



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

“Vínculos que transforman: Acción Social desde el Centro Social San Antonio (SERCADE) para Personas Sin Hogar”.

“Links that Transform: Social Action from the San Antonio Social Center (SERCADE) for People at Risk of Exclución”

Autor/es

Cebolla Guajardo, Sandra.

Director/es

Lacalzada De Mateo, M^a José.

Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo

Curso 2023-2024

Agradecimientos

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que han impulsado y colaborado en la realización de este trabajo fin de grado:

Agradezco al personal del Centro Social San Antonio por abrirme las puertas y facilitarme el acceso a la información necesaria para llevar a cabo este estudio, así como a las dos trabajadoras sociales que han participado en las entrevistas invirtiendo un tiempo muy valioso.

Además, agradezco a los usuarios del centro que accedieron a ser entrevistados y compartieron sus vivencias y perspectivas, que a menudo no son nada fáciles.

También me gustaría agradecer a mi tutora, M^a José, por su orientación, apoyo, motivación y disponibilidad durante todo el proceso de elaboración de este trabajo.

Resumen / Abstract

Este trabajo de investigación se centra en revelar y analizar las intervenciones sociales llevadas a cabo por el Centro Social San Antonio (SERCADE), específicamente dirigidas a personas sin hogar, familias vulnerables y mujeres en riesgo de exclusión social. Basado en experiencias prácticas en el centro, el estudio examina las estrategias implementadas por las trabajadoras sociales y la eficacia de las diversas intervenciones, desde servicios esenciales hasta programas de desarrollo y autonomía. Además, el objetivo principal de la investigación es otorgar visibilidad a la destacada labor realizada por los centros sociales y profesionales del trabajo social destacando la importancia de los vínculos que se crean. Se busca resaltar la importancia de estos espacios como agentes de transformación social, ofreciendo una contribución valiosa al campo del Trabajo Social y generando conciencia sobre la necesidad de apoyo continuo para colectivos en situación de vulnerabilidad.

Palabras Clave: Trabajo Social, Intervención Social, Personas sin Hogar, Exclusión Social, Acción Social, Vulnerabilidad, Desigualdad Social.

This research focuses on revealing and analyzing the social interventions carried out by the Social Center San Antonio (SERCADE), specifically targeting homeless individuals, vulnerable families, and women at risk of social exclusion. Based on practical experiences at the center, the study examines the strategies implemented by social workers and the effectiveness of various interventions, from essential services to development and autonomy programs. Furthermore, the main objective of the research is to bring visibility to the outstanding work carried out by social centers and social work professionals, emphasizing the importance of the relationships that are established. The aim is to highlight the significance of these spaces as agents of social transformation, providing a valuable contribution to the field of Social Work and raising awareness about the need for continuous support for vulnerable groups.

Keywords: Social Work, Social Intervention, Homelessness, Social Exclusion, Social Action, Vulnerability, Social Inequality.

ÍNDICE

1. Introducción.....	6
2. Justificación de la investigación.....	7
3. Metodología.....	8
3.1 Participación Activa y Observación Participante.....	8
3.2 Población Objetivo.....	8
3.3 Muestra de la población.....	8
3.4 Análisis Documental y Bases de Datos.....	9
3.5 Métodos de Recogida de Información.....	9
3.6 Consideraciones Éticas.....	10
4. Marco Teórico.....	11
4.1 Contexto de la Intervención Social con Personas Sin Hogar.....	11
4.2 Importancia de los Vínculos en la Transformación Social.....	15
4.3 Trabajo Social: Conceptos y Enfoques.....	17
5. Presentación del Centro Social San Antonio (SERCADE).....	21
5.1 Creación y evolución.....	21
5.2 Naturaleza y dependencia. Misión, Visión y Valores.....	24
5.3 Actuaciones. Servicios, Proyectos y Trabajo en Red.....	25
5.4 Proceso de Intervención Social.....	32
5.5 Funciones y Tareas de las Trabajadoras Sociales.....	34
5.6 Voluntariado.....	35
6. Experiencia práctica dentro del Centro Social.....	36
6.1 Reflexiones Personales y Profesionales.....	36
7. Resultados y Análisis.....	37
7.1 Recapitulación: Logros y Desafíos del Centro Social San Antonio.....	37
7.2 Impacto de las Intervenciones en las personas usuarias.....	37

7.3 Análisis de las entrevistas realizadas.....	38
7.4 Contribuciones del Centro Social San Antonio a la Acción Social.....	39
8. Conclusiones.....	40
8.1 Limitaciones y Recomendaciones para Futuras Investigaciones.....	40
9. Referencias bibliográficas.....	42
10. Anexos.....	44
10.1. Fichas de recursos para Personas Sin Hogar en Zaragoza.....	44
10.2. Transcripción de entrevistas a usuarios y profesionales.....	53

1. Introducción.

La problemática de la falta de vivienda y la exclusión social persiste como un desafío multifacético que requiere respuestas integrales y comprensivas. Este trabajo de investigación, se sumerge en el mundo del Trabajo Social, explorando las intervenciones del Centro Social San Antonio y su impacto en los usuarios que acuden a él.

La justificación de esta investigación radica en la necesidad de comprender la importancia de este tipo de intervenciones y de la posibilidad de acudir a estos Centros Sociales, ver más allá de las superficies visibles de la falta de vivienda. El enfoque total del Centro Social San Antonio proporciona una oportunidad única para analizar cómo las intervenciones van más allá de la asistencia material, generando transformaciones significativas en la vida de las personas sin hogar, familias vulnerables, etc.

La metodología adoptada combina la participación activa en la acción social y la intervención social con métodos cualitativos, permitiendo una inmersión en las dinámicas del centro. Desde el análisis documental hasta entrevistas y observación participante, se busca captar la esencia de los vínculos creados entre trabajadoras sociales y usuarios, así como evaluar la efectividad de las intervenciones y dar voz al trabajo que se realiza en este tipo de centros.

En el marco teórico, se exploran los fundamentos del Trabajo Social, el contexto de la intervención con personas sin hogar y la importancia de los vínculos en la transformación social para construir una base que junto a la experiencia práctica (adquirida durante los meses de prácticas) de la autora en el centro, proporciona una perspectiva interna interesante, que merece la pena dejar recogida.

En el desarrollo de este trabajo, se presentará el Centro Social San Antonio en toda su amplitud. Desde este, se ofrece una variedad de servicios que van más allá de la mera asistencia material. Desde el acogedor comedor social hasta el ropero, duchas y lavandería... El centro se presenta como un lugar seguro y polivalente para aquellos que enfrentan la adversidad. Además, sus programas abarcan desde talleres ocupacionales hasta actividades o cursos para su propio desarrollo y autonomía, demostrando un compromiso tangible con la transformación integral de quienes necesitan un apoyo más que una prestación.

La investigación culmina con algunas conclusiones al respecto, destacando tanto los logros como los desafíos que enfrenta el Centro Social San Antonio. También se proponen recomendaciones para futuras investigaciones. Este trabajo aspira a enriquecer el conocimiento en el ámbito del Trabajo Social, en especial a la comunidad de estudiantes, y a destacar la necesidad de abordar la falta de vivienda, exclusión y/u otros, desde una perspectiva integral y humanitaria.

2. Justificación de la investigación.

El presente trabajo de investigación nace de la necesidad de profundizar en la comprensión y análisis de las intervenciones sociales destinadas a personas sin hogar, familias en situación de vulnerabilidad y mujeres en riesgo de exclusión, llevadas a cabo por el Centro Social San Antonio (SERCADE). Este centro, con su enfoque integral y su compromiso con la transformación social, se constituye como un espacio crucial para el ejercicio del Trabajo Social, siendo el escenario donde se han desarrollado mis prácticas académicas como estudiante del grado de Trabajo Social por la Universidad de Zaragoza.

La relevancia de este estudio radica en la complejidad de los desafíos que enfrentan las personas en situación de vulnerabilidad, y cómo el Centro Social San Antonio aborda estas problemáticas de manera integral, más allá de la mera asistencia material. La investigación se centrará en conocer en profundidad el Centro Social ya que desde la Coordinadora de Personas Sin Hogar se quiere promover la visibilización del trabajo que realizan estas entidades y cómo se trabaja con este colectivo, y me parece interesante hacerlo también de esta manera para poder acercar la realidad a la comunidad de estudiantes, entre otros.

Además, la experiencia práctica adquirida durante mis prácticas en el centro ha revelado la importancia de examinar y conocer las dinámicas y procesos que respaldan las acciones de la intervención social. Este trabajo pretende contribuir al conocimiento académico en el ámbito del Trabajo Social, proporcionando una visión detallada de las estrategias y enfoques utilizados por el Centro Social San Antonio, así como reflexiones surgidas a partir de estas prácticas. También destacar la importancia de la implementación de Centros Sociales de atención directa.

La investigación busca, asimismo, resaltar la relevancia del establecimiento de vínculos sólidos y empáticos en el proceso de transformación social, subrayando cómo estos vínculos pueden convertirse en herramientas fundamentales para el cambio positivo en la vida de las personas afectadas por la falta de vivienda y otras formas de vulnerabilidad social.

En resumen, este trabajo de investigación aspira a llenar un vacío existente en la literatura académica al explorar y analizar en detalle las prácticas de intervención social desde los Centros Sociales, incidiendo en la interacción con las personas, proporcionando así una contribución valiosa para la mejora continua de las estrategias de trabajo social y fortaleciendo la base teórica y práctica de la disciplina.

3. Metodología.

El presente trabajo de investigación adopta una metodología de investigación mixta que integra la participación activa en la acción social y la intervención social, complementada con herramientas de investigación cualitativa (entrevista y observación participante). Esta combinación permite una comprensión holística y detallada de las prácticas implementadas por el Centro Social San Antonio en su labor de acción social, trabajando en la intervención directa con personas sin hogar y familias en situación de vulnerabilidad.

3.1 Participación Activa y Observación Participante.

Mi participación activa en la acción social durante las prácticas en el Centro Social San Antonio ha sido esencial para comprender de manera inmersiva el día a día y con ello los desafíos que enfrentan los usuarios, por otro lado, también ha sido esencial para comprender cuál es la manera de afrontar esas situaciones, de realizar una correcta intervención y por qué es fundamental el papel de la trabajadora social.

La observación participante ha permitido captar aspectos no solo tangibles, como la infraestructura y los recursos disponibles, sino también aspectos intangibles, como la calidad de las interacciones entre trabajadoras sociales y usuarios, la atmósfera del centro y las dinámicas grupales.

3.2 Población Objetivo.

La población objetivo de este estudio está compuesta por personas sin hogar, familias y mujeres en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social. Se trata de un servicio para un grupo de población muy diverso que enfrenta desafíos de todo tipo como pueden ser socioeconómicos, problemas de salud mental o salud física, adicciones, vivienda y otros problemas personales. La inclusión de esta variedad de experiencias permite una comprensión más completa de las intervenciones sociales implementadas y sus impactos así como el impacto del Centro Social San Antonio en sus vidas.

3.3 Muestra de la Población.

La esencia de cualquier investigación radica en la población que la constituye, siendo esta la voz de las experiencias y realidades que viven y exploran.

En el contexto de este estudio, la población en cuestión trata por un lado de 5 personas usuarias que acuden al Centro Social diariamente. Estas personas han sido elegidas para realizar entrevistas en base a la edad, el género y la disposición para participar. Ellas mismas han elegido el nombre ficticio para identificarse. Me gustaría plasmar las diferentes visiones según la perspectiva de género y también intentar encontrar diferencias o similitudes en cuanto a la edad. Al ser un centro con pluralidad de problemas, cada persona ha vivido un proceso diferente y diferentes vivencias son las que cargan en sus mochilas, a lo largo de la presentación del Centro se destacaran aspectos relevantes sobre estas personas en función con los procesos de intervención realizados en el centro. Todos los datos personales, exceptuando la edad, por consideraciones éticas están protegidos confidencialmente, no por ello se van a quedar sin el espacio y el foco que merecen.

- Bruno, 63 años.
- Soledad, 57 años.
- Alicia, 65 años.
- Víctor, 33 años.
- Pablo, 61 años.

Por otro lado, también se cuenta con la colaboración de tres trabajadoras sociales del centro, estas (igual que con las personas usuarias), han sido elegidas por unas cuestiones concretas entre las que se encuentran conocer la perspectiva desde la parte de coordinación, conocer la intervención social con el perfil más amplio y más común en el centro (hombres de mediana edad) y, por último conocer el otro gran perfil y además entender cómo ha cambiado el centro desde sus inicios hasta día de hoy.

- TS 1. Coordinadora del centro.
- TS 2. Trabajadora Social del área de intervención con personas sin hogar, hombre, de 18 a 63 años.

Todas las entrevistas realizadas quedan reflejadas en los anexos del estudio para que el lector pueda contrastar la información plasmada.

3.4 Análisis Documental y Base de datos.

Se realizará una lectura, comprensión y análisis de bibliografía en relación al contexto de la exclusión social y la intervención con personas sin hogar con el fin de realizar un marco teórico adecuado que sirva de base para entender ciertos conceptos ligados a la realidad de este colectivo, así como de los documentos necesarios para la presentación del Centro Social apoyándose de un informe institucional que realicé yo misma en mi paso por San Antonio como alumna de prácticas. También se examinará la presencia en línea del centro a través de su página web para obtener información sobre su visión, misión, sus valores... y cualquier otra información relevante que complemente la comprensión del contexto institucional.

3.5 Métodos de Recogida de información.

-Revisión Documental: Revisión bibliográfica para fundamentar el marco teórico, revisión exhaustiva de documentación del centro social y de información publicada por el mismo en su página web.

-Observación Participante: La observación participante durante las prácticas en el centro me ha permitido una inmersión en el entorno y la recopilación de datos reales, participar en las intervenciones, observar las interacciones cotidianas entre trabajadoras sociales y usuarios, así como la dinámica general del centro.

-Entrevistas Semiestructuradas: Se han llevado a cabo entrevistas semiestructuradas con usuarios y trabajadoras del Centro Social San Antonio. Estas entrevistas proporcionan información rica y contextual sobre las experiencias individuales, percepciones y la eficacia percibida de las intervenciones sociales. Esta información se utilizará para darle cuerpo al trabajo de investigación.

-Grabación de audio: Para realizar la transcripción de las entrevistas, se han realizado grabaciones de audio siempre y cuando la persona participante este de acuerdo.

3.6 Consideraciones Éticas.

-Consentimiento Informado: Antes de realizar entrevistas o cualquier forma de participación, se obtendrá el consentimiento informado de todos los participantes. Se les proporcionará información clara sobre la naturaleza del estudio, su propósito y cómo se utilizarán los datos.

-Confidencialidad: Se garantizará la confidencialidad de la información recopilada. Los datos se manejarán de manera segura y se utilizarán solo con propósitos investigativos, protegiendo la identidad de los participantes.

-Respeto a la Autonomía: Se respetará la autonomía de los participantes, permitiéndoles retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias negativas. La participación será voluntaria y sin presiones externas.

Estos métodos y consideraciones éticas se implementarán para garantizar la integridad y validez de la investigación, así como para respetar los derechos y la dignidad de los participantes.

4. Marco Teórico.

Dentro de este marco, se van a plasmar algunos fundamentos teóricos esenciales que respaldan la actuación en el ámbito de personas sin hogar. Además de la comprensión de conceptos clave.

4.1. Contexto de la Intervención Social con Personas Sin Hogar.

La intervención con las personas sin hogar es un proceso multifacético y, en muchas ocasiones, muy complejo. Es muy complejo porque principalmente es un colectivo con el que el proceso de intervención no es lineal y en muchas ocasiones, tampoco es constante. Es muy importante tener claros una serie de principios que debemos asumir para poder llegar a realizar intervenciones de calidad con este tipo de colectivos (Sánchez y Jiménez, 2013):

- Flexibilidad: Tanto a nivel individual como organizacional, nos ajustamos constantemente a las circunstancias de las personas y a sus inquietudes.
- Confianza en la resiliencia de las personas: Depositamos nuestra confianza en la capacidad de las personas para recuperar la normalidad, el bienestar y la calidad de vida, siempre que se brinden los apoyos y el acompañamiento adecuados, adaptándolos a las necesidades, circunstancias, capacidades y potencialidades de cada individuo. En este sentido, el empoderamiento y la promoción de la autonomía desempeñarán un papel clave en el proceso de acompañamiento o relación de ayuda.
- Trabajo en Red: Fomentamos el trabajo en colaboración entre todos los profesionales de los servicios, recursos externos y sus profesionales, la comunidad y la red de personas sin hogar. Buscamos que este enfoque de trabajo contribuya a acercar a las personas sin hogar a los recursos disponibles y a la apertura de estos para mejorar su inclusión social.
- Análisis Continuo de la Realidad: Reconocemos que cada situación es única y, aunque las personas puedan presentar características similares, la experiencia individual influye en el desarrollo de su propio proceso. Factores como el entorno en el que se mueven, los nuevos hábitos adquiridos, las relaciones o los cambios en el entorno social determinan una realidad de exclusión condicionada por factores tanto internos como externos a la persona.

Según González Ramos Et Alius (2022), La intervención social con personas sin hogar se basa en el establecimiento de una relación de ayuda entre la persona y el profesional. Esta relación puede surgir a raíz de una solicitud específica para abordar una dificultad o como respaldo en un proceso más amplio de generación de cambios. Los elementos fundamentales de esta relación incluyen la proximidad y el acompañamiento social. La intervención abarca aspectos esenciales como capacitar a la persona para manejar sus problemas empoderadamente, proporcionar recursos y herramientas utilizables, facilitar el cambio a través de la acción, comprometerse a brindar y recibir ayuda, y mantener un contacto directo y personal.

Los autores mencionados fijan la atención en tres fases en el proceso de intervención. Estas fases son las mismas que se siguen en el proceso de intervención del Centro Social, adaptándose siempre a cada situación concreta.

1. Evaluación y diagnóstico: Se llevan a cabo acciones destinadas a analizar exhaustivamente el problema, recopilando información relevante relacionada con el mismo. Este proceso implica conocer a la persona, evaluar sus necesidades y recursos disponibles, así como valorar el impacto del problema y analizar otros aspectos relacionados.
2. Intervención: Involucra la planificación detallada de los servicios a ofrecer, la identificación de recursos, el establecimiento de vínculos con la persona usuaria, la implementación de los servicios y la coordinación de los mismos. Además, implica un seguimiento continuo de la prestación de servicios para respaldar la fase de desvinculación y prevenir posibles retrocesos.
3. Evaluación de la eficacia de los servicios: Resulta esencial para asegurar la responsabilidad hacia todas las partes involucradas en el proceso, como la persona usuaria, la institución, los actores sociales y políticos, entre otros.

Las resistencias y dificultades que encontramos en las personas sin hogar, principalmente ante casos de cronicidad, fuerte dependencia institucional, arraigo en el entorno marginal y bajas expectativas de cambio, hacen que la intervención social se contemple desde un enfoque holístico que nos permita abordar las diferentes dimensiones y necesidades de la persona, bajo diversos modelos metodológicos (Sánchez Morales, 2012)

En este contexto, se han definido dos grandes modelos de intervención dirigidos a personas sin hogar, delineando sus características fundamentales enfocadas en la adquisición de vivienda. Por otra parte, consideramos los modelos de intervención específicos más utilizados desde el trabajo social en las intervenciones con este colectivo vulnerable. En cualquier caso, todos contribuyen a la mejora de la calidad de vida de estas personas.

- Modelo *Continuum of Care* o Modelo “en escalera”:

El Modelo *Continuum of Care*, abundantemente utilizado en Europa, destaca como el enfoque predominante, aunque cada vez en más países se empieza a utilizar el modelo *Housing First*. En contraste con este último, el *Continuum of Care*, también conocido como modelo “en escalera”, implica un tratamiento progresivo donde las personas superan etapas con el apoyo del trabajador social. El itinerario en escalera representa gráficamente el avance del usuario, considerando cada paso como un escalón hacia la cima, simbolizada por la obtención de una vivienda permanente que fomente la autonomía. Este modelo subraya la importancia de un proceso gradual y estructurado, destacando la vivienda independiente como el objetivo final. (Red Madrileña de lucha contra la pobreza y la exclusión, 2013).

El modelo es duramente criticado por varios autores y cada vez son más los países que se suman a la utilización del modelo *Housing First* ya que se considera que no aboga por los derechos humanos al no reconocer el derecho de vivienda en primera instancia.

- Modelo *Housing first*:

Según Vilarrodona (2014) el modelo *Housing first*, o "Vivienda Primero", se diferencia de otros modelos para personas sin hogar ya que se fundamenta en la proporción de una vivienda segura de manera inmediata ya sea independiente o comunitaria. Esta estrategia no condiciona el acceso a la vivienda a cumplir requisitos previos, siendo totalmente diferente a otros enfoques más antiguos.

La seguridad de la vivienda, según este modelo, va más allá de sus condiciones físicas y se refiere a la seguridad en términos de tenencia, garantizando el derecho de uso de la vivienda. Se considera que la colocación inmediata en una vivienda es esencial, evitando modelos de transición y priorizando la estabilidad residencial antes que el acompañamiento social.

Una característica distintiva de este modelo es la separación entre la provisión de vivienda estable (*housing*) y el apoyo social (*support*). Esto implica que el derecho a la vivienda se garantiza de manera segura, sin estar condicionado, por ejemplo, a recibir tratamiento psiquiátrico o a la abstinencia del consumo de drogas o alcohol. Sin embargo, este modelo no se limita a proporcionar vivienda, sino que lo establece como el primer paso para conseguir un desarrollo de la autonomía y crecimiento personal de la persona ya que considera que la pérdida de la vivienda es a menudo la consecuencia de la aparición de diversos problemas (salud mental, adicciones, etc.)

Por otro lado, basándonos en el artículo mencionado de González Ramos Et Alius (2022), si hablamos de los modelos específicos fundamentales y más utilizados en la intervención de personas sin hogar, encontramos:

- Modelo de calidad de vida:

Este enfoque se fundamenta en la concepción de que el trabajo social no se limita únicamente a resolver problemas y superar desafíos, sino que también se orienta hacia la promoción del bienestar y la mejora de la calidad de vida de las personas. Dentro de este marco, se emplea la escala GENCAT. Su aplicación a personas sin hogar tiene como objetivo identificar el perfil de calidad de vida, lo que facilita la elaboración de un plan de apoyo individualizado ajustado, permitiendo medir el seguimiento de los avances y sus resultados. Asimismo, se utiliza para analizar posibles disparidades según las características y la cronicidad de la situación de las personas sin hogar.

- Modelo de gestión de casos:

Este modelo busca que los usuarios reciban una atención integral a través de la facilitación servicios necesarios para asegurar sus necesidades en un periodo de tiempo determinado, poner en contacto a la persona usuaria con la red de recursos existentes en la comunidad, resolución de necesidades a través de apoyo psicosocial, acompañamiento, gestión de temas administrativos...

El modelo procura la intervención con un profesional de referencia del trabajo social como responsable de las intervenciones con las personas usuarias.

- Modelo transteorico del cambio:

Este modelo se utiliza normalmente para las personas en situación de calle con una situación muy cronificada y que por tanto están muy desinstitucionalizados. Este enfoque busca realizar una especie de camino a completar, con una serie de etapas por las que tienen que transicionar (siempre adaptadas a cada caso específico) para que la persona se pueda ir adaptando a los cambios poco a poco y vaya de la mano con su propio proceso de mejora.

- Modelo de reducción del daño:

Este modelo se enfoca en un planteamiento de baja exigencia ya que se busca minimizar los daños, los riesgos e impactos negativos en situaciones que pueden vivir los usuarios tras haber experimentado situaciones de calle. Se utiliza con personas que están muy desvinculadas del sistema y se busca dar la oportunidad de contar y empezar un cambio a través de cubrir necesidades básicas, esta baja exigencia se domina bajo tres ítems: unas normas mínimas necesarias para establecer una convivencia y un sentido de pertenencia y de obligaciones a la persona, unos objetivos establecidos adaptados a las condiciones personales del usuario y flexibilizar los tiempos de estancia en programas o estancias adaptándonos a la situación personal, se da primacía a su seguridad.

- Modelo outreach:

Este es un modelo de intervención específica para situaciones de urgencia en el que se tornan los papeles, es el profesional el que sale en búsqueda del usuario en vez de estar a la espera de recibir una demanda por su parte. Este modelo busca garantizar la seguridad del usuario y sobre todo crear una cercanía y un vínculo mayor con la persona, siendo el profesional el que se acerca al contexto del usuario.

- Modelo de promoción de la Resiliencia:

Este enfoque considera que la persona es capaz de normalizar su vida aun encontrándose en una situación de extrema vulnerabilidad o exclusión. Teniendo en cuenta los factores y el contexto que suelen acompañar a las personas que están en situación de calle se propone este modelo que promueve la resiliencia en el usuario. Este modelo trabaja de manera que lo denominan como “modelo casita” porque trata de construir poco a poco lo que es un futuro, desde los cimientos (cubrir necesidades básicas), los pilares (instituciones o redes de apoyo que nos ayuden a seguir construyendo el proceso), hasta el tejado y chimenea (experiencias propias de resiliencia y el amor en el otro). Se basa en tres estrategias de adaptación positivas: autoestima, aptitudes y competencias.

- Modelo de promoción de la empleabilidad:

Este modelo busca capacitar a la persona en el control de su propia conducta ocupacional, promoviendo el crecimiento de la autoestima y la percepción de autonomía en la toma de decisiones. Además, brinda incentivos para explorar nuevas acciones y genera un efecto positivo, permitiendo que el control alcanzado en un área específica influya en otras. La participación en una actividad ocupacional, recreando un entorno laboral normalizado, posibilita que la persona desarrolle hábitos, destrezas y habilidades esenciales para su futura integración laboral.

Este enfoque se centra en aprender a tomar decisiones sobre qué habilidades utilizar y ejecutarlas de manera correcta, trascendiendo el mero aprendizaje de habilidades. Incluye áreas como habilidades de

descodificación, toma de decisiones, ejecución, monitorización personal, juicios ambientales y estructuras cognitivas. Se reconoce la necesidad de entrenar algunas habilidades para adaptarlas a nuevas situaciones. Con esto, se busca alcanzar cierta autonomía para poder acabar realizando algún empleo. En ciertas actividades ocupacionales se recrean entornos de empleo para poner en práctica habilidades.

- Programa de Desarrollo Individualizado (PDI):

El Programa de Desarrollo Individualizado (PDI), representa una alternativa de intervención integral. Este enfoque busca abordar las diversas dificultades en ámbitos como lo social, laboral, económico, formativo y de salud. Se basa en una perspectiva biopsicosocial, centrándose en la recuperación integral y superación de vulnerabilidades.

Este programa es dinámico y se ajusta a las cambiantes realidades individuales. Contempla metas intermedias, operativas, de proceso y objetivos finales. Ante posibles obstáculos, se busca estrategias de superación, permitiendo la modificación de objetivos y acciones. Se trata a la vez de una herramienta que sirve para plasmar todos los avances o retrocesos, todas las actividades, citas médicas, seguimientos.

Debido a la disparidad de situaciones y casos que viven las personas en situación de vulnerabilidad, es importante tanto conocer como fomentar la creación de diversos modelos que se ajusten lo máximo posible a la realidad de cada persona usuaria. Los modelos plasmados anteriormente, representan el enfoque de la intervención desde los centros y áreas destinadas a las personas sin hogar.

Me convence la idea de los autores González Ramos Et Alius (2022), cuando defienden que para abordar la intervención con personas sin hogar de manera efectiva, es esencial comprender el contexto sociopolítico que influye en la práctica profesional. Además de que este colectivo se enfrenta a una invisibilización significativa y no ha recibido la atención necesaria en la sociedad ni en el ámbito científico. La falta de atención específica a las personas sin hogar y su tratamiento como una problemática generalizada dentro de la exclusión son desafíos a superar. La respuesta de la red de atención presenta dificultades en términos de coordinación, definición de funciones y competencias, espacios de encuentro y convergencia de los diferentes sistemas públicos. Es crucial que los profesionales del ámbito social sistematicen la práctica e investiguen desde su posición privilegiada para generar un cuerpo teórico y de conocimiento que mejore la intervención y promueva las buenas prácticas. Asimismo, deben otorgar protagonismo a la persona usuaria en su proceso de intervención social, incorporando sus conocimientos, expectativas, habilidades y herramientas.

4.2 Importancia de los Vínculos en la Transformación Social.

Cada conexión entre seres humanos, cada encuentro y cada relación, encierra un potencial latente para el cambio. En el contexto de la acción social, los vínculos no solo reflejan la energía de nuestra sociedad, sino que son factores activos de su transformación. La construcción de vínculos sólidos en entornos de intervención social es un tema esencial. La relevancia de establecer relaciones de confianza y apoyo se evidencia en la capacidad de estas conexiones para impactar positivamente la vida de individuos que enfrentan situaciones de vulnerabilidad y exclusión social.

Desde una perspectiva teórica enfocada desde el Trabajo Social, una intervención integral busca establecer conexiones emocionales que fomenten el empoderamiento y la autonomía de las personas a través de relaciones de confianza. Esta perspectiva refleja la esencia de la relación de ayuda, donde la empatía y la comprensión son pilares fundamentales.

La Teoría del vínculo social, desarrollada en diversos contextos psicológicos y sociológicos, proporciona una base conceptual valiosa. Este enfoque destaca la importancia de las relaciones interpersonales en la construcción de identidades y la búsqueda de pertenencia. Según Hirschi (1969) son 4 las partes que conforman el vínculo:

1. Apego: El apego se focaliza en la conexión emocional y la afinidad afectiva hacia otras personas. Es la base de las relaciones interpersonales, delineando la forma en que nos conectamos con los demás y desarrollamos vínculos emocionales. Este concepto implica tanto la necesidad de cercanía como el respeto por las normas sociales compartidas.
2. Compromiso: El compromiso va más allá de la conexión emocional, implicando una participación activa en actividades socialmente aceptadas. Se manifiesta a través de la dedicación y la disposición a invertir tiempo y esfuerzo en relaciones, responsabilidades o metas compartidas. En esencia, el compromiso impulsa la acción y la contribución positiva a diferentes ámbitos de la vida.
3. Implicación: La implicación se centra en la sensibilidad interpersonal y la consideración de las opiniones y perspectivas de los demás. Involucra la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, mostrando empatía y comprendiendo las complejidades de las interacciones sociales. La implicación promueve relaciones saludables al fomentar la comunicación efectiva y la construcción de confianza.
4. Creencias: Las creencias representan la internalización de normas y valores que guían la conducta. Estas creencias, arraigadas en la cultura, la educación y la experiencia personal, influyen en la toma de decisiones y en la forma en que percibimos el mundo. Las creencias actúan como un marco ético que moldea nuestras acciones y determina nuestro comportamiento en sociedad.

Aplicado a nuestro campo, esta teoría subraya la capacidad transformadora de las relaciones sólidas en la mejora del bienestar y la inclusión social.

En el ámbito práctico, la creación de vínculos se revela como una base para el éxito de las intervenciones y se convierte una estrategia clave para superar las barreras asociadas con la desconfianza y la reticencia de aquellos que han experimentado situaciones de vulnerabilidad y que han quedado al margen de la sociedad. Los profesionales del Trabajo Social, a través de la aplicación de técnicas como la escucha activa, la empatía y la atención centrada en la persona, pueden terminar construyendo estos lazos, contribuyendo positivamente en el acompañamiento social.

Acompañar implica avanzar al lado de alguien, compartir un proyecto común y mirar su historia desde una nueva perspectiva para que también esa persona pueda percibirse de manera distinta. Es tener fe en sus capacidades, ayudarlo a tomar conciencia y desarrollarse, independientemente de su situación actual. Para muchos individuos que enfrentan exclusión y marginación, con trayectorias personales complicadas y sin visión a futuro, la necesidad principal radica en recibir estímulos diferentes, adquirir nuevos conocimientos y tener acceso a oportunidades renovadas, así como contar con un entorno disponible y comprensivo. Una pedagogía social fundamentada en la confianza y el acuerdo. Es esencial que las personas entiendan que, junto con otros apoyos, contarán con profesionales que les brindarán tiempo y dedicación de manera individualizada. Se trata de colaborar en la elaboración de un proyecto personal de integración y ganar su

confianza profesional para poder acompañarlo de manera efectiva, como citan Cuesta y Carbonero (2022, 30-31).

Las personas con adicciones, por ejemplo, a menudo enfrentan estigmatización y aislamiento. La construcción de estos vínculos les brinda un espacio de aceptación y apoyo donde pueden sentirse comprendidos, lo que resulta vital para su proceso de recuperación. En el caso de problemas de salud mental, la conexión con un profesional de Trabajo Social no solo representa un recurso de asistencia práctica, sino también un apoyo emocional en momentos de vulnerabilidad. Las personas inmigrantes, al encontrarse en un entorno desconocido, a menudo experimentan soledad y aislamiento. En estos casos, los vínculos sociales creados a través del Trabajo Social les ofrecen una red de apoyo en su nueva comunidad, contribuyendo a una transición más suave y a una sensación de pertenencia. Asimismo, para aquellos que enfrentan desafíos de salud y dependen de medicación, la relación con un trabajador social se convierte en un faro de estabilidad y orientación, proporcionando un acompañamiento, gestionando o custodiando los medicamentos si es necesario, etc.

Si hablamos de comunidades, la creación de relaciones se convierte en un recurso muy valioso. En las comunidades desfavorecidas, estas relaciones no ofrecen apoyo únicamente a nivel individual, sino que también contribuyen al desarrollo de redes sociales que pueden tener un impacto positivo tanto en la comunidad como en el individuo. Hay lugares y entornos como comedores sociales, centros de día o talleres ocupacionales que facilitan el establecimiento y proceso de estas conexiones interpersonales.

Ahora bien, ¿por qué consideramos al Trabajador Social como el actor adecuado para forjar estos vínculos?

Cuando una persona se encuentra en situación de exclusión o de vulnerabilidad, tener apoyo profesional es crucial, la figura del Trabajador Social en estos contextos se convierte en un puente hacia la sociedad, ofreciendo un espacio libre de prejuicios, donde la persona puede expresar sus preocupaciones, miedos y necesidades.

En contextos de exclusión social, la carencia de habilidades y recursos para afrontar desafíos diarios suele ser recurrente. El trabajador social asume un papel fundamental al convertirse en orientador y educador mediante intervenciones personalizadas y planes de trabajo, capacitando a la persona para superar obstáculos y reintegrarse en la sociedad. Este apoyo es esencial en la construcción de autoestima y confianza, que se establecen a partir de estos vínculos de los que hablamos. El trabajador social proporciona apoyo emocional determinante en el proceso de recuperación y reinserción, contribuyendo significativamente a romper el ciclo de exclusión y facilitar la construcción de una vida más plena y autónoma.

4.3 Trabajo Social: Conceptos y Enfoques.

Es de una gran importancia sondear sobre las definiciones precisas y contextualizadas, especialmente al abordar la complejidad del término "persona sin hogar" (*houseless*). Reconocer y comprender las diversas interpretaciones de este concepto es esencial para no caer en estereotipos y prejuicios que, lamentablemente, a menudo rodean a las personas sin hogar. Estos estereotipos, basados en percepciones erróneas, contribuyen a la marginalización y la falta de comprensión hacia las personas que enfrentan estas situaciones. La búsqueda de definiciones correctas y nos permite ahondar en la diversidad de situaciones y desafíos que enfrentan las personas sin hogar, contribuyendo así a una visión más completa y respetuosa. No es necesario extenderse, es necesario encontrar y visibilizar lo que define la realidad en la actualidad.

“La pobreza no es algo nuevo, ha existido siempre, pero cambia de significado con el tiempo. Antes se refería casi exclusivamente a la privación de recursos económicos, hoy se trata más bien de una exclusión social (...) la pobreza es un hecho producido por determinadas estructuras y mecanismos socio-económicos creados por el hombre, además de por determinadas circunstancias personales.” (Cordero, 2007).

Es importante comprender que los conceptos de “sin techo” o “sin hogar”, aunque a menudo se fusionan por la falta de información, resultan ser términos diferentes y que connotan situaciones diferentes. El término de “sin techo” resalta la carencia de una vivienda física, es un término más específico en cuanto a la vivienda. El término “sin hogar” sin embargo, es más profundo y no abarca solo la carencia de vivienda, sino que compone un sentido más amplio, incluye la falta de un entorno familiar y afectivo, así como la ausencia de aspectos laborales, sociales... (Cordero, 2007)

Una persona sin hogar no es simplemente una persona que duerme en calle, ya que se trata de algo que va más allá, hay muchas personas que consiguen acceder a una habitación en un piso compartido, pero los pocos ingresos que tienen los tienen que invertir en esa habitación que, a menudo, son habitaciones en pisos muy mal equipados, insalubres, con ambientes nefastos para la integridad de cualquier persona, a lo que se suma la falta de apoyos y afecto. Todos estos factores y más, son los que comprenden la definición de persona sin hogar.

Para paliar estas diferencias que surgen y definir a este colectivo de manera integral, en el año 2005 se creó un marco común en la Unión Europea, rediseñado más tarde en 2017, en el que se definen los tipos de personas sin hogar según las circunstancias de la persona, ya que además, la ausencia de vivienda se percibe y se aborda de forma variada según el país. (FEANTSA)

ETHOS surgió a partir de una revisión de las definiciones existentes de personas sin hogar y las situaciones a las que se enfrentan diariamente los proveedores de servicios. Según FEANTSA (2017), estas categorías buscan abarcar todas las formas de falta de vivienda presentes en toda Europa, entre las que encontramos:

TIPOLOGÍA PSH.

A. SIN TECHO (*ROOFLESS*)

1. Residir en espacios públicos (sin residencia fija).
2. Pasar la noche en albergues y/o verse obligado a pasar el resto del día en espacios públicos.

B. SIN VIVIENDA (*HOUSELESS*)

3. Permanecer en centros de servicios o refugios (alojamientos para personas sin techo que permiten distintos modelos de estancia).
4. Residir en refugios destinados a mujeres.
5. Habitar en alojamientos temporales designados para inmigrantes y solicitantes de asilo.
6. Vivir en instituciones como prisiones, centros de atención sanitaria, hospitales, sin tener un lugar de residencia al que regresar, entre otros.
7. Alojarse en viviendas de apoyo (sin contrato de arrendamiento).

C. VIVIENDA INSEGURA (*INSECURE HOUSING*)

8. Residir en una vivienda sin título legal (viviendo temporalmente con familiares o amigos de manera involuntaria, o en una vivienda sin contrato de arrendamiento, excluyendo ocupaciones, etc.).
9. Recibir notificación legal de abandono de la vivienda.
10. Vivir bajo la amenaza de violencia por parte de la familia o la pareja.

D. VIVIENDA INADECUADA

11. Residir en estructuras temporales o chabolas.
12. Habitar en viviendas no conformes a la legislación estatal.

Cuadro N°1. Elaboración propia, fuente: FEANTSA

En muchos casos, la sociedad tiende a asociar la exclusión social con la falta de vivienda, visualizando este fenómeno de manera estrecha y limitada a la vida en la calle. No obstante, la realidad nos invita a comprender el problema más allá de sus manifestaciones más evidentes, como las personas sin un lugar donde resguardarse, revelando una variedad de condiciones de residencia precarias. (Cabrera, 2008)

Unido a todos estos conceptos y categorías encontramos el concepto del “sinhogarismo”, bajo mi experiencia, es el que hace referencia al problema subyacente de un colectivo que cada vez es más amplio. Es el fenómeno que da voz a un problema de índole social que abarca muchos factores que lo desencadenan.

“Entender el problema del sinhogarismo en términos de exclusión residencial significa abandonar la visión del mismo como una cuestión de desarreglo personal y de desadaptación individual. Es más, muchas de las conductas especiales o extrañas de quienes se encuentran sin techo no son sino una respuesta adaptativa a las condiciones extremas en que viven. Lejos de buscar explicaciones al problema basadas en la naturaleza peculiar de quienes lo padecen, en función de quiénes son, significa intentar resolver el enigma apoyándose esencialmente en la descripción y el análisis de la situación en la que están” (Cabrera 2008, pp.: 14).

Ligado a la problemática del sinhogarismo, y remontándonos al S. XX, aparece el concepto de "exclusión social" surge principalmente en el ámbito de las ciencias sociales y las políticas públicas. Se originó en el contexto europeo, concretamente se popularizó en Francia, a partir del libro *"Les exclus. Un français sur dix"* de René Lenoir y publicado en París por *Le Seuil* en 1974, que se acuñó el concepto con éxito como parte de un esfuerzo para comprender y abordar fenómenos sociales complejos relacionados con la desigualdad, la marginación y la falta de participación plena en la sociedad.

El concepto se arraiga en la preocupación por las transformaciones económicas y sociales, como la desindustrialización y los cambios en el mercado laboral, que llevaron a un aumento de la desigualdad y a la formación de grupos marginados. Además, la exclusión social se entiende no solo como la carencia de recursos materiales, sino también como la imposibilidad de participar activamente en la vida social y cívica.

A medida que la noción se difundió, se integró en el discurso de políticas públicas y se utilizó para orientar estrategias dirigidas a abordar las raíces y consecuencias de la desigualdad social. El concepto ha continuado evolucionando y adaptándose a diferentes contextos nacionales e internacionales, y sigue siendo un componente fundamental en el análisis y la intervención en problemáticas sociales (Sánchez Alias, A & Jiménez Sánchez, M; 2013).

La exclusión social puede ser inducida por diversas ramas y factores interrelacionados en una sociedad compleja.

- Económicamente, las desigualdades financieras y el desempleo pueden contribuir a la exclusión. En el ámbito educativo, el acceso desigual a oportunidades y recursos, así como la discriminación, también desempeñan un papel importante.
- Las desigualdades en el acceso a servicios de salud, factores socioeconómicos y discriminación en el ámbito de la salud pueden generar exclusión.
- Asimismo, la discriminación de género, la brecha salarial y las desigualdades en el acceso a oportunidades pueden contribuir a la exclusión social.
- Factores relacionados con la raza y la etnia, como la discriminación y desigualdades en el sistema judicial, también desempeñan un papel significativo.
- Las barreras en el acceso a viviendas adecuadas, la discriminación en el mercado inmobiliario y la falta de programas de vivienda asequible pueden generar exclusión en el ámbito de la vivienda.
- La discriminación basada en la discapacidad, barreras físicas y sociales, así como la falta de accesibilidad, también contribuyen a la exclusión.

Entre otros autores, Castel, R. (1995) propone que la exclusión es un recorrido, un proceso que va desde la vulnerabilidad y precariedad en el empleo hasta la ausencia total de trabajo y aislamiento social. Introduce el concepto de desafiliación, destacando la importancia de la inserción ocupacional y las relaciones sociales en la estructuración de la exclusión.

5. Presentación del Centro Social San Antonio (SERCADE).

5.1. Creación y evolución.

Desde su establecimiento en 2005 como entidad social por los Hermanos Capuchinos en Zaragoza, el Centro Social San Antonio ha trazado un camino evolutivo significativo... En sus inicios, su enfoque asistencialista buscaba abordar urgencias en la comunidad, con especial atención al colectivo de personas sin hogar. La rica historia de la institución se remonta a 1929, cuando los Hermanos Capuchinos establecieron el convento de San Antonio de Padua en el barrio de Torrero, con una visión social orientada al respaldo y desarrollo comunitario. Un año más tarde, en 1930 se inaugura el primer comedor social destinado a los hijos de las familias más modestas del colegio, pero seguido a este, durante unos cuantos años, se establecen más comedores para atender a los más desfavorecidos del barrio. En 1949 se fundó el Hogar de San Antonio y el Hogar de San José y se establecieron como lugares de encuentro y, que además, son los que sembraron las bases de lo que hoy en día es el Centro Social San Antonio. Desde 1950 hasta el año 2000 los Hermanos Capuchinos siguen con sus labores de promoción del tejido social del barrio y creación de distintos proyectos como pueden ser el Cine de Torrero y el Stadium Venecia.

En 2004 se concluyó la construcción del edificio actual, proporcionando un espacio propio al Hogar de Mayores (Centro de día actual) y al Comedor Social. Este lugar se convirtió en un punto de encuentro y actividades para los vecinos de Torrero. En aquel entonces todavía era gestionado y supervisado por frailes que pertenecían a los Hermanos Capuchinos. Es en el año 2005 cuando se profesionaliza la entidad dando el paso de contratar a una trabajadora social y un trabajador social, y, se empieza a trabajar realizando planes de intervención con la intención de no solo ayudar asistencialmente, si no trabajar con las personas y acompañarlas en su propio desarrollo, para conseguir su inserción en la sociedad.

La diversificación se empieza a manifestar a partir de 2012, durante este año y los siguientes se inician la colaboración en red con otras entidades. El Centro Social San Antonio, como entidad, pasa a formar parte de la Coordinadora de Personas Sin Hogar de Zaragoza, de la Red Aragonesa de Entidades Sociales para la Inclusión y la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

Más tarde en 2018, el centro se integró en la organización de SERCADE (Servicio Capuchino de Desarrollo y Solidaridad), cuya misión es canalizar y desarrollar la obra social de los Hermanos Capuchinos en la provincia española. Desde el 2019, el centro ha priorizado una intervención más integral, fortaleciendo su equipo profesional y lanzando programas innovadores cada año como el de inserción juvenil en colaboración con la Alianza Hospes.

En este contexto, puede surgir la interrogante sobre la elección del barrio... ¿Por qué Torrero-La Paz y no cualquier otro barrio de Zaragoza? La selección de este barrio específico se basa varias consideraciones, entre las que se encuentra la cercanía a la Iglesia de San Antonio, pero además, hay consideraciones, por ejemplo, por parte del Ayuntamiento de Zaragoza en coordinación con Ebrópolis y la Junta Municipal de Torrero (2015), que identifican a Torrero-La Paz como uno de los barrios obreros con menor nivel de ingresos en Zaragoza. Hay diversas fuentes que comparten información muy similar, entre las que me gustaría destacar la información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística (INE). Dicha información, recopilada desde el año 2015 hasta el más reciente disponible en 2021, revela las cifras de ingresos tanto a nivel individual como a nivel de hogar.

Las tablas elaboradas a partir de los datos del INE permiten visualizar de manera concreta la posición de Torrero-La Paz en términos de ingresos, ofreciendo una representación de su situación económica a lo largo de los últimos años. Este enfoque basado en datos reales contribuye a contextualizar y fundamentar la elección de este barrio como demandante de la implantación de recursos sociales de este carácter, proporcionando una visión clara de sus ingresos medios, que ya por aquellos entonces resultan bastante bajos, y me parece importante puntualizar que a 2024, con la subida de la vivienda, el alquiler, la alimentación y cualquier básico de la vida estos datos probablemente sean estremecedores. Durante mi estancia en prácticas, desde septiembre de 2023 a diciembre de ese mismo año, he podido experimentar en primera persona la gran subida de casos de urgente necesidad, el aumento de personas en calle, de problemas de adicciones y problemas de salud mental debido a la gran crisis social frente a la que nos encontramos generada por la inestabilidad política a nivel global, del gobierno y de las políticas públicas que deben ser consideradas, renovadas y respaldadas por profesionales. Todo esto repercute en la población y en las comunidades generando grandes necesidades y desquebrajando la estructura social.

POR PERSONA:

DISTRITO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Centro	18.656	17.947	18.648	19.233	19.808	19.950	20.162
Ensanche	15.817	15.672	16.259	16.708	17.159	17.316	17.647
La Almozara	12.437	12.462	13.181	13.786	14.304	14.280	14.981
Barrios rurales del norte	12.165	12.226	12.754	13.421	13.740	13.836	14.314
Oliver-Valdefierro	12.047	12.175	12.758	13.243	13.662	13.828	14.232
Casco antiguo	11.675	11.505	12.375	12.748	13.260	13.248	13.900
Margen Izquierdo	11.670	11.839	12.381	12.832	13.421	13.578	14.065
San José	11.637	11.456	12.214	12.627	12.915	13.048	13.563
Delicias	11.330	11.146	11.833	12.213	12.594	12.630	13.126
Barrios rurales del sur	11.074	11.112	12.086	12.420	12.869	12.961	13.331
Torrero-La Paz	10.705	10.662	11.323	11.793	12.194	12.275	12.761
Las Fuentes	10.362	10.276	10.954	11.431	11.705	11.772	12.248

Tabla nº1. Elaboración propia a partir de datos del INE (Instituto Nacional de Estadística)

POR HOGARES:

DISTRITO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Centro	43.415	42.367	42.869	43.985	45.475	45.451	45.337
Ensanche	38.373	38.868	39.867	41.179	42.613	43.005	43.666
Barrios rurales del norte	33.504	34.092	34.904	36.499	37.321	37.464	38.649
Oliver-Valdefierro	33.066	33.906	34.781	36.048	37.266	37.610	38.526
La Almozara	31.762	32.346	33.047	33.926	34.977	34.646	35.832
Margen Izquierdo	31.140	31.899	32.620	33.531	34.952	35.091	35.998
Barrios rurales del sur	29.493	30.212	31.361	32.089	33.117	33.213	34.120
Delicias	27.631	27.973	28.236	29.076	30.082	30.114	30.745
San José	27.559	27.951	28.442	29.265	30.126	30.120	30.957
Casco antiguo	26.523	26.880	27.432	28.070	29.341	29.346	30.108
Torrero-La Paz	25.500	26.121	26.980	28.238	29.464	29.599	30.672
Las Fuentes	25.158	25.460	26.095	27.056	27.869	27.859	28.561

Tabla nº2. Elaboración propia a partir de datos del INE (Instituto Nacional de Estadística).

Respecto de la evolución del centro social en materia de intervención, desde sus primeros años de acción hasta la actualidad, el Centro Social San Antonio ha experimentado una transformación significativa en su enfoque y alcance, marcando una transición crucial desde un modelo predominantemente asistencialista hacia un enfoque integral de intervención y desarrollo personal.

En sus primeras etapas, el centro se destacaba por proporcionar asistencia inmediata y esencial a aquellos en situación de extrema vulnerabilidad. Esta asistencia se manifestaba en servicios como el comedor social, ayudas económicas en algunos casos y apoyo material. Sin embargo, la evolución del centro ha sido fundamental para alejarse de un paradigma meramente asistencial.

En la actualidad, el Centro Social San Antonio ha adoptado un enfoque más profundo y enriquecedor: la intervención para el desarrollo integral de la persona. Trata abordar las complejas realidades sociales desde una perspectiva holística, reconociendo que el bienestar no se limita a las necesidades materiales inmediatas, sino que implica una transformación profunda en la vida de las personas, ya que muchas de ellas llegan al centro abrumados por la soledad, con problemas de salud física o mental, problemas de adicción...

Este cambio de paradigma implica la creación de programas y acciones que van más allá de la mera provisión de recursos esenciales (aunque también se ayuda a cubrir las necesidades básicas en las situaciones que se considera necesario). Se centra en el fortalecimiento de habilidades, la promoción de la autonomía, el fomento de la participación activa y el empoderamiento de los individuos. La implementación del Hogar de Mujeres y el programa de inserción residencial juvenil son ejemplos claros de crecimiento en cuanto a la profesionalidad y de este compromiso con la intervención y el desarrollo personal.

Esta evolución destaca la importancia de no limitarse a soluciones temporales, sino de embarcarse en un proceso continuo de apoyo y crecimiento. El Centro Social San Antonio a lo largo de los años ha pasado de ser un proveedor de ayuda a convertirse en un agente de cambio y desarrollo, contribuyendo activamente a la construcción de individuos y una comunidad más fuerte. Este enfoque no solo busca aliviar las condiciones inmediatas de vulnerabilidad, sino también trabajar hacia la creación de oportunidades que permitan a las personas recuperar la autonomía y participar plenamente en la sociedad.

Bajo mi experiencia en el Centro Social San Antonio, considero que es evidente la necesidad de implementar más centros sociales similares en cada barrio. La entrevista a una usuaria del centro subraya este punto. Se trata de una mujer usuaria del centro que utiliza muletas debido a problemas de salud en su pierna izquierda. Ella ha encontrado en el Centro Social San Antonio un refugio y una familia, pero no es cercano y accesible a sus condiciones, ya que vive lejos del centro y comparte su deseo de encontrar una habitación que se pueda permitir más cerca del centro social. Su testimonio refleja la necesidad de un espacio que fomente la participación activa, la inclusión y el desarrollo personal.

La presencia de usuarios que expresan su deseo de vivir cerca del centro o que adaptan su situación para estar en proximidad evidencia la relevancia de estos espacios en la vida cotidiana de quienes enfrentan situaciones de vulnerabilidad. Más centros sociales en cada barrio podrían responder a las necesidades específicas de diversas comunidades, garantizando que los servicios estén más accesibles y adaptados a las realidades locales.

La multiplicación de centros sociales similares permitiría atender de manera más efectiva las complejas realidades de exclusión social y los diversos problemas derivadas de ellas, proporcionando un abordaje integral que no solo satisfaga las necesidades básicas, sino que también promueva el desarrollo personal y la construcción de comunidades fuertes. Además, la descentralización de estos servicios puede reducir barreras logísticas y facilitar la participación activa de individuos, fomentando así un sentido de pertenencia y comunidad.

5.2 Naturaleza y Dependencia. Misión, Visión y Valores.

SERCADE (Servicio Capuchino para el Desarrollo y la Solidaridad) es una entidad sin ánimo de lucro registrada en el Registro Nacional de Asociaciones desde 1998, con su sede en Madrid. Dentro de esta organización se incluye el Centro Social San Antonio de Zaragoza. Su creación representa la manifestación de todas las actividades sociales llevadas a cabo por los Hermanos Menores Capuchinos a lo largo de décadas, colaborando estrechamente con diversas entidades y contando con una significativa participación de voluntarios.

En los estatutos de la Asociación "Servicio Capuchino de Cooperación al Desarrollo" (SERCADE), se establece que la dirección y administración de la asociación serán responsabilidad de la Asamblea General de Socios, como máxima autoridad, y la Junta Directiva, como órgano colegiado encargado de la dirección continua.

Misión: La función principal de SERCADE consiste en brindar acompañamiento a los Capuchinos de España en la gestión, coordinación, cohesión y desarrollo de sus programas sociales. Esto abarca tanto las 34 presencias que mantienen en la actualidad en España, como las custodias de México, Venezuela y Ecuador. Asimismo, se extiende a otros lugares que, debido a su relación histórica, hermandad, significado o presencias puntuales, se considera importante intervenir. Esta labor se enfoca en la gestión de programas de acción social y cooperación al desarrollo, así como en la intervención en educación en valores y sensibilización en los centros de formación, colegios y parroquias existentes.

Visión: SERCADE aspira a consolidarse como la marca social de los Capuchinos, siendo la entidad que integra todos sus programas y dinamiza la dimensión social del carácter franciscano. La misión de SERCADE es acompañar los programas de intervención social, infundiéndoles un enfoque evangélico y generando un impacto social genuino que se alinee con las necesidades de la sociedad.

En cada una de sus acciones, SERCADE no solo se centra en la práctica de la acción social, sino que también explora mecanismos que promuevan la participación activa de la sociedad a través del voluntariado y el cambio de conciencia colectiva mediante la sensibilización. La organización cree en el poder del trabajo en red, por lo que fomenta la participación conjunta de comisiones, grupos, espacios y entidades con sensibilidad franciscana en la construcción de una obra social eficaz y eficiente.

Valores: Siguiendo la esencia y el carácter de San Francisco de Asís, SERCADE refleja y encarna, en todas sus actividades y labores sociales, la identidad franciscano-capuchina mediante valores específicos y reconocibles. Estos valores son la Fraternidad, Solidaridad, Minoridad y Ecología, los cuales son expresados en su página web y corroborados por la autora durante las prácticas de intervención.

5.3 Actuaciones. Proyectos y Servicios.

Desde el Centro Social, no solo se aborda la falta de hogar, sino que también se ofrece un respaldo a distintos segmentos de la comunidad. Este espacio no se limita a atender exclusivamente situaciones de exclusión, sino que se extiende a diversos grupos de personas. Acompañamiento para jóvenes, apoyo esencial para personas mayores y respuesta a desafíos como la soledad no deseada y la depresión son algunos de los aspectos que encontramos conociendo el Centro Social. Ofrece una amplia variedad de servicios a través de sus programas y proyectos, incluyendo diversidad de actividades.

Es importante destacar que el centro cuenta con numerosos proyectos a las espaldas los cuales están todos en su página web muy bien detallados, aunque aquí queden reflejados los más actuales. Además los proyectos llevados a cabo son financiados a través de diversas instituciones y entidades comprometidas con la labor social. Casi todos están subvencionados por órganos como el Gobierno de Aragón, el Ayuntamiento de Zaragoza, la Unión Europea, Ibercaja Obra Social, A.M.A. y otras organizaciones, fortaleciendo el impacto positivo del Centro Social San Antonio en la comunidad.

Los siguientes proyectos abarcan diversas áreas de intervención social, contribuyendo al bienestar y desarrollo de las personas atendidas.

En el año 2023, destacan varios proyectos:

- **Familia Suma:**

Este proyecto se enfoca en familias vulnerables, proporcionando acompañamiento social, atención inmediata a necesidades básicas, itinerarios formativo-laborales y colaboración en red con otras entidades.

- **Abriendo Camino:**

Dirigido a personas mayores, busca estimular la autonomía mediante actividades recreativas, sociales y formativas, colaborando con otras entidades para mejorar el bienestar de este grupo.

- **Reactiva2: Itinerarios de inserción socio laboral:**

Con un enfoque en la recuperación emocional y relacional, este proyecto busca la inserción socio laboral mediante itinerarios personalizados y talleres ocupacionales.

- **Fronteras Abiertas:**

Centrado en la integración de individuos de origen extranjero, busca crear un espacio seguro, establecer redes de apoyo mutuo y estrategias de adaptación entre la sociedad migrante y receptora.

- **¡Seguimos contigo!:**

Ofrece atención integral a personas mayores, buscando satisfacer necesidades básicas, fomentar la autonomía y colaborar en red con profesionales del entorno.

- **Proyectando Oportunidades:**

Implementa itinerarios personalizados de formación y empleo, favoreciendo oportunidades laborales y promoviendo competencias personales y relacionales.

- **Futuro & Co:**

Diseñado para abordar el sinhogarismo en jóvenes, este proyecto busca evitar la institucionalización recurrente, promover la autonomía y contribuir al desarrollo de políticas públicas.

- **Aragón Incluye:**

Fomenta la integración social de individuos en riesgo de exclusión mediante acciones centradas en la persona, impulsando la autonomía y el desarrollo de capacidades.

- **Sobre Techo:**

Dirigido a mejorar la integración socio-residencial de personas en grave exclusión residencial, proporciona acompañamiento en el acceso a la vivienda y el desarrollo de capacidades.

En 2024 surgen nuevos proyectos que se complementan con algunos anteriores:

- **Comedor Social San Antonio (2023/2024):**

Destinado a personas en situación de sin hogarismo y exclusión social. Atiende diariamente a un elevado número de personas con comidas nutritivas y variadas. Brinda apoyo domiciliario a familias mediante la entrega de lotes de alimentos adaptados a su situación socioeconómica.

- **Acompañamiento de personas en exclusión (2023/2024):**

Propósito de atender necesidades básicas y apoyar el desarrollo de habilidades. Servicios incluyen acogida, valoración, intervención, alimentación, ropero, consultorio médico e inserción social y laboral.

- **Futuro & Co. Iniciativas para la desinstitucionalización de la juventud en exclusión socio residencial:**

Busca favorecer desinstitucionalización, empoderamiento y emancipación de jóvenes en proceso de cambio. Fomenta participación comunitaria, apoyos naturales y promoción de integración laboral y social.

- **Proyectando Oportunidades:**

Comprende el objetivo de mejorar inserción socio laboral y perfeccionar itinerarios formativo-laborales. Equipa con competencias personales, relacionales y conocimientos necesarios para el mercado laboral. Ofrece herramientas que promueven autonomía en la búsqueda de empleo. Colabora en red con profesionales del entorno para fortalecer intervenciones.

- **Atención de urgencia a personas en exclusión social con necesidades socio-sanitarias:**

Destinado a brindar acogida a individuos en situación de pobreza y vulnerabilidad. Garantiza estabilidad inicial cubriendo necesidades básicas. Acompaña procesos de estas personas en diversos recursos y servicios disponibles en Zaragoza. Imparte talleres de alfabetización digital destinados a personas en situación de exclusión.

A través de estos proyectos se da forma a los servicios que son puestos a disposición de los usuarios para garantizar un espacio seguro y que les brinda recursos a los que acceder.

Entre ellos encontramos servicios para cubrir necesidades básicas como la alimentación, la ropa o la higiene, servicios enfocados más hacia lo ocupacional y servicios que fomentan la autonomía y el desarrollo personal:

- **COMEDOR SOCIAL.**

El comedor social del Centro San Antonio se establece como un componente esencial que va más allá de simplemente proporcionar comida. Abierto los 365 días del año y con alrededor de 100 plazas, ha experimentado un aumento constante en la asistencia diaria, llegando a 90 personas o más.

La particularidad de este comedor radica en su enfoque personalizado, que no permite un acceso directo, sino que implica un proceso gestionado por la trabajadora social asignada según el perfil del usuario. Tras una primera cita de acogida ya se puede dar de alta en la lista del comedor y el usuario puede acceder a este, de esta manera nos aseguramos de que los servicios se destinen a personas con necesidades reales. Las trabajadoras sociales sabemos de la situación de cada persona que acude, por lo tanto, el comedor se convierte en una herramienta para la intervención activa. Que acudan a comer proporciona una oportunidad para el contacto directo con los usuarios, permitiendo un seguimiento diario y la identificación de posibles necesidades adicionales.

Este espacio opera bajo normas y reglas específicas que no solo regulan el funcionamiento adecuado del comedor, sino que también buscan fomentar la familiarización de las personas con el cumplimiento de reglas para su reinserción social. Se implementan medidas disciplinarias en casos de incumplimiento, como no avisar de la ausencia al comedor por tema de desperdicio de comida y de respeto hacia el centro, que resultaran dos días de sanción sin poder acudir al comedor, o bien si hay conflictos durante las comidas, en estos casos el equipo se reúne y determinan cuantos días de sanción tendrán los implicados.

Aunque el comedor generalmente es gratuito, existen excepciones, como el caso de aquellos que disponen de medios económicos y deben contribuir con una cuota mensual de baja cuantía ya que vienen derivados por otros motivos. Como podemos ver en dos de las entrevistas realizadas a usuarios, acudieron al comedor en un caso derivado por el Salud y en otro, por medio de otra usuaria del centro, buscando un espacio (entre otros) en el que luchar de manera efectiva contra la soledad y la depresión. Estos espacios han contribuido positivamente al desarrollo de los dos, siendo personas diferentes hoy en día. Por ello, este enfoque inclusivo permite que el comedor sea un lugar de encuentro para diversas personas.

Dada la base religiosa del centro, la tradición de bendecir la mesa y realizar una oración antes de cada comida destaca el compromiso espiritual del espacio. Por otra parte, la presencia constante de una trabajadora social y voluntarios que se encargan de supervisar y repartir los alimentos, asegura el correcto funcionamiento diario, creando así un espacio vital y positivo para la comunidad del Centro Social. Principio del formulario

- CENTRO DE DÍA.

El Centro de Día es un espacio polifacético creado para ofrecer apoyo y servicios a diversas personas, desde aquellos en situación de calle hasta los que buscan un refugio temporal durante el día. Cuenta con una variedad de elementos como mesas y sillas, ordenadores, libros, sofás... Este lugar de encuentro desempeña un papel crucial en la vida cotidiana de quienes lo utilizan.

La mañana comienza con "Café Calor", una iniciativa que invita a las personas a desayunar y disfrutar de café caliente. Aunque el seguimiento en comparación con el comedor es más relajado, sigue siendo un espacio abierto para la intervención y la interacción. Este enfoque más informal permite seguir conociendo a las personas y establecer el vínculo de confianza, ya que desde mi experiencia práctica, he podido comprobar la efectividad tanto de este espacio como el del comedor para la creación de vínculos con las personas; ellos se encuentran seguros, relajados, en su zona de confort y esto facilita la comunicación, que en muchas ocasiones se ve trabada por el objeto separador que encontramos en los despachos, además de encontrarse a menudo como espacios un poco más fríos o imponentes. A pesar de esto, tal y como nos recuerda la Trabajadora Social 2 en su entrevista, es tan importante el fomento y la creación de vínculos como encontrar los límites que no se deben sobrepasar.

No obstante el Centro de Día actúa como un refugio, proporcionando un lugar cálido y resguardado para aquellos que están durmiendo en la calle o que viven en condiciones precarias. También sirve como un segundo hogar para aquellos en situaciones menos extremas, ofreciendo un espacio donde pueden pasar el día y participar en diversas actividades además de fomentar los lazos sociales y establecer redes de apoyo. Esto es algo que encontramos en común en todas las entrevistas, las 4 personas encuentran el centro como su "segunda casa" o "su hogar", pasando más tiempo en sus inmediaciones que en cualquier otro sitio.

Es cierto que actualmente hay una demanda creciente y una subida en el volumen de trabajo, aun así el Centro de Día sigue siendo un lugar vital para la comunidad. A pesar de la disminución de actividades diarias, se mantienen las ligas de domino y los juegos de cartas, actividades que no solo estimulan a los usuarios sino que también fortalecen la conexión entre ellos.

En resumen, el Centro de Día no solo cumple una función práctica al proporcionar refugio durante el día y comodidades básicas, sino que también se destaca como un espacio de encuentro, interacción y apoyo para las personas.

- ROPERO.

El ropero en el Centro Social San Antonio, aunque no se trata de un ropero muy grande, desempeña un papel crucial en el apoyo a los usuarios. Su acceso está regulado a través de la coordinación con las trabajadoras sociales, quienes gestionan las citas con este servicio. Para solicitar ropa, los usuarios programan una cita con la trabajadora social correspondiente, quien emite un vale con el sello del centro, detallando la información relevante, como la hora de la cita para coger la ropa, las necesidades específicas y las cantidades requeridas. Este sistema de control no solo asegura un manejo eficiente del ropero, sino que también permite justificar y evaluar las intervenciones del centro con los usuarios. Normalmente, el servicio opera por las tardes, atendido por dos voluntarias encargadas de organizar, seleccionar y entregar la ropa. En situaciones de urgencia o necesidad, la propia trabajadora social acompaña al usuario al ropero para facilitar el acceso a las prendas necesarias.

Un aspecto destacado es que los usuarios tienen la libertad de elegir la ropa que deseen del ropero, respetando sus preferencias y estilo personal. Este enfoque, además de brindar comodidad, es crucial, ya que reconoce la individualidad y el gusto de cada persona, promoviendo así un sentido de empoderamiento incluso en momentos de vulnerabilidad. Este proceso no solo proporciona prendas de vestir esenciales, sino que también fomenta la confianza y el respeto hacia la autonomía de los usuarios.

- **DUCHAS Y LAVANDERÍA.**

Este recurso está dirigido principalmente a personas que viven en la calle o cuyas condiciones de vivienda les impiden satisfacer sus necesidades básicas de higiene y cuidado personal.

Las instalaciones de duchas y lavandería se utilizan bajo un sistema organizado para garantizar un uso equitativo y eficiente. Los usuarios tienen la posibilidad de utilizar una lavadora al día y dos sesiones de ducha por la mañana, salvo en situaciones de urgencia extrema, donde se flexibiliza esta restricción. Este enfoque estructurado busca fomentar el respeto a las normas del centro y asegurar que todos los usuarios tengan acceso a estos servicios de manera justa.

El acceso a las duchas y lavandería se gestiona mediante un sistema de citas coordinado por las trabajadoras sociales. Los usuarios solicitan una cita, especificando sus necesidades de aseo o lavandería, y reciben un vale que detalla la hora programada para su uso. Esta práctica, similar al procedimiento del ropero, permite un control adecuado de las intervenciones y facilita la evaluación de las necesidades individuales de los usuarios.

Para mantener un ambiente respetuoso y ordenado, el conserje del centro suele acompañar y brindar asistencia a los usuarios durante el uso de las lavadoras. En casos particulares o de urgencia, las trabajadoras sociales también participan activamente para garantizar un acceso rápido y adecuado a estos servicios.

- **ALOJAMIENTOS PARA PERSONAS EN EXCLUSIÓN.**

El Centro Social cuenta con algunas plazas para el alojamiento de personas en exclusión, en todos los casos se trata de viviendas de uso temporal que se utilizan a modo de puente para la reinserción de la persona usuaria.

- Hogar San Francisco: Ofrece alojamiento temporal con 12 plazas destinadas a mujeres que se encuentran en situación de exclusión residencial o en situaciones de violencia de género. El objetivo principal es proporcionar un entorno seguro y acogedor.
- Pisos para Hombres: Dos pisos con un total de 7 plazas destinadas a hombres mayores de edad que se encuentran en exclusión residencial. Estos pisos actúan como una solución temporal mientras los individuos trabajan hacia la consecución de alojamientos permanentes por sus propios medios.
- Piso para Mujeres: Un piso con dos plazas, en colaboración con el área de vivienda del Ayuntamiento de Zaragoza. Este alojamiento temporal busca brindar una solución provisional para mujeres en situación de exclusión residencial, actuando como un puente hacia la autonomía habitacional.
- Pisos Familiares: Dos pisos familiares, uno de ellos conveniado con el área de vivienda del Ayuntamiento de Zaragoza. Estos alojamientos están diseñados para familias en situación de exclusión residencial y sirven como apoyo transitorio mientras trabajan hacia la estabilización y obtención de viviendas permanentes.

- Proyecto Futuro & Co: Este proyecto cuenta con catorce plazas residenciales destinadas a jóvenes de 19 a 29 años en exclusión residencial. Este proyecto actúa como un puente temporal, ofreciendo alojamiento mientras los jóvenes trabajan hacia su autonomía y buscan obtener sus propios alojamientos de manera independiente.

- **TALLERES OCUPACIONALES Y TALLERES PARA LA PROMOCION DE LA AUTONOMÍA.**

El Centro Social San Antonio ofrece un variado abanico de talleres ocupacionales y actividades destinadas a la promoción de la autonomía personal. En los talleres ocupacionales, los usuarios tienen la oportunidad de participar en actividades como gimnasia, danza, pintura y talla de madera. Estos espacios no solo proporcionan una manera divertida y creativa de cuidar el cuerpo y despejar la mente, sino que también se convierten en lugares de encuentro donde los usuarios establecen conexiones significativas, forman amistades y crean nuevos vínculos sociales. En la entrevista de Bruno, por ejemplo, nos comenta que disfruta acudiendo a estos talleres porque le hacen conocer gente y pasar buenos ratos con otras personas que ya forman parte de su círculo gracias al Centro Social.

Por otro lado, los talleres orientados al desarrollo personal abarcan diversas áreas, incluyendo clases de español, talleres de informática con varios niveles, sesiones de búsqueda activa de empleo dirigidas por trabajadoras sociales, estimulación cognitiva para personas mayores, talleres de autocuidado y gestión de emociones. Estos talleres se conciben como herramientas para fomentar el crecimiento personal en diferentes aspectos de la vida diaria.

El acceso a estos talleres se gestiona a través de un proceso simple. Los usuarios deben completar un formulario previo con la trabajadora social, indicando las actividades en las que desean participar. En caso de que un grupo esté completo, se establece una lista de espera para dar oportunidad a posibles vacantes. Es importante destacar que estos talleres son de carácter gratuito, aunque se menciona que, si un usuario dispone de medios económicos, tiene la opción de realizar una aportación simbólica al centro como contribución. Este enfoque inclusivo busca garantizar que todos los usuarios tengan acceso a estas oportunidades, independientemente de su situación económica.

- **OTROS SERVICIOS.**

El Centro Social San Antonio brinda otros servicios que son esenciales a través de un equipo de voluntarios, entre los que se encuentran:

1. Servicio Médico: Un médico voluntario visita el centro una vez a la semana para ofrecer servicios de atención médica básica. Aunque no realiza diagnósticos, emite recetas para que los usuarios puedan obtener los medicamentos necesarios. Este servicio se coordina con una farmacia cercana, facilitando el acceso de los usuarios a los medicamentos recetados (todos prescritos por el médico de familia o que corresponda).

2. Psicólogas: Dos psicólogas voluntarias dedican un día a la semana, durante cuatro horas, para llevar a cabo sesiones terapéuticas con los usuarios. Este servicio está exclusivamente destinado a personas que se encuentran en situaciones de exclusión. La trabajadora social gestiona las citas, ajustándolas según las necesidades y prioridades semanales. Además, se establece una comunicación regular entre la trabajadora social y las psicólogas para mejorar la intervención social.

3. Voluntarios para Gestiones Administrativas: Tres voluntarios se encargan de gestionar trámites administrativos tres días a la semana. Disponen de un pequeño despacho donde llevan a cabo diversas gestiones administrativas, aliviando a los usuarios de trámites que, en ocasiones, pueden resultar complicados. Este servicio cobra relevancia en un contexto tan digitalizado, donde la brecha digital es notable. La Trabajadora Social 2, en la entrevista realizada, subraya la importancia de este servicio y destaca cómo estos voluntarios desempeñan un papel fundamental respecto a esta brecha ya que muchos usuarios enfrentan dificultades para realizar trámites telemáticos. La presencia de estos voluntarios se convierte en un recurso valioso para aquellos con escasos recursos y limitado acceso a la tecnología, proporcionando apoyo en gestiones administrativas que, de otro modo, podrían resultar abrumadoras para los usuarios.

LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN RED.

Los centros sociales, como San Antonio, no siempre pueden abordar todas las necesidades de las personas en situación de exclusión por sí mismos. El trabajo en red permite la colaboración con otras entidades y servicios que pueden ofrecer servicios complementarios, creando así una red de apoyo integral.

Las entrevistas realizadas a las trabajadoras sociales destacan la importancia del trabajo en red para abordar eficazmente las diversas problemáticas relacionadas con la exclusión social y la falta de vivienda. Ambas profesionales enfatizan que la colaboración y coordinación con otras entidades y servicios son fundamentales para ofrecer respuestas integrales a las necesidades de los usuarios. En concreto, en la entrevista con la TS 2, nos recalca lo importante que es cuando comienzas un proceso de intervención con una persona conocer a todos los recursos a los que acude para ponerte en contacto con los profesionales de allí y así poder tener más conocimiento de la situación de la persona con la que se trabaja. Igualmente subraya la importancia de evitar la duplicidad para poder ser como profesionales mucho más efectivas.

En este contexto, es esencial resaltar que el Centro Social San Antonio es parte de la Coordinadora de Personas Sin Hogar, una red que agrupa a varios recursos destinados a personas sin hogar en Zaragoza. La coordinadora realiza reuniones mensuales donde los distintos miembros comparten casos, establecen una agenda social común, exploran posibles proyectos conjuntos y discuten estrategias para evitar la duplicidad en la utilización de recursos similares.

La información proporcionada por las trabajadoras sociales subraya que estas reuniones mensuales son vitales para el intercambio de experiencias, la derivación efectiva de casos y la alineación de esfuerzos para abordar las complejas situaciones de las personas sin hogar. La pertenencia a la coordinadora no solo enriquece el conocimiento del centro sobre los recursos disponibles en la ciudad, sino que también fortalece la capacidad de ofrecer un apoyo más integral y coordinado a los usuarios.

FINANCIACIÓN Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

En líneas de financiación, el Centro Social San Antonio centra el origen de sus fondos en ingresos propios, donativos, fondos vinculados a los Hermanos Capuchinos y Subvenciones público-privadas. En la página web se encuentra detallada esta información, pudiendo acceder a auditorías anuales en las que están los ingresos y gastos.

Respecto a la estructura organizativa, SERCADE, formado por los Hermanos Menores Capuchinos de la Provincia de España y su base social, compuesta por trabajadores, voluntarios y socios, es liderado por la Junta Directiva, encabezada por el Presidente Benjamín Echeverría, el Secretario y Tesorero Carlos Coca, y tres vocales especializados en áreas clave. La Asamblea General, órgano de toma de decisiones, se reúne anualmente, abordando proyectos, misiones y sensibilización para reflexionar sobre la realidad social y colaborar en la ejecución de iniciativas, siempre guiados por los valores fundamentales. El equipo técnico, en estrecha colaboración con un equipo de apoyo y supervisión, se encarga de coordinar programas y ejecutar proyectos.

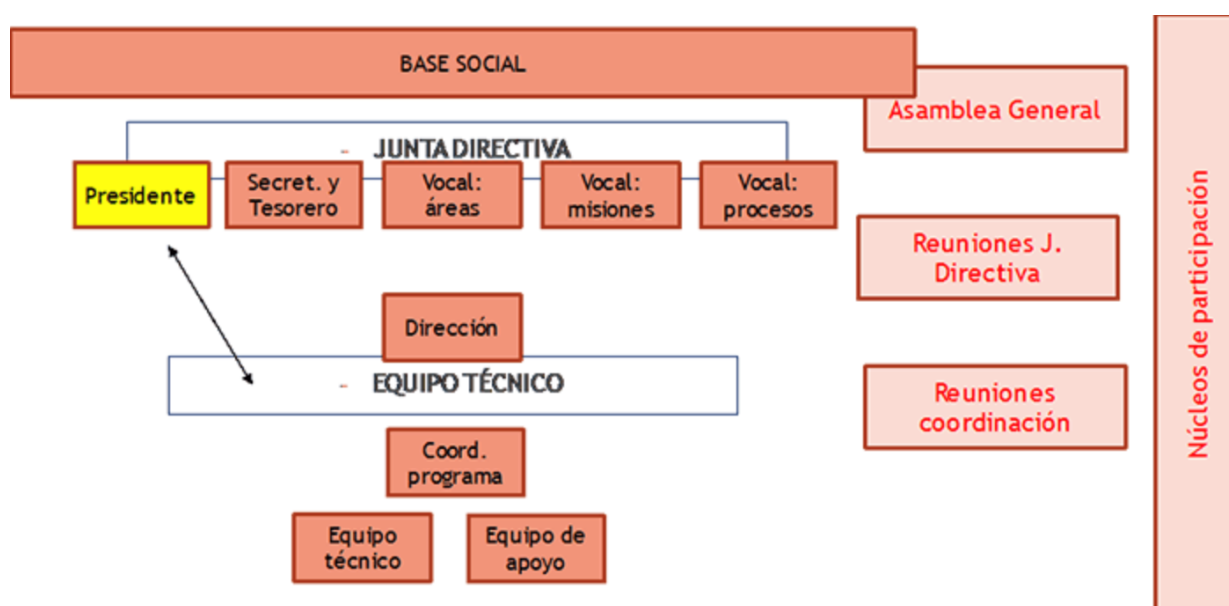


Imagen nº1. Organigrama SERCADE. Fuente: página web sercade.org

5.4 Proceso de Intervención Social.

En el Centro Social San Antonio, el proceso de intervención se basa en un enfoque integral y centrado en las necesidades específicas de cada persona atendida. Este modelo se implementa a través de un equipo interdisciplinario que busca proporcionar un acompañamiento significativo y eficaz a los usuarios. Este proceso se desarrolla en varias etapas, enfocándose en la construcción de vínculos consistentes para favorecer un entorno de confianza y respeto.

1. Acogida y Valoración:

Cada persona que acude al centro es recibida con una entrevista de acogida y valoración, como describe la coordinadora del centro en la entrevista. Este paso inicial permite conocer la situación, necesidades inmediatas y aspiraciones de la persona. Durante este proceso, se establece un primer contacto que busca generar un ambiente de escucha activa, libre de juicios, donde la persona se sienta comprendida y respetada.

A través de la entrevista con la TS.2, podemos observar que en esta primera entrevista de acogida normalmente acuden para cubrir sus necesidades básicas, por lo tanto, el primer paso suele ser una derivación al comedor social y valoración de la posibilidad de inscribirse en actividades del centro. Tras su incorporación a alguna de estas actividades, se comienza a realizar el seguimiento.

2. Plan de Atención Individualizado:

Con base en la información recabada durante la acogida, se desarrolla un plan de trabajo individualizado en colaboración con la persona atendida. Este plan aborda tanto las necesidades básicas, como alimentación y alojamiento (que a menudo es lo más complicado ya que cuentan con plazas limitadas), como otras áreas destinadas a la formación, empleo, relaciones sociales, y salud mental. La flexibilidad de estas intervenciones permite adaptarse a las necesidades cambiantes de cada individuo a lo largo del tiempo (TS.1)

3. Intervenciones Personalizadas y Grupales:

Las intervenciones se llevan a cabo de manera individualizada y grupal. Las actividades grupales incluyen todos los talleres y actividades que se han presentado a lo largo del estudio. Se deriva a ellos a la persona usuaria en función de sus necesidades, gustos, aficiones, capacidades, etc. Estos espacios no solo buscan abordar aspectos prácticos, como la formación o búsqueda de empleo, sino que también fomentan el desarrollo personal y las relaciones sociales como veíamos antes y como nos han dejado ver en varias de las entrevistas realizadas a los usuarios.

4. Evaluación Continua:

Se realiza una evaluación continua de las intervenciones mediante reuniones periódicas del equipo de intervención social, como indica una de las trabajadoras sociales entrevistadas (TS.1). Estas reuniones permiten analizar casos, compartir experiencias y ajustar estrategias de intervención. Además, se emplean encuestas de satisfacción al finalizar actividades y reuniones con voluntariado y profesionales contratados para evaluar el impacto y mejorar los procesos (TS.2).

5. Coordinación y Trabajo en Red:

Se colabora estrechamente con servicios sociales, centros de salud, hospitales, centros educativos y otras entidades del Tercer Sector, de esta coordinación muchas veces surgen casos y llegan nuevos usuarios al centro, como uno de los usuarios entrevistados, que nos cuenta que llega a través de una derivación del salud. También favorece la atención al usuario ya que del mismo modo, pueden ser derivados desde el Centro Social a otras entidades que sean más adecuadas o puedan apoyarles puntualmente en contextos específicos. No necesariamente tienen que seguir todas las intervenciones el orden anterior establecido, pero generalmente ocurren así.

Que las intervenciones sociales estén tan focalizadas en la persona y que se les brinde apoyo emocional desde el minuto cero genera en ellos una confianza absoluta, dejándose ver en otra de las entrevistas, en la que el usuario valora mucho la relación con la trabajadora social, compartiendo incluso que si fuera ella quien llevara su curatela confiaría plenamente y estaría mucho más tranquilo.

La eficacia de las intervenciones quedan reflejadas tanto en los PAI (Programa de atención individual) dónde se detalla cada entrevista con el usuario y cada aspecto relevante que surja de las posibles

coordinaciones con otras entidades, así como en las justificaciones, indicadores, etc., de los proyectos y servicios del centro. Además se puede ver claramente con la observación cómo van los usuarios en su proceso de desarrollo ya que la mayoría pasan la gran parte del día en el centro, esto facilita mucho a la hora de guiar las intervenciones o reconducirlas.

5.5 Funciones y Tareas de las Trabajadoras Sociales.

Las trabajadoras sociales del Centro Social San Antonio desempeñan un papel esencial en la implementación y coordinación de intervenciones sociales. Distinguimos entre las siguientes funciones y tareas:

1. Entrevistas de Acogida y Valoración: Las trabajadoras sociales realizan entrevistas iniciales con las personas que acuden al centro, llevando a cabo una valoración integral de sus necesidades. Estas entrevistas permiten identificar tanto las necesidades básicas (alimentación, alojamiento, higiene...), como aquellas de índole emocional, formativa o laboral.
2. Elaboración de Planes de Trabajo Individualizados: A partir de la información recopilada en las entrevistas, se elaboran planes de trabajo personalizados. Estos planes abordan las necesidades específicas de cada individuo, incluyendo tanto intervenciones individuales como participación en actividades grupales.
3. Coordinación de equipo: En muchos casos, las trabajadoras sociales asumen roles de coordinación, supervisando tanto al equipo de profesionales como a los voluntarios. En este caso, este papel lo desempeña la coordinadora del centro. La figura de coordinación es crucial para garantizar un funcionamiento eficiente del centro.
4. Seguimiento y evaluación continua: Realizan seguimientos periódicos de cada caso, evaluando la efectividad de las intervenciones implementadas. Esta evaluación constante se realiza tanto a nivel individual como en reuniones de equipo semanales para reflexionar sobre estrategias conjuntas.
5. Coordinación con otras entidades: Fomentan la colaboración y coordinación con otras entidades y servicios, tanto dentro como fuera del centro. Trabajar en red permite evitar duplicidades, optimizar recursos y ofrecer una atención más integral a las personas atendidas.
6. Intervención en crisis: Las trabajadoras sociales están preparadas para abordar situaciones de crisis y problemas emergentes que puedan surgir en la vida de las personas atendidas. Esto puede incluir dificultades con la administración, acceso a ayudas públicas, problemas de salud mental, entre otros.
7. Promoción de la Inclusión Social y Autonomía: Desarrollan estrategias y acciones específicas para promover la inclusión social y la autonomía de los usuarios. Esto implica adaptar las intervenciones según las necesidades y fomentar el empoderamiento de las personas.

Destacar que en San Antonio, la coordinadora asume una función más global y de supervisión en el centro. Sus responsabilidades incluyen la coordinación del equipo de profesionales y voluntarios, así como la interlocución con las administraciones públicas. Mientras las trabajadoras sociales realizan intervenciones directas, la coordinadora desempeña un rol estratégico, asegurando el buen funcionamiento general del

centro y promoviendo la cohesión entre los diferentes servicios. En algunos casos realiza intervenciones que requieran de mayor atención por su gravedad.

En contraste, la trabajadora social especializada por ejemplo, en el perfil de personas sin hogar de mediana edad, concentra su labor en la atención directa a este grupo específico. Su enfoque se centra en abordar las particularidades y desafíos específicos que enfrenta las personas individualmente, coordinando intervenciones adaptadas a sus circunstancias.

Ambos roles son complementarios y muy necesarios, ya que la coordinadora contribuye a la gestión eficiente del centro en su conjunto, mientras que las trabajadoras sociales especializadas profundizan en intervenciones focalizadas en perfiles específicos, asegurando así una atención integral y personalizada a la diversidad de usuarios que acuden al Centro Social San Antonio, creando un espacio efectivo y organizado.

5.6 Voluntariado.

En centros como San Antonio, el voluntariado desempeña un papel esencial al integrarse en diversas áreas de apoyo a personas en situación de exclusión. Un grupo diverso de voluntarios, compuesto por alrededor de 35-40 personas, contribuye en distintas actividades y servicios. Desde la alfabetización hasta el apoyo médico y psicológico, pasando por la gestión administrativa, el comedor, el ropero y la enseñanza en talleres como el de informática, el voluntariado se convierte en un pilar fundamental para el funcionamiento del centro. Su participación activa no solo proporciona asistencia práctica, sino que también fomenta la conexión y la empatía en la sociedad. La diversidad de perfiles y habilidades que aportan los voluntarios amplía el abanico de servicios y actividades, enriqueciendo el centro y mejorando la calidad de vida de quienes lo frecuentan.

Además de la colaboración de voluntarios externos, el centro San Antonio valora y fomenta la participación de usuarios como voluntarios internos. Esta iniciativa permite que personas que puedan enfrentar limitaciones físicas o circunstancias particulares encuentren una manera significativa de contribuir a la comunidad. Al ofrecer su ayuda en diversas capacidades, estos usuarios voluntarios no solo se benefician al sentirse útiles, sino que también desempeñan un papel crucial en el funcionamiento diario del centro. La inclusión de usuarios como voluntarios internos no solo fortalece el sentido de comunidad dentro del centro, sino que también refuerza la idea de que cada individuo, independientemente de sus circunstancias, tiene algo valioso que aportar.

Es muy importante reconocer que, sin la dedicación y el esfuerzo tanto de voluntarios externos como de usuarios voluntarios internos, el centro San Antonio no podría llevar a cabo sus diversas actividades y servicios con la misma efectividad. La contribución de todos estos actores, unidos por la voluntad de hacer una diferencia positiva en la comunidad, es lo que hace posible que el centro cumpla su misión de apoyar a quienes más lo necesitan.

6. Experiencia práctica dentro del Centro Social.

6.1 Reflexiones Personales y Profesionales.

Realizar las prácticas y posteriormente este Trabajo Fin de Grado del Centro Social San Antonio ha sido un para mí un viaje formativo y de crecimiento increíble. Me enorgullece realizar este estudio y espero que el lector haya podido entender perfectamente cómo se desarrolla la intervención en materia de Trabajo Social en este tipo de centros.

Durante mi tiempo trabajando en el centro social, he sido testigo de lo complejo que es el fenómeno del sinhogarismo ya que genera una variedad de problemas que a la vez son únicas en cada individuo al que afecta. Además considero que hay una gran desinformación e invisibilización tanto del colectivo como de la manera en la que se trabaja desde los centros sociales o entidades que acompañan a estas personas excluidas de la sociedad. Es crucial romper la estigmatización y prejuicios, estas personas a menudo se sienten abandonadas y repudiadas por la sociedad, no les culpo, yo misma durante los acompañamientos que realizamos he sido testigo de cómo la gente a menudo mira con desdén a estas personas, lo que refleja la estigmatización de la que os hablo. También es triste ver cómo reaccionan algunas personas de las administraciones cuando intentan realizar gestiones solos, a menudo enfrentando obstáculos o incluso siendo tratados de una forma que no es la correcta. Ellos mismos en algunas ocasiones han manifestado que quieren formar parte de la sociedad, pero que es esta sociedad la que no les deja formar parte.

En este contexto, también he comprendido la importancia del trabajo en red y la coordinación constante entre diferentes entidades y profesionales. Las personas que acuden a estos centros enfrentan una variedad de problemáticas, y la colaboración entre distintas instituciones es fundamental para brindarles una intervención efectiva. Además esta colaboración en red saca mucho más provecho ya que se trabaja conjuntamente para abordar problemas sociales que realmente afectan a todos, se ayuda al crecimiento y desarrollo profesional entre entidades también y con la creación de proyectos, actividades y demás se fomenta el sentimiento de comunidad.

Asimismo, como he nombrado antes, he reflexionado profundamente sobre la necesidad de visibilizar tanto el colectivo como estos centros, ya que a menudo están estigmatizados debido a la desinformación, así como el trabajo desempeñado por parte de los trabajadores sociales, que a menudo es cuestionado. Creo firmemente que la implantación de más centros que promuevan la acción social desde la intervención para personas que están en situaciones vulnerables es un paso adelante para la sociedad y fomentaría una comunidad más cohesionada. Aunque parezca que no, estos espacios fomentan la disminución de la delincuencia, la violencia, problemas de adicciones, etc.

7. Resultados y Análisis.

7.1 Recapitulación: Logros y Desafíos del Centro Social San Antonio (SERCADE).

A lo largo de este estudio hemos explorado en profundidad el funcionamiento y las intervenciones del Centro Social San Antonio, así como las reflexiones personales y profesionales derivadas de la experiencia práctica y del análisis de las entrevistas realizadas a los profesionales del centro.

Este Trabajo Fin de Grado ha consistido en la exploración profunda del Centro Social San Antonio, conociendo de cerca su funcionamiento e intervenciones sociales, así como las reflexiones e información proporcionadas por las trabajadoras sociales en las entrevistas.

Realizando una recapitulación de los resultados del estudio, encontramos algunos logros y desafíos que enfrenta el centro social en la actualidad, en cuanto a los resultados positivos encontramos una implementación de un modelo de intervención social centrado totalmente en las necesidades de las personas, enfocado en proporcionar acompañamiento individualizado y planes de trabajo personalizados para fomentar la autonomía y la inclusión socio-laboral; Se establecen vínculos de confianza y empatía con los usuarios y se crean espacios seguros, además, hay una coordinación efectiva con otras entidades y servicios para garantizar el apoyo al usuario y el correcto funcionamiento para la comunidad en general evitando duplicidades.

Por otro lado, se han identificado algunos desafíos y dificultades. No solo en cuanto al funcionamiento, sino también debido a causas externas... por ejemplo, se encuentran con la necesidad de buscar fuentes de financiación estables que garanticen la continuidad de actividades y servicios, y que a su vez permitan establecer más puestos de trabajo para poder abordar de manera efectiva el funcionamiento del centro. También es un gran desafío el abordar las situaciones tan diversas y complejas, como la atención a personas con adicciones, problemas de salud mental o experiencias previas en protección de menores, que requieren intervenciones especializadas y muy coordinadas. Como no, otro de los desafíos más latentes es el enfrentamiento a la estigmatización y la falta de visibilidad del colectivo de personas sin hogar y de los centros sociales que los atienden, así como la percepción errónea sobre el papel y las capacidades de los profesionales del trabajo social.

Desde sus inicios hasta la actualidad, el Centro Social ha logrado importantes avances en la atención y acompañamiento de las personas en situaciones de vulnerabilidad, pero todavía enfrentan desafíos y seguirán surgiendo, porque al fin y al cabo... estamos hablando de lo social.

7.2 Impacto de las Intervenciones en las personas usuarias.

Las intervenciones llevadas a cabo en el Centro Social San Antonio quedan marcadas de alguna manera en la vida de los usuarios. A través del contacto directo con los profesionales y voluntarios del centro, los usuarios han experimentado cambios positivos tanto a nivel individual como comunitario.

En primer lugar, las intervenciones han contribuido a mejorar el bienestar emocional y psicológico de los usuarios. Al establecer vínculos sólidos y empáticos con los profesionales del centro, muchos usuarios han encontrado un espacio seguro donde poderse expresar sin temor al juicio o la estigmatización. La escucha activa y el apoyo emocional proporcionados por el equipo del centro han ayudado a muchos usuarios a reconstruir su autoestima y confianza en sí mismos, sentando las bases para un cambio positivo en sus

vidas. Como vemos en la entrevista realizada a una usuaria, esta comparte que llegar al centro y que le acogieran con tanta cercanía le cambió la vida. Esta expresión es utilizada por todas las personas que han realizado las entrevistas, lo que genera un importante indicador.

Además del impacto emocional, las intervenciones han tenido también resultados en otros muchos aspectos en la vida de los usuarios. A través de programas de formación y capacitación, muchos usuarios han adquirido nuevas habilidades y competencias que les han permitido acceder a oportunidades de empleo y educación. La alfabetización como puente para aprender el idioma, la formación en habilidades laborales y la orientación profesional ofrecidas en el centro han abierto puertas para numerosos usuarios, proporcionándoles las herramientas necesarias para salir del ciclo de la exclusión social.

Además, las intervenciones han fortalecido el sentido de comunidad y pertenencia entre los usuarios. Al participar en actividades grupales y eventos comunitarios organizados por el centro, los usuarios han tenido la oportunidad de charlar y conocerse con otras personas y crear redes de apoyo mutuo.

7.3 Análisis de las entrevistas realizadas.

A través de las entrevistas realizadas a cinco usuarios y usuarias del Centro Social San Antonio, se observa una serie de aspectos comunes que ilustran la experiencia general de quienes recurren al centro en busca de ayuda y apoyo. En primer lugar, todos los entrevistados llegan al centro debido a diversas situaciones de vulnerabilidad, como la falta de vivienda, problemas de salud mental o dificultades económicas extremas y sobrevenidas. La intervención de las trabajadoras sociales es crucial para su acceso al centro y para abordar sus necesidades inmediatas, como la comida, la higiene y el apoyo emocional.

En cuanto a la utilización de servicios, los entrevistados aprovechan una variedad de recursos ofrecidos por el centro, incluyendo el comedor, el centro de día y los diversos talleres ocupacionales como cerámica, pintura e informática. Participar en estas actividades no solo vemos que satisface sus necesidades prácticas, sino que también les proporciona una sensación de propósito y contribuye a su desarrollo personal y social.

El acceso a los servicios del centro tiene un impacto significativo en la vida cotidiana de todos los usuarios que acuden a él, todos los entrevistados coinciden en que les ha cambiado la vida el poder utilizar servicios como el comedor o el centro de día, entre otros.

Más allá de abordar las necesidades básicas, el centro promueve el bienestar emocional y el desarrollo personal de los usuarios, lo que se refleja en una mejora en su calidad de vida y su sentido de identidad.

La relación con las trabajadoras sociales es descrita como fundamental para el proceso de recuperación y desarrollo de los usuarios. La empatía, la comprensión y el apoyo continuo por parte de las trabajadoras sociales desempeñan un papel crucial en la superación de obstáculos y la construcción de confianza.

Además, es importante destacar la necesidad de que los centros sociales sean inclusivos como mencionábamos a lo largo del estudio, reconociendo que cada individuo es único y enfrenta desafíos y necesidades diferentes. Aunque todos los usuarios llegan con situaciones de vulnerabilidad, no todos tienen las mismas necesidades ni los mismos problemas. Por lo tanto, es crucial que los centros sociales ofrezcan varios servicios y recursos que aborden las diversas necesidades de su comunidad.

7.4 Contribuciones del Centro Social San Antonio a la Acción Social.

Las contribuciones del Centro Social San Antonio a la acción social son significativas y abarcan diversos aspectos:

- Ofrece una atención integral: El centro aborda no solo la falta de hogar, sino también otras necesidades humanas, ofreciendo respaldo integral a distintos segmentos de la comunidad.
- Cuenta con proyectos y servicios diversificados: Desarrolla proyectos y servicios que van más allá de la exclusión, incluyendo iniciativas para familias vulnerables, personas mayores, individuos de origen extranjero, jóvenes en situación de sinhogarismo, entre otros.
- Promueve la inclusión social: Promueve la inclusión social mediante proyectos como "Aragón Incluye," que busca integrar a individuos en riesgo de exclusión social en igualdad de oportunidades.
- Hace promoción de la autonomía: Proyectos como "Reactiva2" y "Proyectando Oportunidades" buscan fortalecer la autonomía de las personas a través de itinerarios formativo-laborales y desarrollo de competencias.
- Da respuesta a desafíos sociales: Aborda desafíos como la soledad no deseada y la depresión en personas mayores a través de proyectos como "¡Seguimos contigo!" y "Abriendo Camino."
- Trabaja en red: Colabora en red con otras entidades, fortaleciendo el impacto positivo del centro en la comunidad.
- Cuenta con espacios de refugio: Proporciona espacios como el Centro de Día, que actúa como refugio durante el día, especialmente para aquellos en situación de calle o viviendo en condiciones precarias.
- Fomenta la creación de vínculos sociales: Facilita la creación de vínculos sociales mediante iniciativas como "Café Calor" en el Centro de Día, propiciando un ambiente seguro para la interacción y la intervención.
- Atiende las necesidades más básicas: Ofrece servicios esenciales como comedor social, duchas, lavandería, ropero, y alojamientos, cubriendo necesidades básicas de las personas en situación de exclusión.
- Ofrece apoyo emocional y educativo: La presencia constante de trabajadores sociales y voluntarios que proporcionan servicios como terapia psicológica, talleres de promoción de autonomía o de habilidades sociales para realizar entrevistas de trabajo, garantiza un apoyo emocional y educativo integral, contribuyendo al bienestar de la comunidad.
- Busca el desarrollo de modelos innovadores: Proyectos como "Futuro & Co" buscan desarrollar modelos innovadores para abordar problemáticas específicas, influenciando políticas públicas y promoviendo la autonomía.

8. Conclusiones.

En relación a todo el trabajo realizado anteriormente, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

El enfoque adoptado por el Centro Social basado en el modelo de intervención centrado en la persona es el modelo más adecuado para utilizar en estos contextos ya que al final impacta como una estrategia efectiva que promueve la autonomía de la persona y su inclusión socio laboral.

Hay una especial relevancia en el establecimiento de vínculos empáticos, la creación de relaciones sólidas entre los profesionales y los usuarios es fundamental para el éxito de estos procesos de intervención, el respeto, la ausencia de prejuicios, son las piezas que construyen estos vínculos y que permiten que los usuarios se sientan comprendidos y apoyados en su paso por el centro.

Es importante comprender la temporalidad de las intervenciones y que en muchos casos los recursos se ofrezcan con una limitación temporal, esto tiene justificación en que si le brindas a una persona un apoyo que puede utilizar a lo largo del tiempo, es menos probable que esta persona se motive por conseguir ciertos logros, además, se asegura un uso eficiente de estos servicios y recursos y se da paso a que otras personas también puedan acceder a ellos.

Se hace evidente la importancia de promover la implementación de más centros sociales con enfoques similares, que aborden tanto las necesidades básicas como las emocionales y formativas de las personas en situación de exclusión. Así como promover la formación continuada de los profesionales del trabajo social para poder obtener conocimientos específicos en base a las problemáticas o contextos nuevos que pueden surgir.

8.1 Limitaciones y Recomendaciones para Futuras Investigaciones.

Durante la realización de este estudio, me he enfrentado a diversas limitaciones que han impactado en el proceso de la investigación y que podrían ser consideradas para futuros trabajos en este campo.

Una de las principales dificultades fue la realización de entrevistas con un número elevado de profesionales del centro. Su elevada carga de trabajo ha dificultado la coordinación de las entrevistas, limitando la cantidad de información que he podido obtener directamente de ellos. A pesar de intentar concertar entrevistas adicionales con otros perfiles de trabajadoras sociales diferentes a los que tenemos en el estudio, la gran carga laboral que tienen en estos momentos impidió su participación.

Asimismo, me encontré con obstáculos al intentar entrevistar a los usuarios del centro. Algunos de ellos mostraron una notable inestabilidad, lo que dificultó la programación y realización de las entrevistas. He tenido que acudir al centro en diferentes momentos para intentar realizar las entrevistas, ya que algunos usuarios no acudían a las citas programadas o no se encontraban en condiciones adecuadas para llevar a cabo la entrevista. Estas limitaciones afectaron también a la cantidad y la calidad de los datos recopilados, lo que podría haber influido en el cuerpo del análisis y la comprensión de ciertos aspectos de la intervención social en el centro.

Por lo tanto, para futuras investigaciones en este ámbito, sugiero establecer estrategias y enfoques de muestreo adaptativas que puedan abordar la inestabilidad del colectivo y permitir ciertos ajustes en el proceso de las entrevistas, así como disponer de mayor tiempo para realizar el estudio. En cuanto a las profesionales, quizás sería más efectivo un cuestionario ya que puedes sacar información de interés y es un

poco más rápido, aunque considero que las entrevistas semiestructuradas siempre dan más vida a este tipo de estudios de investigación.

9. Referencias bibliográficas.

- Benítez, G. (2003). Una Teoría del Control de la Delincuencia. Capítulo Criminológico. Trad.; Vol. 31. pp., 5-31.
- Cabrera, P., Rubio Martín, M.J., Blasco, J. (2008). ¿Quién duerme en la calle? Obra Social La Caixa. España. (ISBN: 978-84-612-7228-0).
- Cabrera, P.J., Rubio Martín, M.J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración, Nº 75. (ISSN 1137-5868), pp.51-74.
- Castel, R. (1995). De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso. Rv. Archipiélago, nº 21, 27-36.
- Cordero, P. (2007, abril). Los "sin techo en España". Humanismo y Trabajo Social, Vol.6, pp.55- 70.
- Cuesta, A. et ALIUS (2022). El acompañamiento en la intervención social. En *Estudio de casos desde el Trabajo Social* (pp. 29-43). Wolters Kuwer Legal & Regulatory España, SA. Universidad de La Rioja.
- FEANTSA. (2015). ESTRATEGIA NACIONAL INTEGRAL PARA PERSONAS SIN HOGAR Y TIPOLOGÍA ETHOS. <https://www.feantsa.org/>
- González Ramos, F., Fagundo Rivero, R., Díaz González, J.M., González Gómez, E. (2022). Los modelos de intervención social con las personas sin hogar. Servicios Sociales y Política Social, XXIX (ISSN: 1130-7633), 27-42.
- Hirschi, T., & Stark, R. (1969). Hellfire and Delinquency. Social Problems, 17 (2), 202-213.
- Lenoir, R. (1974) Les exclus. Un français sur dix, Paris, Le Seuil.
- Pérez, A., Creanga, C., Rodríguez, C., Gutiérrez Sanz, E., Millas, E., Fábregas, I., Pons Matilla, J., García Núñez, MT., Tortajada, M. (2013). El Modelo Housing First, Una Oportunidad Para La Erradicación Del Sinhogarismo En La Comunidad De Madrid.
- Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social EAPN Madrid. <https://www.eapnmadrid.org/>
- Revista Servicios Sociales y Política Social. (1984). XXIX (ISSN: 1130-7633) Consejo General de Trabajo Social. <https://www.serviciosocialesypoliticassocial.com/>
- Sánchez Alías, A., & Jiménez Sánchez, M. (2013). EXCLUSIÓN SOCIAL: FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y DE LA INTERVENCIÓN. Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social, 3, 133-156.
- Sánchez Morales, M. R. (2012). EN LOS LÍMITES DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL: Las Personas Sin Hogar En España. On The Boundaries Of Social Exclusion: Homeless People In Spain. OBETS. Revista de Ciencias Sociales, 7, 307-324.

- Vilarrodona, J. U. (2014). De la calle al hogar Housing First como modelo de intervención y su aplicación en Barcelona. Ediciones San Juan de Dios.

Webgrafía:

- Centro Social San Antonio. (2023, Noviembre). Centrosocialsanantonio.es.
<https://centrosocialsanantonio.es/>
- INE. Instituto Nacional de Estadística. (s. f.). INE. <https://www.ine.es/>

10. Anexos.

10.1 Fichas de recursos para Personas Sin Hogar en Zaragoza.

FUNDACIÓN CRUZ BLANCA

1. NOMBRE DEL CENTRO: Fundación Cruz Blanca.

2. DOMICILIO: C. de Terminillo, 22-24, Delicias, 50017 Zaragoza

3. TELÉFONO: 976 32 63 29

4. E-MAIL: dpd@cruzblanca.org

5. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): Organización privada, sin ánimo de lucro, de naturaleza fundacional creada por los Hermanos Franciscanos de Cruz Blanca.

6. DIRIGIRSE A: Trabajadoras Sociales y/o cualquier profesional que se encuentre en la entrada de la fundación.

7. POBLACIÓN ATENDIDA: Población migrante, colectivos vulnerables, atención socio comunitaria, personas víctimas de trata de seres humanos, atención a infancia y familia, población reclusa.

8. ATENCIÓN OFRECIDA:

- Atención a población migrante.
- Empleo (Entabán).
- Atención Socio comunitaria.
- Atención a colectivos vulnerables.
- Trata de seres humanos.
- Prevención y Promoción de la Salud.
- Infancia y Familia.
- Cobertura de Necesidades Básicas.
- Atención a Personas Reclusas.
- Formación.
- Voluntariado.
- Cooperación Internacional.

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD: DNI, NIE o Pasaporte, no tiene por qué ser físico en el caso de haber sufrido algún robo o pérdida de la documentación.
Documento para la protección de datos.

10. MEDIOS ECONÓMICOS: Fondos propios, subvenciones de la DGA, del Estado, del Ayuntamiento de Zaragoza, donaciones.

11. MEDIOS HUMANOS: 17 Trabajadoras Sociales, Personal de limpieza, voluntariado (usuarios voluntarios), 1 pedagoga, 1 integradora social.

CRUZ ROJA: ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS SIN HOGAR.

1. NOMBRE DEL CENTRO: Cruz Roja. Atención integral a personas sin hogar.

2. DOMICILIO: C/Miguel Servet, 47.

3. TELÉFONO: 976 22 48 80

4. E-MAIL: zaragoza@cruzroja.es

5. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): Es una de las principales organizaciones privadas de voluntariado en España, una organización independiente y moderna.

6. DIRIGIRSE A: Trabajadoras sociales de referencia del proyecto.

7. POBLACIÓN ATENDIDA: Principalmente Personas sin Hogar y/o en riesgo de exclusión.

8. ATENCIÓN OFRECIDA:

-Servicio nocturno de Atención de calle: Unidad de Emergencia Social (UES) compuesta por un conductor, una trabajadora social y varias personas voluntarias, realizan itinerarios por las distintas zonas de la ciudad llevando a cabo la actividad in situ. Entre las actividades que realizan se encuentran la detección de casos nuevos de personas en calle o en riesgo de exclusión.

-Atención diurna: Servicio de acogida y acompañamiento social al cual se accede por derivación de UES y/o en coordinación con otras entidades. Se da continuidad a los procesos iniciados en la calle y a personas que, no siendo vistas de noche por la unidad móvil, se acercan por voluntad propia a Cruz Roja.

Se realizan actividades de información, orientación, acompañamiento, mediación, asistencia, derivación, capacitación, entregas de bienes y económicas, abarcando las distintas áreas en las que se trabaja.

-Atención socio-sanitario: una trabajadora social con dos voluntarios más, que son el conductor y personal sanitario realizan visitas a los diferentes recursos para personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza para la realización de pruebas rápidas de detección de enfermedades de transmisión sexual, hepatitis, etc.

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD: DNI, NIE o Pasaporte, no tiene por qué ser físico en el caso de haber sufrido algún robo o pérdida de la documentación.

Las personas usuarias deben firmar un documento para la protección de datos.

10. MEDIOS ECONÓMICOS: El proyecto está financiado por el Gobierno de Aragón dentro del Programa de Interés Social a cargo de la asignación tributaria del IRPF.

11. MEDIOS HUMANOS: Trabajadoras Sociales que son las encargadas de la atención diurna que se realiza en el despacho, la valoración y seguimiento. Más personal como el conductor que conduce la Unidad Móvil en horario nocturno y el personal de voluntariado que su labor es la capacitación de voluntarios, facilitar su incorporación al proyecto y adecuar su formación a las necesidades del mismo.

FUNDACIÓN SAN BLAS

1. NOMBRE DEL CENTRO: Fundación San Blas.

2. DOMICILIO: P. º Echegaray y Caballero, 24, 26, Casco Antiguo, 50003 Zaragoza.

3. TELÉFONO: 654 21 93 30

4. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): Entidad sin ánimo de lucro de carácter público.

5. DIRIGIRSE A: Trabajadoras Sociales o personal voluntario de cada puesto de la fundación. La puerta de entrada y derivación a los recursos y otras entidades son las Trabajadoras Sociales.

6. POBLACIÓN ATENDIDA: Personas Sin Hogar.

7. ATENCIÓN OFRECIDA:

-Servicio de apoyo con equipo técnico: Apoyo en la intervención social, psicológica y/o laboral, desarrollando tareas administrativas (citas previas, derivaciones, registro de datos) y acompañamientos

-Servicio de ropero: Entrega de materiales de pernoctación. En horario de martes, jueves y viernes de 18:30 a 19:30.

-Servicio de cenas: Entrega de cenas, control de entrada y supervisión.

-Servicio de desayunos: Preparación y servicio de desayunos a personas sin hogar. El horario es de 8:30 a 10:30 horas.

-Servicio de consigna: Control de entrada, supervisión y manejo del programa interno de la entidad. El horario es tanto por la mañana como por la tarde, de 9:30 a 13:30 y de 18:30 a 19:30.

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD:

- DNI / NIE / Pasaporte

- Empadronamiento

Fotocopia de los mismos en caso de robo o pérdida.

10. MEDIOS ECONÓMICOS: Se sujetan económicamente a subvenciones del Gobierno de Aragón, la UE, Ayuntamiento de Zaragoza, CaixaBank, Ibercaja, Fundación Caja Inmaculada, Fundación Carreras...

11. MEDIOS HUMANOS: La fundación San Blas cuenta con Trabajadoras Sociales, Psicóloga, Educadora Social, Orientadora Laboral, Voluntarios, Cocineros, Personal de limpieza y mantenimiento.

CENTRO FOGARAL DE CÁRITAS DIOCESANA.

1. NOMBRE DEL CENTRO: Centro Fogaral, un proyecto de intervención especializada de Cáritas Diocesana de Zaragoza.

2. DOMICILIO: Calle Ramón y Cajal, Nº 19. Código postal: 50004, Zaragoza.

3. TELÉFONO: 976 44 02 00, 629 952 317.

4. E-MAIL: fogaral@caritas-zaragoza.es

5. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): es una entidad de titularidad privada.

6. DIRIGIRSE A: Directora del Centro.

7. POBLACIÓN ATENDIDA: desde el proyecto se atiende a mujeres que están en contextos de prostitución vulnerable, víctimas o posibles víctimas de explotación sexual y trata con fines de explotación sexual.

Se actúa con mujeres de todo el territorio de Zaragoza y barrios rurales, independientemente del barrio o distrito en el que vivan. En su origen, se creó en una calle del Casco Antiguo por ser uno de los puntos de referencia en cuanto a prostitución de la ciudad.

8. ATENCIÓN OFRECIDA:

- Acogida y escucha.
- Información, orientación.
- Acompañamiento y planes de intervención.
- Derivación/orientación/coordinación a recursos formativos/sanitarios sociales/laborales apropiados para cada caso individual.
- Derivación/orientación/coordinación recursos jurídicos, y acompañamiento jurídico desde el centro.
- Derivaciones relacionadas con sus hijos/as.
- Tramitación de ayudas económicas puntuales y/o continuadas a las mujeres que sean susceptibles de ellas.
- Apoyo para la tramitación de prestaciones económicas de la Administración a las que la mujer tenga derecho.
- Apoyo para la tramitación en el Instituto Aragonés de la Mujer de la acreditación como víctima de violencia de género o víctima de trata con fines de explotación sexual.
- Talleres por problemáticas específicas.
- Actividades lúdicas culturales con las mujeres.
- Sensibilizar sobre esta problemática, por medio de charlas, medios de comunicación, redes sociales.

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD: No es necesario aportar ninguna documentación, el único requisito es ser perfil del centro.

10. MEDIOS ECONÓMICOS: Fogaral depende económicamente de Cáritas Diocesana de Zaragoza. Los ingresos se pueden dividir en aportaciones privadas (80%) como las aportaciones de los socios, herencias, legados, etc. y aportaciones públicas (20%) que lo forman las subvenciones del Gobierno.

11. MEDIOS HUMANOS: Actualmente, en Fogaral hay cuatro trabajadoras sociales, una directora (pedagoga), personal de limpieza y 11 personas voluntarias.

FUNDACIÓN ADUNARE CENTRO SOCIOLABORAL TORRERO.

1. NOMBRE DEL CENTRO: Fundación Adunare Centro Socio Laboral.

2. DOMICILIO: C. Monterregado, 13, 50007 Zaragoza

3. TELÉFONO: 976279934

4. E-MAIL: csltorrero@adunare.org

5. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): Entidad pública sin ánimo de lucro.

6. DIRIGIRSE A: Trabajadoras Sociales de Acogida.

7. POBLACIÓN ATENDIDA: jóvenes con dificultades de inserción y en riesgo de exclusión social

8. ATENCIÓN OFRECIDA: acompañamiento en su itinerario de inserción social y laboral Los Centros Socio-laborales cumplen un papel socializador e integrador. Se convierten en espacios de referencia para el joven, ya que construye vínculos que le permiten sentirse acompañados en la elaboración y desarrollo de su itinerario de inserción, siendo la clave del proceso educativo.

Partiendo de sus carencias y potencialidades el objetivo es que adquieran el mayor número de recursos personales, culturales, profesionales, de relación social,... que les permita acceder al mundo adulto con competencia personal y social, siendo protagonista de su propia vida, así como participe de la comunidad. Los Centros socio-laborales cumplen un papel de prevención, dando respuesta integrada a los problemas y dificultades de los jóvenes.

Actividades que desarrollan en el CSL:

Dos módulos:

- Programa de Cualificación Profesional Inicial (16-21 años): Auxiliar de Mecanizado y montaje metálico.
- Formación Ocupacional (16-25 años): Auxiliar de servicios de alojamiento y lavandería.

En cada uno de los módulos se desarrollan las siguientes áreas:

- Formación Profesional.
- Formación Básica.
- Animación Sociocultural y deportiva.
- Formación y Orientación Laboral.
- Desarrollo personal y acción tutorial.

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD: DNI/ NIE/ Pasaporte. Informe Social ya que suelen venir derivados de otras entidades.

10. MEDIOS ECONÓMICOS: Entidad gestora: Fundación adunare. Depende del ayuntamiento de Zaragoza, Partidas Económicas, Fondo Social Europeo, Subvenciones del IASS (que suelen ser directamente para personas).

11. MEDIOS HUMANOS: El CSL cuenta con 3 Trabajadoras Sociales, un educador social, un maestro de taller y una profesora.

ALBERGUE MUNICIPAL.

1. NOMBRE DEL CENTRO: Albergue Municipal

2. DOMICILIO: C. de Alonso V, 30, Casco Antiguo, 50002 Zaragoza

3. TELÉFONO: 976 72 60 47

4. E-MAIL: albergue@zaragoza.es

5. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): Entidad sin ánimo de lucro de carácter público.

6. DIRIGIRSE A: Trabajadora Social de Acogida.

7. POBLACIÓN ATENDIDA: Personas sin hogar y personas en situación de emergencia.

8. ATENCIÓN OFRECIDA:

- Albergue Municipal: Recogida de ropa y posterior reparto / donación.
- Albergue Municipal: servicio de desayuno y comedor para personas no alojadas.
- Albergue Municipal: Servicio de Duchas y Ropero
- Alojamiento para personas sin hogar.
- Programa de Atención Social en Situaciones de Infravivienda - ASSI - Chabolismo

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD:

- DNI/ NIE/ Pasaporte.

Es obligatorio ya que en los centros de estancia nocturna es necesario conocer la identidad de cada usuario por problemas que pueda haber, fallecimientos, etc.

10. MEDIOS ECONÓMICOS: Se sujeta económicamente al Ayuntamiento de Zaragoza y Gobierno de Aragón.

11. MEDIOS HUMANOS:

Trabajadoras Sociales, cocineros, personal de mantenimiento y limpieza.

12. ORGANIZACIÓN: Según el Reglamento del Albergue Municipal de Transeúntes, en el capítulo sexto de la organización dice que se faculta al concejal delegado para dictar las instrucciones de funcionamiento interno para el buen funcionamiento del servicio. En lo no regulado en este Reglamento se estará a lo contemplado en las reglas y prácticas generales de la ordenación y prestación de servicios del EXCMO AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.

SANTA Y REAL HERMANDAD DE NUESTRA SEÑORA DEL REFUGIO Y PIEDAD DE ZARAGOZA.

1. NOMBRE DEL CENTRO: Santa y Real Hermandad de Nuestra Señora del Refugio y Piedad de Zaragoza.

2. DOMICILIO: Calle Tomás Crespo Agüero 1, 5, 50004 Zaragoza.

3. TELÉFONO: 976221837

4. E-MAIL: secretaria@hermandadrefugio.es

5. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): La Hermandad del Refugio situada en Zaragoza, es una entidad benéfica - privada, sin ánimo de lucro que junto con diversos trabajadores y voluntarios realizan obras de carácter social.

Para poder realizar este tipo de obras cuenta con las cuotas de los Hermanos afiliados, además de ayudas económicas puntuales que donan personas físicas, instituciones y/o empresas entre otras. También se recaudan ingresos de la aportación de numerosas personas el jueves Santo en diversas parroquias de la ciudad.

6. DIRIGIRSE A: Trabajadora Social de Acogida e Intervención.

7. POBLACIÓN ATENDIDA: En la Hermandad del Refugio se atiende principalmente a personas en riesgo de exclusión social, personas vulnerables y personas sin hogar.

Principalmente en los programas de alimentación y Gota de leche se atiende a personas con escasos o nulos ingresos económicos, personas inmigrantes, madres solteras.

En el caso de personas sin hogar, se les hace una entrevista para tener un contexto de su situación. Después de la acogida se les ofrece útiles de aseo personal para que puedan ducharse, y se les asigna un número de habitación. Además, los transeúntes tienen a su disposición servicio de lavandería lunes y jueves y ropero.

8. ATENCIÓN OFRECIDA:

“Gota de leche”

- Atención fisiológica y dietética a niños/as, desde el momento de su nacimiento hasta que cumplen los catorce meses de edad.

Se les proporciona leche artificial una vez a la semana hasta los seis meses de edad. A partir de los seis meses y hasta los doce se les proporciona un bote cada quince días.

Además se proporcionan pañales, potitos y otros útiles para los bebés en función de las existencias.

Centro de Educación Infantil

- Educación y acogida de los menores entre 1 y 3 años.

- Integración y seguimiento de las familias que lo necesitan, para que puedan mejorar su situación.

Cuando es necesario se les facilita ropero y útiles de limpieza y aseo personal.

Estancias de la Refugio (personas sin hogar)

- Información y acogida a la persona que acude ya sea por primera vez o no al Refugio, atendido por una trabajadora social que le ofrece, entre otras cosas, orientación social y personal así como tramitación de prestaciones y documentos.
- Alojamiento con el que se facilita un lugar donde permanecer en régimen de pensión completa (desayuno, comida y cena) para todas aquellas personas que carecen de un hogar. Cuenta con 56 plazas para hombres y 6 para mujeres.
- Servicio de lavandería donde se les lava la ropa que llevan y se arregla en el Taller de Costura, además cuando es necesario se les facilita ropero y útiles de limpieza y aseo personal.
- Consultorio médico cuatro días a la semana con 14 médicos, 3 A.T.S, y 3 auxiliares sanitarios.
- Servicio de biblioteca a través del cual se deja al alcance de los usuarios libros de todo tipo.

Familias

- 2 viviendas tuteladas (6 plazas) en colaboración con el Ayuntamiento.
- Entrega de alimentos y ropa, de lunes a viernes. Dependiendo del número que compone la unidad familiar, la entrega de alimentos puede ser semanal, quincenal o una vez al mes.
- Información de todos los servicios: en qué consiste el servicio, documentación a presentar y derechos y obligaciones a cargo del trabajador social.

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD:

A. Programa de alimentación a familias y Gota de leche.

- Copia de DNI/NIE/pasaporte
- Copia del empadronamiento
- Copia del Certificado de nacimiento si hay hijos menores
- Copia de nóminas/ bajas maternidad, paternidad
- Copia del justificante de demanda de empleo
- Copia del certificado de situación del SEPE
- Copia de un contrato de alquiler/hipoteca
- Certificado del pediatra (únicamente para Gota de leche)

B. Personas sin hogar.

- DNI/NIE/PASAPORTE

10. MEDIOS ECONÓMICOS: La financiación principal que mantiene la actividad de la Hermandad está constituida por las cuotas de los hermanos que la constituyen. Desde la institución, también se aceptan donativos de particulares y donativos a través de legados, además de ayudas económicas puntuales que donan personas físicas, instituciones y/o empresas entre otras.

11. MEDIOS HUMANOS: 1 Gerente, Coordinadora Administración, 2 Trabajadores Sociales, 1 Técnico Mantenimiento, 1 Conductor, 1 Limpieza, 2 Porteros, 1 Auxiliar Servicios, 2 porteros para fines de semana y festivos, Voluntariado, Personal de Limpieza, Auxiliar de guardería, Cocineros (servicio externo).

OBRA SOCIAL DE LA PARROQUIA DEL CARMEN.

1. NOMBRE DEL CENTRO: Obra Social De La Parroquia Del Carmen.

2. DOMICILIO: Paseo María Agustín, 8. (50004)

3. TELÉFONO: 976 40 45 50

4. E-MAIL: parroquiadelcarmen1965@gmail.com y obrasocialelcarmen@live.com

5. TITULAR (PÚBLICO/PRIVADA): Entidad privada- religiosa sin ánimo de lucro.

6. DIRIGIRSE A: Trabajadora social de atención social o a los trabajadores sociales de referencia de cada proyecto.

7. POBLACIÓN ATENDIDA:

- a. Personas sin hogar
- b. Familias sin recursos y/o en exclusión social

8. ATENCIÓN OFRECIDA:

- atención social
- comedor social
- ropero
- despensa y autonomía
- integración laboral
- atención psicológica
- centro de día
- centro de educación infantil
- formación
- colonias de verano y apoyo escolar
- pisos temporales de hombres
- pisos temporales de mujeres
- casa de acogida de hombres
- casa de acogida de mujeres
- casa abierta de hombres
- casa abierta de mujeres
- centro de rehabilitación de alcohol

9. DOCUMENTACIÓN PARA LA SOLICITUD: NIE, DNI, Pasaporte o cualquier otro documento acreditativo de identificación. Para los proyectos se necesita firmar la protección de datos y dependiendo el proyecto se necesitarán nóminas, cv, informe de otra entidad o del CMSS, empadronamiento, libro de familia.

10. MEDIOS ECONÓMICOS:

La Obra Social se financia mediante las subvenciones de las diferentes administraciones públicas y por fondos propios de la entidad.

Principalmente se ofrecen recursos materiales/ técnicos y servicios como los proyectos.

Los recursos materiales serían: el centro de día, la guardería, los diferentes despachos de atención social, pisos y casas de acogida temporales, casas abiertas, el centro de rehabilitación de alcohol.

Otro tipo de recursos son los alimentos, ropa, carros de comida, ayudas para la Autonomía (de dinero).

11. MEDIOS HUMANOS: Profesionales técnicos y voluntarios de la entidad. Los profesionales técnicos son: los trabajadores sociales, educador social, psicóloga, profesoras, administrativos. También el personal de limpieza, cocineros y dirección, en este caso, el párroco.

10.2 Transcripción de entrevistas a usuarios y profesionales.

Entrevista nº1 realizada a Bruno:

Buenos días Bruno, en primer lugar quiero agradecerte la participación y la disposición para realizar esta entrevista. Será utilizada meramente con fines académicos y en ningún momento se hará uso de tu nombre real o datos que revelen tu identidad. Quiero que en todo momento te sientas cómodo y que sea una charla agradable, si hay alguna pregunta que no quieres contestar, te quedas bloqueado o lo que sea no hay ningún problema... ¿Comenzamos?

-Sí, vale.

¿Pues en primer lugar, podrías contarme cómo llegaste al centro y cuánto tiempo llevas?

-En el centro llevé de 2019. Y vine por mediación de una trabajadora social del ambulatorio al que voy yo.

¿Entonces, la trabajadora social del médico te dijo, pues hay un centro social aquí cerca al que podrías acudir ir?

- Si, fue así, entonces vine y cuando llegué primero estuve con Lorena, y luego ya me pasaron con Andrea porque es la que lleva las personas mayores.

Bueno Bruno y, ¿cómo describirías tu experiencia general aquí en el centro y qué servicios crees que has utilizado más?

-Pues los servicios que más he utilizado aparte de talleres son el comedor, el centro de día y el ropero.

¿Y de qué manera han impactado en tu vida? ¿Te han ayudado en tu día a día venir al centro de día o venir al comedor...?

-Sí me han ayudado, antes de jubilarme me estuvo ayudando a Andrea a prepararme los papeles de la jubilación. Tuve que ir a un pueblo, porque aquí en Zaragoza estaba todas las seguridades sociales saturadas, a Ejea de los Caballeros me fui. Y me lo buscó por ordenador. Y me fui allí a preparar los papeles de la jubilación y antes de jubilarme yo tenía un papel que me jubilaba a los 65 años y 5 meses y cuando fui a la Seguridad Social me dijeron que no, que era los 66. Entonces, pues en desde ese tiempo hasta que me jubilé pues un amigo, me llevó a SEPE y allí me dieron ya una paga para poder pagar la residencia donde yo vivía. Al principio tuve que estar en el en el albergue municipal, que es allí donde una trabajadora, me enseñó que en primer lugar la residencia. Te puedes estar 3 años, y luego me cambié a una pensión que es donde vivo actualmente.

Muy bien, a ver cuáles son las principales necesidades con las que contaste cuando llegaste al centro. Por ejemplo, apoyo de búsqueda de vivienda, necesidad de relacionarte un poquito más con gente...

-Pues no conocía a nadie, pero conforme fue pasando el tiempo y viniendo a comer ya empecé a conocer gente y hacer amistades...

¿Eso te vino bien?

-Sí.

En cuanto a los talleres que me has mencionado antes... ¿has participado en alguno de los talleres ocupacionales? ¿Cómo crees que estos talleres han podido contribuir a tu desarrollo? ¿Por ejemplo, el taller de gestión de emociones?

-Pues me ha servido a abrirme un poco, a pasarlo bien, tanto yo como los compañeros. Antes nos lo daba Andrea, antes de venir Edri y otra persona. Luego ya se quedaba arriba en la oficina y bajaba otra persona como Andrei de prácticas para hacernos pasar ese rato tan agradable ahí con el bingo y todo.

¡Qué bueno! ¿Y también el taller de estimulación cognitiva os gusta mucho no? os ayuda a ejercitar la mente...

-Sí, eso es bueno, porque siempre hay que trabajar la cabeza, porque cuando uno se hace cada vez mayor, va perdiendo un poco la memoria y eso es lo que me está pasando a mí.

¿Cómo describirías la relación con las trabajadoras del Centro social? ¿Has sentido que establecer vínculos con ellas sirve para tu proceso de desarrollo? ¿Tú consideras que es mejor que se establezcan vínculos, así como por ejemplo cuando Ana y yo hemos bajado mucho a estar con vosotros, se crean vínculos charlando y compartiendo cosas y es cuando se crea una confianza... ¿Crees que es importante y que eso pasa aquí?

-Pues debería pasar más a menudo. Como antes, antes sí que había más relación, ahora hay menos porque están más ocupadas arriba en la oficina atendiendo y todo eso. Pero a veces nos encontramos por abajo y nos saludamos y cuando tenemos que hablar con ellas tenemos que pedir cita.

¿Y eso qué te parece?

-Pues peor que antes

¿Antes era como un proceso más rápido, no?

-Sí, claro.

¿Y cómo crees que se podría mejorar ese aspecto? ¿Cuál crees que puede ser una posible solución para os sintáis más acompañados en el centro de día?

-No sé, lo que tendrían que hacer igual es coger unas horas de su semana y dedicarlas cada día una horita o dos para ir bajando, a veces Lorena sí que baja con nosotros para hacernos pintar cosas o manualidades para navidad, el día del pilar, todo eso. También la Isa y la Celia cuando estaba bajaban a hacernos ejercicios de relajación que eso me encantaba, me relajaba cantidad. Y juegos y ligas de rabino y dominó... Podría volver a haber alguien encargado de esas cosas. De relajación y eso os gustaba bastante, sí.

¿De qué manera crees que tu vida ha cambiado desde que vienes aquí?

-¡Hoy! Pues ha cambiado a no estar tan solo como estaba antes, estoy con más gente, me junto con gente apropiada que a mí me gusta.

Muy bien eso es importante, porque al fin y al cabo somos un poco de las personas que nos rodean y es muy importante rodearte de personas con las que puedes ser tu que te hacen sentir bien y apoyado... ¿no?

-Pues claro que sí. Como Raúl, que nos falta ahora, era un tipo muy simpático muy majo, me gustaba mucho hablar con él, era tan buena persona... le echamos mucho en falta por el centro, era muy querido. Una persona de muy buen corazón. Cuando nos dieron la noticia me puse hasta malo. Ha habido varios fallecimientos aquí y duele mucho porque al final se convierten en seres queridos...

Qué bonito eso... Y, ¿un poco en familia no?

-Familia, sí. Esta es como si fuera nuestra segunda casa.

Muy bonito Bruno. Entonces, ¿has tenido oportunidad de interactuar con otros usuarios y compartir experiencias?

-Sí.

¿Es un poco lo que hemos hablado ahora no?

-Sí, llegas aquí, conoces gente y al final también acabas coincidiendo con alguno en el mismo curso, por ejemplo ya estamos varias personas en el mismo curso y nos conocemos solo del curso. Y he hecho mi grupo de gente y gente de la buena, no de la mala, esos de que sacan por ahí navajas y cuchillos como ha pasado alguna vez.

¿Y cómo te sientes Bruno, respecto a tu situación de ahora en comparación de cuando llegaste al centro?

-Si ha mejorado mucho, ya no me siento solo, es toda una experiencia haber conocido esto porque he conocido gente muy simpática y les he llegado a tomar cariño, también aquí siempre te ayudan y te escuchan y te sientes ocupado, a veces la Andrea me trae a alguna mujer y me dice mira traigo otra para el grupo para que la cuides, porque dice que soy muy caballero y todas dicen que las cuido mucho, me dieron un diploma por eso. Y pues nada también Raúl que me acuerdo mucho y se le veía un corazón muy grande, a ti también.

Gracias Bruno, yo pienso lo mismo también de ti... y bueno, entonces, ¿crees que dé como viniste ahora ha habido un cambio en ti?

-Sí, antes era expresivo más de otra manera por donde vivía, ahora soy más expresivo pero de otra manera más educada y cariñosa.

Y, para terminar Bruno... ¿qué mensaje le darías a alguien que está considerando venir al centro pero no sabe si venir o no pues porque le pueda dar vergüenza, miedo...?

Pues que se le quite la vergüenza y que venga muchas veces que va a ser muy bien recibido y más si es una persona que es muy querida aquí en el centro, por ejemplo como tú.

Entrevista nº2 realizada a Soledad:

Luisa / Soledad

Buenos días Soledad, en primer lugar quiero agradecerte la participación y la disposición para realizar esta entrevista. Será utilizada meramente con fines académicos y en ningún momento se hará uso de tu nombre real o datos que revelen tu identidad. Quiero que en todo momento te sientas cómodo y que sea una charla agradable, si hay alguna pregunta que no quieres contestar, te quedas bloqueado o lo que sea no hay ningún problema... ¿Comenzamos?

Cuéntame, ¿cómo llegaste al centro y cuánto tiempo llevas aquí?

-Llevo 7 años camino de 8 y llegue porque una persona me trajo aquí. Un conocido, que yo no sabía ni que existía esto de verdad. Lo que fue cuando se rompió completamente la relación con mi hija y las cosas se torcieron mucho en mi vida y dije algo me tengo que buscar, y me vine aquí, y Maricarmen pues me busco la casa donde estuve, estuve viviendo en la casa de la mujer.

¿Te encontrabas en situación de calle en esos momentos?

-En esos momentos yo no tenía nada de nada de nada estaba totalmente en la calle y M Carmen me dijo, no, tú en la calle no te vas a quedar, vamos a buscar alguna solución, y así llegué, y aquí estoy, y muy contenta de haber descubierto esto.

Por otra parte... ¿cómo describirías tu experiencia general en el centro de San Antonio y qué servicios del centro has utilizado con mayor frecuencia?

-Pues mira lo primero lo que, vengo a comer aquí, pero además gracias a Dios he encontrado una familia, la que no tengo la verdadera, pues la he encontrado aquí. Y M Carmen para mí no es una simple trabajadora del centro para mí es algo más, porque ha sido la que me ayudo desde un principio y a todas las demás también las tengo mucho que agradecer, y todos se han portado muy bien conmigo, y Óscar también se ha portado genial conmigo. Y, ¿Qué era la otra pregunta?

Que cuales son los servicios que más has utilizado del centro.

-Ah pues... mmm... Mira el comedor, la sala donde estamos ahora de centro de día, la psicóloga, aunque como con M Carmen no me abro con nadie y muchas de las cosas solo las hablo con ella. Aquí me vengo y aquí por lo menos sé que soy yo, porque en otros sitios tienes como que aparentar o... nos... Y a mí me gusta ser como soy yo. Le dije a M Carmen, ¿te puedo decir una cosa? Mi familia la tengo aquí con vosotros. Aunque también aquí hay mucha gente que es mentirosa y a mí no me gustan nada las mentiras. Venir aquí me ha enseñado mucho y me gusta ser yo y ser una persona verdadera.

¿Y cuáles son las principales necesidades con las que contaste al llegar al centro Soledad, y cómo fue el apoyo recibido por parte de las trabajadoras sociales o como lo sentiste tú?

-Yo aquí cuando llegue yo dije que me dieran hora con quien fuera porque necesitaba hablar con alguien desesperadamente de mi situación, y me dijeron que a última hora tenía un hueco y dije que sí sin dudarlo. Y ya como la conocí, le dije vengo por esto y me voy a quedar en la calle ya, yo venía como venía... yo venía

hecha polvo, le conté todo, todo, todo y me escuchó, me ayudó, intento mediar con mi hija y de todo pero no hay manera de que quiera.

Entonces ¿se podría decir que sientes que has recibido apoyo por parte de las trabajadoras sociales?

-A mí sí, a mí me han apoyado mucho, no me han dejado ni un minuto sola desde que vine aquí, que yo cuando entre aquí entré totalmente cohibida, ¿sabes? De verdad, déjame ser sincera... te sientes un poco extraña, y sola ¿no? como con miedos, como si estuvieras metiéndote en la boca del lobo así me sentía cuando llegue pero luego ya cuando venía aquí, ¡pues ahora me dicen todos que parezco la dueña del local! (se ríe). Aquí estoy muy bien gracias a Dios, y que siga mucho tiempo. Ahora estoy buscando una habitación más cerca de aquí porque con mi problema en la pierna se me hace muy duro venir hasta el centro, pero es en el único sitio en el que me gusta estar porque además en el piso donde vivo hay gatos y tengo alergia y el otro día la perra de mi compañero también me mordió, mira mi dedo, ¡fíjate! Así que si encuentro algo me vengo sin pensarlo porque también es que me queda largo el camino para venir aquí.

¡Ostras vaya herida! Y Soledad, lo de la búsqueda de la habitación, ¿crees que podrían ayudarte desde aquí?

-Sí, voy mirando habitaciones por mi cuenta con el móvil pero también acudo a Sara la voluntaria que ayuda en cosas del ordenador y eso y ayuda en lo que necesito. También ahora me gustaría trabajar en algo... me gustaría poder cuidar a alguna persona mayor por las tardes, decir pues vamos a dar un paseo a la calle, incluso si no me pagaran un sueldo, porque a veces te dan propinas por acompañarles o pasear con ellos un ratito... eso me haría feliz. El otro día vi un anuncio y llame, me dijeron que estaban haciendo entrevistas que me llamarían pero no ha habido suerte, así que seguiré buscando. Tengo cita con la trabajadora social de empleo también para hablar con ella.

Aunque ya me has dado alguna pincelada sobre esto... cuéntame un poco más, ¿has participado en alguno de los talleres ocupacionales o de desarrollo ofrecidos por el centro?

-Pues en el de espalda sana y en el de gestión de emociones, con Juanma, me gusta muchísimo.

¿Crees que el taller de gestión de emociones te ha ayudado en tu desarrollo personal?

-Sí, es que he aprendido muchas cosas, que yo pensaba que sabía todo pero no, no. Me ayuda a saber cosas sobre los demás por la forma en la que hablan o su tono de voz, sus gestos... también a controlar cuando me siento a veces pues muy enfadada o muy triste.

Yo estuve en uno de los talleres sobre cómo gestionar la ira, porque quería ver cómo eran las dinámicas del taller, y me pareció muy interesante porque, al fin y al cabo, es algo que todos tenemos dentro. Me pareció muy importante abordar ese tipo de temas porque todos vivimos situaciones que nos pueden hacer florecer más de lo que nos gustaría ese sentimiento, por ejemplo, y esos sentimientos se intensifican en personas que viven situaciones de lo más duras, bueno, tú sabes de lo que hablo mejor que nadie..

-Y tanto que lo se... Yo he vivido situaciones durísimas una tras otra y mira, todo lo que se te mezcla dentro... no podría ni explicártelo pero este taller para todo eso me ha venido muy bien para todo esa bola que llevo. Es como una mochila a la espalda que pesa muchos kilos. Y también he aprendido a tener más paciencia. Me ha ayudado a gestionar porque sabes que una vez el que fue mi marido quiso hacerme mucho daño, me puso incluso un cuchillo en el cuello, y me pareció curioso que supe gestionar mi ira en

ese momento para poder escapar, y luego en el taller lo recordé y me di cuenta. Menos mal que salí de esa relación, me lo volví a encontrar algunas veces, pero él nunca me reconoció, yo intentaba siempre que no me viera porque tenía muchísimo miedo.

Y en todo ese proceso y camino de curación, de volver a poder sentirte bien... ¿crees que ha sido beneficioso para ti el vínculo con las trabajadoras sociales del que hemos hablado antes? ¿Crees que es importante por parte de las trabajadoras sociales que se intente crear ese vínculo, ese acercamiento para acompañaros en los procesos?

-Pues mira tengo una relación muy buena con todas ellas gracias a Dios, con todas. Yo he procurado cuando me ha hecho falta alguna hablar con ellas y ellas siempre me han atendido muy bien y se han preocupado por mí mucho. Siempre más con las que más he estado M Carmen, Celia. Hay gente que a veces no hablan bien pero no entienden que llevan todas las cosas de todas las personas que venimos aquí y se acuerdan de todo y se preocupan de todo. Y eso no lo piensan. Además es muy importante que sí que haya relación con ellas porque luego claro te hacen sentir segura y que puedes hablar con ellas de cualquier cosa, como que te van a entender digas lo que digas, ¿me entiendes?

Si te entiendo Soledad, y es verdad que hay una gran cantidad de trabajo... pero está muy bien por tu parte y te agradezco mucho que tengas esa visión y que lo compartas aquí porque a veces muchas personas tampoco se dan cuenta de eso...

-Ya lo sé ya, no a mí la verdad que si tuviera algún motivo para decir algo malo, lo diría, pero nunca, nunca, nunca... siempre se han portado genial conmigo.

¿De qué manera crees que tu vida ha cambiado desde que vienes al centro Soledad, hay algún logro o avance personal que te gustaría compartir?

-Hombre pues yo desde que estoy aquí todos los días pues me he ido abriendo un poco, un poco, no mucho porque yo para abrimme con una persona totalmente tiene que ser de mi confianza y aquí aunque he hecho amistades muy buenas solo tengo una persona que confío plenamente, M Carmen. Aun así aquí he encontrado mucho, hasta he encontrado una prima lejana mía, ahora siempre estamos juntas y nos apoyamos mucho.

¿Has tenido la oportunidad de interactuar con otros usuarios y compartir experiencias?

-Sí, por supuesto, he tenido la oportunidad de conocer gente muy buena y con la que me gustaba mucho compartir, por ejemplo Raúl, que le echo muchísimo de menos, era una persona buenísima y yo le contaba todas mis cosas, él me contaba las suyas, siempre cogíamos el autobús juntos y veníamos e íbamos al centro acompañados y charlando siempre de nuestras cosas. Le echo mucho de menos.

Se nota que te sientes bien aquí, porque cuando llegue a hacer las prácticas al centro no es que te viera mal, se te veía bien, pero va pasando el tiempo y cada vez es que se te nota mucho más contenta y más viva, como con otro aire, ¿no crees?

-Sí, desde luego, esto me ha cambiado la vida y dentro de lo que hay pues procuro estar muy contenta, aunque por dentro lleve lo que lleve, cariño.

Eso es algo que te caracteriza Soledad, fortaleza, tu alegría, tu vitalidad... siguiendo con las preguntas. ¿Tienes alguna o aspiración para el futuro? ¿Crees que el centro podría apoyarte para conseguir esos logros?

-Lo que yo quiero es eso que te he dicho antes, tener un trabajito, porque ahora mismo cobro la mínima y con lo que tengo que pagar de habitación y de los gastos no me llega ya para casi nada más, y menos mal que puedo comer en el centro, porque si no ya no podría vivir. El otro día Isa me dijo además que ella me llevaba ahora entonces en la cita que tendremos le comentare que quiero y hacer el currículo también.

Me ha encantado la entrevista Soledad. Ahora ya para terminar, ¿qué mensaje le darías a alguien que está considerando venir al centro pero no sabe muy bien si venir o no, igual no se atreve?

-¡Ah pues que venga! Que a todos nos da vergüenza, pero eso la primera semana luego ya después te sientes muy acogido, conoces amistades, realizamos actividades, es un sitio en el que se agradece mucho estar entonces les diría que vinieran y que además las trabajadoras les van a acoger muy bien y apoyaran en todo que puedan.

Entrevista nº3 realizada a Pablo:

Buenos días Pablo, en primer lugar quiero agradecerte la participación y la disposición para realizar esta entrevista. Será utilizada meramente con fines académicos y en ningún momento se hará uso de tu nombre real o datos que revelen tu identidad. Quiero que en todo momento te sientas cómodo y que sea una charla agradable, si hay alguna pregunta que no quieres contestar, te quedas bloqueado o lo que sea no hay ningún problema... ¿Comenzamos?

¿Podrías contarme cómo llegaste al centro y cuánto tiempo llevas?

-Pues... llegué al centro hace como dos años, me enteré de que esto estaba aquí porque me lo dijeron en el albergue o en el refugio, ¡ya no me acuerdo! Me dijeron que aquí había un comedor social y pues vine.

Bueno Pablo y cuéntame, ¿cómo describirías tu experiencia general aquí en el centro y qué servicios crees que has utilizado más aquí en el centro?

-Pues mi experiencia aquí ha sido muy buena. De servicios... pues uso el comedor que vengo todos los días, el centro de día, estoy en la madera y en la informática, también en gestión de emociones y voy con la psicóloga. La verdad que me ayuda a mantener la cabeza ocupada y sentirme pues que hago algo ¿sabes?

Claro, entiendo Pablo, muy bien. Y... cuando llegaste aquí, ¿por qué viniste?, ¿qué necesidades tenías en esos momentos?

-Cuando llegué estaba hecho un desastre, necesitaba todo, no tenía nada. Las trabajadoras sociales aquí siempre se han portado muy bien conmigo desde que llegué el primer día, fue gracias a la trabajadora social que pude encontrar un sitio donde vivir, y me han dado de comer desde el primer día, todas, todas son encantadoras. Además yo vine con que tenía problemas... de... con bebida y eso y la trabajadora social siempre ha estado ahí, el primer día en el despacho me dijo, aquí tenemos que hacer algo ya, luego pues bueno ya lo sabes tú que me guarda mi dinero y cuando tengo que hacer pagos o necesito un poco le pido...

Antes has comentado que estas en algunos de los talleres del centro, ¿crees que acudir a estos talleres te han ayudado a desarrollarte en algún aspecto?

-Pues por ejemplo en informática he aprendido mucho, yo no sé ni tocar el ordenador y ahora ¡hasta puedo sellar el paro yo solo en la clase! y otros como el de las emociones me viene muy bien y con la psicóloga que me viene muy bien me ha ayudado mucho.

Acerca de la relación con las trabajadoras sociales ¿Cómo describirías la relación con ellas? ¿Has sentido que establecer vínculos con ellas sirve para tu proceso de desarrollo? ¿Tú consideras que es mejor que se establezcan vínculos entre las profesionales y las personas que venís aquí?

-Me llevo muy bien con todas, me abrieron las puertas de este centro y la trabajadora social que me lleva siempre me trata con respeto y me escucha, aunque a veces diga tonterías o muchos chistes malos. Sí que es importante tener buena relación porque estoy aquí todos los días y cuando estas solo y no tienes nadie pues al menos tienes un apoyo y alguien en quien puedes confiar, porque la calle es muy dura y siempre

pues te quieren hacer cosas malas o los unos a los otros y te roban los compañeros de piso en cuanto te despistas...

¿De qué manera crees que tu vida ha cambiado desde que acudes al centro social cada día Pablo?

-Pues ha cambiado mucho, mira si llegue sin nada estaba en la calle y desde hace un año tengo una habitación en un piso cerca de aquí y también estoy limpio, que mantenerme alejado de esas cosas ha sido un logro muy grande, te lo aseguro. Desde que estoy aquí, he notado que algo ha cambiado en mí. Ya no me siento tan perdido como antes. Mantenerme lejos del alcohol ha sido un logro grande, te lo aseguro.

Y llegar aquí, ¿te ha dado la oportunidad también de crear alguna relación de amistad?, ¿crees que has podido conocer gente con la que compartir experiencias?

-Si he conocido gente que además entiende como yo lo que es vivir pues esas experiencias ¿no? el estar en la calle, que es peligroso, peleas, drogas... y lo bueno es que casi todos quieren mejorar entonces también pues si coincides con alguien te apoyas y te cuentas tus cosas y te sientes más acompañado.

¿Y cómo te sientes Pablo, respecto a tu situación de ahora en comparación de cuando llegaste al centro?

-Pues me siento muchísimo mejor, cuando llegue no encontraba sentido a nada y no tenía ganas de vivir, ahora mismo me siento bien hago cosas que me gustan, doy paseos, charlo con la gente y ya no estoy tan perdido, todavía me queda mucho por hacer pero ya al menos no me siento tan solo y tengo lo básico para tirar.

¿Tienes alguna meta para el futuro? ¿Crees que el Centro Social San Antonio puede apoyarte en el logro de esas metas?

-Aunque sé que lo tengo complicado me gustaría encontrar un trabajo de verdad y poder vivir solo sin tener que compartir piso porque las condiciones son lo peor que te puedes imaginar. Voy con la trabajadora social de empleo y hacemos búsqueda activa, he hecho un par de entrevistas pero no me han llamado ni nada.

Y para terminar Pablo, ¿Qué mensaje le darías a alguien que está considerando acercarse al Centro Social San Antonio en busca de apoyo?

-Si alguien está pensando en venir al centro le diría que no lo dude ni un segundo, aquí hay gente que te escucha y que te entiende. Con un poco de ayuda empiezas a ver las cosas un poco más fácil y de otra manera.

Entrevista nº4 realizada a Alicia:

Buenos días Alicia, en primer lugar quiero agradecerte la participación y la disposición para realizar esta entrevista. Será utilizada meramente con fines académicos y en ningún momento se hará uso de tu nombre real o datos que revelen tu identidad. Quiero que en todo momento te sientas cómodo y que sea una charla agradable, si hay alguna pregunta que no quieres contestar, te quedas bloqueado o lo que sea no hay ningún problema... ¿Comenzamos?

En primer lugar... ¿cómo llegaste al centro y cuánto tiempo llevas aquí?

-Aquí llevo 3 años y vine por una amiga mía que viene aquí también, ella me trajo porque estaba con una depresión muy grande, me pegaba 3 o 4 días seguidos sin comer y sin salir de casa y mi amiga me dijo así no puedes estar, no puedes vivir, un día te va a pasar algo. Entonces ella hablo con su trabajadora social le explico la situación y la trabajadora social le dijo que me trajera ya, y así fue como vine. Tuve una cita con la trabajadora social, estuvimos hablando de todo lo que me pasaba y me dijo, hoy mismo si quieres te quedas ya en el comedor.

Y cuéntame Alicia, ¿cómo describirías tu experiencia general aquí en el centro? ¿Qué servicios has utilizado más?

-Pues he utilizado más el comedor, el centro de día, el taller de cerámica, y el de pintura. Al comedor y centro de día vengo diario, diario, diario.

¿De qué manera crees que ha podido impactar este centro con estos servicios en tu vida?

-Me dio la vida al 100%, porque aun encima, se murió mi marido y estaba muy muy mal, y aquí me he sentido muy acogida, siempre voy un poco más con las mujeres porque es verdad que me siento más cómoda. También vengo todos los días porque yo soy una persona que siempre le gusta estar haciendo cosas y aquí siempre estoy pintando o haciendo cosas, actividades, hablando con la gente...

Dime Alicia, ¿cuáles son las principales necesidades con las que llegaste al centro, y como has sentido el apoyo recibido por parte de las trabajadoras sociales?

-Pues el apoyo ha sido muy grande, mira cuando me detectaron mi enfermedad, mi hija llamo al centro para decírselo a mi trabajadora social cuando estaba ingresada, pero no estaba ella y la primera que se entero fue otra, pero en cuanto mi trabajadora social lo supo, me llevo a hablar con ella y fue muy comprensiva y me apoyo muchísimo en ese momento, lo primero que hizo fue darme un fuerte abrazo y me quedare con eso para siempre, de verdad. Yo estoy muy contenta, son todo un encanto. Siempre que he necesitado algo me lo han solucionado casi al momento, he tenido mucha suerte, y ahora con la enfermedad siempre está pendiente de mis citas médicas y de todo, ¡casi más que yo! Lo malo de esto es no haberlo encontrado antes, este sitio. Lo único malo. Lo mejor que me pasó en mi vida fue encontrar esto porque esto es mi vida. Mejor que si me hubieran tocado millones, porque ¿para que los quiero? Es más importante tener gente buena alrededor. La soledad es muy mala.

Entonces... ¿Has sentido que es importante establecer un vínculo con la trabajadora social para ti?

-Te daría un 10 y me quedaría corta con mi trabajadora social, en cuanto se enteró de lo de mi enfermedad como te he dicho antes, como me trato como se acercó a mí todavía más, no se lo podré devolver nunca, eso no lo hace nadie. Siempre está pendiente de mí. Y tengo mucha confianza con ella. Siempre me ofrece además cosas que hacer o actividades para asistir. Incluso también de vez en cuando llama a mi hija y habla con ella y eso es muy importante y demuestra mucho.

¿De qué manera crees que ha cambiado tu vida desde que vienes al centro?

-En todo, un cambio total, total, en felicidad en alegría en todo, si estaba con una depresión que no podía vivir, y ahora está todo superado, todo lo he superado aquí. Estoy muy agradecida de haberlo encontrado. Y ahora lo de la enfermedad fue un palo para mí pero también lo estoy superando y llevando mejor aquí.

¿Has tenido la oportunidad de interactuar con otros usuarios y compartir experiencias?

-Uy, si, si, mucho, aquí he conocido a verdaderas hermanas, una pobrecita se murió el año pasado, lo pase muy mal. Y con otra gente también, aquí tengo mis amigos y nos cuidamos mucho entre nosotros.

En comparación a cuando llegaste aquí, ¿cómo te sientes ahora?

-¡Pues llena de vida total corazón!

Y si alguien estuviera pensando en venir Alicia, ¿qué le dirías?

-¡Que venga! Que deje de encerrarse en su mundo y se atreva a venir porque no es nada parecido a cualquier cosa que te puedan contar, y aquí te cambia la vida.

Entrevista nº5 realizada a Víctor:

Buenos días Víctor, en primer lugar quiero agradecerte la participación y la disposición para realizar esta entrevista. Será utilizada meramente con fines académicos y en ningún momento se hará uso de tu nombre real o datos que revelen tu identidad. Quiero que en todo momento te sientas cómodo y que sea una charla agradable, si hay alguna pregunta que no quieres contestar, te quedas bloqueado o lo que sea no hay ningún problema... ¿Comenzamos?

Para empezar, ¿podrías contarme cómo llegaste al centro y cuánto tiempo llevas aquí?

-Pues bueno, yo... Bueno, voy a empezar por el principio. A mi madre y a mí nos estafaron, una persona que se hacía pasar por agente inmobiliario. Perdimos tres casas, una plaza de garaje y todo el dinero del banco. Mi madre afortunadamente como tenía demencia senil y un Alzheimer ya acusado pues afortunadamente estaba en una residencia, y por confiar en la gente, pues esta gentuza que por supuesto hubo un juicio, pues nos dejó prácticamente en la calle, bueno a mí me dejó en la calle, entonces a partir de ahí yo estuve una temporada en el local de una amiga y luego estuve 3 años en una residencia aquí en Torrero, una residencia para personas así que están en situaciones malas, fueron 3 años de infierno, porque bueno ahí se mete lo peor de lo peor, drogas, alcohol, de todo lo malo, ósea todo, pero malo. Convivencia infernal, broncas continuas ahora muchísimo peor... un ambientazo que no veas y bueno, después de 3 años me tutelan, la DGA me tutela y paso de Guatemala a Guatepeor... 1 año y medio en otro infierno. Me concedieron la PNC, aun así el capítulo comida, se me iba un pastizal y no me daba para poder vivir aun así. Entonces así vine aquí conocí a la trabajadora social y aquí me quede. Fue el momento en el que me quede aquí

Y, perdona que te corte, pero... ¿cómo conociste el Centro?

-Pues me habían hablado muy bien de él amigos y conocidos, pedí cita para hablar con la trabajadora social, le conté toda mi historia, que estaba tutelado y demás y ella enseguida se pudo en contacto con mi tutora y bueno, y ahora pues bueno afortunadamente después del año y medio he conseguido hacer un pequeño colchón económico, y ahora con el colchón y la no contributiva puedo vivir justito justito para pagar el alquiler y los gastos. Pero estoy un poco mejor por el colchón, gracias a que puedo comer aquí. Pues lo que te decía, hable con la trabajadora social y me acogieron, lo que hicieron es impagable, lo que ha hecho este centro por mí es impagable.

¿Cómo describirías tu experiencia en el centro y cuáles son los servicios que utilizas con más frecuencia?

-Pues comedor, centro de día, clase de informática, los jueves voy a búsqueda de empleo y luego los viernes voy a lo de gestión de emociones y luego bueno pues siempre que hay alguna charla alguna cosa yo siempre voy, lo único que ahora estoy viviendo un poco lejos de aquí y me cuesta un poco venir, además siempre tengo alguna historia con las educadoras, luego estoy buscando trabajo a la desesperada, por las tardes me quedo aquí dándole al infojobs, menos mal que puedo hacerlo y pegarme toda la tarde porque yo en mi casa no podría, estoy como ¿tú sabes el símbolo del infinito? Pues así, metido en un bucle del que no puedo salir, también tengo una discapacidad no reconocida. Me gustaría conseguir un trabajito aunque sea adecuado para mi situación, para no tener que vivir raspando siempre.

¿Cómo crees que ha impactado utilizar estos servicios en tu vida?

-Pues para mí como una salvación, me acogieron desde el principio y es que me han salvado la vida. Además es que yo, siempre se dice que la procesión se lleva por dentro, y yo estoy muy solo, dicen que los amores de barra para un bar, para el bar todos valemos, pero cuando no hay pasta la gente fuera y yo me siento muy solo, gente que tenía en un pedestal me han hecho mucho daño. Mira, mis padres eran funcionarios los dos, ganaban muy bien, yo he estado en los dos lados, en el lado de tenerlo todo y en el de no tener absolutamente nada. Que ocurre pues que yo del pozo quiero salir y la verdad que desde aquí me están ayudando mucho. Yo quiero un trabajo para poder salir del bucle eso sí.

¿Y crees que desde el centro quizás podrían ayudarte a encontrar ese empleo?

-Sí, lo que pasa es que mientras que no me den el papelito del certificado de la discapacidad, porque tiene que estar todo con papelito, todo con la burocracia y mientras no lo tenga pues, y esto no es vida. Para mí ir al cine una vez cada no sé cuánto constituye un lujo, y coger un taxi constituye otro lujo, hacer todo tipo de cosas que hace la gente de clase media para mí es un imposible.

Y... respecto a la relación con las trabajadoras sociales, ¿cómo dirías que es? ¿Crees que es importante establecer vínculos?

-Bueno San Antonio para mí es mi casa, mi casa no es la habitación que alquilo, mi casa y mi familia está aquí. Y si si si creo que es importante y eso me ha pasado a mí, mira, empatía. Creo que con eso está resumido todo, ponerte en la piel de, y aquí lo hacen todas las trabajadoras sociales, es que es lo único que tengo además. Nosotros estamos totalmente estigmatizados, yo por ejemplo hice un curso del inem y cuando dije que venía a un comedor social se quedaron paralizados como si fuera una cucaracha. Y realmente nadie sabe las razones de venir a un comedor social. Y claro llegas a casa y te tienes que tomar 40 pastillas para poder dormirte y tranquilizarte. Para mí esto es un bálsamo, pero cuando tenía que salir de aquí se me revolvía el estómago, aquí me siento muy bien. Y bueno pues ahora me estoy recuperando la verdad. Aunque desde que me llevan de tutelas y me gestionan ellos mi dinero y con todo lo que me ha pasado pues es que no confías en nadie, no confió en que estén tocando mi dinero ni en nada.

Y... ¿tú crees que te sentirías mejor si quizás te gestionaran tu dinero desde aquí?

-Yo confío más en esto, o sea, en esto confío, confiaría en que la trabajadora social me gestionara todo. Pero vamos a lo que voy, que yo estoy muy solo, aquí es el único sitio donde no, y claro pues cuando me tengo que ir de aquí me siento muy solo, y no puedo hacer nada. Y lo que te digo de los estigmas y los prejuicios... en las empresas tienes que ocultar como es tu vida en realidad.

¿Y cómo te sientes en comparación a cuando llegaste aquí?

-Muchísimo mejor, anímicamente muchísimo mejor, he mejorado mucho. Hay personas que en vez de tirar para adelante, caen en el victimismo, y se quedan ahí, en vez de aprovechar la oportunidad de utilizar esto que aquí te escuchan, te atienden... A mí es que me lo han dado todo. Es impagable.

Para terminar... un mensaje que le darías a alguien que está pensando en venir.

-Que no se lo piense y que venga de cabeza, eso le diría.

Entrevista TS 1. Coordinadora del centro.

¡Hola! En primer lugar, agradezco mucho su disposición para compartir su experiencia como profesional del Trabajo Social en el Centro Social San Antonio. Toda la información que proporcione es confidencial y con un fin meramente académico.

Para comenzar me gustaría que me describiera un poco cuál crees que es el enfoque y la filosofía de intervención social que se implementa en el Centro Social.

-El modelo de intervención social en el Centro Social está basado en el acompañamiento de las personas desde un enfoque centrado en las necesidades de las personas. El objetivo de la intervención es favorecer que las personas tengan una vida digna y logren un empoderamiento y autonomía personal. Se realiza el acompañamiento de personas sin hogar y en situación de exclusión social severa. Se trabaja desde la atención individualizada y los planes de trabajo personalizados y la intervención grupal que proporcione a las personas las competencias y habilidades necesarias para lograr la autonomía personal y la inclusión socio laboral. Nuestro enfoque tiene una parte comunitaria motivo por el que trabajamos de forma coordinada con las administraciones públicas (servicios sociales, centros de salud, hospitales, centros educativos...) y entidades del Tercer Sector.

¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas que desempeña como trabajadora social en el centro?

-En mi caso ejerzo la Coordinación del centro Social y algunas de mis funciones son: coordinación del equipo de profesionales y voluntarios/as, velar por el buen funcionamiento del centro y ser interlocutora con las administraciones públicas.

En su experiencia, ¿Cree que es importante establecer vínculos sólidos y empáticos en el proceso de intervención con los usuarios? ¿Por qué? ¿Cómo cree que influyen en estas intervenciones?

-Creo que es fundamental establecer unos vínculos empáticos que pongan en el centro a la persona, cuando la persona se siente escuchada sin ser juzgada es más fácil realizar el acompañamiento. Para ello es importante atender a la persona desde el respeto y el buen trato sin juicios ni prejuicios esto favorecer que se cree un vínculo sano entre el profesional y la persona que desde mi punto de vista es la base para una buena intervención. Cuando se crea un espacio de confianza y seguridad se puede acompañar de otra manera el seguimiento de una persona.

¿Cómo se establecen estas relaciones de las que hablamos anteriormente?

-Para generar estas relaciones es fundamental el respeto y el buen trato en cada una de las intervenciones con las personas. Poner en el centro las necesidades de las personas y en cada uno de los seguimientos practicar la escucha activa y la asertividad. La atención tiene que ser individualizada y personalizada para poder detectar las necesidades reales de la persona y dar las respuestas que necesitan. También me parece muy importante dar a la persona una acogida incondicional en la que no sea juzgada sino acompañada y para esto es muy importante también el trabajo que cada profesional nos tenemos que hacer para saber abordar nuestras propias resonancias y ecos en las intervenciones.

¿Cómo adaptan sus estrategias de intervención para abordar las necesidades específicas de cada usuario?

-Con cada una de las personas que acuden al centro la trabajadora social realiza una entrevista de acogida para poder conocer a la persona y detectar sus necesidades, a partir de esta primera entrevista se elabora un plan de trabajo individualizado con la persona que incluye tanto los seguimientos individuales como las acciones grupales. Las intervenciones que se van realizando son flexibles y se van adaptando a las necesidades que presenta la persona en cada momento.

¿Cómo evalúan la efectividad de las distintas intervenciones sociales implementadas?

-Mantenemos reuniones de seguimiento de casos de forma semanal para ir evaluando el proceso que van realizando las personas, así como para reflexionar sobre intervenciones conjuntas. Con las personas atendidas la evaluación es continuada tanto en las entrevistas individuales como en las acciones grupales. Al finalizar el año realizamos una evaluación final de equipo.

¿Cree que es importante la coordinación entre los profesionales del trabajo social y otros servicios, dentro y fuera del centro? ¿Con qué entidades se trabaja?

-En nuestro centro apostamos y creemos en el trabajo en red para dar una atención integral a la persona así como unir y realizar intervenciones conjuntas y evitar duplicidades en los servicios y las atenciones. Trabajamos de forma coordinada con los centros de salud y hospitales, centros municipales de servicios sociales y entidades del Tercer Sector, especialmente las que forman parte de la Coordinadora de Personas Sin Hogar y de la Red Aragonesa de Entidades Sociales.

¿Han identificado desafíos comunes en el proceso de promover la inclusión social y autonomía de los usuarios (ya bien sea dificultades con la administración, acceso a ayudas públicas, dificultades en sus procesos personales por sus condiciones de vida? ¿Cómo los enfrentan?

-La falta de documentación dificulta mucho los procesos personales ya que se encuentran con muchos obstáculos para poder acceder a una vivienda, ayudas públicas,.... Las condiciones del alquiler de habitaciones y viviendas en los últimos tiempos se han ido endureciendo lo cual está dificultando mucho los procesos de autonomía personal e inclusión social. La carencia de recursos especializados de salud mental con listas de espera muy largas y atenciones muy espaciadas en el tiempo también es un aspecto que está dificultando mucho las condiciones de vida de las personas atendidas en el Centro Social.

Actualmente, ¿hay algún desafío en particular que enfrente el Centro Social?

-Seguir buscando fuentes de financiación que den estabilidad y continuidad a las actividades y servicios que realizamos.

Muchas gracias por el tiempo invertido y por formar parte de mi trabajo de investigación sobre el Centro Social San Antonio. ¡Hasta pronto!

Entrevista TS 2. Área de intervención con personas sin hogar, hombre, de 18 a 63 años.

¡Hola! En primer lugar, agradezco mucho su disposición para compartir su experiencia como profesional del Trabajo Social en el Centro Social San Antonio. Toda la información que proporcione es confidencial y con un fin meramente académico.

Para comenzar me gustaría que me describiera un poco cuál crees que es el enfoque y la filosofía de intervención social que se implementa en el Centro Social.

-La filosofía de intervención social que se desempeña en el Centro Social es una filosofía integral, buscando cubrir lo primero las necesidades básicas de las personas con las que trabajamos, y mientras realizas esa intervención, se descubren otras necesidades de formación, laboral, relacional,... que mejoren su bienestar.

¿Cuáles son las principales responsabilidades y tareas que desempeña como trabajadora social en el centro?

-Principalmente llevo a cabo la atención social de personas sin hogar con perfil de hombre solo de mediana edad (entre 18 y 63 años). Realizo una primera entrevista de acogida y valoración de sus necesidades. Normalmente acuden para cubrir primero las necesidades básicas (por lo que derivo a comedor social o lotes de alimentos) y se valora la posibilidad de inscribirse a actividades del centro: talleres ocupacionales (de madera, escultura, pintura o dibujo), informática básica o intermedia, alfabetización (clases de español), actividades formativas o de búsqueda de empleo, al centro de día,... Tras su incorporación a alguna de estas actividades, se realiza seguimiento de su asistencia a ellas, seguimiento y aprovechamiento de cada actividad. Además, se van haciendo entrevistas de seguimiento de su situación, ya que van surgiendo problemas o necesidades nuevas durante su itinerario de intervención.

En su experiencia, ¿Cree que es importante establecer vínculos sólidos y empáticos en el proceso de intervención con los usuarios? ¿Por qué? ¿Cómo cree que influyen en estas intervenciones?

-Creo que es importantísimo que haya una empatía con las personas con las que trabajamos durante su intervención, ya que facilita la intervención y la comunicación entre profesional y usuario. Aunque hay que tener muy presente no sobrepasar los límites de esos vínculos.

¿Cómo se establecen estas relaciones de las que hablamos anteriormente?

-Es fundamental que en las entrevistas haya un espacio libre de escucha activa, de empatía hacia lo que se está escuchando, de no juzgar, de comprensión y motivación hacia estas personas que están viviendo situaciones muy difíciles y que les resulta difícil hablar de ello. Con el tiempo y las entrevistas de seguimiento, los vínculos que se establecen son más sólidos y la información con la que se trabaja es más veraz.

¿Cómo adaptan sus estrategias de intervención para abordar las necesidades específicas de cada usuario?

-Las intervenciones sociales de una persona con la que trabajamos a otra, son muy diferentes, ya que una persona puede necesitar más intervención hacia la formación o el empleo y otra persona hacia la creación

de relaciones sociales, por lo que la respuesta que le demos será diferente de uno y otro. No hay una intervención igual. Vamos adaptándonos.

¿Cómo evalúan la efectividad de las distintas intervenciones sociales implementadas?

-Semanalmente realizamos reuniones del equipo de intervención social, las 3 trabajadoras sociales de los 3 colectivos con los que trabajamos, con la coordinadora del centro social para poner en común casos o problemas que nos surgen en la intervención con los usuarios. En estas reuniones exponemos algunas dudas que nos pueden surgir durante nuestra intervención para que en equipo se valore o se resuelvan con un planteamiento de equipo o de centro. Además, una vez al mes, se han incorporado en estas reuniones la técnica de empleo para darnos información de las intervenciones que está realizando ella y las personas responsables de los alojamientos. Hay que tener en cuenta también, que en las justificaciones de las subvenciones que tenemos concedidas, se nos plantean las formas de evaluar nuestro trabajo, a través de encuestas de satisfacción al finalizar actividades y reuniones con voluntariado y profesional contratado.

¿Cree que es importante la coordinación entre los profesionales del trabajo social y otros servicios, dentro y fuera del centro? ¿Con qué entidades se trabaja?

-Es importantísimo la coordinación entre profesionales dentro del centro social, para que no haya confusiones, ni malentendidos, ni interferencias en la intervención, y con profesionales de otras entidades para no duplicar recursos, ni trabajo. Cuando en una entidad se está realizando una intervención con una persona, hay que descubrir todos los recursos que intervienen y qué hace cada recurso, para trabajar mucho mejor en coordinación todos.

¿Han identificado desafíos comunes en el proceso de promover la inclusión social y autonomía de los usuarios (ya bien sea dificultades con la administración, acceso a ayudas públicas, dificultades en sus procesos personales por sus condiciones de vida? ¿Cómo los enfrentan?

-Un gran desafío que veo desde que trabajo en este campo de personas vulnerables en la brecha digital. Nos encontramos con personas con dificultades para saber conectarse a internet, como para que puedan ellos solos hacer gestiones administrativas. Por eso, se vio importante que hubiera un voluntariado que realizara con ellos esas gestiones administrativas a las que no saben llegar: solicitar prestaciones telemáticamente, sellar por internet, coger una cita online, enviar documentación,... y empezar a formarles para poder realizar ellos mismos estas gestiones y ser un poco más autónomo en ello. Aparte, hablando de las dificultades en los procesos personales hay muchas ocasiones que no saben gestionarlo bien, llevándoles a problemas de salud mental y/o alguna adicción: alcohol, drogas, juego,... Desde el centro intentamos acompañar en estos procesos, acompañándolos a recursos específicos de desintoxicación o citas de salud mental. Si desde Salud Pública no se hace seguimiento, planteamos la posibilidad de una terapia con una psicóloga voluntaria para apoyar en estos delicados momentos, escuchando y dando herramientas para estar un poco mejor.

Actualmente, ¿hay algún desafío en particular que enfrente el Centro Social?

-Un desafío importante es el trabajo con un colectivo específico con el que estamos empezando a trabajar: perfil de personas que han pasado por protección de menores. Presentan un perfil muy diferente y

necesidades específicas, no solo de documentación. Otro desafío que hay que destacar es la importancia que le estamos dando a la formación y empleo para el perfil vulnerable con el que trabajamos, que tienen más dificultad de encontrar una formación o empleo. La contratación de una persona dedicada exclusivamente a orientar y mejorar su empleabilidad, es importantísimo para nuestro trabajo.

Muchas gracias por el tiempo invertido y por formar parte de mi trabajo de investigación sobre el Centro Social San Antonio. ¡Hasta pronto!