desde la entidad se apuesta por qué la coordinación sea desde los técnicos de trabajo social que son los que coordinan los proyectos. Pero detrás de cada trabajador social hay un volumen importante de voluntariado.

¿En qué actividades o programas ves más necesario la implicación del equipo de voluntario?

Especialmente en cocina, en comedor, en recibir pedidos, en organizar despensa. Luego otra parte que hace el voluntariado es la acogida de las personas que vienen por primera vez al comedor o que vienen a renovar la tarjeta del comedor. Un conjunto de voluntarios un poquito más formado. Tienen ciertas habilidades y luego se les forma más para la acogida porque esta conlleva un trato directo con los usuarios.

¿Qué tipo de formación específica consideras que deben recibir los voluntarios para construir una correcta relación con las personas sin hogar?

Una base sobre personas sin hogar, sobre recursos... Y luego otra parte más técnica que engloba técnicas como la acogida, la entrevista, nosotros practicamos mucho la entrevista motivacional, entonces es importante que los voluntarios adquieran unas habilidades sociales que les permitan transmitir esa positividad y el acompañamiento para que el usuario se sienta seguro. Es esencial la formación en salud mental al igual que la formación continuada, siempre van surgiendo nuevas situaciones y dificultades.

¿Alguna vez has trabajado de forma coordinada con un voluntario/a en algún proyecto?

¿Podrías describir tu experiencia?

Hace 4 años vimos la necesidad de que había que acompañar, llevar de la mano a muchas personas que se les podía orientar, dar unas herramientas, directrices, pero al final faltaba la iniciativa. Pero si la persona va acompañada es mucho más fácil alcanzar los objetivos que se plantean. Entonces se creó un grupo de acompañamiento donde nos coordinamos con los voluntarios que hacen esa labor de acompañar. También durante esos acompañamientos salen cosas que en un despacho no salen. Importante también la presencia y coordinación en los

recursos de baja exigencia porque ocupan muchas horas del día. Destacar también la parte humana del voluntariado que les proporciona un acercamiento con los usuarios y a veces con concededores de situaciones que no se cuentan en una entrevista con el profesional pero que son elementos clave para la intervención.

¿En qué medida has notado que los voluntarios/as que se suman al equipo cuentan con habilidades innatas? ¿Consideras que se han potenciado con el tiempo y la experiencia?

Pues la mayoría de gente que se suma al equipo de voluntarios es gente jubilada que ya tienen una experiencia y una carrera de vida lo que les puede proporcionar unas habilidades a la hora del trato, de entender, de organizar, etc. Se procura formar al voluntariado sobre todo al que ejerce una atención directa y se van adaptando a las situaciones. Así que sí, al final como voluntario también te lleva a desenvolverte mejor y a saber y conocer más la delimitación de las funciones.

¿Existe algún tipo de programa específico para coordinar el voluntariado y captar nuevos miembros?

Sí, de hecho, ahora hemos diseñado una tabla donde queda bien recogido el número de voluntarios que necesitamos. Nuestro primer altavoz es la parroquia y luego a la vez desde nuestra redes sociales siempre se intenta incluir espacios para la captación del voluntariado. Tampoco somos una entidad gigante que haga grandes campañas de captación de voluntariado. Nosotros somos más del boca a boca en el propio barrio y en la parroquia.

¿Has observado alguna característica común de los voluntarios/as que acuden a la entidad como por ejemplo la edad?

A pesar de ser una entidad religiosa, tenemos voluntario de todo tipo. Sí que es verdad que mucha gente entra a través de la parroquia porque son creyentes y quieren practicar. Pero también tenemos otras gente que se implica porque les llaman la atención los proyectos que tenemos. Sí que es verdad que tenemos un rango de edad representativo de mayores de 60 años, también es porque entra en juego la disponibilidad de las personas, nuestro voluntariado se realiza de lunes a domingo mayoritariamente de mañanas. Por eso la presencia de gente más joven, de estudiantes es más en horario de fines de semana. Sí que es verdad que ofrecemos otro tipo de actividades como por ejemplo las colonias en verano o el apoyo escolar que sí que son llevadas a cabo por un perfil de voluntariado más joven.

¿Consideras que existe una evolución en la implicación y participación del voluntariado en la actualidad respecto a generaciones anteriores?

Yo creo que, sí que hay un movimiento importante de personas que quieren participar en las entidades como voluntarios, pero, muchas veces a la población joven el día a día nos atrapa y no nos permite implicarnos en voluntariado. En esta entidad desde los inicios el voluntariado ha sido muy importante, yo creo que en entidades pequeñas cuando se empieza poco a poco los voluntarios empiezan con mayor implicación. De hecho, gracias a lo que construyeron esos equipos de voluntarios nuestra entidad es hoy por hoy lo que es. Quizá en aquel entonces había más implicación, más iniciativa y la motivación de llevar a cabo nuevos proyectos. Entonces puede ser que anteriormente hubiese más implicación, pero en la actualidad el interés por querer colaborar sigue siendo el mismo.

Ficha Informante B (Voluntario)

- **Edad:** 72 años
- **Entidad:** Parroquia del Carmen
- **Permanencia en la Entidad:** 12 años

Entrevista Informante B (Voluntario)

¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a?

No, estoy jubilado.

¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?

Llevo formando parte de este equipo de voluntarios desde hace 12 años.

¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

Pues a través de un amigo que a su vez conocía la parroquia y el voluntariado por otro amigo. Estaba con él un día y le comenté que tenía tiempo y que me gustaría invertirlo en hacer algo por los demás. Me hablo de este proyecto y la verdad es que desde el primer día que venimos me impacto.

¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?

No, nunca había formado parte de otro equipo de voluntarios. Al llegar aquí, sí que me impacto el recurso y quise colaborar con Cruz Roja, con el banco de alimentos... pero todo a través de la Parroquia. No sabía que iba a desempeñar mis labores de voluntario con un colectivo en concreto yo venía a ayudar independientemente de a quién.

¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?

La idea y la ilusión de poder ayudar a personas que no tenían medios, me motivo para empezar a colaborar en el comedor un día a la semana.

¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?

No, no tengo ningún tipo de formación específica en el ámbito social.

¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?

No considero que me haya supuesto ningún reto, lo que sí me ha supuesto es una gran satisfacción, desde que formo parte de este equipo me siento mejor como persona. Ha sido una experiencia realmente positiva para mí.

¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?

No creo que lo haya necesitado, he intentado siempre estar ahí, hacerlo todo lo mejor que ser, sin involucrarme demasiado porque vengo un día a la semana y eso me permite mantener mi

familia, llevar mi hogar, y otras muchas actividades. simplemente el día de hoy me voy a casa muy contento por saber que estoy contribuyendo en una buena causa.

Ficha del Informante C (Voluntario)

- Edad: 72 años
- Entidad: Parroquia del Carmen
- Permanencia en la Entidad: 7 años

Entrevista Informante C (Voluntario)

¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a?

No, cuando me jubile fue cuando comencé con el voluntariado.

¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?

Llevo como voluntaria unos 7 años.

¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

Simplemente porque a veces pasaba por aquí y veía mucha gente en la calle, además, la obra social de la Parroquia es muy conocida en Zaragoza, quise informarme en otras entidades, pero no me dieron una respuesta muy clara. Así que dije me voy a la Parroquia del Carmen, hable con el trabajador social que había en ese entonces y me ofreció la posibilidad de ayudar en cocina y le dije que yo lo que quería era estar en un sitio donde fuese útil. Me daba igual cocina que cualquier otra labor, lo que quería era ayudar.

¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?

Nunca había realizado ningún tipo de voluntariado, la primera razón porque atendía a mis padres que precisaban de mis cuidados y ellos y mi trabajo ocupaban todo mi tiempo. Si que siempre había pensado que cuando pudiese ayudaría a los demás. No pensé en el colectivo determinado como tal, simplemente quería ayudar a las personas que lo necesitasen.

¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?

Mi madre tenía Alzheimer y siempre había querido cuando tuviese tiempo ayudar a aquellas personas que estuviesen pasando por lo mismo que ella. Pero fue una experiencia tan dura para mí que al final preferí no involucrarme de forma directa con las entidades que abordasen el tema del Alzheimer.

¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?

Nunca me había formado, ni conocía realmente cual era la realidad de las personas sin hogar. La verdad es que cuando lo vives de cerca es algo que te llega al sentimiento y aunque intentes dejar la implicación emocional aparcada son situaciones que tocan.

¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?

No, la verdad es que todo ha venido dado sin más con mucha naturalidad. Simplemente me enfoco en el día a día en ayudar y en no sobre pasar mis funciones como voluntaria. Yo estoy aquí para ayudar.

¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?

La verdad es que estoy ya tan implicada en lo que estoy y a mi edad ya no puedo abarcar más. A mis 72 años estoy centrada en hacer lo que tengo que hacer que es coordinar el equipo de voluntarios de cocina que ya lo considero bastante tarea para mí.

Ficha Informante D (Profesional)

- Profesión: Trabajo Social
- Entidad: Hermandad del Refugio
- Permanencia en la Entidad: 20 años

Entrevista Informante D (Profesional)

¿Dentro del Sinhogarismo, que funciones concretas desarrolla la entidad para la que trabajas para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar?

Las funciones y programas que se llevan a cabo desde la entidad son las de alojamiento temporal, servicio de comedor, ropero, lavandería, asistencia médica, atención, orientación e intervención social directa.

¿Cómo valoras la presencia del equipo voluntario en el planteamiento y desarrollo de los proyectos y programas que se llevan a cabo en la Entidad?

El equipo de voluntarios es una parte muy importante en la dinámica y en el funcionamiento de la entidad.

¿En qué actividades o programas ves más necesario la implicación del equipo de voluntario?

Destaco la participación y el apoyo del voluntariado en actividades como el acompañamiento y el consultorio médico.

¿Qué tipo de formación específica consideras que deben recibir los voluntarios para construir una correcta relación con las personas sin hogar?

Considero que los voluntarios deberían recibir una formación específica para conocer la realidad de las personas sin hogar desde una perspectiva social que contribuya a sensibilizar sobre ella y que les aporte habilidades y herramientas para desempeñar sus tareas.

¿Alguna vez has trabajado de forma coordinada con un voluntario/a en algún proyecto?

¿Podrías describir tu experiencia?

No, nunca he trabajado de forma coordinada con un voluntario/a

¿En qué medida has notado que los voluntarios/as que se suman al equipo cuentan con habilidades innatas? ¿Consideras que se han potenciado con el tiempo y la experiencia?

A menudo se puede observar como el perfil de voluntarios que acude a la entidad cuenta con unas habilidades innatas como la sensibilidad. Pero no creo que estas cambien a lo largo del tiempo.

¿Existe algún tipo de programa específico para coordinar el voluntariado y captar nuevos miembros?

No, no contamos con ningún programa específico para captar voluntarios.

¿Has observado alguna característica común de los voluntarios/as que acuden a la entidad como por ejemplo la edad?

Lo que más me llama la atención quizás sea la poca presencia de un rango de edad más juvenil en los equipos de voluntarios.

¿Consideras que existe una evolución en la implicación y participación del voluntariado en la actualidad respecto a generaciones anteriores?

Quizás en la actualidad a pesar de existir un grupo de voluntarios representativo que responde de forma positiva. Existe un menor grado de compromiso. Quizás por la falta de tiempo para poder dedicar.

Ficha Informante E (Voluntario)

- **Edad:** 63 años
- **Entidad:** Hermandad del Refugio
- **Permanencia en la Entidad:** 5 años

Entrevista Informante E (Voluntario)

¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a?

No, no tengo nada que compaginar de esas características con mis labores de voluntariado.

¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?

Llevo 5 años formando parte del equipo de voluntarios de la Hermandad del Refugio.

¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

Conocí la posibilidad de formar parte del equipo de voluntarios a través del Hermano Mayor del Refugio.

¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?

Si, llevo desempeñando labores de voluntariado desde el año 2009 en la Asociación Red Madre. Siempre por motivos religiosos

¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?

Mi religión, el querer practicar

¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?

No, no tenía ningún tipo de formación relacionada con el ámbito de personas sin hogar.

¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?

Todo voluntariado dirigido hacia la persona necesitada supone un reto

¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?

Veo necesario sobre todo formarse como persona, hay que saber que realizar un voluntariado no es solo rellenar el tiempo hay que tener claro por qué lo haces.

Ficha informante F (Profesional)

- **Profesión:** Trabajo Social
- **Entidad:** Centro de Día y Consigna San Blas
- **Permanencia:** Un año y medio

Entrevista Informante F (Profesional)

¿Dentro del Sinhogarismo, que funciones concretas desarrolla la entidad para la que trabajas para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar?

Dado que trabajamos exclusivamente con personas sin hogar todas mis funciones de trabajadora social están adaptadas a este colectivo. Tenemos en cuenta que es un perfil que ha tenido muchas carencias, muchas dificultades, que la mayoría son extranjeros y la barrera idiomática que se encuentra presente. Además de los servicios que da la fundación como desayuno y cena. Nosotros llevamos más a cabo una función administrativa pero también de vínculo terapéutico. Cuando vas a por ejemplo a extranjero con ellos no es solo la cita es el trato, la implicación, preguntarles como están...

¿Cómo valoras la presencia del equipo voluntario en el planteamiento y desarrollo de los proyectos y programas que se llevan a cabo en la Entidad?

En nuestra fundación el voluntariado es el factor clave, más importante, más valorable y más generoso que podemos encontrar. Contamos con un gran equipo que invierte su tiempo y su esfuerzo. Yo misma empecé siendo voluntaria. Me maravilla que vengán todos los días sin faltar uno solo con una sonrisa.

¿En qué actividades o programas ves más necesario la implicación del equipo de voluntario?

Nuestros servicios básicos son llevados por los voluntarios. Son ellos los que preparan los desayunos, los bocadillos, los que llevan la consigna que es nuestro servicio distintivo. Es decir, llevar el gran peso de los servicios básicos de esta fundación.

¿Qué tipo de formación específica consideras que deben recibir los voluntarios para construir una correcta relación con las personas sin hogar?

Además de contar con un plan de voluntariado. Se les forma para que tengan en cuenta las particularidades de las personas sin hogar. Al final la calle conlleva a un deterioro a nivel relacional a nivel mental... son personas que no están acostumbradas al cariño a la amabilidad. Se busca que los voluntarios tengan más empatía y paciencia. Encuentro vital la formación en salud mental.

¿Alguna vez has trabajado de forma coordinada con un voluntario/a en algún proyecto? ¿Podrías describir tu experiencia?

Si, hay un voluntario que pone su coche particular para poder ir al banco de alimentos a traer más comida de la que nosotros por nosotros mismos tendríamos capacidad de traer. En una ocasión fui al banco de alimentos con él en su furgoneta y pude conocerlo mejor. También tenemos voluntarios que nos ayudan en el equipo técnico por ejemplo a la hora de atender llamadas y de concertar citas y es un lujo formar tan buen equipo.

¿En qué medida has notado que los voluntarios/as que se suman al equipo cuentan con habilidades innatas? ¿Consideras que se han potenciado con el tiempo y la experiencia?

La mayoría de los voluntarios con gente jubilada, su propia experiencia vital hace que tengan más paciencia o sean más comprensivos ante las diferentes situaciones.

¿Existe algún tipo de programa específico para coordinar el voluntariado y captar nuevos miembros?

Siempre hemos tratado de gestionarlo por medio de anuncios de prensa, pero actualmente estamos invirtiendo tiempo en mejorar nuestra página web y una de estas mejoras es precisamente destacar la posibilidad de colaborar con nosotros y que cuenten con un apartado informativo donde puedan conocernos a nosotros y a nuestro proyecto y poder formar parte.

¿Has observado alguna característica común de los voluntarios/as que acuden a la entidad como por ejemplo la edad?

Quizás diría que la edad y las ganas de querer implicarse y colaborar de forma desinteresada. El nivel de compromiso, no faltan ni un solo día a no ser que exista una causa mayor. Hay muchas formas de ayudar, pero donar el tiempo de cada uno es un gran valor.

¿Consideras que existe una evolución en la implicación y participación del voluntariado en la actualidad respecto a generaciones anteriores?

Me temo que en las generaciones venideras los jóvenes no tienen esa idea tan arraigada. Si que es verdad que contamos con familias enteras que vienen a realizar labores de voluntariado y es algo que se inculca de padres a hijos. También es verdad que alguna vez vienen a hacer visitas de colegios, de parroquias, jóvenes que se van a confirmar les hemos enseñando el centro y explicado las funciones y alguno ha querido después estar de voluntario un tiempo. Pero es un valor que a lo mejor si no se ha inculcado es más difícil que salga de forma natural.

Ficha Informante G (Voluntario)

- **Edad:** 71 años
- **Entidad:** Centro de Día y Consigna San Blas
- **Permanencia:** 6 años

Entrevista Informante G (Voluntario)

¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a?

No, no tengo nada que compaginar soy pensionista desde que me quede viuda hace ya muchos años.

¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?

En el Centro San Blas llevo unos 6 años, pero empecé mucho antes a participar como voluntaria en otras entidades como por ejemplo en el Refugio.

¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

La verdad es que como tenía tanto tiempo libre quería invertirlo en más voluntariados y gracias a un anuncio en el periódico conocí el Centro San Blas. Decidí acercarme un día andando al Centro comenté que quería ser voluntaria y justo ese mismo día tenían un puesto vacante en la cocina.

¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?

Siempre he enfocada mi labor hacia las personas más necesitadas, cuando son personas sin hogar además ves una realidad que la verdad es que te remueve.

¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?

Las ganas de ayudar a los más necesitados y que tenía mucho tiempo libre para poder invertirlo en poder ayudar a los demás y tratar de poner mi granito de arena, es una sensación muy satisfactoria. Además, a mí me habría gustado ser enfermera, pero nunca pude dedicarme a ello porque la sangre me causa mucha aprensión... pero siempre he querido dedicarme a ayudar a los demás.

¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?

No, no tenía ningún tipo de formación solo ganas de colaborar.

¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?

Retos como tal... pues la convivencia de cada día que como en cualquier lugar siempre hay algún que otro "follón". Pero la verdad es que con los usuarios son gente muy educada, muy agradecida, yo siento que me tienen cariño y consideración. Y yo misma trato siempre de tener en cuenta por todo lo que han pasado y tratarles con mucho cariño y respeto. Especialmente con los extranjeros que están lejos de sus familiares.

¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?

No la verdad es que nunca me lo he planteado, aunque, por otro lado, nadie me lo ha ofrecido. Igual si se me hubiese dado la opción sí que me lo habría planteado.

Ficha Informante H (Voluntario)

- **Edad:** 64 años
- **Entidad:** Centro de Día y Consigna San Blas
- **Permanencia:** 3 años

Entrevista Informante H (Voluntario)

¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a?

Actualmente me encuentro en una situación de Pe-jubilación así que si, compagino mi labor de voluntario con otras cosas.

¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?

En el Centro de Día San Blas llevo unos 3 años, pero siempre he estado involucrado de una manera o de otra a través de mi parroquia con la ayuda a los demás.

¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

Lo conocí de forma casual, por medio de otra entidad.

¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?

La verdad es que en la parroquia he realizado voluntariados muy diversos... a lo mejor mas dirigidos al ámbito familiar tanto en la organización de eventos como en la intervención directa.

¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?

La primera vez que fui a conocer el Centro me llamo muchísimo la atención la realidad de las personas sin hogar... Además, me pareció muy significativo el servicio de la consigna que es un distintivo del centro, me parece todo un cambio. Antes podías ver a estas personas vagando por la calle con carros, con bolsas, ahora tienen un lugar donde poder acudir.

¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?

No, de hecho, siempre me he dedicado al sector de la economía algo completamente distinto.

¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?

Si, la verdad es que es una realidad que impacta por lo tanto todos los días suponen un reto yo acudo sin saber lo que me voy a encontrar. Luego que también hay que tener en cuenta las características de este colectivo, son personas que no están acostumbradas a interactuar

entonces entablar un dialogo o un simple acercamiento con ellos es difícil. Si que es verdad que son agradecidos, pero también mantienen firmes sus barreras. Además, algunos siguen muy vinculados con el consumo de alcohol y otras sustancias y eso también es una barrera.

¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?

La verdad es que no, con todos mis años de experiencia creo que hago mi labor lo mejor que puedo, que los escucho y ayudo en la medida de lo posible.

Ficha Informante I (Profesional)

- Profesión: Trabajo Social
- Entidad: Cruz Roja
- Permanencia en la Entidad: 2 años

Entrevista Informante I (Profesional)

¿Dentro del Sinhogarismo, que funciones concretas desarrolla la entidad para la que trabajas para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar?

Existen dos direcciones desde la intervención que se lleva aco en despacho, con cita previa, aunque a veces se les atiende sin cita teniendo en cuenta lo que cuesta establecer una relación y una vinculación con los usuarios pertenecientes al colectivo de PSH. Y, por otro lado, se lleva a cabo la atención en calle, una intervención con un carácter más de urgencia... se tratan de cubrir necesidades básicas como proporcionar un bocadillo, un café caliente o una manta. Aunque la finalidad principal de esta asistencia en calle consiste en poder establecer un puente para que pueda acudir al despacho y también para localizar nuevos casos que por motivos de su propia seguridad no se encuentran expuestos.

¿Cómo valoras la presencia del equipo voluntario en el planteamiento y desarrollo de los proyectos y programas que se llevan a cabo en la Entidad?

Sino fuera por los voluntarios en este proyecto concretamente no sería tan viable como lo es ahora. Por la noche salimos con el apoyo de tres voluntarios, ahora con dos como parte de las medidas sanitarias que hemos tomado para prevenir posibles contagios de COVID-19. Es primordial su apoyo, su implicación, su empatía a la hora de tratar con los usuarios que agradecen también la presencia de los mismos en el proyecto. Porque pueden sentirse identificados o referenciarse, a veces, les cuesta establecer confianza con el profesional porque lo ven únicamente como un trabajador y cuesta establecer una relación de confianza. Sin embargo, con un voluntario pueden establecer una relación más de igual a igual y en ocasiones pueden ser de gran ayuda a la hora de establecer como decíamos anteriormente estos vínculos.

¿En qué actividades o programas ves más necesario la implicación del equipo de voluntario?

Considero que es vital su aporte tanto en los acompañamientos y también en la parte de logística.

¿Qué tipo de formación específica consideras que deben recibir los voluntarios para construir una correcta relación con las personas sin hogar?

Desde nuestra entidad se imparte un curso especializado en personas Sin hogar para los nuevos voluntarios y también para los que ya hayan participado, pero quieran recordar alguna cuestión pueden asistir. Se trata fundamentalmente de concretar términos y de abandonar prejuicios y tratar de construir un lenguaje correcto. Además de delimitar sus funciones y saber cuándo tienen que intervenir con total libertad o cuando es mejor preguntar al profesional de referencia.

¿Alguna vez has trabajado de forma coordinada con un voluntario/a en algún proyecto?

¿Podrías describir tu experiencia?

Se me ocurre ahora un caso concreto de un usuario que estuvo ingresado hace muy poco, mejoró considerablemente en el hospital, pero claro no se consiguió que fuese a ningún recurso y volvió a la calle con todo lo que eso conlleva. Aquí se trataba fundamentalmente de que no perdiese la relación con nosotros y le insistíamos. Yo siempre se lo digo que prefiero que me manden a paseo por pesada que no haberles dicho nunca que existen otras posibilidades. Entonces en este caso la coordinación con el voluntario se fundamentó en tratar de mantener este vínculo. Se acercaba a visitar al usuario, le preguntaba cómo estaba, le animaba a seguir en contacto con nosotros. Y a la vez nos informaba de cómo lo había visto, de cómo se encontraba el usuario ese día o si había compartido con el algún tipo de información relevante...

¿Existe algún tipo de programa específico para coordinar el voluntariado y captar nuevos miembros?

Sobre todo, al final son las redes, visibilizando lo que hacemos tanto desde cada centro como en la propia coordinadora que tiene su propio perfil se trata de dar a conocer lo que hacemos y más que una campaña de captación como tal buscamos hacer visible al colectivo y a partir de aquí se despierta el interés de las personas y ya te preguntan o te piden información. Incluso a veces cuando estamos en calle y la gente ve lo que hacemos y como intervenimos se acercan a pedir información para saber cómo puede formar parte del equipo de voluntarios.

¿Has observado alguna característica común de los voluntarios/as que acuden a la entidad como por ejemplo la edad?

Algo que tienen en común es la empatía, la gentileza, al final todos los que nos dedicamos a esto de una manera o de otra hablamos el mismo lenguaje. No se habilidades innatas como el entrar a un cajero y preguntarle a la persona que está durmiendo ahí que como esta que al final es que es una persona y merece ese trato natural y de igual a igual. Respetar la dignidad

¿Consideras que existe una evolución en la implicación y participación del voluntariado en la actualidad respecto a generaciones anteriores?

Si que se puede notar, a veces cuando salimos por ejemplo de noche con un grupo mixto ya no de género de edad podemos observar diferencias entre los voluntarios más jóvenes y aquellos que ya están en edad de jubilación. Hay que entender las diferencias entre las generaciones, las vivencias y que al final el lenguaje no es el mismo. Es verdad que tenemos la suerte de poder contar un abanico amplio de edades a pesar de que nuestro mayor volumen se concentre en edades más avanzadas. No creo que sea un cuestión de implicación como tal sino a lo mejor mas de disponibilidad. Al final la gente más joven que está en edad de estudiar o laboralmente están más activos todo suma y dificulta la participación en el día a día. Pero todos nuestros

voluntarios se implican en nuestros proyectos, siempre con respeto hacia los usuarios y manteniendo una buena relación con el servicio.

Entrevista Informante L (Profesional)

Profesión: Trabajo Social

Entidad: Centro de Día "El Encuentro" Fundación La Caridad.

Permanencia en la Entidad: 20 años

Entrevista Informante L (Profesional)

¿Dentro del Sinhogarismo, que funciones concretas desarrolla la entidad para la que trabajas para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar?

Damos cobertura en horario de día a personas sin hogar que tengan un trastorno mental grave.

¿Cómo valoras la presencia del equipo voluntario en el planteamiento y desarrollo de los proyectos y programas que se llevan a cabo en la Entidad?

El equipo de voluntariado se intenta que cubran una parte profesionalizada de según qué áreas que se determinen por el tema del cuidado a los usuarios. Se valora que tengan un conocimiento en materia de salud mental y sobretodo muy presente la empatía a la hora del trato con los usuarios. Las labores no están tan orientadas hacia el desarrollo sino más bien a otras áreas como por ejemplo la gestión de un tiempo de ocio. Es decir, talleres de pintura, teatro y siempre apoyado y supervisado por un profesional del Centro de Día para garantizar el cuidado del usuario... que se siente bien, que disfruta de la actividad, etc.

¿En qué actividades o programas ves más necesario la implicación del equipo de voluntario?

En nuestra entidad el voluntariado está enfocado sobretodo en la gestión de ocio y de tiempo libre. Siempre hemos tenido un voluntariado enfocado a talleres que fomenten un ocio saludable desde actividades como por ejemplo talleres de arte o de escritura creativa.

¿Qué tipo de formación específica consideras que deben recibir los voluntarios para construir una correcta relación con las personas sin hogar?

En mi opinión el equipo de voluntario debe estar formado y dotado de una serie de habilidades sociales que lleven a abordar las situaciones de la empatía y el respeto. A nosotros particularmente no preocupa el bienestar de nuestros usuarios y su condición nos lleva a preocuparnos de los vínculos que van a establecer y a que estos tengan un impacto positivo en ellos.

¿Alguna vez has trabajado de forma coordinada con un voluntario/a en algún proyecto? ¿Podrías describir tu experiencia?

Si y cuando tienes una buena forma de trabajo en equipo y las funciones se encuentran bien delimitadas, un voluntario es muy buen punto de apoyo para poder delegar y proponer actividades que busquen el bienestar del usuario y su propio desarrollo.

¿Existe algún tipo de programa específico para coordinar el voluntariado y captar nuevos miembros?

Desde administración se realiza todo el trámite del voluntario se rellenan los formularios pertinentes y se aporta la información y medidas de orientación necesarias. En cuanto a las medidas de captación cada vez estamos haciendo más uso de las redes sociales, dando visibilidad a nuestros proyectos y actividades.

¿Has observado alguna característica común de los voluntarios/as que acuden a la entidad como por ejemplo la edad?

En nuestro caso, contamos con variedad de perfiles y aunque es verdad que destacan los voluntarios de una edad más avanzada por temas de disponibilidad también podemos destacar la implicación de perfiles más jóvenes que buscan implicarse cada vez más en estos proyectos.

¿Consideras que existe una evolución en la implicación y participación del voluntariado en la actualidad respecto a generaciones anteriores?

Considero que cada generación tiene sus particularidades y que siempre se pueden sacar factores tanto positivos como negativos. Creo que es algo más vinculado a la persona y a lo que cada uno es capaz de aportar en el momento en el que se encuentra y con las inquietudes que le motivan.

Ficha Informante M (Voluntario)

- **Edad:** 25 años
- **Entidad:** Centro de Día El Encuentro
- **Permanencia:** 6 meses

Entrevista informante M (Voluntario)

¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a?

Si, actualmente me encuentro cursando el último curso de Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza.

¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?

He realizado varios voluntariados de forma esporádica a lo largo de mi formación académica.

¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

Estuve realizando el Centro de Día el Practicum de intervención de la universidad y me encanto la experiencia y decidí que quería seguir vinculada de forma activa con la entidad.

¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?

Si he realizado voluntariados enfocados a la tercera edad y también con la asociación ASPACE.

¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?

Me pareció que podía ser una experiencia que podía aportarme mucho en mi formación y siempre me ha gustado el trato directo con el usuario y el poder ser un punto de apoyo y de ayuda.

¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?

No, en la universidad no es un tema del que se proporcione una amplia información, se da más visibilidad a otro tipo de colectivos y no sabía casi nada sobre las personas sin hogar cuando comenzó mi vinculación con el centro.

¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?

Ha supuesto un reto en el mejor de los sentidos, aprendo de ellos cada día.

¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?

Sí, sobre todo en materia de salud mental que es un ámbito muy necesario pero muy ignorado socialmente.

Entrevista Informante N (Profesional)

Profesión: Trabajo Social

Entidad: Hijas de la Caridad

Permanencia en la Entidad: 4 años

Entrevista Informante L (Profesional)

¿Dentro del Sinhogarismo, que funciones concretas desarrolla la entidad para la que trabajas para poder mejorar la calidad de vida de las personas sin hogar?

En esta entidad contamos con varios programas y servicios en primer lugar, destacamos nuestro comedor activo los 365 días del año. Los usuarios que acuden al mismo están sujetos a un plan individualizado que se ha acordado previamente con el trabajador o trabajadora social en el que deben tratar de mejorar o de trabajar en mejorar algún área de sus vidas en la medida de las posibilidades de cada uno. Por otro lado, contamos con un Centro de día en el que se llevan a cabo sobre todo talleres ocupacionales. También disponemos de pisos y de un programa específico de apoyo para personas que salen de un proceso de hospitalización o un ingreso y necesitan de unos cuidados específicos para poder recuperarse.

¿Cómo valoras la presencia del equipo voluntario en el planteamiento y desarrollo de los proyectos y programas que se llevan a cabo en la Entidad?

Para nosotros el voluntariado tiene un valor muy importante, sin ellos servicios como el comedor por ejemplo no serían viables. Su aportación es clave a la hora de estructurar nuestro trabajo y poder tener un punto en el que delegar sobre todo en los acompañamientos.

¿En qué actividades o programas ves más necesario la implicación del equipo de voluntario?

Sin duda en los acompañamientos, por ejemplo, cuando coinciden varias visitas médicas y los profesionales no podemos estar en dos sitios a la vez. Es un gran punto de apoyo tener la

confianza en que una persona puede acompañar al usuario, va a estar pendiente del mismo y va a prestar toda la atención para después poder compartir con nosotros los profesionales todas las pautas y directrices por ejemplo en este caso de unas pautas médicas.

¿Qué tipo de formación específica consideras que deben recibir los voluntarios para construir una correcta relación con las personas sin hogar?

Considero que es importante recibir una formación básica, cada vez más importante la salud mental y las habilidades sociales para tratar siempre a los usuarios desde el respeto la comprensión y la empatía.

¿Alguna vez has trabajado de forma coordinada con un voluntario/a en algún proyecto? ¿Podrías describir tu experiencia?

Si, a diario trabajamos de forma coordinada y como he dicho anteriormente es un gran valor el poder contar con personas que invierten su tiempo y su esfuerzo en poder ayudar de forma desinteresada. Debemos de tener en cuenta que las funciones deben de estar claramente delimitadas y que existen muchos perfiles de voluntarios. Pero cuando puedes confiar plenamente en uno de ellos la relación y el vínculo que se crea es muy especial. Incluso para el usuario a veces nosotros desde nuestra figura como profesional nos cuesta más acercar posturas, sin embargo, los voluntarios son percibidos como iguales lo que propicia que se abran y puedan contar cosas que sean útiles para mejorar después su calidad de vida.

¿Existe algún tipo de programa específico para coordinar el voluntariado y captar nuevos miembros?

Desde nuestra entidad se gestiona y se coordina el voluntariado desde las oficinas, desde la recogida de datos básicos para abrir una ficha hasta el registro de los horarios o listados de disponibilidades ante una emergencia o cambio en la organización. En cuanto a la captación, nosotros como entidad religiosa mantenemos relación directa con la parroquia con cofradías que participan de forma activa con nosotros. Entonces el boca a boca por así decirlo es nuestra primera vía para poder darnos a conocer. Actualmente también debemos destacar la repercusión de las redes sociales que funcionan como herramientas para poder visibilizar lo que hacemos y poder darnos a conocer a una escala mayor.

¿Has observado alguna característica común de los voluntarios/as que acuden a la entidad como por ejemplo la edad?

Posiblemente si tuviese que destacar algo sería la edad y la religión. Factores como la disponibilidad o el poder conocer nuestra obra social creo que es algo que viene muy ligado por los dos factores anteriores.

¿Consideras que existe una evolución en la implicación y participación del voluntariado en la actualidad respecto a generaciones anteriores?

Yo creo que no, que sigue existiendo un alto nivel de implicación y que las personas que deciden comprometerse con su voluntariado lo hacen con muchas ganas y mucha ilusión.

Ficha Informante Ñ (Voluntario)

- **Edad:** 63 años

- **Entidad:** Hijas de la Caridad
- **Permanencia en la Entidad:** 20 años

Entrevista Informante Ñ (Voluntario)

¿Tienes algún estudio o puesto de trabajo que compaginar con las actividades que realizas como voluntario/a?

Si, al principio compaginaba el voluntariado con mi trabajo y con mi familia

¿Cuánto tiempo llevas realizando actividades de voluntariado?

Llevo 20 años realizando diferentes voluntariados, al estar muy vinculada e implicada en mi cofradía siempre he estado dispuesta a poder colaborar y participar.

¿A través de que medio conociste la posibilidad de poder formar parte de este equipo de voluntariado?

Como ya he comentado al principio soy una persona creyente y practicante y tanto por el parroquia como por la cofradía han ido llegando a mí las posibilidades poder participar en diferentes voluntariados.

¿Antes de llevar a cabo actividades de voluntariado con personas sin hogar las has realizado con otro tipo de colectivos? De ser así ¿Por qué escogiste implicarte con el colectivo de personas sin hogar?

He estado implicada con un amplio abanico de perfiles de usuarios, la verdad es que la pobreza siempre ha estado presente en todos mis voluntariados. Ya antes de colaborar con las personas sin hogar he ayudado a personas y familias que a pesar de tener una vivienda se enfrentaban a serios problemas económicos.

¿Qué te motivó para comenzar con este voluntariado?

La verdad es que soy una persona que no sabe decir que no y que no puede dejar de implicarse en los sitios donde existe necesidad.

¿Tenías algún tipo de formación en sinhogarismo antes de comenzar a realizar el voluntariado?

No, mi formación siempre ha estado relacionada con el ámbito de la administración.

¿Ha supuesto un reto para ti realizar actividades de voluntariado con personas sin hogar?

Si ha supuesto un reto en el sentido de que a veces nos quejamos o vemos muy grandes nuestros problemas o las cosas negativas que nos han pasado a lo largo de nuestras vidas... sin embargo cuando pasas un rato con estas personas y ves las dificultades que tienen y te cuentan el cómo han terminado en esa situación y te das cuenta de que eres afortunado en muchas cosas.

¿Has visto la necesidad de seguir formándote en materia de Personas sin hogar para poder mejorar tu labor como voluntario/a?

No la verdad es que el estudiar ya me pilla mayor y me centro en hacer las cosas lo mejor que puedo con mis conocimientos y mis ganas de ayudar.

Imágenes de Eventos Promovidos por la Coordinadora (PSH)



Citas Bibliográficas

- Zubero, I. Suso, A (2021). *Voluntariado y Participación Social, Marco conceptual*. Seminario Técnico, Euskadi.
- Avramov, D. (1995). Homelessness in the European Unión, Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s. Fourth Research Report of the European Observatory on Homelessness. Brussels: FEANTSA.
- Cabrera, P. J y M. J. Rubio (2008). Las personas sin hogar, hoy. Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración
- Cabrera, P. J (1998). Huéspedes del Aire: sociología de las personas sin hogar en Madrid. Universidad Pontificia de Comillas. Madrid.
- Montserrat. Reyes. (2021). *Personas sin Hogar*. Trabajo
- Pedro Cabrera, Graciela Malgesini, Antonio López “Un techo y un futuro. Buenas prácticas de intervención social con personas sin hogar”. Icaria Editorial. 2002.
- Inmaculada Merino y Luis A. Aranguren “Plan Provincial de voluntariado. Provincia de San Rafael”. 2005.
- Busch-Geertsema.V.(2021). The Potencial of Housing First from a European Perspective European Journal of Homelessness, 6 (2),209-216
- Cabrera.P.J. (2004). La vida al raso. Intervención educativa con personas sin hogar. Educación Social. 27.11-20.
- Benito, Castanedo, J. (2014). Personas sin Hogar. Investigación proyectiva en un encuentro de acogida.
- Elisabet Tejero y Laura Torrabadella. “Vides al descobert. Els mons viscuts del fenomen sense sostre”. Editorial Mediterrània. 2005.
- Muñoz, M., Vázquez, c., Vázquez j. (2002): Los límites de la exclusión: estudio sobre los factores económicos. Psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar de Madrid, Caja Madrid.
- Pedro Cabrera, Graciela Malgesini, Antonio López “Un techo y un futuro. Buenas prácticas de intervención social con personas sin hogar”. Icaria Editorial. 2002.
- Salvador Busquets. Cuadernos “Nuestros vecinos de la calle. El rostro de una problemática social”. Editorial Cristianismo i Justicia. 2007.
- Paugam, Serge (2007), Las formas elementales de la pobreza. Madrid, Alianza

