



Trabajo Fin de Grado

No me dejes fuera:

Análisis crítico de los factores externos que influyen en el
sinhogarismo

Don't shut me out:

Critical analysis of the external factors that have influence on
homelessness

Autora

Alicia Sierra Pérez

Director

Antonio Eito Mateo

Codirectores

Goyo García-Carpintero Broto

M^a Ángeles Martínez Hernández

"Qué difícil es no bajar cuando todo baja" Antonio Machado.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a las personas que me acercaron a este tema y me guiaron por sus caminos, a mi director Antonio Eito, a mis codirectores Goyo García-Carpintero y Mª Ángeles Martínez.

Gracias a las cuatro personas que quisieron ofrecer su opinión sincera, por aportar ideas fundamentales para esta investigación y para mi propio aprendizaje.

Gracias a todo el equipo de la UES de Cruz Roja, por su labor cada noche y por dejarme formar parte de ella, en especial a María, trabajadora social de este servicio, quién me ayudó a encontrar respuestas.

Gracias a todos aquellos que ayudan de alguna manera a combatir el sinhogarismo, porque incluso unas palabras amables cuentan.

Gracias a todas las personas que hoy por hoy no encuentran un hogar y que han querido compartir su historia conmigo, gracias por recordarme el valor de ciertas cosas, por sorprenderme cada vez, por cada uno de los esfuerzos por pensar en positivo y por haber cambiado el significado de agradecer.

Gracias a quienes sin tener nada, han querido compartirlo todo.

ÍNDICE:

AGRADECIMIENTOS.....	2
ÍNDICE DE TABLAS:	4
RESUMEN.....	5
1. INTRODUCCIÓN	6
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
3. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL DE REFERENCIA.....	8
4. PERFIL DE LA PERSONA SIN HOGAR EN ZARAGOZA	14
5. ANÁLISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS	18
5.1. DOMINIO ESTRUCTURAL	18
5.1.1. <i>Estructura social y desigualdad</i>	19
5.1.2. <i>Imaginario colectivo y papel de la sociedad</i>	22
5.2. DOMINIO INSTITUCIONAL	26
5.2.1. <i>Política y derechos</i>	26
5.2.2. <i>Recursos sociales disponibles</i>	30
5.2.3. <i>Modelos de intervención</i>	33
6. CONCLUSIONES.....	38
6.1. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS.....	38
6.2. CONCLUSIÓN GENERAL	41
6.3. PROPUESTAS.....	42
6.4. CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS	44
7. REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla 1. Perfil de la persona sin hogar de Zaragoza	17
Tabla 2. Cuadro resumen de entrevistados.....	18
Tabla 3. Cuadro resumen Estructura social y desigualdad.....	22
Tabla 4. Cuadro resumen Imaginario colectivo y papel de la sociedad	26
Tabla 5. Cuadro resumen Política y derechos	30
Tabla 6. Cuadro resumen Recursos sociales existentes	33
Tabla 7. Cuadro resumen Modelos de intervención	38

RESUMEN

El sinhogarismo es uno de los mayores retos a los que se enfrenta el Trabajo Social, debido a la multiproblemática que lo caracteriza. En Zaragoza existen alrededor de 500 personas viviendo en sus calles, pero la sociedad sigue viéndolos como casos aislados e individuales. Asimismo, el imaginario colectivo contempla una visión errónea de estas personas donde, entre otras cosas, se les responsabiliza de su situación. Por su parte, los responsables políticos y la Administración Pública dedica esfuerzos insuficientes a la solución de esta grave problemática, mientras el Tercer Sector abarca la gran mayoría de los recursos disponibles. Sin embargo, el modelo asistencialista que los caracteriza y que de tan buena forma cubre las necesidades básicas de estas personas, está siendo incapaz de afrontar una solución integral que permita la superación de la situación sin hogar. Mediante esta investigación se busca apoyar la realidad de que estas personas se han visto influidas negativamente por numerosos factores externos que les han llevado a encontrarse sin hogar. Por tanto, la responsabilidad de solucionarlo engloba a numerosos actores sociales, no sólo a las personas afectadas, sino también a profesionales, instituciones y a la sociedad en general.

Palabras clave: Sinhogarismo, Trabajo Social, factores externos, actores sociales, Zaragoza.

ABSTRACT

Homelessness is one of the biggest challenges Social Work confronts, due to multiple problems that typify it. In Zaragoza exist around 500 people living in the streets, but society keeps seeing them as isolated or individual cases. Additionally, collective imagination beholds a wrong vision of these people that, among other things, hold them responsible for their situation. On their behalf, politicians in charge and public administration dedicate insufficient efforts to the solution of this serious problems, meanwhile the tertiary sector accumulates the biggest amount of the available resources. Nevertheless, the assistance model that characterises them and covers very well the basic needs of these people, is being incapable of facing a whole solution that allows for getting over the homeless condition. With this investigation we are looking for supporting the reality that these people have been negatively influenced by numerous external factors that led them find themselves without a home. Therefore, the responsibility of solving it includes many social actors, not only people affected, but also professionals, institutions and society in general.

Keywords: Homelessness, Social Work, external factors, social actors, Zaragoza.

1. INTRODUCCIÓN

La situación de las personas sin hogar se presenta como la máxima expresión de la exclusión social, debido a la multitud de ámbitos que tocan las carencias de la persona y de su forma de vida. La vulnerabilidad de este colectivo surge precisamente de la complejidad de encontrar una forma concreta y eficaz de afrontar dicha diversidad de carencias, permitiendo así su salida de esta problemática. En esta búsqueda de la solución, es primordial considerar el grave error de adoptar una perspectiva individualista. En este sentido, existe una considerable tendencia en la sociedad de culpabilizar y reprochar a las personas sin hogar que son los únicos responsables de su circunstancia, alegando una elección propia de las acciones que les han llevado a encontrarse en la calle.

En base a la responsabilidad ética y humanista que acompaña al Trabajo Social, se pretende avanzar en la ardua tarea de resolver este tipo de problemáticas, de modo que esta investigación sirva como un modesto medio de aportaciones centradas en la visión de los factores externos por encima de los internos, sin olvidar por ello la retroalimentación que se mantiene entre ambos polos. Para este fin, este trabajo sitúa su base en el estudio que Émile Durkheim elaboró a partir del suicidio, en el que demostraba cómo las fuerzas sociales afectan a la conducta humana. Para conseguirlo, el sociólogo escogió el fenómeno social considerado como la decisión más individual de la vida humana, buscando afirmar que si en ella se cumplía su teoría, podría ser aplicable en cualquier aspecto de la sociedad (Macionis y Plummer, 2011). En términos de sinhogarismo se va a considerar como la decisión más individual de este fenómeno, la reticencia al cambio de aquellos individuos que han decidido permanecer en su situación. Debido a la supuesta voluntariedad de estas personas, que tomarían su forma de vida como decisión personal, se entiende que los factores externos le afectarán en menor medida, pero esta investigación pretende desmentir esta afirmación, apoyando la fuerte influencia que impone la sociedad en cada uno de los procesos de exclusión.

A pesar de encontrarse al margen de la sociedad, las personas sin hogar siguen ligadas a ella, en términos de dependencia e incluso de deberes, sin poder en cambio disfrutar de forma plena de sus derechos. El desconocimiento por parte de la población, incluso la desconfianza que sienten hacia estas personas, provoca el rechazo definitivo a colaborar en su reinserción. No existe el sentimiento de responsabilidad, ni siquiera de remordimiento o humanidad, que permita una verdadera ayuda para estas personas. Es por ello que resalta la importancia de avanzar en temas de investigación, con el fin de adquirir mayor conocimiento sobre este ámbito y presentarlo públicamente, para alcanzar la comprensión y el interés social suficientes. Una preocupación extendida podrá colocar la urgencia de estas problemáticas en un escalón más alto en las decisiones políticas. Es necesario el compromiso por parte de todos, no sólo de los profesionales y voluntarios dedicados a esta tarea, para dedicar el tiempo y el dinero que se necesita para que esta realidad consiga cambiar.

“Si nos centramos en la premisa de que con el hecho de excluir, dejamos fuera de la sociedad a un sector nada despreciable de la población, aparte de tratarse de una cuestión de injusticia social, nos estamos negando a nosotros mismos y a toda la sociedad algo de la riqueza que de por sí tiene, al perder parte de los individuos que la constituyen.” (Albarracín, 2007).

La investigación va a seguir una estructura basada en una primera presentación a la misma, donde se incluye un resumen, esta misma introducción y el propio planteamiento de los objetivos, la hipótesis y la metodología de la investigación; una segunda parte mayormente teórica, que sirva como fundamentación de la investigación, recogida en el marco teórico y conceptual de referencia y en una contemplación del

perfil de la persona sin hogar de Zaragoza, para conocer al máximo el objeto de estudio; una tercera parte que suponga una recopilación de los datos obtenidos a través del trabajo de campo, así como su análisis y contraste; y por último, una sección que resuma las conclusiones y aporte una serie de propuestas desde la perspectiva del Trabajo Social.

2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El **objetivo general** de esta investigación pretende **analizar el nivel de influencia de los factores externos** en las situaciones de sinhogarismo con reticencia al cambio, en contraposición de los factores internos.

Para su consecución, se desarrollan una serie de **objetivos específicos**:

- Conocer el perfil de las personas sin hogar de Zaragoza y la presencia de casos de reticencia al cambio.
- Estudiar los dominios estructural e institucional como base fundamental de la influencia externa en el fenómeno del sinhogarismo, tratando de explicar la reticencia al cambio.
- Comprender las perspectivas de diferentes agentes sociales relacionados con el sinhogarismo en cuanto a las influencias externas e internas y el fenómeno de la reticencia al cambio.
- Realizar aportaciones, desde la perspectiva del Trabajo Social, beneficiosas para la disminución del sinhogarismo y los casos de reticencia al cambio.

La **hipótesis de partida** considera que si se consigue demostrar en las personas sin hogar reticentes al cambio, donde se presume su decisión individual, que están siendo fuertemente influenciadas por las fuerzas externas, se podrá apoyar la idea de que el sinhogarismo está provocado principalmente por factores externos.

Por su parte, el **ámbito geográfico** se limita a la ciudad de Zaragoza, capital de la Comunidad Autónoma de Aragón, mientras que el **ámbito temporal** abarca aproximadamente ocho meses, desde la segunda semana de febrero hasta la segunda de septiembre del año 2017. La población que se pretende analizar, y que actuará como **unidad de observación**, son agentes sociales relacionados en mayor o menor medida con el fenómeno del sinhogarismo.

Esta investigación se centra en un **enfoque cualitativo**, que busca acceder, debido a su carácter humanista, al ámbito privado y personal de las personas que pretende analizar. Además, su objetivo se centra más en descubrir, comprender e interpretar que en comprobar o verificar datos, como sucedería en un enfoque cuantitativo. De esta forma, se trata de una investigación abierta, que no excluye la diversidad de opiniones, y es interactiva y reflexiva, presuponiendo que la investigadora es sensible a los efectos que puede causar sobre las personas que actúan como objeto de estudio. Tener esto en cuenta, así como dejar a un lado cualquier creencia propia a la hora de interactuar con ellas e interpretar sus discursos de forma objetiva, supone un factor clave a la hora de asegurar la rigurosidad de la investigación, con el fin de resolver los problemas de validez y confiabilidad que se puedan dar. Otro rasgo importante de este enfoque, se encuentra en su carácter naturalista, que centra la investigación en la lógica interna de la realidad que analiza. Es así como se hace posible comprender de forma cercana la situación de las personas que van a ser estudiadas, situando como aspecto primordial el punto de vista de los actores sociales. (Sandoval, 1997). Se trata de una **investigación de tipo explicativo**, ya que pretende dar respuesta a los motivos que llevan a una persona sin hogar a ser reticente al cambio de su situación. (Alvira, 1992)

La investigación comienza con una extensa revisión bibliográfica, que busca establecer las bases teóricas que permitan una mayor comprensión del fenómeno. A raíz de la utilización de estas fuentes secundarias, se hace posible partir de hechos contrastados y de una fundamentación de la problemática, ya que, a través de ellas, se han perfilado los objetivos y la hipótesis del presente estudio. Aún con ello, el enfoque cualitativo, provoca que la literatura sirva únicamente como auxiliar del trabajo, contando con una importancia menor y utilizando conceptos orientadores, amplios, que no limitan en el desarrollo de la investigación. De esta forma, la verdadera teoría surge de la observación, basándose en una técnica inductiva que define la relación entre la teoría y la investigación de manera abierta e interactiva (Corbetta, 2010).

Para la elaboración de las fuentes primarias, debido al enfoque cualitativo de este trabajo, la recogida de información se califica como flexible, ya que se trata de un proceso interactivo continuo, que irá marcado por el desarrollo de la investigación (Corbetta, 2010). Para llevarla a cabo, se utilizarán las técnicas de la entrevista y la observación. De esta forma, las entrevistas, que serán individuales y estructuradas, pretenden acceder a través de preguntas cerradas (aunque con cierto margen propio de la investigación cualitativa) a la perspectiva de diferentes actores sociales, que actuarán a su vez como representantes de sus respectivos grupos sociales (Perelló, 2010). El guion de las entrevistas ha sido dividido en tres sectores, a pesar de que son cuatro las personas entrevistadas, porque se ha considerado necesario realizar preguntas distintivas para la profesional y el usuario, pero no para las dos personas de la población general. La observación, que se llevará a cabo a través de un voluntariado dentro de la Unidad de Emergencia Social (UES) de Cruz Roja, que trabaja con personas sin hogar, consiste en un intento por conocer la realidad del sinhogarismo desde primera fila. Será de tipo directo y participante, ya que se interviene en la vida de las personas observadas (Perelló, 2010). Esta segunda técnica será utilizada de forma más auxiliar, ya que las entrevistas son las que van a proporcionar el núcleo de la información, mientras que la observación se va a utilizar con el fin de obtener una comprensión global del fenómeno.

Esta investigación trabaja con una **muestra intencional o dirigida**, que por tanto no es representativa estadísticamente, ya que ha sido escogida de forma razonada a causa de la idoneidad de los sujetos (Corbetta, 2010). Se tratará de conocer, en línea con uno de los objetivos específicos, la perspectiva de diferentes agentes sociales que interfieren en el fenómeno a estudiar: una trabajadora social que trabaja con el colectivo, una voluntaria en el mismo ámbito, una persona que se encuentra sin hogar y que ha sido definida como reticente al cambio y una persona que, en principio, no tiene apenas relación con esta problemática. Hubiera sido interesante contar con la perspectiva de una persona representativa de la administración pública, pero no ha sido posible contactar con ninguna. En añadido, se ha pretendido que la muestra presentara cierta diversidad en rasgos como el sexo y la edad, para asegurar la variedad de perspectivas. Así, se han escogido a dos hombres y a dos mujeres, que difieren entre sí en su edad, tocando las décadas de los veinte, los treinta, los cincuenta y los sesenta.

3. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL DE REFERENCIA

El marco teórico-conceptual que se presenta a continuación, recoge conceptos y teorías que dan base al estudio que se pretende desarrollar. Así, dará comienzo definiendo la exclusión social y el sinhogarismo, con el fin de comprender en profundidad al objeto de la investigación, y seguirá con dos grandes teorías que fundamentan este trabajo, como son el Estudio sobre el suicidio de Durkheim, fuerte inspiración del presente estudio, y la explicación que hace Pedro J. Cabrera de las causas del sinhogarismo, estructuradas en diferentes dominios: relacional-personal, estructural e institucional, las cuales guiarán el

análisis del fenómeno a estudiar a través de la diferenciación entre factores externos e internos. Continúa con la explicación del papel que las personas sin hogar han obtenido dentro de la sociedad, a través de las representaciones colectivas y las representaciones sociales, ofreciendo a su vez una consideración de la sociedad como actor principal en el cambio de las estructuras sociales. Por último, hace una doble consideración de la búsqueda de soluciones, refiriéndose tanto al profesional, y con él su profesionalidad, como al usuario, y con él su empoderamiento, descrito a través del concepto de resiliencia. Por último, se hace una importante aclaración acerca de la consideración del objeto de estudio como 'reticentes al cambio', con el fin de descartar el concepto de cronicidad, a causa de considerarlo condenatorio para el desarrollo de una intervención eficaz.

Para la comprensión de esta investigación es fundamental conocer el **concepto de exclusión social**. Este término es acuñado por René Lenoir en 1974, bajo la necesidad de poner el acento en aquellos colectivos que estaban siendo obligados a quedar fuera del sistema económico expansivo. Señala, en cambio, que los grupos excluidos han existido siempre, a lo largo de toda la historia, expresados en diferentes formas y niveles (esclavismo, el sistema de castas de la India, los exilios...). Se trata entonces de una clasificación estructural que diferencia aquellos que se encuentran en pleno derecho, de aquellos que carecen de algunos o todos ellos. Así, el término de exclusión deriva de la necesidad individual y colectiva de definir el sentido del 'yo' y del 'nosotros', que en consecuencia genera una clasificación de 'los otros' o 'ellos'. (Estivill, 2003). A partir de aquí se concreta en qué consiste la exclusión social:

"la dimensión económica de la exclusión implica la sucesiva ausencia del mundo productivo y del consumo, su dimensión social comprende la pérdida de la sociabilidad primaria y secundaria, y su dimensión simbólica viene definida por los comportamientos y valores comunes, así como por las representaciones¹ que tienden a clasificar socialmente a las personas (incompetencia, mediocridad, identidad negativa) (Déchamps, 1998 en Estivill, 2003).

El máximo exponente de la exclusión social es el **sinhogarismo**, concepto primordial en este estudio. Éste se puede definir como el conjunto de procesos y situaciones caracterizado por la falta de un alojamiento adecuado y permanente, que abarca carencias incluidas en tres niveles básicos: físico (uso exclusivo o familiar de una vivienda adecuada), social (espacio donde tener privacidad y poder relacionarse) y legal (disposición de un título legal de ocupación y tenencia). A partir de ahí surgen diferentes clasificaciones y tipologías de personas sin hogar, que muestran la complejidad de esta clase de situación y cuya definición permite el desarrollo de una intervención eficaz. Como ejemplo más destacado, la tipología Ethos reconoce hasta trece situaciones diferentes que dependen del tipo de carencias que presenta cada persona. Éstas abarcan diferentes estadios que van desde el denominado *sinhogarismo literal o en sentido estricto*, caracterizado por la situación en calle, literalmente, de aquellos que duermen en espacios públicos, hasta el *sinhogarismo externo o en sentido amplio*, que responde a situaciones de precariedad habitacional, por encontrarse en un campo de refugiados, en una vivienda inadecuada o insegura, etc. (Cabrera y Rubio, 2008). En este estudio se considerará el término sinhogarismo en su faceta de literal o sentido estricto, a causa del interés específico de analizar las situaciones más extremas, donde está presente la falta de vivienda.

Por otro lado, como ya se ha comentado con anterioridad, la base de esta investigación encuentra su inspiración en el **estudio sobre el suicidio** que elaboró **Émile Durkheim**, por lo que se considera

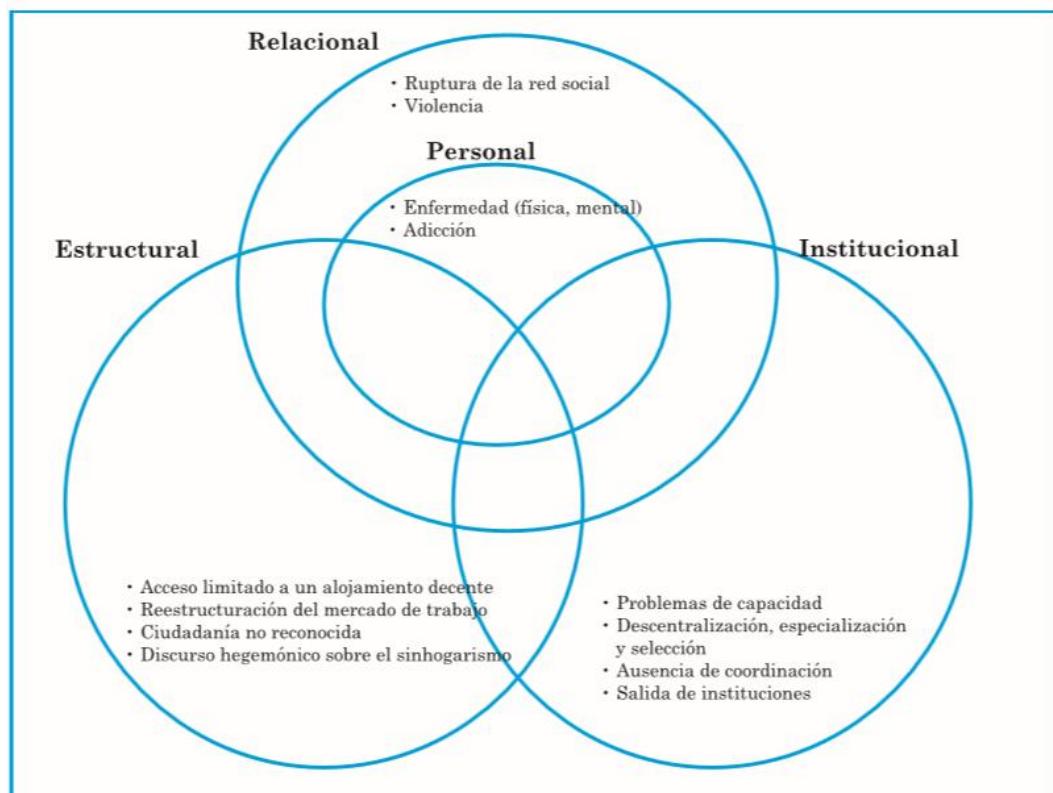
¹ El autor hace referencia a los conceptos de "representaciones colectivas" y/o "representaciones sociales", que serán descritos más adelante en este mismo Marco teórico-conceptual.

relevante hacer referencia a sus conclusiones. Este renombrado sociólogo, analizó la influencia que tienen los factores externos sobre lo que él consideró la representación más individualista de la sociedad, el suicidio, y logró demostrar cómo la conducta humana se ve fuertemente afectada por las fuerzas sociales. La metodología que llevó a cabo se centró en la consideración de las variables que miden el nivel de socialización de las personas, como son el género, la religión, el estado civil... De esta forma, desarrolló la idea de que las personas con fuertes lazos sociales ven reducidas sus posibilidades de tomar una decisión tan individual como resulta la acción propia de quitarse la vida (Macionis y Plummer, 2011).

En su estudio, Durkheim observó cómo las personas más comprometidas en la vida colectiva experimentan en menor medida su influencia, ya sea ésta negativa o positiva. Las personas percibimos el estado social como parte de nuestra personalidad, experimentando el desarrollo del mismo como si fuera propio y viéndonos protagonistas directas de lo que sucede, a pesar de ser, realmente, actores mayoritariamente pasivos. Así se entiende que los acontecimientos privados de las personas, no son más que el eco del contexto social en el que se encuentran. Es por ello que no existe ninguna causa que no pueda servir como justificación ocasional de la decisión individual, ya sea el suicidio o la perpetuación del sinhogarismo, mientras el nivel de influencia de las estructuras en las que se encuentra el individuo será la que le empujará a ocupar una situación u otra (Durkheim, 1897).

Por su lado, **Pedro J. Cabrera** (2008) agrupa en diferentes **dominios** las **múltiples causas del sinhogarismo**, clasificándolas en relación a que sean razones individuales (dominio relacional-personal), factores estructurales macro-sociales (dominio estructural) o referentes a la respuesta institucional (dominio institucional).

LAS MÚLTIPLES CAUSAS DEL SINHOGARISMO. LOS DOMINIOS



Tomado de: L'evolution des profils des sans-abri: Une dépendance persistante à l'égard des services d'urgence en Europe: Qui et Pourquoi? FEANTS. 2005; en Cabrera, P.J.; Rubio, M.J. (2008). *Las personas sin hogar, hoy*. Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración. Asuntos sociales. (75), pp. 51-74.

En referencia al primer ámbito, denominado dominio relacional-personal, este autor pone el énfasis en la predisposición a justificar la situación de la persona sin hogar con las razones individuales, tales como los problemas de alcoholismo, toxicomanía, salud mental... Esta tendencia se debe a la visión estereotipada que se tiene de estas personas. Dichos prejuicios, actúan como agravante en la búsqueda de soluciones, no sólo por la imagen negativa que se guarda de ellas, sino por el elevado nivel de responsabilidad que se les atribuye. Verdaderamente, además de no poder demostrarse el momento de aparición de estos factores (si antes o después de la situación sin hogar), no debería ser razón de peso a la hora de restar importancia a esta problemática, ni mucho menos en cuanto a restar apoyos a estas personas. Dentro de los factores internos, encontramos las relaciones familiares y sociales, donde la inestabilidad de la red de apoyo del individuo puede actuar como desencadenante esencial, ya que disponer de una malla de seguridad de este tipo puede ser crucial a la hora de afrontar el resto de las variables nocivas. Los otros dos dominios serán analizados en profundidad más adelante, por lo que su definición se expondrá entonces.

La importancia que se le otorga en esta investigación a los dominios estructural e institucional se basa en su caracterización como **factores externos**. Se entiende como factor externo aquel que influye en el individuo y en su situación sin tener ninguna responsabilidad por su parte o encontrándose fuera de su alcance. En este trabajo el estudio de su influencia en el sinhogarismo se tendrán en cuenta como factores externos la estructura social, los procesos de desigualdad, el imaginario colectivo y el papel de la sociedad (dentro del dominio estructural), y las políticas públicas, los derechos, los recursos sociales disponibles y los modelos de intervención (dentro del dominio institucional).

Desde la **perspectiva del Trabajo Social**, Cristina **De Robertis** (2009) resalta la importancia del papel del profesional. La trabajadora social, “apoyándose en los valores éticos, en la deontología y en sus conocimientos teóricos y prácticos”, debe velar por el bienestar de las personas y grupos, a través de una lucha constante por alcanzar la justicia social. Tendrá entonces que adaptarse al contexto, considerando los problemas sociales predominantes en cada momento histórico, para desarrollar una práctica que dé respuestas concretas y útiles. Para la consecución de este objetivo, el Trabajo Social ha desarrollado una relación de interdependencia con las políticas sociales, trabajando por la aplicación de las mismas, ya sea desde instituciones públicas o privadas. Eso sí, los profesionales no deberán limitarse a ser los intermediarios entre las personas y los recursos disponibles, sino que tendrán la labor de adecuar dichos recursos y servicios a las necesidades específicas de los usuarios solicitantes. Es por ello que en esta investigación se pretende analizar las carencias y las posibilidades de mejora de los ámbitos en los que se desenvuelven las personas sin hogar.

Una de las principales amenazas que dificultan los esfuerzos hacia la justicia social del Trabajo Social, y que afecta especialmente al colectivo objeto de este estudio, es la prioridad del pensamiento económico que abarca todos los ámbitos de la sociedad moderna. Así, en numerosas ocasiones, las trabajadoras sociales ven limitado su trabajo mediante exigencias de eficacia y costos reducidos, donde la administración de los recursos se traduce en términos de gestión económica y donde el bienestar de los ciudadanos queda condicionado por el sistema productivo. Como consecuencia, aparecen ciertos sectores o grupos sociales que no tienen cabida en los recursos y servicios de carácter limitado, quedando expuestos al “aislamiento, la falta de perspectivas, la falta de dinero,” con difícil respuesta a su situación de “sin techo, sin trabajo, sin dinero, sin formación, sin proyectos de futuro”, víctimas de políticas económicas que

predominan y contagian las sociales, a pesar del esfuerzo y la profesionalidad de multitud de trabajadores sociales y demás compañeros de las ciencias sociales (De Robertis, 2009).

Entretanto, a la hora de estudiar el rol impuesto a las personas sin hogar en la sociedad, entendiendo como tal la concepción y funcionalidad que el resto de la sociedad les atribuye, así como la autovaloración y funcionalidad que ellos mismos llevan a cabo, cabe tener en cuenta la **teoría de las representaciones colectivas**. Este término fue acuñado por Durkheim, en referencia al conjunto de significados que constituyen la realidad y que son determinados por la sociedad en su conjunto, y, posteriormente, ha sido interpretado y desarrollado por numerosos autores. Josexo Beriaín (1988), en un intento por analizar y agrupar dichas interpretaciones, habla del cúmulo de reglas y valores que establecen la organización y el funcionamiento de la sociedad y de la forma en la que los individuos adquieren desde su nacimiento el conocimiento de los mismos, junto con el papel que se les otorga a cada uno de ellos. De esta forma, para ordenar la complejidad social, se crean una serie de estructuras que regulan las funciones sociales, en este caso, en torno al mundo material, en el que se basa la realidad social (como resultado de la infravaloración del mundo cultural) y cuyas representaciones principales son el dinero y el poder. En cambio, el carácter cuantitativo, y por tanto limitado, de dichas representaciones lleva irremediablemente a un reparto de los mismos, que difícilmente será equitativo y no necesariamente incluirá a todos los individuos o grupos sociales. Así, un colectivo caracterizado por la falta de recursos y, en consecuencia, de poder, será entendido por la sociedad como un grupo de individuos no normalizados, destinados de forma irremediable a ocupar el último puesto en la escala social.

De la mano de Serge Moscovici, el concepto de representaciones colectivas adquiere un sentido más dinámico y pasa a denominarse **representaciones sociales**. Su teoría resulta igualmente interesante, pues describe de una forma más individual cómo las personas desarrollan sus concepciones, éstas sí colectivas, a través de las interacciones entre unas y otras, respondiendo al fin inconsciente de dar explicación a todo aquello que compone su realidad, dotando de familiaridad a lo desconocido (Álvaro, 2009). A partir de ahí se construyen ciertos mecanismos de comportamiento y juicios de valor hacia cada acontecimiento, grupo social, etc., al tiempo que especifican su sentimiento de pertenencia o de empatía hacia aquellos colectivos que consideran similares a su persona (Mora, 2002).

La conjunción de ambas teorías justifica una de las problemáticas a la que se enfrentan las personas sin hogar. Y es que, en base al concepto de representaciones colectivas, la estructura social y con ella las instituciones que se articulan dentro de la misma, tienden a regirse por un patrón prestablecido basado en la marginación de aquellos que se han visto excluidos del sistema monetario y de poder; al tiempo que, en base al término derivado como representaciones sociales, cada uno de los individuos empujados por dicha estructura, fomentan juicios y comportamientos que erróneamente justifican dicha marginación de ciertos colectivos. La conciencia de estos fenómenos resulta fundamental para su superación, debido a que la sociedad cumple un papel crucial en la búsqueda de soluciones, y en especial los profesionales encargados de desarrollar y llevar a la práctica dichas soluciones.

Llegados a este punto, se hace necesario aportar algunas cuestiones aclaratorias, en cuanto al papel de las personas sin hogar y la perspectiva desde la que se debería analizar su problemática. Aunque el eje central de esta investigación pretende resaltar las influencias externas que actúan como causas del sinhogarismo, desde la perspectiva del Trabajo Social sería erróneo no considerar las potencialidades de las personas que son objeto de estudio. Así, el **empoderamiento** y la autonomía deben ser las bases de una buena intervención, evitando a toda costa caer en la victimización y el paternalismo. Siguiendo las palabras de Santos Malagón, antiguo trabajador social de la Asociación Realidades, y de Carmen Sacristán,

expresidenta de la Fundación RAIS, en la entrevista recogida en Albarracín, D. (2007), no hay que olvidar la parte de responsabilidad que acompaña a cada uno de los actores envueltos en el fenómeno de la exclusión social, donde el sinhogarismo se presenta como un problema colectivo, pero al mismo tiempo deberá disponer de respuestas individuales. La exclusión social es un proceso complejo, que lleva a situaciones complejas (como es la situación de sin hogar), donde intervienen numerosos factores que deberán ser tenidos en cuenta a la hora de desarrollar y llevar a cabo una intervención eficaz. Estos profesionales defienden que “por muy deteriorada que se presente una persona, aún conserva capacidades de las que puede tirar para recuperarse”. Por esta razón, “para cualquier intervención partimos de la confianza en la persona”, ya que “cada uno es el centro de su propia vida”.

En esta misma línea, partiendo del ya nombrado empoderamiento del usuario, las personas sin hogar deberán ser actores principales de la salida de su situación. Si bien dispondrán del apoyo profesional por parte de trabajadores sociales, entre otros, ellos mismos deberán asumir su parte de responsabilidad y desarrollar capacidades que le permitan superar su problemática. Aquí es donde entra en juego el **concepto de resiliencia**.

“Se considerará a la resiliencia como la capacidad emocional, cognitiva y sociocultural de las personas que les permite reconocer, enfrentar y transformar en forma constructiva situaciones adversas que amenazan su desarrollo” (Regional Training, 1999 citado en Santa Cruz, 2008).

Numerosos autores² defienden el carácter dinámico de este concepto, traducido en una interacción constante entre diferentes factores basados principalmente en el soporte social, las habilidades y la fortaleza interna. Se produce entonces una relación recíproca entre el entorno y el individuo y entran en juego la interdependencia y condicionamiento mutuo a lo largo de diferentes niveles: el individual, el familiar, la comunidad y los servicios sociales, y la cultura y valores sociales. Todos ellos, influencian en el desarrollo humano, tanto colectivo como individual, y generan o frenan la capacidad resiliente en cada persona (Santa Cruz, 2008). Se pretende tener en cuenta este concepto, tan fundamental para todos aquellos que se encuentran en situaciones difíciles, a la hora de realizar las propuestas de intervención con personas sin hogar desde la perspectiva del Trabajo Social.

En contraposición, cuando una persona sin hogar lleva un elevado número de años en esa situación, cuando no utiliza o desarrolla habilidades resilientes que le permitan afrontar y resolver sus adversidades a pesar de recibir atención y apoyo externos, se tiende a clasificarle como crónico. Este trabajo pretende intencionadamente evitar este término, con motivo de no considerarlo apropiado. Se trata de un concepto procedente de la sanidad, que define a los enfermos para los que no se dispone un tratamiento adecuado. Utilizarlo en este contexto puede suponer consecuencias negativas en el usuario, ya que lleva a descuidar la intervención que se lleva a cabo con él, por darla por perdida (Albarracín, 2008). En cambio, las situaciones que aquí van a describirse como **‘de reticencia al cambio’**, necesitan un refuerzo extra donde el profesional, la institución y la comunidad se comprometan a buscar las soluciones apropiadas, a disponer los recursos que supongan una verdadera respuesta y a alcanzar un cambio significativo en la percepción social que se tiene de estas personas.

² Edith Grotberg (1996), Luthar y Cusing (1999), Masten (1999), Kaplan (1999) y Bernard (1999), citados en Santa Cruz (2008).

4. PERFIL DE LA PERSONA SIN HOGAR EN ZARAGOZA

Como principales protagonistas de esta investigación, se considera interesante dedicar un espacio a contemplar las características comunes entre las personas sin hogar de Zaragoza. Para ello, se ha contado con una herramienta de gran utilidad, el Estudio de personas sin techo de Zaragoza, elaborado por Cruz Roja durante cuatro ediciones: 2010, 2012, 2014 y 2016, y cuyo autor es el experto en sinhogarismo Pedro José Cabrera Cabrera. En este caso, se va a utilizar la edición de 2014, por ser la publicación más reciente (ya que la edición de 2016 todavía no está disponible) y porque en ella se recoge la comparación de las tres que ya han sido analizadas. En suma, la edición de 2014, tiene un condicionante diferencial respecto a las ediciones anteriores, y es que el día que se realizó el recuento las circunstancias meteorológicas fueron de frío y lluvia intensa, por tanto muy desfavorables para las personas sin hogar y para el desarrollo de la actividad, ya que muchos de ellos dedicaron un esfuerzo especial a encontrar cobijo, resguardándose en ciertas estructuras, formales o informales, que no son contempladas en el censo (Cabrera, 2014). Sin embargo, para el desarrollo de esta investigación esta coyuntura resulta incluso beneficiosa, ya que las personas que esa noche se encontraban en la calle, coinciden especialmente con el perfil de las personas sin hogar que son más reticentes al cambio.

El perfil de las personas sin hogar, lejos de ser concreto y específico, se caracteriza principalmente por su diversidad y complejidad, ya que abarca múltiples situaciones y características. En cambio, desarrollarlo, aunque sea a grandes rasgos, permite contemplar las circunstancias que acompañan a estas personas. Sólo así podrán llevarse a cabo soluciones reales que se adecuen a su problemática. En noviembre de 2014, fueron localizadas viviendo en las calles de Zaragoza 140 personas. A ellas se suman las que esa misma noche se registraron durmiendo en los centros de acogida, 347, haciendo un total de **casi 500 personas sin hogar en Zaragoza**. A la hora de elegir **dónde pasar la noche**³, aunque destaca el Albergue Municipal, con un 47% de las personas, resalta que el otro 53% escogió entidades sociales (Cabrera, 2014).

En cuanto al **perfil sociodemográfico** de las PSH⁴, lo más destacable es la mayoría de varones (90%). La edad estimada ronda los 40-45 años en las diferentes ediciones, pero con un importante porcentaje de jóvenes (11,3% tienen menos de treinta años) y de mayores (13,2% sobrepasan los 60 años). Su **estado civil** tiende a ser de soltero (40%), al que sumando los casos de separado (13,3%), divorciado (10,9%) o viudo (6,1%), se concluye que, en general, tienden a encontrarse sin pareja, con un total de 70,3%. Su **nivel de estudios** es, generalmente, bajo, aunque destaca el caso de los extranjeros, donde más de la mitad (52%) cuentan con estudios secundarios o universitarios, mientras que en el caso de los españoles apenas superan el 44%. En cuanto a su **nacionalidad**, el 67% son de origen extranjero y provienen principalmente de Rumanía (35,9%) y Marruecos (23,1%), porcentajes muy superiores al resto de países⁵. El 46% de las personas sin hogar de Zaragoza **no se encuentran empadronadas**, suponiendo su inexistencia oficial y administrativa y su dificultad de acceso a recursos y servicios de todo tipo. Aunque la mayoría de los que no se encuentran empadronados son extranjeros, la cifra de los españoles también resulta considerable (30,4%) (Cabrera, 2014).

Los **antecedentes habitacionales** de estas personas coinciden con un 44% que vivían en su propia casa, por lo que se aprecia que son mínimos los casos en los que se quedan en la calle de forma drástica.⁶

³ ANEXO 1: Representación gráfica: distribución de personas sin hogar por alojamientos durante el censo de 2014.

⁴ Persona/s sin hogar.

⁵ ANEXO 2: Tabla de porcentaje de países de procedencia (en los casos de nacionalidad no española), de las personas sin hogar de Zaragoza.

⁶ Su carácter mayoritariamente progresivo da especial relevancia al tema de la prevención.

Por término medio, las personas encuestadas **llevan en la calle** en torno a los 4,2 años, encontrándose en una experiencia de larga duración. Aun así, es preciso nombrar al 20% de las personas sin hogar que llevan en su situación menos de un año, ya que en estos casos una intervención de urgencia puede resultar enormemente útil. Los **motivos** que les han llevado a encontrarse en esa circunstancia, según sus propias afirmaciones, se concentran en la falta de trabajo (68%), la falta de dinero (30%), la falta de "papeles" (21, 4%) y las rupturas afectivas (18%). En contraposición, las patologías o enfermedades personales presentan una frecuencia mucho más reducida, como el alcoholismo (4%), drogadicción (5%) o enfermedad (4%). El caso de aquellos que afirman encontrarse en la calle por elección propia también ronda un leve 5%, grupo especialmente relevante en la consecución de la presente investigación. Cuando se les pregunta **de qué tipo de alojamiento querrían disponer**, la última respuesta, con diferencia, es un albergue o centro de acogida (4%), a pesar de ser la respuesta institucional más utilizada. Como es predecible, la mayoría sueñan con disponer de un piso para ellos mismos o para su familia (20%) o un piso compartido (26%) (Cabrera, 2014).

Un 18% de las personas entrevistadas afirman disponer de un **trabajo**, pero se trata de pequeñas tareas como recoger chatarra o sacar la basura de alguna comunidad. Por lo general, son personas de baja cualificación laboral, con experiencia en sectores afectados por la crisis, como la construcción (caso más numeroso) o el campo (segundo puesto). A pesar de que el 40% afirma estar apuntado al INAEM, el porcentaje de personas que buscan empleo a través de él es insignificante (2%). El resto de los que buscan empleo, que no son muchos (ya que poco más de la tercera parte mantiene la esperanza de encontrarlo), suelen hacerlo en su mayoría preguntando a la gente o en las tiendas. La gran mayoría son parados de larga duración (80%), situación que empeora progresivamente con el paso de los años⁷. Apenas un 10,4% de las PSH dispone de un trabajo como principal **fuente de ingresos**⁸, por lo que se ven obligados a buscar alternativas, como es el caso mayoritario (45,8%) de los que utilizan la limosna para subsistir (Cabrera, 2014).

En relación a la **salud**, cabe señalar que vivir en la calle trae consecuencias enormemente dañinas para las personas, tanto es así que se estima que las personas sin hogar tienen una esperanza de vida de 20 a 30 años menor que el conjunto de la población. En suma, la situación de exclusión lleva a un difícil acceso al uso de servicios y recursos del sistema de salud, obviando así su carácter universal. De esta forma, a pesar de que casi la mitad de las personas entrevistadas padecían un problema serio de salud (45,3%), apenas la cuarta parte está tomando la medicación que necesita. Aún más, un 41,3% ni siquiera dispone de tarjeta sanitaria, y de los que sí la tienen, una cuarta parte desconocen si está en vigor. Esta situación de desprotección sanitaria es todavía más complicada para las personas procedentes de otros países, sobre todo desde que se endurecieron las condiciones de acceso al sistema de salud para los extranjeros⁹ (Cabrera, 2014).

Cuando se les pregunta por sus **necesidades**, aparecen repetidamente referencias a las necesidades básicas de alimento, ropa, atención sanitaria, alojamiento y trabajo, pero también resuelan cuestiones de afecto, intimidad, familia, documentación, rehabilitación, normalidad... Se añade el elevado porcentaje de personas sin hogar que han sido **víctimas de algún delito**, donde prácticamente la mitad (49%) afirman haber sufrido robos, agresiones físicas o sexuales, etc. En cambio, apenas la tercera parte denunció a la

⁷ ANEXO 3: Representación gráfica de la duración de la situación de desempleo de las PSH de Zaragoza.

⁸ ANEXO 4: Representación gráfica de las fuentes principales de ingresos de las PSH de Zaragoza en las diferentes ediciones.

⁹ ANEXO 5: Tabla de disposición de tarjeta sanitaria, en función de la nacionalidad, de las PSH de Zaragoza.

policía, por lo que al mayor riesgo al que se ven expuestos por su situación de calle se suma la sensación de mayor desprotección por parte de los cuerpos y fuerzas de seguridad (Cabrera, 2014).

En cuanto al **uso de los servicios sociales** que hacen las PSH de Zaragoza, predominan los recursos de supervivencia básica (comedores, albergues, roperos y baños)¹⁰. Por su lado, el porcentaje de personas entrevistadas que aseguran no dar uso a ninguno de los servicios propuestos alcanza algo más de un 14%, dato a tener en cuenta en esta investigación. Su **valoración sobre estos servicios** varía de un año a otro a causa de las características diferenciales del grupo que se encontró en la edición de 2014 (su permanencia en la calle a pesar de tratarse de una noche especialmente dura), encontrando una opinión considerablemente más negativa y una actitud más reticente a acudir a ellos. Casi el 60% de los entrevistados ese año comparten una resistencia a dichos servicios, dato muy revelador a la hora de replantearse las estrategias institucionales. Un caso a señalar sería que, en numerosas ocasiones, se hacen referencias al Albergue Municipal afirmando la existencia de robos, falta de higiene, desatención, violencia..., aunque las opiniones negativas no suelen estar dedicadas a las instalaciones o a los/las profesionales. Las respuestas sobre las **ayudas y/o servicios que dicen no haber obtenido a pesar de necesitarlos** giran, fundamentalmente, alrededor de las necesidades de supervivencia elementales, como son la alimentación, el alojamiento temporal (pues el permanente tienden a considerarlo lejos de su alcance), la ropa y las ayudas económicas. Se les pidió que valoraran los **servicios en calle**, dedicados a prestarles ayuda y apoyo de diferentes tipos, y el más reconocido por las PSH de Zaragoza son las llamadas Unidades Móviles de Emergencia¹¹ (UMES) procedentes de Cruz Roja, que salen cada noche de lunes a viernes durante varias horas para llevar un seguimiento y un servicio de atención al máximo de casos posibles, alcanzando a un 70% de los entrevistados. En este tema, se incluyen ciertos servicios públicos como la policía (27%) y otros como los servicios de limpieza, quienes alcanzan un 23% (cifra más elevada que otros servicios que sí están destinados a la atención de personas sin hogar). A partir de ahí, se les pide una **opinión en referencia a la utilidad de cada uno de estos servicios en calle**, donde destaca que siguiendo al servicio que más satisfacción ofrece, UMES de Cruz Roja, aparezcan los Servicios de limpieza, que nada tienen que ver con la ayuda a este colectivo (Cabrera, 2014).

Este estudio ofrece una explicación de la **representación social del problema**, definida a partir de las primeras impresiones de los voluntarios acerca de las personas atendidas. Lo más apreciado por los entrevistados es la forma en la que las personas sin hogar trasladan consigo todas sus pertenencias, y a partir de ahí observan o predicen que la mayoría son personas solas (50%), extranjeras (47%), con ropas sucias (46%), higiene personal insuficiente (43%) y mal aspecto físico (29%), acentuado generalmente por problemas de alcoholismo (20%) (Cabrera, 2014). Se cumple así, la concepción general y más extendida que se tiene de estas personas, demostrando la visión que comparten no sólo las personas entrevistadas, sino la sociedad en general, perpetuando el rechazo y la despreocupación que se tiende a dedicarles.

Y así termina lo que se considera el perfil de la persona sin hogar de Zaragoza, o al menos el que se tomará como referencia en esta investigación. Se ha considerado relevante no dejar de lado ningún aspecto, con el fin de desarrollar propuestas de intervención que permitan, verdaderamente, mejorar las nefastas circunstancias por las que pasan tantísimas personas. Además, sólo así se comprende la complejidad que acompaña a este tipo de situaciones. Como conclusión de este apartado se ofrece a continuación un cuadro resumen con los datos más relevantes del perfil de la persona sin hogar en Zaragoza.

¹⁰ ANEXO 6: Representación gráfica sobre el uso de los servicios sociales por parte de las PSH de Zaragoza.

¹¹ Actualmente denominada Unidad de Emergencia Social (UES).

PERFIL DE LA PERSONA SIN HOGAR EN ZARAGOZA

Número total de personas sin hogar:	500
Dónde pasar la noche:	Entidades sociales (53%)
Sexo:	Varón (90%)
Edad:	40-45 años
Estado civil:	Sin pareja (70,3%)
Nivel de estudios:	Bajo
Nacionalidad:	Extranjera (67%)
Sin empadronar:	46%
Antecedentes habitacionales:	Casa propia (44%)
Tiempo en calle:	4,2 años
Motivo:	Falta de trabajo (68%), de dinero (30%)
En calle por decisión propia:	5%
Alojamiento deseado:	Piso propio o compartido (46%)
Empleo:	Sin trabajo (82%)
Apuntado en INAEM:	40%
Fuente de ingresos:	Limosna (45,8%)
Salud:	Problema serio de salud (45,3%)
Esperanza de vida:	20-30 años menor
Sin tarjeta sanitaria:	41,3%
Necesidades no básicas:	Afecto, intimidad, documentación...
Víctimas de algún delito:	49%
Servicios más utilizados:	De supervivencia básica
No utilizan ningún servicio social:	14%
Reticencia a utilizar servicios sociales:	60%
Ayudas no obtenidas a pesar de necesidad:	Alimentación, alojamiento, ropa...
Servicio de calle más reconocido y más valorado:	UES Cruz Roja (70%)
Representación social del problema:	Personas solas, extranjeras, ropa sucia, higiene personal insuficiente, alcoholismo...

Tabla 1. Perfil de la persona sin hogar de Zaragoza

5. ANÁLISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS

En línea con los objetivos de esta investigación, a continuación se pretende ofrecer un análisis de los factores externos que influyen a las personas que sufren esta problemática. De esta forma, se han llevado a cabo una serie de entrevistas¹² a diferentes agentes sociales que interfieren en menor o mayor medida en esta realidad: una persona externa o con escasa relación con el colectivo (E.01), una voluntaria (E.02) y una trabajadora social (E.03) que trabajan con este colectivo y una persona que se encuentra en situación sin hogar (E.04).

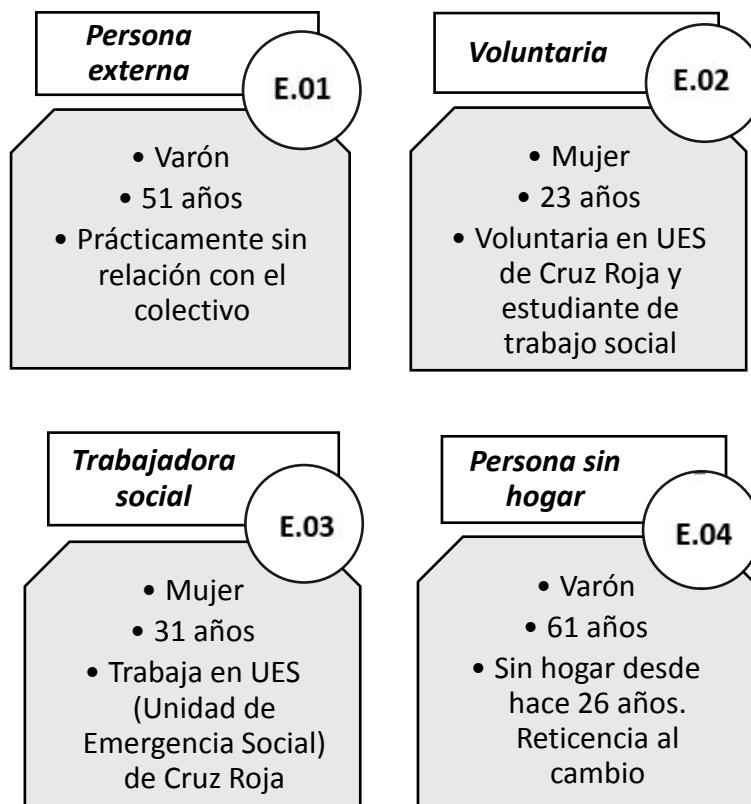


Tabla 2. Cuadro resumen de entrevistados

A raíz de sus diversas perspectivas se contemplarán cuestiones como la estructura y la desigualdad social, el imaginario colectivo y el papel de la sociedad en temas de sinhogarismo (dentro del dominio estructural) y, por otro lado, las adecuación de las políticas sociales y el cumplimiento de los derechos de estas personas, los recursos sociales a su disposición y los modelos de intervención aplicados (dentro del dominio institucional). El dominio relacional-personal, definido en el marco teórico de referencia, ha sido excluido de este análisis por centrar su visión en las razones individuales, aunque éstas aparecen de forma natural en alguna de las respuestas de los entrevistados. Para facilitar la comprensión de los datos recabados se ofrece un cuadro resumen al final de cada factor estudiado.

5.1. DOMINIO ESTRUCTURAL

Los factores estructurales macro-sociales, agrupados en el dominio estructural, hacen referencia a los procesos sociales de desigualdad que llevan, entre otras cosas, a un dispar reparto económico, de

¹² ANEXO 7: Guion de las entrevistas.

oportunidades, de acceso al mercado de trabajo, a la calidad del mismo o a la vivienda estable. La consecuencia de estos factores se traduce en la existencia de un importante sector poblacional víctima de la vulnerabilidad y la exclusión social, entre los que se encuentran las personas sin hogar. (Cabrera y Rubio, 2008). Mientras, el resto de la población permanece impasible y, fruto de la influencia del imaginario colectivo, exterioriza la culpabilidad que guarda su carácter excluyente.

5.1.1. Estructura social y desigualdad

La estructura social fomenta la **normalización de la desigualdad**, mediante representaciones colectivas de despreocupación e indiferencia hacia las personas que se encuentran excluidas y sus problemas, así como hacia la posibilidad de ayudarles. Para contrastar esta afirmación, se ha acudido a la percepción de las personas entrevistadas, quienes coincidieron en una respuesta afirmativa. Una entrevistada justificó su respuesta con más detalle:

E.02.*Voluntaria*: “muchas gente lo ve como normal, en el sentido de que ve a alguien que tiene necesidades pero no le ayuda, no tiene esa predisposición a decir ‘con mi granito de arena puedo ayudarle’. Yo creo que mucha gente lo admite, que tiene que haber gente en la calle [...] incluso gente que siente rechazo hacia ellos.”

Igual ocurrió cuando se les planteó si consideraban que esta normalización se producía **en mayor medida en los casos de sin hogar**. La misma entrevistada hizo además un matiz muy interesante respecto a la influencia de la nacionalidad de estas personas:

E.02.*Voluntaria*: “Sí claro, las personas sin hogar es la mayor explicación de desigualdad, pero yo creo que también dependiendo del país de procedencia. Quiero decir, no es lo mismo una persona que esté sin hogar que sea española y sea blanca, porque empatizas más, que con una persona por ejemplo negra o rumana. La gente dice ‘bueno es negro o rumano y es más normal’. Entonces, yo creo que esa es más la cuestión, que más que persona sin hogar es más en función de dónde seas, está más normalizado, una persona de color que venda o que esté en la calle pidiendo o buscando en la basura, eso se ve más normal.”

Esta referencia a la relatividad de la aceptación de la desigualdad en función de las diferencias que existen entre personas, sobre la que se basa el planteamiento hecho a los entrevistados, es desarrollada de forma muy interesante en Martínez (2013). Este autor defiende que ciertas “diferencias generan desigualdades legítimas”, entendiendo estas diferencias bien como los atributos o bien como las preferencias de cada cual. En el caso de las desigualdades basadas en los atributos de las personas, resulta obvia la influencia externa, pues nadie por sí mismo escoge su edad o su etnia, ni mucho menos que esta misma sea condenada a un menor rango de posibilidades. En cuanto a los gustos y preferencias que generan desigualdad, donde podría deducirse una influencia de la propia persona, el autor explica cómo, en primer lugar, ciertos atributos se encuentran aparejados con ciertas preferencias, y a su vez, en segundo lugar, los procesos sociales y los agentes de socialización (la escuela, la familia, los medios de comunicación, etc.) son los que condicionan y generan los gustos de las personas. Entonces, se entiende que los atributos y las preferencias de las personas, explicadas como sus diferencias y que surgen de forma involuntaria, llevan a niveles de oportunidades vitales desiguales entre sí. Mientras, la fuerza influyente de la sociedad perpetúa de forma inconsciente esta injusticia, pues tal y como afirma Barrington (2005), “la desigualdad es algo bien extendido en el área de la reproducción social”.

Pero, ¿qué ocurre en la vida de una persona para quedar en situación de sin hogar? Es más, ¿en qué medida ella es la responsable? o, en su defecto, ¿se ha visto abocada a esa situación por razones externas? Tanto la persona no relacionada con el colectivo (E.01.) como la persona voluntaria (E.02.) coinciden con que los **principales factores que determinan la aparición de esta problemática** son los económicos, los culturales y los sociales, haciendo un apunte en el primer caso a la enfermedad mental y en el segundo a la nacionalidad. La persona profesional en el ámbito (E.03) también nombra las dificultades añadidas que encuentran las personas de nacionalidad extranjera y enumera los que para ella son los factores determinantes:

E.03. *Trabajadora social*: "Yo creo que esos serían los tres principales factores: adicciones, algún tipo de fracaso profesional y luego pues eso, acompañado de un fracaso personal que al final te lleva a esa situación. [...] teniendo poco apoyo pues también, porque aunque tu fracases en el trabajo o fracases con tu pareja no te va a llevar a una situación de calle, pero si luego tampoco tienes un apoyo social o familiar alrededor que te eche una mano pues todo ello... y luego bueno si ya todo eso lo acompañas de una adicción pues ya es la bomba. Pero bueno no siempre se dan esos factores, y luego, cuando eres inmigrante, pues un factor añadido."

Esta respuesta concuerda con lo contemplado en el marco teórico respecto a que la inestabilidad de la red de apoyo del individuo puede actuar como desencadenante esencial, ya que disponer de una malla de seguridad de este tipo puede ser crucial a la hora de afrontar el resto de las variables nocivas.

La PSH entrevistada (E.04), explica la dificultad de prevenir el acontecimiento de estos factores que desembocan en la problemática, donde resalta su aclaración de la ausencia de adicciones:

E.04. *Persona sin hogar*: "Sin darte cuenta, llegas a esta situación sin darte cuenta. Poco a poco vas bajando, bajando y bajando y pum, y cuando te vas a dar cuenta dices 'pero qué me ha pasado'. Una falta a lo mejor de control de ciertas cosas. Nada de drogas ni alcohol, quiero decir, que no tengo vicios de ningún tipo."

Las respuestas de los entrevistados en cuestión de si la **responsabilidad** es mayor por parte **de las decisiones propias o, por el contrario, de los sucesos ajenos** a la hora de caer en una situación de sin hogar, apoyan mayoritariamente esta idea de que los factores externos son los determinantes. Así, la persona no relacionada con el colectivo (E.01) y la persona voluntaria (E.02) optan por esta idea, aunque la profesional (E.03) considera que ambas opciones se presentan en una frecuencia muy similar, hasta el punto de retroalimentarse:

E.03. *Trabajadora social*: "Igual te diría un 50%. [...] yo te diría que más por decisión propia, pero también esa decisión propia va conducida de factores externos que no son propios de la persona que está en situación sin hogar. Claro es que es complicada porque luego tenemos otros casos donde les ha llevado la situación a estar en calle."

De forma semejante, el propio usuario muestra dificultad para decantarse por una de las opciones, ya que niega que sus decisiones le hayan llevado a encontrarse en su situación, pero a su vez tampoco cree que haya sido una cuestión circunstancial. Esto podría encontrar su explicación en la influencia psicológica de la que hablan García y Mondaza (2002), cuando explican que existe cierta afectación, derivada del proceso social de marginalización y rechazo, que hace que la persona excluida interiorice dicha exclusión. Al hablar de rechazo este colectivo, se hace necesario resaltar la frecuencia en la que son **víctimas de un incidente o delito de odio**, o dicho de otra forma, agresiones y/o vejaciones. Aunque no es el caso del

usuario entrevistado (E.04), que asegura que nunca se ha visto en esta situación, esto le ha ocurrido a la elevada cifra del **47% de las personas sin hogar**¹³, según se nombra en Sales, Uribe y Lafuente (2015), en base a un estudio del Observatorio Hatento. Se ha preguntado su opinión al respecto a algunos de los entrevistados, y han surgido respuestas dispares. Tanto el entrevistado E.01 como la E.02 consideran que los atacantes lo hacen en base a un sentimiento de superioridad, pero al profundizar en la razón principal, la segunda entrevistada defiende que se debe a un sentimiento de odio hacia las personas que se encuentran en situación de calle, mientras que el primero considera que está más relacionado con un problema personal del agresor y con la búsqueda de un brutal desahogo.

Otras cuestiones estructurales presentes actualmente en nuestro país, como son la **crisis del empleo o la situación de la vivienda, influyen externamente** a las situaciones sin hogar, aumentando aún más la desigualdad (Cabrera, 2004). En cambio, la profesional que ha sido entrevistada (E.03) tiene una opinión contraria, pues considera que no son factores de gran importancia y que apenas han contribuido a empeorar la situación. Aun así, esta entrevistada aporta una explicación detallada de las limitaciones de acceso al empleo y alojamiento al que se enfrentan estas personas:

E.03. *Trabajadora social*: “para encontrar un empleo: te tienes que hacer un currículum y tienes que poner una dirección, ¿qué dirección pones? [...] ¿Si te llegan ofertas de empleo, a dónde te llegan? No tienes una dirección. Ya te digo que en Cruz Roja y en el Albergue pues sí que hay usuarios que la correspondencia les llega allí, pero claro, si te dicen ‘vale, puedes poner la dirección del Albergue’, pero ¿qué pones, Albergue Municipal en tu currículum? Primera dificultad. Luego, segunda dificultad, pongámonos que le llaman para una entrevista, ¿después de haber dormido en la calle...? Tú vas a una entrevista de trabajo, vas por la mañana, has descansado bien, te duchas, te preparas bien y te vas. Ellos no pueden. Primero, seguramente no hayan descansado bien. Segundo, aunque tengan duchas para ducharse, quizás en ese momento no puedan ir al recurso porque les pilla muy lejos o la entrevista... bueno, mil inconvenientes. Tú te levantas en tu casa y la ducha la tienes a un metro o a dos metros de tu habitación, ellos no. Ya qué vas, ¿sin duchar? Ya la imagen... fatal. Ahí veo el segundo problema, igual no es el más grave pero... Tercer problema, si te va todo bien y consigues el trabajo, ¿sigues durmiendo en la calle? Porque hasta que no cobres la primera nómina no puedes entrar a ninguna vivienda, porque en todas te van a pedir mínimo tres meses de fianza, bueno contrato de trabajo en este caso tendrías, pero el primer mes, qué duermes, ¿en la calle?, ¿luego cómo vas a rendir?, ¿luego cómo vas a ir en condiciones a trabajar?”

E.03. *Trabajadora social*: “En tema vivienda, un ejemplo un matrimonio que conocemos que no trabajan pero están cobrando el IAI, les pedían tres meses de fianza, ¿cómo lo haces? Es que es imposible. Y si tú estás trabajando y te piden un contrato de trabajo, vale, lo tienes, pero ellos lo que tenían que presentar es el IAI, al propietario de la vivienda. Esa imagen, ya de primeras echa ya para atrás, como que no te fías. [...] Hablando de una vivienda íntegra. Luego por ejemplo, el tema de alquiler de habitaciones, eso sí que está a la orden del día, la verdad es que para encontrar habitación no tienen excesivos problemas. Pero claro ya no es una vivienda... si, bueno, sí es una vivienda, pero ya no es una situación “normal”. Que, bueno, puede ser el paso previo a encontrar una vivienda para ti pero... Lo que sería una vivienda para ti es muy complicado.”

¹³ Esta cifra concuerda de forma muy aproximada con la que aparece en el “III Estudio personas sin techo de Zaragoza” realizado en 2014, que afirma que el 49% de las PSH de Zaragoza han sido víctimas de algún delito, tal y como aparece en el apartado *Perfil de la persona sin hogar en Zaragoza* del presente trabajo.

Cuadro resumen: ESTRUCTURA SOCIAL Y DESIGUALDAD (Dominio estructural)	
Desigualdad normalizada:	Sí.
En mayor medida en PSH:	Especialmente en casos de nacionalidad extranjera.
Principales factores que determinan la aparición de esta problemática:	Dificultades económicas, culturales y sociales.
Responsabilidad mayoritaria de: decisiones propias / sucesos ajenos	Sucesos ajenos.
Razón de los delitos de odio hacia estas personas:	Sentimiento de superioridad del agresor.
Influencia negativa de la crisis del empleo y la situación de la vivienda:	Escasa.

Tabla 3. Cuadro resumen Estructura social y desigualdad

5.1.2. *Imaginario colectivo y papel de la sociedad*

Con el fin de comprender el imaginario colectivo y la composición de las representaciones sociales y colectivas, se ha planteado a los entrevistados no profesionales (ni por supuesto al usuario) cómo creen que es el **perfil de una persona sin hogar**. Las coincidencias entre las descripciones de los dos entrevistados (E.01 y E.02) se reducen a la suposición de que suelen ser hombres y con bajo nivel cultural, lo cual concuerda con el Perfil expuesto en este trabajo, y con enfermedad mental, lo cual no está contemplado en dicho Perfil. Únicamente se contradicen en una cuestión, y es que el E.01 opina que en su mayoría son extranjeros, mientras que la E.02 resalta que ha trabajado con gran número de españoles. El Perfil derivado de los datos obtenidos por Cruz Roja revela que el primer entrevistado lleva la razón, pues un 67'2% de las personas sin hogar de Zaragoza cuentan con una nacionalidad diferente a la española. En añadido, la voluntaria entrevistada (E.02) aporta un margen de edad entre los 30 y los 60 años, más acotado en el Perfil entre los 40 y los 45 años. El entrevistado que no tiene relación con el colectivo (E.01) describe otras circunstancias como que estas personas seguramente han sufrido crisis familiares, afirmación al que el Perfil podría aproximarse con los datos referidos a las rupturas afectivas (18%) y al 70% que no tiene pareja y probablemente una red de apoyo menor; problemas económicos, a los que el Perfil hace referencia en la falta de trabajo (67,6%) y la falta de dinero (30,4%) como motivos de desembocar en situación de sin hogar; que no cuentan con mucha trayectoria profesional, indicado en el Perfil como la baja cualificación laboral que tiende a estar presente en estas personas; por la presencia de una drogadicción, lo cual es refutado en el Perfil con el porcentaje de un 5% de personas sin hogar que padecen este problema; y por último, defiende que seguramente todos ellos han llevado una vida difícil que les ha llevado a esa situación, dato de complicada medición, pero de alta credibilidad.

En añadido, se plantea a los entrevistados la **reacción o pensamientos de gente común que se cruza con una persona que aparenta encontrarse sin hogar**. El entrevistado E.01 expresa una respuesta bastante interesante, pues plasma uno de los principales prejuicios que se tiene hacia cierto sector de este colectivo:

E.01. *Persona externa*: “Yo me fijo mucho en la edad, si es una persona mayor me da bastante más respeto que si es una persona joven. [...] Si es joven pienso que, si está *sentao*, si está pidiendo o esto, no digo que no me dé pena, pero pienso que tiene muchas salidas si las busca, y una persona mayor creo que lo tiene más difícil, porque si ya estás en el paro y esto pues... [...] Con un pequeño lo de siempre “que se ponga a trabajar”, pues yo pienso un poco así, que se ponga a hacer algo. A lo mejor es la gente que más lo necesita luego y la persona mayor me está tomando el pelo, pero bueno.”

La voluntaria entrevistada (E.03) cuenta que suele pararse a ayudarles siempre que puede, preguntándoles por sus necesidades y procurando suponer una compañía, aunque sea de forma momentánea. En cambio, este comportamiento no es el convencional, y así lo expresa la profesional (E.03), que explica cómo la gente en general tiende a creer que son personas con problemas de alcoholismo y drogadicción, que piden para el consumo de estas sustancias y que difícilmente superarán su situación. Por su parte, la persona entrevistada por su situación de calle (E.04), se siente indiferente ante las opiniones de los demás, asegura desconocer si la población general comprende su situación, pero igualmente afirma que “nunca piensas que puedes llegar a esta situación” y que cualquiera puede encontrarse como él.

La dificultad que surge a la hora de comprender cómo es encontrarse en esta situación, es producto de la normalización que experimenta el sinhogarismo debida a su visibilidad prácticamente constante (Sales, Uribe y Lafuente, 2015). Se les aprecia como entes ajenos a las personas corrientes y se les ignora y materializa, como si formaran parte del mobiliario urbano. Existen autores que consideran que este colectivo simboliza el “fracaso de la sociedad”, y es el temor a la culpa y a la posibilidad de acabar como ellos la que produce una negación y crea la sensación de invisibilidad (Acción en Red Madrid, 2012).

En lo sucesivo, la intención es aproximarse al nivel de **solidaridad de la población y la forma en la que la ponen en práctica**. Se ha preguntado a los entrevistados E.01 y E.02 si se consideran personas solidarias y a E.03 y E.04 si creen que los habitantes de Zaragoza lo son. Todos ellos han respondido de forma afirmativa. Sí es cierto que el entrevistado que no tiene relación directa con el colectivo (E.01) ha matizado para confesar que se considera solidario, pero no lo bastante, y justifica que no dispone de tiempo ni dinero suficiente para serlo en mayor medida. Por su parte, en respuesta de preguntas posteriores, asegura no acostumbrar a dar dinero ni comida, aunque lo hace de vez en cuando, especialmente con una persona que no dispone de hogar y que frequenta la misma zona que él. De hecho, es con esta persona con la única en su situación con la que conversa de vez en cuando. Esta afirmación concuerda con la ofrecida por la profesional (E.3.), que afirma que las personas de Zaragoza no suelen conversar o mostrar preocupación por las personas sin hogar, a no ser que les conozcan porque frecuentan una misma zona durante bastante tiempo. En suma, E.3 asegura que la gente sí es propensa a darles dinero, pues muchos subsisten de lo que piden¹⁴, y apunta que también existe quién les ofrece comida en lugar de dinero, lo cual piensa que “siempre es mejor”. Igualmente, la voluntaria (E.02) considera que dar comida puede estar bien, a diferencia de dar dinero, y que ella misma lo hace de vez en cuando, las veces que las personas con las que se cruza lo necesitan. Un buen ejemplo de ello es el entrevistado en situación de calle (E.04) que defiende no mendigar dinero, aunque sí acepta comida. En cambio, niega querer la compañía de la gente, a causa de no querer “darle la paliza a nadie” con sus problemas, aunque sí considera que la gente en general suele ser cercana.

¹⁴ Tal y como aparece en el apartado de *Perfil de la persona sin hogar de Zaragoza*, el 45,8% de estas personas utiliza la limosna como principal fuente de ingresos.

Ahora bien, **¿hasta qué punto la sociedad es responsable en la persistencia del sinhogarismo?** Tanto el E.01 como el E.02, a quienes se les ha formulado esta pregunta, consideran que la sociedad sí es responsable en que este problema se mantenga. El primer entrevistado (E.01) añade: “pero bueno, estamos en lo mismo, es que está todo muy mal”, como intento de justificar que esto ocurra. Por su parte, la segunda entrevistada (E.02) también busca posibles razones: “porque hay muchas instituciones que ayudan y muchas veces nos excusamos en eso, ya habrá alguien que le ayude. [...] nos pensamos que es algo que tiene que estar ahí. Y que hay mucha gente también que tienen miedo y tienen un rechazo de decir ‘igual me hace algo’, [...] ‘cómo va a trabajar este’ o cosas así.” En consonancia con estas respuestas, el trabajador social Santos Malagón (en Albarracín, 2007) ofrece un punto de vista muy interesante y que hace referencia a un pensamiento negativo bastante común en las personas, como es la culpabilización de quienes se encuentran sin hogar:

“En nuestra sociedad se está descuidando a las personas con menos posibilidades de integración. A ellas se les imponen grandes exigencias para encontrar un puesto de trabajo y apenas se les concede la posibilidad de participar en la vida social. Cuando nos enfrentamos a situaciones que transmiten sufrimiento, eso nos supone un hormigueo interno que nos lleva a una pregunta: ‘Y yo... ¿qué hago?’. Se remueve algo por dentro. Y cuando no se encuentra respuesta (aunque deberíamos trabajar conjuntamente por una respuesta colectiva y no individual) salvamos esa mínima responsabilidad que nos queda buscando un culpable. Normalmente, para aliviarnos de la carga, hacemos recaer la culpa en quien menos tiene.”

Entonces, partiendo de que la sociedad tiene parte de la responsabilidad, se entiende que deben formar parte de la solución. Desde la perspectiva del Trabajo Social, cabe tener en cuenta la fuerte relación existente entre las personas y su entorno social, de forma que el progreso de ambas partes está condicionado por su interdependencia, y así lo defiende Cristina De Robertis (2009) cuando asegura que para alcanzar el bienestar del usuario es imprescindible trabajar en la transformación de la sociedad en la que se encuentra. Como una pequeña aproximación, se ha animado a los entrevistados (exceptuando al usuario) que piensen alguna **forma en la que los habitantes de Zaragoza pudieran colaborar para alcanzar una solución**. La persona que no comparte una relación directa con el colectivo (E.01) sugiere que la población actuaría en mayor medida si lo “impulsaran los políticos”, pero se queja de que esto no sucede porque “no interesa” lo suficiente debido a que “en la política solamente se busca el voto”. Las respuestas de las otras dos entrevistadas coinciden, como estudiante (E.02) y profesional (E.03) del Trabajo Social, con el argumento de De Robertis (2009) sobre la necesidad de una transformación social, haciendo alusión a la importancia de comenzar modificando el imaginario colectivo que existe en relación a las personas sin hogar, y así lo explican ambas:

E.02. *Voluntaria*: “Es que yo creo que la mayoría de la gente que no ayuda es sobre todo por prejuicios. Por eso antes de ponerte a ayudar tienes que curarte de tus propios prejuicios, y a partir de ahí ya podrán aportar su granito de arena. Y que yo que sé, también pararse a pensar en que cualquiera podemos acabar así.”

E.03. *Trabajadora social*: “Uf... (Se ríe) Sí lo supiéramos ya lo habríamos puesto en práctica. Yo primero intentaría un poco cambiar la visión de la sociedad sobre estas personas, es lo primero que yo creo que se debería hacer por parte de las instituciones.”

Como complementación, se les pregunta si creen que **habría gente suficiente dispuesta a participar en la búsqueda y consecución de una solución**, a lo que responden de forma unánime que sí. El

entrevistado ajeno al colectivo (E.01) ofrece una respuesta sincera sobre sí mismo, respecto a que él estaría dispuesto a participar en caso de que fuera en alguna ocasión puntual, pero no si tuviera que comprometerse a invertir mucho más tiempo.

En relación al compromiso y la participación de la población, llega el momento de tener en cuenta a todas esas **personas que trabajan de forma voluntaria para ayudar al colectivo sin hogar de la ciudad de Zaragoza**, motivo por el cual se pregunta esta contribución a la profesional (E.03) que forma parte del equipo de Cruz Roja y sale todas las noches con los voluntarios de su organización para intentar mejorar la situación de este colectivo. Su opinión valora en gran medida la aportación de estas personas:

E.03. *Trabajadora social*: “teniendo en cuenta que nosotros somos Cruz Roja y que nos nutrimos de voluntarios, su papel me parece fundamental. Sin voluntarios el proyecto no saldría adelante, no funcionaría. También creo que a través del papel de los voluntarios se puede cambiar un poco la visión que antes hemos dicho, la que se puede estar dando, porque ya no sólo son gente que trabaja en el sector o que ha estudiado algo relacionado con lo social, porque tenemos de todo: un camarero, un albañil, un empresario... Entonces son gente que se relaciona con otro tipo de gente y entonces siempre puede salir el tema del voluntariado [...] Sin voluntariado no habría proyecto. O sea que para mí es 100% importante.”

Cuadro resumen: IMAGINARIO COLECTIVO Y PAPEL DE LA SOCIEDAD (Dominio estructural)	
Perfil de PSH en el imaginario colectivo:	<ul style="list-style-type: none">- Hombre,- bajo nivel cultural,- enfermedad mental,- entre los 30 y 60 años,- crisis familiares,- problemas económicos,- sin mucha trayectoria laboral,- drogadicción.
Reacción o pensamientos ante PSH:	<ul style="list-style-type: none">- Ajenos a las personas corrientes, se les ignora (MUY COMÚN).- Se juzga en función de la edad. Jóvenes tienen salida si quieren.- Preguntar por necesidades y ofrecer compañía (POCO COMÚN).
Solidaridad y puesta en práctica:	Los habitantes de Zaragoza son muy solidarios. Se ofrece sobre todo dinero, después comida y por último compañía.
Responsabilidad de persistencia del sinhogarismo:	La sociedad SÍ es responsable.
Colaborar por una solución:	Aunque existiría gente suficiente es necesario transformar el imaginario colectivo para lograr soluciones reales.

Voluntariado:	Papel fundamental, tanto en ayuda directa como en sensibilización.
---------------	--

Tabla 4. Cuadro resumen *Imaginario colectivo y papel de la sociedad*

5.2. DOMINIO INSTITUCIONAL

El tercer ámbito que da respuesta a la aparición y permanencia de la situación sinhogar, denominado el dominio institucional, concentra los modelos de respuesta institucional, en relación a la prevención y atención de las personas que se encuentran en estas circunstancias. En concreto, son las carencias en cuestiones de políticas de vivienda, empleo, salud y servicios sociales las que afectan en mayor medida a las personas en situaciones de vulnerabilidad (Cabrera y Rubio, 2008), provocando un considerable incumplimiento de los derechos que les corresponden. En base a la perspectiva del Trabajo Social, se ha incluido en este dominio los recursos sociales y los modelos de intervención gestionados por las instituciones dedicadas a este colectivo, en las que existe una importante presencia de trabajadores sociales.

5.2.1. *Política y derechos*

La invisibilidad de las personas sin hogar también repercute en la constitución de las políticas públicas y en la repetida violación de derechos a la que se ven sometidos. Sin embargo, superar esta injusticia no está al alcance de este colectivo, y así lo expresan diferentes autores como Carmen Sacristán (en Albarracín, 2007), que explica cómo, a diferencia de otros grupos sociales que cuentan con un mayor sentimiento de unión y capacidad organizativa, las personas sin hogar se sienten incapaces de reivindicar sus derechos y lograr ser escuchados por las instancias políticas. Pedro J. Cabrera (2004) apoya esta idea afirmando que se trata de un grupo poco significativo electoralmente, tema que uno de los entrevistados (E.01) ya comentaba con anterioridad, y que además no suponen una amenaza de protesta ni demanda colectiva. Este hecho, coloca este problema en el último de la lista, por lo que la hora de afrontarlo es pospuesto de forma constante. Es entonces, asegura este autor, cuando la verdadera red de apoyo de estas personas queda reducida a las instituciones religiosas o del Tercer Sector, donde en numerosas ocasiones encuentran limitaciones materiales y humanas, que se suplen mediante el fundamental trabajo de los voluntarios, el cual era ensalzado con anterioridad por la entrevistada que trabaja en una organización de este tipo (E.03).

Las respuestas de los entrevistados son acordes a este punto de partida. En primer lugar, se pregunta su opinión sobre la **prioridad del sinhogarismo y su problemática**, donde destacan dos puntos de vista diferenciados, donde la persona menos relacionada con esta cuestión (E.01) indica que no lo considera demasiado importante y muestra algunos de los mayores tópicos del imaginario colectivo, como son la inevitabilidad del sinhogarismo, la voluntariedad de esta situación o el alcoholismo que la acompaña:

E.01. *Persona externa*: “son problemas muy puntuales pero no lo veo que esté en la cabeza de los problemas de la sociedad. Es una cosa que hay, que me imagino que siempre lo ha habido y siempre lo habrá. [...] yo muchas veces me pregunto eso, qué tanto por ciento de esta gente vive así porque un poco quiere. A ver, que quiere pero que... que prefiere tener una casa en Marbella, claro, pero me parece que les gusta, igual me equivoco, pero creo que a un tanto por ciento les gusta esa vida de vagabundeo: “no tengo responsabilidades, duermo aquí y duermo allá y me cojo

un tetrabrik de vino y así soy feliz". Yo creo que gente que quiere, entre comillas, que se acomoda a ese tipo de vida, hay bastante. Diría que un 75%¹⁵ por no pasarme más."

Con una mirada más realista, la chica voluntaria (E.02) ofrece una opinión contraria pero, a su vez, consciente de lo que piensan la mayoría, acertando incluso en cierta parte de la respuesta del entrevistado anterior:

E.02. *Voluntaria*: "está como algo inherente en la sociedad, [...] se le da importancia antes a otras situaciones que a esta, por lo que te digo porque la gente cree que tiene que estar, como que hay gente que tiene que estar en la calle. Que sí claro que habrá gente que se ocupe, pero sin más, pues están ahí, porque son cuatro y... Porque además son un colectivo, pero se les ve muy individuales [...] Por ejemplo los políticos en los mítines no hablan de las personas sin hogar, hablan de refugiados, de discapacitados, de colectivos muy grandes. Que este es un colectivo muy grande, pero está como disperso. Entonces yo creo que no se le da toda la importancia que se merecen."

Esta respuesta acompaña entonces los argumentos que explicaban los autores anteriores, y a su vez refleja un mecanismo ideológico denominado *atomización* que Joaquín García Roca (2012) define como "el mecanismo que impide elaborar esquemas globales, en cuanto que es incapaz de enfrentarse con sujetos colectivos, y en su lugar sólo percibe individuos". Este proceso justifica esta percepción más individualista que se tiene de las personas sin hogar en diferencia a otros colectivos, contribuyendo a reducir el alcance de la problemática hasta considerarla propia de casos "muy puntuales", tal y como considera el E.01. Este mismo entrevistado, cuando se le plantea si las políticas públicas deberían tener más en cuenta a las personas sin hogar comparte que, aunque sí que deberían, considera muy complicado ayudar a una persona que no dispone de recursos económicos, pero que igualmente se deberían buscar soluciones más adecuadas a sus necesidades.

A la profesional entrevistada (E.03), se le han planteado, también, cuestiones referidas a la **implicación de la Administración Pública en temas de sinhogarismo** y en cuanto a la **adecuación de las políticas públicas** a este colectivo. Como respuesta, niega rotundamente que la Administración Pública esté suficientemente comprometida a solucionar esta problemática, y afirma, coincidiendo con Cabrera (2004), que "son el último escalón para todo" y que "no sólo son los últimos en la sociedad, también para las instituciones están olvidados". También en línea con cuestiones tratadas con anterioridad, esta entrevistada añade que "las instituciones deberían hacer muchísimo más, y PUEDEN¹⁶ hacer muchísimo más, lo que pasa es que parece que hay cosas que son más bonitas o proyectos que se ven más". Resulta fundamental que, como trabajadora social, esta profesional entrevistada (E.03) conozca las deficiencias de las políticas públicas y los factores que las adecuarían a los usuarios con los que trabaja.¹⁷ A continuación explica algunos ejemplos:

E.03. *Trabajadora social*: "por ejemplo, cuando se tienen que empadronar ¿dónde se empadronan? Ya primer problema. Si no te empadronas no puedes acceder a un montón de recursos. Tema de tarjeta sanitaria, estamos en lo mismo. Para los españoles no hay problema, pero para los de fuera aún se suman más [...] Y ellos mismos te lo dicen: "es que no me puedo empadronar". Y eso que sí que es verdad que aquí en Zaragoza, en el Albergue, incluso en Cruz

¹⁵ Según el Perfil de las personas sin hogar de Zaragoza, elaborado en este trabajo, aquellos que afirman encontrarse en la calle por elección propia rondan un leve 5% respecto al total, con una diferencia de un 70% en comparación a la opinión de este entrevistado (E.01).

¹⁶ En este caso, las mayúsculas representan el énfasis con el que la entrevistada pronuncia esta palabra.

¹⁷ Así los expresaba Cristina De Robertis (2009), tal y como ha quedado reflejado en el marco teórico.

Roja, cuando se trata de un usuario que se está trabajando con él, que le vemos de manera semanal, que sabemos que está intentando reconducir su situación, pues sí que se le dan más posibilidades y se le puede empadronar en la institución. Pero claro, esto no es una solución. Entonces, yo creo que se deberían adecuar un poco las políticas sanitarias, sociales... un poco a la situación de ellos”.

Afortunadamente, se cuenta con la colaboración de una persona sin hogar (E.04) que puede mostrar su **experiencia vital en los diferentes ámbitos contemplados en las políticas públicas**. En cuanto a empleo, su profesión ha sido la de militar, pero también ha trabajado en la construcción y en el campo. Sin embargo, cuando se prolongó su situación y fue ganando años, las posibilidades de encontrar trabajo se redujeron al mínimo. Actualmente, con 61 años de edad, afirma no estar dispuesto a trabajar más, por lo que ha cesado completamente su búsqueda. Sin embargo, cuando se le pregunta por su predisposición a realizar algún curso formativo, en su caso más por entretenimiento que por encontrar un empleo, explica que está pendiente de entrar a hacer trabajos agrícolas en un convento próximo al Albergue Municipal. En el tema educativo, señala que dispone de un nivel de estudios básico y que obtenía unos resultados mediocres. Cuando se le plantea si considera útil la educación que recibió, señala que únicamente la que obtuvo por parte de su familia. En cuanto a vivienda, está en lista de espera para obtener una, pero no se muestra muy esperanzado de conseguirla:

E.04. *Persona sin hogar*: “Ya veremos qué pasa... Antes se lo darán, y lo veo muy lógico, que se lo den a una familia que tenga críos que tal, pues claro yo estoy sólo, no tengo cargas... Soy el número dos mil no sé cuántos, no recuerdo pero más o menos dos mil y pico.”

En el tema sanitario, considera que España dispone de una buena sanidad pública, y asegura no acudir nunca al médico porque, simplemente, nunca se pone enfermo. Sí está en contacto con los Servicios Sociales, en su caso con el Centro Municipal de Servicios Sociales de la Magdalena, donde afirma acudir frecuentemente conforme le van dando cita. En su caso, sí está empadronado, en este mismo centro al que acude, y así puede recibir el IAI (Ingreso Aragonés de Inserción). De su experiencia, se deduce que las principales deficiencias se encuentran en las políticas de empleo, vivienda y educación.

La gravedad de las carencias de las políticas públicas, se recoge en la **violación de derechos que sufren estas personas**, ante la pasividad de la Administración Pública. Como uno de los muchos ejemplos en los que esto sucede, se ha escogido el **Art. 25 de los Derechos Humanos** que contempla que:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.” (Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948, Art. 25).

Se ha expuesto a los cuatro entrevistados, con el fin de que comparten su sentimiento y opinión al respecto. En el primer caso, el E.01 resalta que este artículo se limita a la teoría, aunque asegura ser consciente de la dificultad que supone llevarlo a la práctica. Mantiene una postura ya reflejada en respuestas anteriores: “estamos un poco en lo mismo, esto se mueve con dinero”. Por su parte, la segunda entrevistada (E.02), pone énfasis en la última frase del artículo, relacionando los “casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” con la situación de las personas sin hogar, de forma acorde al pensamiento de esta investigación. Igual que en el caso anterior, señala que este derecho no se lleva a la práctica, y enriquece su respuesta puntualizando otro de los derechos que se

ven incumplidos: "Pero yo creo que es con todo, como el caso del derecho a la vivienda de la Constitución, es uno de los principios rectores, pero luego es mentira. ¿Y toda esta gente que no tiene casa?"

La profesional entrevistada (E.03) no duda en mostrar su indignación ante este incumplimiento y asegura que resulta "indigno que en pleno siglo XXI haya gente tirada en el suelo durmiendo todas las noches". En cambio, en el caso de la persona sin hogar entrevistada (E.04), sorprende su actitud ante esta cuestión, ya que considera que sí es realista y lo argumenta asegurando que "el que pasa hambre aquí en Zaragoza miente como un bellaco", ya que "tienes veinte mil comedores, aseos, para ducharte, sanidad pública fantástica, tienes de todo".¹⁸ Sin embargo, resulta fundamental utilizar una visión crítica a la hora de tener en cuenta esta respuesta, ya que el Art. 25 de los Derechos Humanos hace referencia a un nivel de bienestar que no está al alcance del servicio de los comedores o aseos sociales y ni mucho menos se cumple el derecho a la vivienda que expresa, por ejemplo.

En referencia a este mismo derecho a la vivienda, y a la dificultad que aseguran ciertos entrevistados que supone llevar a cabo su cumplimiento, esta investigación ha recabado información acerca del número de **viviendas que se encuentran vacías en la ciudad de Zaragoza**. De esta forma, en base a los datos ofrecidos a raíz del Censo de Población y Viviendas de 2011 en el Instituto Nacional de Estadística (INE), se conoce que un 12'5% de las viviendas del municipio de Zaragoza están vacías, es decir, unas 35.000 viviendas. Según el III Estudio elaborado por Cruz Roja, unas 500 personas se encuentran sin hogar en esta misma ciudad, por lo que se ha calculado que apenas un 1% de estas viviendas inutilizadas serían necesarias para que cada una de estas personas dispusiera de un lugar digno donde vivir. Al exponer estos resultados a algunos entrevistados surgen sentimientos de indignación, así como visiones opuestas acerca de soluciones drásticas como la ocupación ilegal, la cual es desaprobada por E.01 y defendida por E.02. También surgen algunas ideas como la que ofrece el primer entrevistado (E.01), acerca de regular y limitar el número de viviendas que puede disponer cada persona, o la de la segunda entrevistada (E.02) que demanda la necesidad de reutilizar esos espacios, creando hogares sociales, por ejemplo.

Cuadro resumen: POLÍTICA Y DERECHOS (Dominio institucional)	
Prioridad del sinhogarismo y su problemática:	En el último escalón para todo.
Implicación de la Administración Pública en temas de sinhogarismo:	Totalmente insuficiente, deben y pueden hacer mucho más.
Adecuación de las políticas públicas:	Nada adecuadas, no contemplan las limitaciones a las que se enfrentan las PSH.
Experiencia vital del ejemplo de situación sin hogar en diferentes ámbitos de las políticas públicas:	<ul style="list-style-type: none"> - Antiguo militar. Dejó de encontrar <u>empleo</u>. Actualmente ha cesado su búsqueda. - Nivel de <u>estudios</u> básico. Resultados mediocres. Escasa utilidad. - En lista de espera para obtener

¹⁸ En respuestas de este tipo se refleja su reticencia al cambio, pues es consciente de la pluralidad de recursos pero no los utiliza, pues siempre que puede busca soluciones alternativas.

	<ul style="list-style-type: none"> - una <u>vivienda</u>. Sin esperanza. - Buena opinión de la <u>Sanidad Pública</u>, aunque no hace uso de ella. - Contacto permanente con <u>Servicios Sociales</u>, opinión positiva.
Políticas públicas con más deficiencias en temas de sinhogarismo:	Empleo, vivienda y educación.
Reacción ante la violación de derechos:	Indignación, impotencia.
Opinión sobre viviendas vacías:	Indignación, urgencia de adoptar medidas que supongan una solución.

Tabla 5. Cuadro resumen Política y derechos

5.2.2. Recursos sociales disponibles

La ciudad de Zaragoza cuenta con la llamada Coordinadora de Centros y Servicios para personas Sin Hogar, donde trabajan conjuntamente numerosos y variados **recursos sociales**¹⁹ destinados a cubrir las necesidades de este colectivo y velar por que progresen hasta alcanzar una situación de bienestar. Para conocer su **adecuación a la población a la que se dirige**, se ha consultado a la profesional entrevistada (E.03), cuyo lugar de trabajo, Cruz Roja, pertenece a dicho dispositivo. Desde su punto de vista, los recursos de Zaragoza sí ofrecen los servicios apropiados, ya que cubren enteramente las necesidades básicas de sus usuarios. En suma, en cada uno de ellos se encuentra “una trabajadora social de referencia que les puede orientar, guiar, informar sobre cualquier asunto”. En añadido, se le anima a reflexionar sobre los **posibles fallos o mejoras de estos recursos**, donde la entrevistada apunta el exceso de información con el que se encuentran las personas con las que trabaja la Coordinadora, debido a la cantidad de servicios de los que dispone. Este hecho resulta positivo si se tiene en cuenta la amplitud de posibilidades a disposición del usuario, pero tal vez podría mejorarse mediante un cambio en la gestión y difusión de dicha información. Como segundo posible fallo, indica que la distancia entre los diferentes recursos dificulta el día a día a las personas que lo utilizan. Aunque la mayoría se encuentran dentro o cerca de la zona Centro de la ciudad, tareas que para una persona con vivienda pueden hacerse en una mañana (ducharse, lavar la ropa, comer), a estas personas acaba ocupándoles prácticamente todo el día. Además, los horarios de estos recursos les obligan a recorrer repetidas veces la misma distancia de un Centro a otro, por llegar a la hora impuesta, impidiendo que se organicen de la forma más lógica o práctica.

Para complementar, se le plantean posibles fallos, sugeridos por autores como Cabrera (2004) o Sales, Uribe y Lafuente (2015), como la falta de coordinación, que niega totalmente dentro de la Coordinadora, que destaca por la constante comunicación entre centros; la existencia de solapamientos, también negada, ya que afirma que hay un número acorde de personas sin hogar con la disposición de plazas y servicios; y la existencia de horarios demasiado exigentes, respecto a lo cual defiende la necesidad de que existan horarios y normas, aunque no se arriesga a decir que los existentes sean los adecuados. De hecho, siguiendo este tema de los horarios y normas, ofrece información sobre la temporalidad que caracteriza al Albergue Municipal y al Refugio, donde las personas sin hogar “pueden dormir seis días en

¹⁹ ANEXO 8: Descripción breve de los recursos sociales existentes en Zaragoza, dentro de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas Sin Hogar.

uno, cada tres meses, y siete en el otro, cada tres meses". Ella misma asegura que "ojalá pudieran dar un mes sí, un mes no", por lo que sí se aprecia que no son exigencias planteadas bajo el fin del bienestar del usuario. Finalmente, añade una mejora que ya se ha dado a lo largo de los últimos años, y que ha beneficiado considerablemente a las personas sin hogar de la ciudad:

E.03. *Trabajadora social*: "en invierno [...] Cruz Roja, por ejemplo, activa la ola de frío y salimos más voluntarios por la noche y, luego, el Albergue tiene la sala de frío, pues por lo menos creo que es una cosa que se ha hecho bien durante estos años. Porque yo recuerdo años anteriores que, claro, si el Albergue estaba lleno, estaba lleno, y si había menos cinco grados en la calle, con una sensación de menos ocho por el cierzo, se quedaban en la calle."

Para contrastar la información sobre este tema, se le plantea igualmente al entrevistado que se encuentra sin hogar (E.04), para que ofrezca su perspectiva como usuario. Aunque ofrece una respuesta bastante reducida, afirma que los recursos disponibles son adecuados, y que a él le parece fantástico todo servicio que se ofrezca, aunque él no los utilice. Quizá precisamente por ello no se extiende más allá. Pero **¿qué lleva a una persona en una situación tan problemática a no acudir a los recursos que le ofrecen ayuda?** Aunque los entrevistados no van a poder dar la respuesta exacta, ya que es una de las cuestiones que más han motivado al desarrollo de esta investigación y que por tanto se presume que no es algo tan simple, se ha considerado interesante conocer la opinión desde sus diferentes puntos de vista.

E.01. *Persona externa*: "no les gusta verse rodeados de gente como ellos, eso pienso un poco. Y luego lo segundo pues que les da un poco de vergüenza. [...] te obligan a unos horarios y no son fáciles esos horarios y esas costumbres. [...] me da la impresión de que están un poco como en un cuartel, todos a pasar por el aro. Y ahí no protestes. 'No es que yo...', 'No, tú aquí y esto hay para comer, a esta hora la comida, y no me pidas antes ni después, y a esta hora tienes que estar aquí y no protestes...' Todos somos humanos, entonces en que te ponen muchos..."

E.02. *Voluntaria*: "Yo creo que son casos sobre todo de salud mental, en los que a veces ni siquiera saben lo que se les está ofreciendo. Luego también hay muchas personas que no creen en esto, en que les puedan ayudar."

Esta alusión a la salud mental se encuentra apoyada por el autor P. J. Cabrera (2002), que explica cómo los trastornos mentales graves pueden producir déficits cognitivos que dificultan el acceso a los recursos, así como la predisposición a utilizarlos. En ciertos casos esto puede deberse a la falta de conciencia de la enfermedad, que en situación de sin hogar suele solaparse con la falta de conciencia del resto de problemas que la acompañan.

Los argumentos de la trabajadora social (E.03) cuentan con la ventaja de estar basados en conversaciones con los propios usuarios. En suma, explica de forma más correcta el hecho de que no quieran "verse rodeados de gente como ellos", al que hacía referencia el primer entrevistado.

E.03. *Trabajadora social*: "por ejemplo, aquí en Zaragoza, muchos no acuden al Carmen por evitarse discusiones, peleas en según qué casos... [...] luego hay gente que porque esté en la calle no le apetece tampoco estar todo el día rodeado de gente en su misma situación, entonces, dentro de lo posible, intentan llevar una vida un poco más normal y no seguir ahí, en ese círculo vicioso. [...] he dicho el Carmen pero el Albergue muchos te dicen que no quieren ir por el mismo motivo, porque siempre hay muchas discusiones, pues porque el ambiente no les gusta, [...] muchos prefieren pedir en la calle y comprarse un trozo de pan, un poco de embutido y comer, pero estar

tranquilos y no tener que estar yendo a recursos donde pueden encontrarse más problemas de los que ellos ya tienen.”

La persona sin hogar (E.04) asegura que no los utiliza porque, sencillamente, no los necesita, que sólo de vez en cuando acude a que le “dejen alguna prenda, pero nada más”. En cuestiones anteriores ya nombraba su reticencia a acudir a ciertos recursos: “Yo a comedores sociales no voy, porque no me gusta el ambiente que se cuece por allí, con gente pues, muy problemática, entonces yo para no tener problemas...”. Una vez más aparece este argumento, que no sólo aparece en respuestas anteriores, sino que al mismo tiempo concuerda con los resultados obtenidos en el III Estudio de personas sin techo realizado por Cruz Roja, donde Cabrera (2014) expresa que “optar por quedarse fuera, aunque conlleve otras incomodidades, podría ser vivido como una forma de tomar distancia, de distinguirse de aquellas otras personas a las que se teme o se rechaza”.

Una de las cuestiones que más llama la atención a la hora de analizar los recursos destinados a este colectivo, es que **la gran mayoría de ellos proviene del llamado Tercer Sector**. Respecto a ello, se ha querido conocer las opiniones de los entrevistados, donde la persona menos relacionada con el colectivo (E.01) ha aportado una opinión que puede llegar a sorprender:

E.01. Persona externa: “esta gente que está un poquito fuera de la sociedad pues lo tiene difícil para que el Estado piense en ellos, entonces a no ser que se salga un poco de la ley, porque es salirse de la ley, el decir ‘pues le damos esto porque es un hombre, porque es un ser vivo, no tienen derecho, pero se lo vamos a dar’. Pues claro es que eso por desgracia va mejor con esto²⁰, porque el Estado yo entiendo que es poco práctico para ellos hacerlo.”

Considera que ofrecer ayudas que cubran necesidades básicas no forma parte de sus derechos, incluso que está fuera de la ley. Esta respuesta es un ejemplo de las representaciones colectivas que predominan en la sociedad, donde se aprecia el sinhogarismo como algo que no tiene solución, donde el derecho a la vivienda es algo meramente teórico y donde el bienestar de según qué personas queda reducido a la solidaridad de unos cuantos.

La entrevistada voluntaria dentro de este ámbito (E.02) también dirige su discurso hacia la aprobación de que sea el Tercer Sector quién se ocupe de esto, pero sus argumentos son muy diferentes, pues se refieren a que estas organizaciones trabajan mejor que las entidades públicas, sobre todo en cuestiones de “papeleo y burocracia” que frenan la eficacia del Sector Público. A pesar de su opinión, es consciente de que la responsabilidad debería recaer en las Administraciones Públicas, igual que ocurre con el resto de colectivos que sí están contemplados en sus servicios y recursos. Por otra parte, la profesional entrevistada (E.03) no duda en mostrar su indignación ante esta cuestión:

E.03. Trabajadora social: “el Sector Público en ese sentido cojea vamos... Porque que tengan que ser organizaciones privadas las que estén dando apoyo a este colectivo, sin que el Sector Público apenas tenga nada, o sea sí, el Albergue, vale, tienen el Albergue, pero es que aquí en Zaragoza, en tema público, quitando el Albergue no hay nada. Entonces qué pienso, pues me parece fatal. Porque aparte de las entidades privadas tendrían que estar ahí las entidades públicas dando apoyo y proporcionando recursos y servicios, que no los hay.”

²⁰ Hace referencia al Tercer Sector.

Cuadro resumen: RECURSOS SOCIALES EXISTENTES (Dominio institucional)	
Adecuación de los recursos sociales disponibles para PSH:	Servicios apropiados, pero mejorables. <ul style="list-style-type: none"> - Cubren necesidades básicas. - Disponen de una trabajadora social de referencia. - Coordinación. - Sin solapamientos. - Buenas actuaciones, como la campaña de ola de frío.
Aspectos positivos:	<ul style="list-style-type: none"> - Exceso de información. - Distancia entre recursos. - Horarios estrictos y temporalidad limitada.
Posibles fallos o mejoras de estos recursos:	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente conflictivo. - Evitar encontrarse siempre en el mismo entorno. - Horarios y exigencias estrictos. - Salud Mental. - No considerar que sean de ayuda.
Posibles razones para no dar uso a los recursos:	<ul style="list-style-type: none"> - Preferible. No es práctico para el Estado. - Preferible, trabajan mejor. Sin embargo, la responsabilidad debería recaer en las Administraciones Públicas. - Indignante. Gran fallo del Sector Público, prácticamente inexistente.
Opiniones sobre la presencia mayoritaria del Tercer Sector:	

Tabla 6. Cuadro resumen Recursos sociales existentes

5.2.3. Modelos de intervención

Una vez analizados los recursos sociales de Zaragoza destinados a PSH, cabe valorar la labor de las **trabajadoras sociales** que forman parte de ellos. **¿Cómo de fundamental se considera su papel en el camino por la solución del sinhogarismo?** Aquellos a los que se les ha planteado esta pregunta (E.01 y E.02) coinciden en que es, sin lugar a dudas, fundamental. En el primer caso, E.01 añade que es una labor poco reconocida, tanto por la sociedad como, en algunas ocasiones, por los usuarios. Esta última afirmación es rebatida tanto por la voluntaria (E.02) como por la profesional (E.03) que aluden a los numerosos agradecimientos que reciben por parte de los usuarios. En el caso de la segunda entrevistada (E.02), que además de ser voluntaria es estudiante del último curso de Trabajo Social, también considera que hay una falta de valoración del papel del trabajador social en el sinhogarismo, pero en referencia a la atención insuficiente que se dirige a esta problemática. Así, después de reivindicar un mayor trato de este tema

durante la carrera, prácticamente inexistente, que supone que muchos trabajadores sociales recién graduados desconozcan el alcance de estas situaciones, explica:

E.02. *Voluntaria*: “a no ser que tú estés inmerso total en esto y lo conozcas de verdad ni siquiera te puedes hacer una idea de cuál es su situación, el porqué de lo que sienten, de las necesidades. Otros colectivos no los tratas, pero puedes hacerte una idea porque o por televisión o porque puedes estar más informado por x, pero esto, por ejemplo, falta información y creo que es súper importante para los trabajadores sociales porque, ya te digo, porque se trata poco y es algo que lo ves a cualquier hora en cualquier sitio. Yo creo que al ser lo que más se ve, es lo que menos importancia le damos, porque está más normalizado.”

A continuación, hace referencia a la impotencia que sienten muchos profesionales de este ámbito, que se ven limitados a trabajar con los recursos disponibles y con los modelos que se les imponen:

E.02. *Voluntaria*: “A ver, tenemos un papel fundamental, pero claro, el papel fundamental también lo tienen los de arriba. Porque nosotras podemos ayudar, pero qué hago ayudándote si luego las políticas públicas no van a cambiar. Yo te puedo ayudar mucho, yo te puedo aconsejar mucho, te puedo decir lo que dice la institución pero si desde arriba no se cambian las cosas... pues es que es como si no hiciéramos nada.”

Ahora bien, ¿en qué consiste este papel tan fundamental de la trabajadora social? Así lo explica la profesional entrevistada (E.03):

E.03. *Trabajadora social*: “Pues sobre todo, bueno lo que hacemos nosotros, la orientación, cuando ellos la quieren claro, porque no todos la quieren. Pues orientarlos, pues primero a los recursos que hay en la ciudad, solucionarles temas relativos al empleo o a la vivienda, acompañamientos, porque son gente que, bueno sobre todo cuando son inmigrantes y no entienden bien el idioma el acompañamiento es fundamental, y luego si son nacionales, muchos no disponen de las habilidades básicas para desenvolverse en una administración pública cuando tienen que ir a solicitar cualquier tipo de documento.”

Por su parte, el usuario entrevistado (E.04) define como “fantásticos” y “muy útiles” el trato y la ayuda recibidos por parte de los trabajadores y trabajadoras sociales con los que está en contacto. Esto resulta muy positivo, teniendo en cuenta que se trata de la opinión de una persona que por lo general es reticente a pedir o recibir ayudas. Así se aprecia cómo el trabajo de estos profesionales es verdaderamente fundamental.

En la lucha por la solución de esta problemática es primordial no dejar atrás el papel que desempeña el propio afectado. Éste debe ensalzarse mediante el **proceso de empoderamiento**, tal y como se hacía referencia en el marco teórico, evitando a toda costa la victimización y/o paternalismo. Se trata de uno de los errores fundamentales que debe evitar el/la trabajador/a social, por lo que se ha animado a la profesional en este ámbito (E.03) a que hable de la importancia de esta cuestión y que explique su forma de llevarlo a cabo:

E.03. *Trabajadora social*: “su nivel de fuerza de voluntad y entusiasmo por la vida, por salir de la situación, y su autoestima están por el suelo, a muchos les cuesta mucho. [...] muchos de ellos no se ven capaces de nada, como lo que te decía, de ir una administración y pedir según qué papel o no se ven capaces, pues eso, de ir a un recurso y decir ‘quiero salir’. Porque ellos muchas veces te lo dicen, que quieren salir y que están hartos, pero ¿luego? [...] Aunque estén muy mal, el salir de

ahí, de su zona de confort, pues les da vértigo, [...] lo que hago es decírselo claro: 'Eres tú el que tienes que hacer las cosas, yo no te puedo llevar, yo te puedo informar, te puedo apoyar, pero tú tienes que luchar por salir.' Lo único eso, tener una conversación con ellos y concienciarles. [...] y ellos lo saben eh y te dan la razón."

No le falta razón en que ellos lo saben y así lo demuestra el usuario (E.04) en su respuesta, donde habla de la importancia del "ímpetu personal de cada uno". Asegura que los trabajadores sociales con los que ha trabajado le han ayudado a creer y a buscar soluciones por sí mismo, escuchándole en todo momento y teniendo en cuenta su opinión.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, de la que parte esta investigación, resulta crucial analizar la **adecuación de los modelos de intervención** que se utilizan para alcanzar la solución de esta problemática, así como mejorar la calidad de vida de las personas que la experimentan. En el caso de la ciudad de Zaragoza, los más comunes son el modelo asistencialista (centrado en atender principalmente las necesidades básicas, dejando en segundo plano la reinserción social de la persona (Cabrera, 2004)), el modelo en escalera²¹ (donde la persona tiene que ir superando diferentes etapas y centros de diferente exigencia hasta llegar a convertirse en una persona preparada para conseguir y mantener una vivienda permanente (Gimeno, 2015)) y el Housing First (donde se pone a disposición de la persona sin hogar una vivienda accesible y permanente como primer paso hacia su reinserción social (RAIS, 2017)). Por esta razón, se ha consultado a los entrevistados la opinión sobre cada uno de ellos, a través de esta breve descripción que les permitiera comprenderlos.

El primer entrevistado, aquel que tiene menos relación con el colectivo (E.01), considera que si él mismo se viera envuelto en una situación sin hogar, querría que predominara el modelo Housing First, y añade "a mí dame la casa y luego ya me buscaré yo el comer y todo esto". Seguidamente, defiende que el segundo modelo más adecuado es el asistencialista, por el carácter urgente que poseen las necesidades básicas. El modelo en escalera, en cambio, no lo ve realista, porque considera que, en la mayoría de los casos, resulta demasiado complicado que la persona usuaria ponga de su parte todo el esfuerzo necesario.

La respuesta de la voluntaria (E.02) es bastante contraria a la anterior, ya que escoge como modelo preferente el denominado "en escalera" y justifica que considera una buena estrategia ir avanzando en la consecución de pequeños objetivos que permitan el empoderamiento progresivo del usuario. Justifica su rechazo al modelo asistencialista, alegando que supone "pan para hoy y hambre para mañana" y asegura que está muy presente en la mayoría de los recursos actuales. Critica que los recursos que ofrecen alojamiento temporal, por ejemplo, permiten tener cobijo durante seis días, pero se trata de un tiempo demasiado escaso, aún más en comparación a los tres meses posteriores que no tendrán permitido el servicio. Así, el problema se pospone de forma constante, sin llegar a alcanzar ninguna solución. Por último, pone especial énfasis en que el modelo Housin First es el menos adecuado:

E.02. *Voluntaria*: "El Housing First sobre todo no [...] decir que una persona va a comenzar una vida nueva si tiene una casa, me parece que no tiene absolutamente ningún sentido. Porque qué, yo tengo una casa pero qué, [...] si yo misma no me empodero, no supero mis miedos, no cambio, no me propongo nuevos objetivos, a mí una casa no me va a empoderar."

De esta forma, la entrevistada muestra su opinión acerca de la importancia del seguimiento del usuario por parte del profesional. Este programa parte de que la persona no tiene obligación de iniciar un

²¹ ANEXO 9: Pautas principales del modelo en escalera.

proceso de intervención, con la única exigencia de una visita semanal por parte del equipo de apoyo (Zaragoza Vivienda, 2016). Así, en ciertas ocasiones, queda descuidada una gran parte de la problemática, aumentando el riesgo de no alcanzar la solución esperada. En este sentido, coincide con la perspectiva que muestra la trabajadora social (E.03), que añade otras opiniones hacia este modelo, tanto positivas como negativas:

E.03. *Trabajadora social*: “tener una vivienda te facilita, primero que sales de la calle, pero que luego te facilita otras cosas, como por ejemplo: te puedes empadronar, ya puedes acceder a según qué ayudas, te facilita a la hora de buscar trabajo, pero, en según qué situaciones, tener una vivienda no te ayuda en absoluto. Sí vale, lo que te va a ayudar es que vas a estar bajo techo, pero si te dan la vivienda y no se trabaja nada más, si tienes una adicción o tienes un problema de salud mental, es que vas a seguir igual [...] A ver, si se sigue trabajando con esa persona sí que me parece una posible solución. Y también creo que no se deberían dar las viviendas así como se hace, sorteo y *san se acabó*. Creo que los profesionales deberían valorar quiénes son los más adecuados para tener una vivienda, el más adecuado entendiendo que sabemos que esa persona cuando tenga una vivienda segurísimo que saldrá hacia delante. Seguro porque es lo que le hace falta, porque está muy motivado, porque se está moviendo mucho, porque está intentándolo por todos los medios [...] trabajar primero lo que se necesite y luego ya se ve si se le incluye o no...”

Esta perspectiva resulta muy enriquecedora, ya que se asegura de partir del derecho a la vivienda, y de los enormes beneficios que supone su cumplimiento, y a su vez propone ciertas estrategias que aseguren la viabilidad y el buen resultado del modelo Housing First, mediante la continuación del proceso de intervención, hasta que se asegure la resolución integral de la problemática, y a través de una mejora en la selección de las personas receptoras y en su preparación previa, de forma que se eliminen riesgos de un mal resultado. Respecto al resto de modelos, esta profesional opina que el modelo asistencialista es útil y fundamental, pero “no es el modelo principal a seguir” debido a que “solucionas una cosa en el momento, pero lo que tú quieras es que esa persona salga de esa situación.” Por este motivo, lo considera un primer paso, mientras que el modelo en escalera supondría el segundo paso a seguir, ya que permite que la persona avance hacia la solución de su problemática.

Sí es cierto, que sin que se cubran las necesidades básicas no puede iniciarse un proyecto de inclusión, por cuestiones de humanidad. Sin embargo, gran parte de los recursos existentes en Zaragoza, se han quedado anclados a este modelo asistencialista y se ha ido dejando de lado la importancia de que estas personas puedan avanzar para salir de su situación. El modelo en escalera, aunque permite solucionar parte de las carencias del modelo anterior, también cuenta con sus propios defectos, como la extensa duración del proceso y las pautas interminables que los usuarios tienen que superar, que suponen que la meta final, la vivienda, sea vista como una meta imposible de alcanzar. También resulta negativo el hecho de que los recursos utilizados como pasos intermedios durante el proceso de este modelo, sean los mismos que responden a las exigencias asistencialistas. Se dan numerosos casos de personas sin hogar que no quieren iniciar dicho programa por el simple hecho de tener que pasar varias noches en el Albergue.²² Cabe añadir que este modelo no considera la vivienda como un derecho, ya que lo utiliza como un premio a alcanzar si se cumplen las pautas exigidas, y a su vez desperdicia la posibilidad de iniciar el proceso de inserción partiendo del ambiente “normalizado” que supone tener una vivienda permanente (Gimeno, 2015). El modelo Housing First soluciona muchas de estas deficiencias, aunque, tal y como se ha comentado, aún tiene que mejorar en ciertas cuestiones. Con el fin de corroborar la visión preferencial de

²² Esta afirmación se basa en mi propia experiencia como voluntaria con este colectivo.

esta investigación hacia este modelo, se ha consultado a la persona sin hogar entrevistada (E.04) su disposición a formar parte de él. Asegura que estaría dispuesto a formar parte del proyecto Housing First, con la única exigencia de no tener que compartir con nadie su vivienda, debido a malas experiencias del pasado.

Como complementación al proceso de intervención, deberían tenerse más en cuenta otras áreas de actuación, tales como **la prevención y la sensibilización**. Una de las plataformas donde llevarlas a cabo puede ser la educación, debido a los beneficios que supone trabajar este tipo de cuestiones desde edades tempranas. Se ha consultado sobre este tema a los entrevistados y han surgido respuestas muy interesantes.

E.01. *Persona externa*: “estaría bien porque sabemos muy poco de las circunstancias de esta gente, las vemos y tal pero no sabemos... yo por ejemplo de las preguntas que me estás haciendo pues yo no sé cómo contestarlas porque tampoco es una cosa que... es un sector de la sociedad que no sabes exactamente, si desde pequeños nos dijieran ‘pues mira esta gente es así, pues esto han llegado muchos por la droga, pues *ciudadín* con las drogas’, [...] no sólo el protegerte a ti, sino también para que veas que hay gente que ha tenido mala suerte, y para enseñar que eso existe y que hay que hacer algo.”

E.02. *Voluntaria*: “Ah sí, sobre todo. Pero en cualquier otro colectivo, porque yo creo que si la educación no viene desde pequeños es algo que no lo van a ver como algo que está ocurriendo, como algo que debemos hacer y debemos visualizarlo [...] trabajar pues eso, la empatía, la sensibilización y la psicología y las emociones. Porque yo creo que en la educación se trata más ‘venga lengua, matemáticas y sociales’, no, también es muy importante trabajar lo que viene a ser siendo persona, y así poder empatizar y que el día de mañana tú crezcas y digas ‘es como yo, ¿por qué no le voy a tener que ayudar?’”

E.03. *Trabajadora social*: “igual que se hace con otros temas como el maltrato o el bullying, deberían hacerse campañas. Yo sé que cuando se hacen las jornadas de personas sin hogar, sé que alguna vez se ha ido a colegios a explicar un poco de la situación de estas personas y un poco para que los niños no lleguen a adultos teniendo la concepción de que una persona sin hogar es un borracho que está en una esquina pidiendo. Me parecería importante, pero quizás no se hace todo lo que se debería hacer. O igual hay temas que se creen más importantes o se les da más importancia, pues como todo, la persona sin hogar en el último escalón”

En añadido, la profesional comparte su experiencia sobre actuaciones preventivas en toda el área social dirigidas a evitar el sinhogarismo:

E.03. *Trabajadora social*: “Por ejemplo, a lo mejor si desde un recurso tú estás viendo que una persona tiene adicción, no tiene apoyo familiar, no tiene pareja, no tiene habilidades para poder tal, pues estás viendo que es que va ahí, entonces me parecería super importante. Pero yo no conozco que haya mucha prevención. ‘Sí caes en la calle pues caes en la calle, desde ahí ya te atenderemos’.”

Cuadro resumen: MODELOS DE INTERVENCIÓN (Dominio institucional)	
Papel del Trabajo Social en el sinhogarismo:	Fundamental. Necesidad de mayor contemplación de este tema durante la formación de los profesionales.
Proceso de empoderamiento:	Especialmente complicado con PSH, pero igualmente fundamental. <ul style="list-style-type: none"> - MODELO ASISTENCIALISTA: Un primer paso fundamental porque asegura la cobertura de las necesidades básicas. Insuficiente por sí sólo. - MODELO EN ESCALERA: Complicado y también insuficiente por sí sólo. Buena estrategia para potenciar el empoderamiento progresivo del usuario. - MODELO HOUSING FIRST: Muy criticado por su carácter no exigente en cuanto a la continuación de la intervención profesional. También mejorable su técnica de elección de participantes. Positivo porque contempla el derecho a la vivienda y supone un punto de partida “normalizado” para superar la problemática.
Adecuación de los modelos de intervención:	Necesarias e insuficientes.
Prevención y sensibilización:	Supondrían una mejora considerable en la reducción del sinhogarismo.

Tabla 7. Cuadro resumen Modelos de intervención

6. CONCLUSIONES

Para la conclusión de este trabajo se pretende recoger las ideas fundamentales obtenidas a raíz de la investigación. Seguidamente, se ofrecen propuestas de mejora en los ámbitos analizados. Por último, para valorar la consecución de los objetivos y la hipótesis de partida, se contrastarán con dicha información y se contemplará su grado de veracidad.

6.1. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

Las ideas fundamentales obtenidas dentro del DOMINIO ESTRUCTURAL son las que siguen:

- La situación desigual de las personas sin hogar se encuentra normalizada, lo que supone que exteriormente se perciba en menor medida y con menor gravedad.
- Los factores que más influyen en la aparición de situaciones sin hogar son, según los entrevistados, los problemas económicos, los fracasos personales y el bajo nivel cultural. Afirman que la responsabilidad recae principalmente en sucesos ajenos a la persona, por tanto, es la influencia externa la que determina la aparición de dichos factores.
- El hecho de que el 49% de las PSH de Zaragoza hayan sido víctimas de agresiones y/o vejaciones, deriva del sentimiento de superioridad que sienten los agresores respecto al colectivo. Dicho sentimiento forma parte de los procesos sociales de marginalización y rechazo que persisten en nuestra estructura social.
- La limitación de acceso al empleo y a la vivienda que sufren las personas sin hogar, no deriva de la crisis económica ni de la situación actual de la vivienda, sino del conjunto de dificultades que acompañan a su situación. Igualmente, se debe a razones externas a sí mismos.
- Según el imaginario colectivo, el perfil de una persona sin hogar se entiende como: hombre, de bajo nivel cultural y con enfermedad mental. También se les atribuyen aspectos como: extranjero, de los 30 a los 60 años, sin red de apoyo familiar, con dificultades económicas, sin experiencia laboral, con drogadicción... Las estadísticas demuestran que se equivocan en cuanto a la generalidad de que siempre exista enfermedad mental y drogadicción. Estos errores forman parte de la percepción negativa que se tiene de estas personas.
- Las reacciones o pensamientos de la población cuando se cruzan con personas que aparentan encontrarse sin hogar, basculan desde pensamientos despectivos como que son "borrachos que piden para beber" o que "deberían ponerse a trabajar en vez de pasar el día sentados", hasta el polo opuesto, de quienes se acercan para preguntarles si necesitan ayuda. Desgraciadamente, las reacciones negativas son mucho más comunes. Las personas que no conocen de primera mano al colectivo no comprenden cómo es encontrarse en esa situación y tienden a relacionarlo con el fracaso individual, exteriorizando el problema del resto de la sociedad.
- Los habitantes de Zaragoza son, generalmente, solidarios. En su mayoría, acostumbran a dar dinero o comida, pero no conversación o compañía. En este sentido, ofrecer pequeñas ayudas como comida o ropa no supone nada negativo, aunque sí es cierto que ya existen recursos destinados a cubrir estas necesidades. Sin embargo, dar dinero a las personas que piden en la calle, no sólo alimenta la existencia de negocios de mendicidad ilegales y explotadores, sino que fomenta que este colectivo dependa económicamente de la caridad, en lugar de buscar soluciones reales y justas a sus problemas. En suma, la ayuda menos ofrecida por los habitantes de Zaragoza, la compañía, es precisamente la más sencilla. Aunque no suele tenerse en cuenta, ni considerarse urgente, los seres humanos necesitamos relacionarnos, y estas personas pasan en soledad la mayor parte de su tiempo.
- La sociedad es, en parte, responsable de la persistencia del sinhogarismo, pero no es consciente de ello. Esto se debe a varias creencias, como: que existen demasiados problemas como para buscar soluciones, que solucionarlo es labor de las instituciones, que se trata de un problema permanente, que las personas que viven en la calle son peligrosas o que no son capaces de solucionar sus problemas y tienen la culpa de encontrarse en esa situación. Esta inconsciencia frena la búsqueda de soluciones, ya que la sociedad, como agente social, debe formar parte activa de la solución de esta problemática.

- Existe una buena parte de la sociedad que ya trabaja por solucionar este problema, y lo hacen voluntariamente. Sin ellos, muchas de las instituciones que trabajan con este colectivo no podrían sustentar su labor. Así se demuestra, de nuevo, el papel activo de la sociedad.

Como segunda parte, las ideas fundamentales obtenidas dentro del DOMINIO INSTITUCIONAL serían:

- El sinhogarismo se encuentra el último de la lista de problemas a resolver por parte de las administraciones públicas. Asimismo, las políticas públicas no se encuentran adecuadas a este colectivo, especialmente en temas de vivienda, empleo y educación.
- La violación de derechos que sufren las personas sin hogar está infravalorada por parte de la población, bajo la asimilación de que la mayoría de los derechos de los seres humanos están contemplados en la teoría pero no son llevados a la práctica.
- Unas 35.000 viviendas de Zaragoza se encuentran vacías, de las cuales un 1% sería suficiente para suplir la falta de vivienda de todas las personas sin hogar de la ciudad. Las diferentes perspectivas estudiadas comparten la idea de que esta cuestión debería resolverse de alguna forma.
- Los recursos sociales disponibles en Zaragoza para las personas sin hogar, recogidos en la Coordinadora de Centros y Servicios, están adecuados a los usuarios en cuanto a que cubren sus necesidades básicas, disponen de un trabajador social de referencia a su disposición y se encuentran perfectamente coordinados, evitando solapamientos. En cambio, existen cuestiones mejorables como el modo de difusión de la información destinada a los usuarios (a veces se produce un exceso de información), la disposición geográfica de los recursos (considerable distancia de unos a otros), los horarios establecidos (demasiado rígidos y/o exigentes) y el carácter temporal (estancias demasiado breves). A lo largo de su historia ha habido ciertos avances, como la forma de hacer frente al frío del invierno mediante campañas especializadas.
- El 60% de las personas sin hogar de Zaragoza presentan resistencia a dar uso a los recursos a su disposición. Se presupone que se debe a motivos como: vergüenza, normativas demasiado exigentes, enfermedad mental, para evitar enfrentamientos con otros usuarios o por no querer moverse siempre por el mismo círculo social.
- La extensa mayoría de los recursos destinados a este colectivo pertenecen al Tercer Sector, lo cual es visto de forma positiva o negativa según la mentalidad de cada persona. Lo que sí es una opinión unánime es que la Administración Pública tiene una gran responsabilidad en cuestiones de este tipo, pero no está haciendo prácticamente nada por dar solución al sinhogarismo.
- El papel del Trabajo Social resulta fundamental en el camino hacia la solución del sinhogarismo. Sin embargo, existen carencias que frenan este objetivo, como la formación insuficiente acerca de este tema que tienen los trabajadores sociales no experimentados o su dependencia a las políticas públicas que no contemplan la urgencia de esta problemática. Actualmente, la labor de las trabajadoras sociales se basa principalmente en la orientación y acompañamiento, que puede ser respecto a los recursos existentes, en temas de vivienda o empleo, en solicitudes a la Administración Pública, etc.
- El proceso de empoderamiento se hace especialmente difícil en este tipo de problemáticas, ya que se trata de personas con escasa fuerza de voluntad y autoestima. Pero afrontar esta tarea resulta fundamental en la búsqueda de soluciones, por lo que el profesional debe guiar a la persona hacia una actitud activa y resolutiva.

- Los modelos de intervención que predominan en Zaragoza son el modelo asistencialista, en escalera y el Housing First. Todos ellos tienen beneficios y carencias, incluso son capaces de complementarse para mejorar su funcionamiento. En cambio, es importante resaltar que el modelo asistencialista ya ha cumplido su cometido, desarrollando una red de recursos que cubren las necesidades básicas de los usuarios, por lo que hay que seguir avanzando. Por su parte, el modelo en escalera es un buen segundo paso, pero no parece estar dando los resultados esperados, ya que presenta defectos insalvables, como no considerar el derecho a la vivienda o imponer un elevado grado de exigencia. El proyecto Housing First aparece con el objetivo de dar soluciones revolucionarias que cubran las carencias de los modelos anteriores, pero está dejando atrás características que sí pueden llegar a buen cauce, como mantener el proceso de intervención hasta alcanzar la inclusión social y la resolución integral de la problemática.
- La prevención y la sensibilización suponen una contribución fundamental en la solución del sinhogarismo, ya que contemplan al resto de la población como agentes activos de la problemática y como posibles víctimas de acabar en esta situación. La mejor vía para incluir estas áreas de actuación es la educación, a partir de la cual ya se tratan otras problemáticas de características similares, obteniendo muy buenos resultados. Educar en base a la humanidad, la empatía y la diversidad, contribuye a crear seres humanos que contemplen la sociedad en su conjunto como parte de sí mismos, trabajando por solucionar los problemas de otros como si fueran propios, por ser responsabilidad de todos y por la sencilla razón de que esa persona en situación de calle sigue siendo, ante todo, persona.

6.2. CONCLUSIÓN GENERAL

En definitiva, como conclusión final de esta investigación, cabe resaltar la constante reafirmación de que las personas sin hogar se encuentran empujadas a ocupar el último puesto en la escala social y en las decisiones políticas e institucionales. Desde la visión como futura trabajadora social y bajo la experiencia que ha supuesto esta investigación, resulta irremediable hacerse consciente de los grandes problemas presentes en la sociedad. Los casos extremos como es el sinhogarismo literal, llaman especialmente la atención y provocan sentimientos de indignación e impotencia a partes iguales. ¿Cómo tantísima cantidad de personas puede vivir teniendo nada, mientras el resto sólo se preocupa por poseer más y más cosas inútiles? ¿Cómo tantísimas personas, entre ellas los responsables políticos, pueden girar su cara a quienes necesitan ayuda, o incluso expresarles desprecio? El sinhogarismo mata a las personas poco a poco, las consume física y psicológicamente, pero ellas no se sienten capaces de frenarlo y el resto no parece tener intención de hacerlo.

Esta investigación ha permitido conocer fuertes deficiencias dadas en numerosos ámbitos en los que se ven envueltas las personas sin hogar y que les afectan de forma negativa de una forma completamente externa a su responsabilidad. Aunque su papel en la salida de su situación es imprescindible, resulta equitativamente insuficiente. Por esta razón ha sido primordial el conocimiento de diferentes perspectivas de actores sociales que rodean a la problemática, con el fin de medir su contribución actual, sus opiniones sobre dichas deficiencias, sus ideas en la búsqueda de soluciones y su disposición a contribuir en su consecución. En suma, a través de la observación en el voluntariado, se ha podido apreciar cómo profesionales y voluntarios mostraban sentimientos de desesperanza en numerosos casos en los que no se hallaba solución. En base a ello, se ha pretendido abarcar y localizar posibles carencias en ámbitos existentes que permitieran mejorar los servicios ofrecidos a estas personas.

Finalmente, no cabe olvidar que aunque el esfuerzo de las personas en situación de sin hogar necesite colaboración externa, su papel activo es el eje de cualquier progreso, por lo que desde este trabajo se ha intentado una constante reafirmación de sus capacidades y de la importancia de no dar nunca ninguna problemática por irresoluble.

6.3. PROPUESTAS

A continuación, se pretende ofrecer una serie de propuestas de mejora en la problemática del sinhogarismo, orientadas desde la perspectiva del Trabajo Social. Para ello, se tendrá en cuenta la información obtenida a lo largo de la investigación, a partir de la revisión bibliográfica, las características principales del colectivo, las respuestas de los entrevistados y las conclusiones obtenidas a raíz de su análisis.

A. SOBRE EL COLECTIVO SIN HOGAR EN EL GRADO DE TRABAJO SOCIAL

Como parte de la motivación que ha llevado a realizar esta investigación, y en base a la sugerencia de una de las entrevistadas, la primera propuesta consiste en **incluir en mayor medida el tema del sinhogarismo dentro del Grado de Trabajo Social**. Esta área de conocimiento trabaja con gran diversidad de colectivos, por lo que se hace muy difícil la tarea de tratarlos todos con profundidad durante la formación de los profesionales. Sin embargo, a través de las numerosas asignaturas optativas que se cursan, sería posible poner al alcance de los estudiantes la posibilidad de que profundizaran en aquellos temas que les resultaran más interesantes, pero de una forma más concreta que la que se ofrece en la actualidad. Aunque se agruparan los colectivos de forma inevitablemente general, este estudio ha derivado en la consideración de que un espacio para que los futuros/as trabajadores/as sociales puedan especializarse en los colectivos con los que van a querer trabajar, supondría una gran aportación para la realidad del mundo laboral.

B. RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Como se comentaba en las conclusiones, una de las cuestiones más repetidas a lo largo del presente trabajo, es que las personas sin hogar se encuentran en el “último escalón para todo”. El principal motivo procede de la escasa consideración que se les tiene en el ámbito público, tanto en la constitución de las políticas como desde la Administración Pública, la cual apenas participa en la disposición de recursos y servicios para este colectivo. En suma, el incumplimiento de derechos, que ya de por sí sufre la población general, es especialmente alarmante en el caso de estas personas, que se ven abocadas a no tener derecho a prácticamente nada. Desde el Trabajo Social, es deber de los profesionales dar voz a todos aquellos a los que no se les está escuchando, **reivindicando sus derechos y exigiendo una implicación justa por parte del Sector Público**. Las entidades privadas o provenientes del Tercer Sector, cumplen una labor crucial, pero en muchas ocasiones se ven sobrepasadas por la magnitud de las problemáticas que tratan.

C. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS SOCIALES DISPONIBLES

En relación a los recursos de Zaragoza destinados a las personas sin hogar, han surgido ciertas cuestiones mejorables, como que en algunas ocasiones la información que reciben los usuarios puede resultar excesiva o abrumadora. Una posible solución sería desarrollar **panfletos que dispusieran de toda la información necesaria, pero expuesta de forma simple y esquemática, mediante imágenes y con variedad de idiomas**. En segundo lugar, se hacía alusión a la distancia entre los recursos, a veces excesiva o

desordenada. Ante la dificultad que supondría trasladar los recursos, se sugiere enlazar esta carencia con la siguiente, referida a los horarios estrictos, y solucionar ambas ofreciendo **horarios más flexibles que permitieran a los usuarios organizar sus tareas de forma lógica y práctica**. A su vez, se hace referencia a la temporalidad de los recursos, que obligan a darles un uso muy limitado. Ante este problema, se propone **reducir estas exigencias, priorizando el bienestar del usuario y solucionando las llamadas “puertas giratorias”, donde las personas no cesan de entrar y salir de cada recurso**. Aunque es importante mantener el carácter temporal, que permita no frenar la evolución de la persona, se ha considerado que un margen de seis días cada tres meses es completamente inadecuado, ya que tampoco disponen de alojamientos de carácter permanente a los que acudir. Entonces, mientras se soluciona esta segunda parte, es importante mejorar la primera.

Cuando se planteaba el tema sobre porqué tantas personas en situación de sin hogar muestran resistencia a dar uso a los recursos a su disposición, destacó la idea de que quieren evitar el ambiente debido a la cantidad de enfrentamientos que surgen en él. Aunque ya existen recursos donde este colectivo puede acudir a realizar actividades de ocio, desde esta investigación se considera importante **ofrecer espacios o actividades que les permitan relacionarse y crear vínculos dentro de los recursos donde existen situaciones de conflicto**.

D. HACIA EL MODELO HOUSING FIRST

Anteriormente, ya se ha ofrecido una explicación de las principales deficiencias y posibles mejoras de cada modelo de intervención. En esta ocasión, el objetivo es centrarse en aquellas **carencias que pueden ser resueltas a través del modelo Housing First**. La trabajadora social entrevistada expuso en una de sus respuestas todas las limitaciones que encuentran las personas sin hogar a la hora de acceder al mercado de trabajo o a una vivienda. Hablaba, entre otras cosas, de lo difícil que es conseguir o mantener un trabajo durmiendo en la calle cada noche, ya que no se descansa, no se puede mantener aseado, no dispone de una dirección propia, etc. A la hora de encontrar vivienda las dificultades son mayoritariamente económicas. Así, el modelo Housing First permite que el usuario acceda a una vivienda, en línea con el derecho humano a una vivienda digna y adecuada, y, a partir de ahí, pueda conseguir erradicar las limitaciones expuestas, con el fin de alcanzar una mejora en la calidad de vida. Para complementar, **desde la perspectiva del Trabajo Social se considera fundamental la continuación del proceso de intervención durante la participación en el proyecto Housing First**, pues esto supone ampliar el margen de acierto en la resolución integral de cada problemática.

Una de las principales limitaciones de este modelo, es el número reducido de viviendas que ofrecen al colectivo. En este sentido se propone **dar un uso más razonable al menos al 1% de viviendas vacías de Zaragoza (35.000)**, dato suficiente para dotar a cada usuario de un hogar. Esta afirmación se ha repetido en numerosas ocasiones porque se considera un dato muy revelador al que no se otorga la importancia merecida. En esta línea, el Ayuntamiento de Zaragoza dispone de un Programa de Captación y Movilización de Vivienda Vacía, donde se anima a los propietarios de las mismas a que las cedan de forma temporal para alquileres sociales (Ayuntamiento de Zaragoza, 2015). **Potenciar este tipo de campañas mediante la sensibilización** resulta crucial para el bienestar de muchísimas personas.

E. EMPODERAMIENTO A TRAVÉS DEL CONCEPTO DE RESILIENCIA

Entre las misiones de los/las trabajadores/as sociales se encuentra el empoderamiento del usuario, donde se busca potenciar su autonomía y su capacidad de toma de decisiones, entre otras cosas. La profesional entrevistada explicaba que para conseguirlo utiliza como herramienta principal la comunicación y la concienciación. Desde este estudio se sugiere **fortalecer el proceso de empoderamiento a través del concepto de resiliencia, con el objetivo de desarrollar en las personas sin hogar una mayor capacidad para superar su situación**. Aprender a superar adversidades, visualizar un futuro accesible fuera de la problemática, encontrar motivaciones que impulsen la salida de la situación, establecer vínculos que permitan fortalecer la confianza en sí mismo, potenciando la capacidad de realizar esfuerzos para buscar soluciones, son actitudes que darían un resultado elevadamente beneficioso en el empoderamiento de una personas sin hogar. Para conseguirlo se pretende fomentar atributos propios de la resiliencia como la introspección, la independencia, la capacidad de relacionarse, la iniciativa, el humor, la creatividad y la moralidad (Santa Cruz, 2008). Una buena opción sería la disposición de talleres donde se les enseñen estas capacidades, incluyendo sesiones formativas que enseñen a las trabajadoras sociales a potenciar la actitud resiliente en los usuarios.

F. PREVENCIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y PAPEL DE LA SOCIEDAD

Durante el presente trabajo ya se ha hecho alusión a los importantes beneficios de la prevención y la sensibilización. Las personas entrevistadas coincidieron en la necesidad de exponer en las aulas la existencia de esta problemática y las causas principales que llevan a ella. En añadido, la trabajadora social entrevistada explicó lo positivo que sería que los profesionales dieran aviso de los casos que presentan características desencadenantes con el fin de trabajar en ellas antes de que surja la problemática. Entonces, se propone **extender el uso de la prevención desde las áreas educativa y social**, con el objetivo de localizar y reducir todas las situaciones que son propensas a derivar en sinhogarismo.

A lo largo de la investigación, han surgido numerosas cuestiones que podrían encontrar su solución en la sensibilización de la población. Desde la visión del Trabajo Social, la autora Cristina De Robertis (2009) hacía alusión a la necesidad de una transformación social que permitiera crear conciencia sobre el importante papel que desempeña la sociedad en los procesos de exclusión. En añadido, esta afirmación fue apoyada en las respuestas de los entrevistados. Mediante programas de sensibilización que aumenten la participación social, es posible solucionar gran parte del problema del sinhogarismo, ya que con una sociedad más comprometida y con un imaginario colectivo más positivo se podría dar solución a cuestiones como la normalización del sinhogarismo, la violencia hacia este colectivo, los abusos producidos a través de la mendicidad o la falta de socialización de estas personas. Por ello, se propone **desarrollar campañas de sensibilización más eficaces y de mayor alcance, que visualicen al colectivo y la urgencia de colaborar en la mejora de su situación, utilizando objetivos accesibles y organizando encuentros donde los habitantes de Zaragoza puedan ofrecer su ayuda**.

6.4. CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS E HIPÓTESIS

El objetivo general de esta investigación se centraba en analizar el nivel de influencia de los factores externos en las situaciones de sinhogarismo con reticencia al cambio, en contraposición de los factores internos. Ha sido llevado a cabo a partir de los objetivos específicos, que consistían en conocer el perfil de las personas sin hogar de Zaragoza y la presencia de casos de reticencia al cambio, para el cual se ha desarrollado una síntesis sobre las características más comunes de este colectivo, en base al III Estudio de personas sin techo de Zaragoza, elaborado por Cruz Roja, donde se presentaban datos referidos a la

resistencia al cambio, como que el 5% afirman encontrarse en la calle por elección propia, el 14% aseguran no dar uso a ninguno de los recursos disponibles, mientras que los casos de resistencia a darles uso alcanza el 60%. A partir de ahí, se ha pasado a **estudiar los dominios estructural e institucional como base fundamental de la influencia externa en el fenómeno del sinhogarismo, tratando de explicar la reticencia al cambio**, al tiempo que se pretendía **comprender las perspectivas de diferentes agentes sociales relacionados con el sinhogarismo en cuanto a las influencias externas e internas y el fenómeno de la reticencia al cambio**. Estos dos objetivos se han unificado en un análisis conjunto de los principales ámbitos en los que aparece la influencia externa que acrecienta la problemática de las personas sin hogar, tales como la estructura social, los procesos de desigualdad, el imaginario colectivo y el papel de la sociedad (dentro del dominio estructural), así como las políticas públicas, los derechos de estas personas, los recursos sociales disponibles y los principales modelos de intervención (dentro del dominio institucional). Como complementación, se han **realizado aportaciones, desde la perspectiva del Trabajo Social, beneficiosas para la disminución del sinhogarismo y los casos de reticencia al cambio**, basadas en cuestiones como la consideración del sinhogarismo en el Grado de Trabajo Social, la responsabilidad que tiene en este tema la Administración Pública, la adecuación y perfeccionamiento de los recursos y modelos de intervención, el desarrollo del proceso de empoderamiento a través de la resiliencia, así como la extensión de acciones de prevención y sensibilización con el fin de potenciar el papel de la sociedad en la resolución de esta problemática.

Así pues, partiendo del perfil de las personas sin hogar de Zaragoza, que ha permitido una aproximación a la realidad de este colectivo, y en base al análisis de los dominios externos y a las aportaciones de los entrevistados, quienes han permitido conocer y comprender diferentes perspectivas, se ha podido contrastar la hipótesis de partida. Ésta, consideraba que **si se consigue demostrar en las personas sin hogar reticentes al cambio, donde se presume su decisión individual, que están siendo fuertemente influenciadas por las fuerzas externas, se podrá apoyar la idea de que el sinhogarismo está provocado principalmente por factores externos**. Las diferentes respuestas, contrastadas con la información obtenida a raíz de la previa revisión bibliográfica, han permitido apreciar cómo la influencia externa afecta en un elevado nivel en las situaciones de sinhogarismo, reflejándose en especial en los casos de reticencia al cambio, que parecen ser las muestras más claras de las carencias que existen en los diferentes ámbitos estudiados. A pesar de que los factores internos se han presentado en alguna ocasión, se aprecia cómo las influencias externas contribuyen fuertemente en la persistencia del sinhogarismo.

A partir de aquí, tal y como se explicaba con anterioridad, se pretende que esta investigación sirva como una modesta aportación hacia la resolución del sinhogarismo. Aceptando la fuerte influencia de los factores externos analizados podrá asumirse la responsabilidad social, institucional y política necesaria para la reducción de esta problemática que, estando tan presente en nuestra sociedad, está siendo descaradamente olvidada.

7. REFERENCIAS

Acción en Red Madrid. (6 noviembre, 2013). La paradoja de las personas sin hogar. Madrid. eAcciónenred. Recuperado de: <http://www.accionenredmadrid.org/la-paradoja-de-las-personas-sin-hogar/>

Albarracín, D. (2007). *Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar.* Madrid: Asociación Realidades y Fundación RAIS.

Álvaro, J.L. (2009). *Representaciones sociales.* En Román Reyes (Dir.): Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Terminología Científico-Social, Tomo 1/2/3/4, Ed. Plaza y Valdés, Madrid-México

Alvira, F. (1992). La investigación sociológica. En Campo, S. del (ed.). Tratado de Sociología, (2^a ed. corr. y aum., 2^a reimp), vol. 1. Madrid: Taurus

Ayuntamiento de Zaragoza (2015). *Programa de captación y movilización de vivienda vacía. Alegra tu vivienda.* Zaragoza. Recuperado de: <http://www.alegratuvivienda.es/informacion-general/>

Barrington, JR. (2005). *Principios de la desigualdad social y otros ensayos.* Barcelona: HACER EDITORIAL.

Beriaín, J. (1988). *Representaciones colectivas y estructura simbólica de la sociedad.* Cuadernos de Etnología y Etnografía de Navarra, (vol. 23, núm. 57), pp. 25-48.

Cabrera, P.J. (2000). *La acción social con personas sin hogar en España.* CÁRITAS ESPAÑOLA.

Cabrera, P.J. (2002). *Un techo y un futuro. Buenas prácticas de intervención social con personas sin hogar.* Barcelona: ICARIA.

Cabrera, P.J. (2004). *La vida al raso. Intervención educativa con personas sin hogar.* Educación social. (27), pp. 11-20.

Cabrera, P.J.; Rubio, M.J. (2008). *Las personas sin hogar, hoy*. Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración. Asuntos sociales. (75), pp. 51-74.

Cabrera, P.J. (2014). *III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014*. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

Cea D'Ancona (1996). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid: Síntesis.

Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. (10 de diciembre de 1948). Resolución 217 A (III) de la Organización de las Naciones Unidas, París, Francia.

De Robertis, C. (2009). *Función y Trabajadora socialidad del Trabajo Social*. Palabra, (núm. 10), pp. 181-197.

Durkheim, E. (1897). *El suicidio: estudio de sociología*, en Sidicaro, R. (Dir.). (2007). *El suicidio: estudio de sociología y otros textos complementarios*. Buenos Aires: Miño y Dávila.

Estivill, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social: conceptos y estrategias*. Ginebra: OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO.

García, J. (2012). *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*. Madrid: CÁRITAS ESPAÑOLA y FUNDACIÓN FOESSA

Gimeno, V. (23 mayo, 2015). *Modelo "en escalera"*. La institucionalización. Recuperado de: <https://fenomenodeinstitucionalizacion.wordpress.com/2015/05/23/modelo-en-escalera/>

Instituto Nacional de Estadística (18 de abril de 2013). *Censo de Población y Viviendas de 2011*. Notas de prensa. España. Recuperado de: <http://www.ine.es/prensa/np775.pdf>

Macionis, J. J.; Plummer, K. (2011). *Sociología*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

Martínez, J.S. (2013). *Estructura social y desigualdad en España*. Madrid: CATARATA.

Mora, M. (2002). *La teoría de las representaciones sociales de Serge Mocovici*. Athenea Digital. (núm. 2), pp. 1-25.

Perelló, S. (2010) *Metodología de la investigación social*. España: S.L. DYKINSON.

RAIS Fundación. (2017). *HÁBITAT, Housing first*. Innovación social con las personas sin hogar. Recuperado de http://www.raisfundacion.org/es/que_hacemos/habitat

Sales, A.; Uribe, J.; Marco, I. *Diagnosis 2015. La situación del sinhogarismo en Barcelona. Evolución y políticas de intervención*. Xarxa de atenció a persones sense llar. Barcelona.

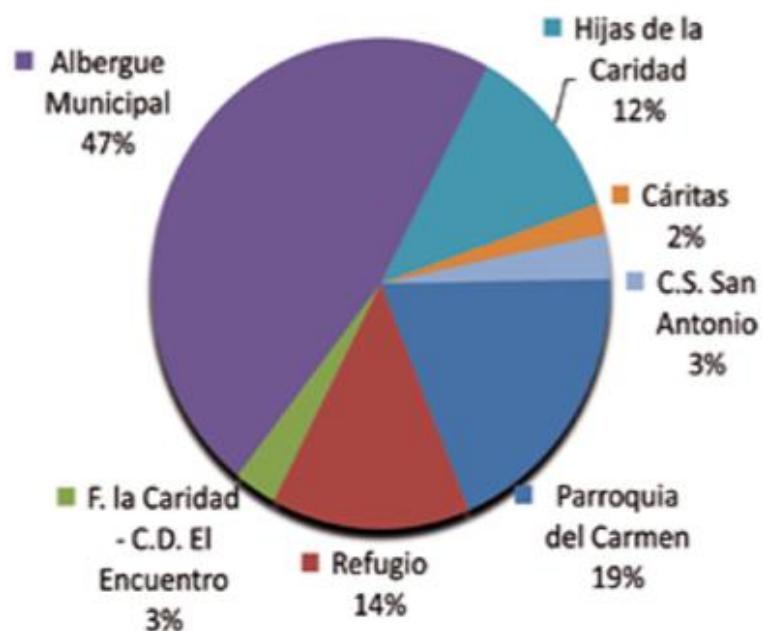
Sandoval, C. (1996). *Investigación cualitativa*. Bogotá, Colombia: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES.

Santa Cruz, E. (2008). *Títeres y resiliencia en el Nivel Inicial: un desafío para afrontar la adversidad*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

Zaragoza Vivienda. (24 noviembre, 2016). *Cuatro sin techo dejan de serlo al acceder a viviendas unipersonales de Zaragoza Vivienda*. Noticias. Recuperado de: <http://www.zaragozavivienda.es/noticias.asp?id=223>

ANEXOS

- ANEXO 1: Representación gráfica: distribución de personas sin hogar por alojamientos durante el censo de 2014.



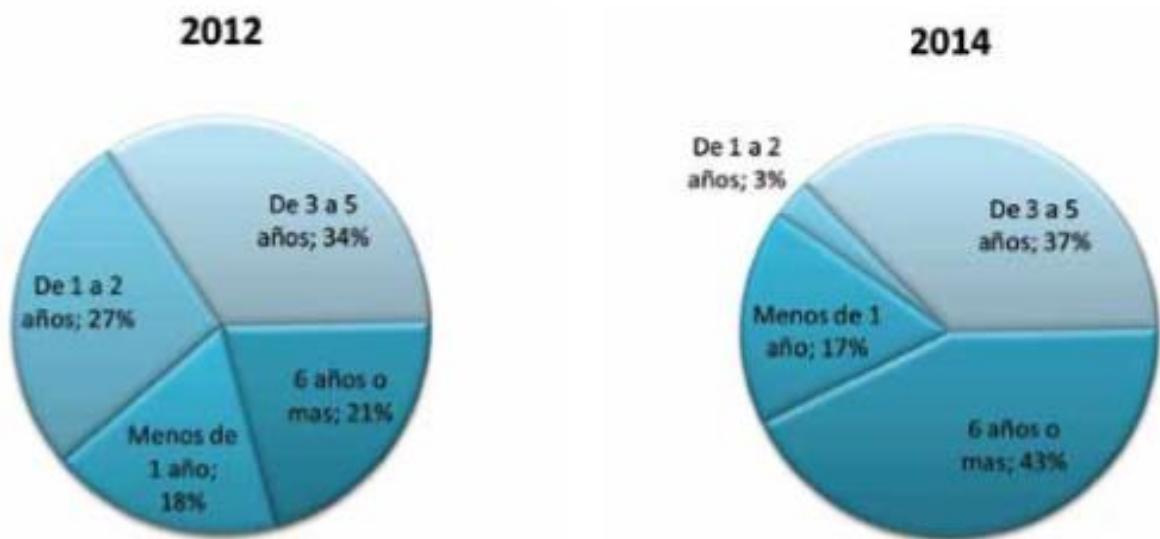
Tomado de: Cabrera, P.J. (2014). III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

- ANEXO 2: Tabla de porcentaje de países de procedencia (en los casos de nacionalidad no española), de las personas sin hogar de Zaragoza.

NACIONALIDAD	PERSONAS	%
Rumanía	14	35,9%
Marruecos	9	23,1%
Polonia	3	7,7%
Hungría	2	5,1%
Senegal	2	5,1%
Guinea	1	2,6%
Egipto	1	2,6%
Canadá	1	2,6%
Malí	1	2,6%
Croacia	1	2,6%
Portugal	1	2,6%
Bulgaria	1	2,6%
Saharaui	1	2,6%
Ghana	1	2,6%

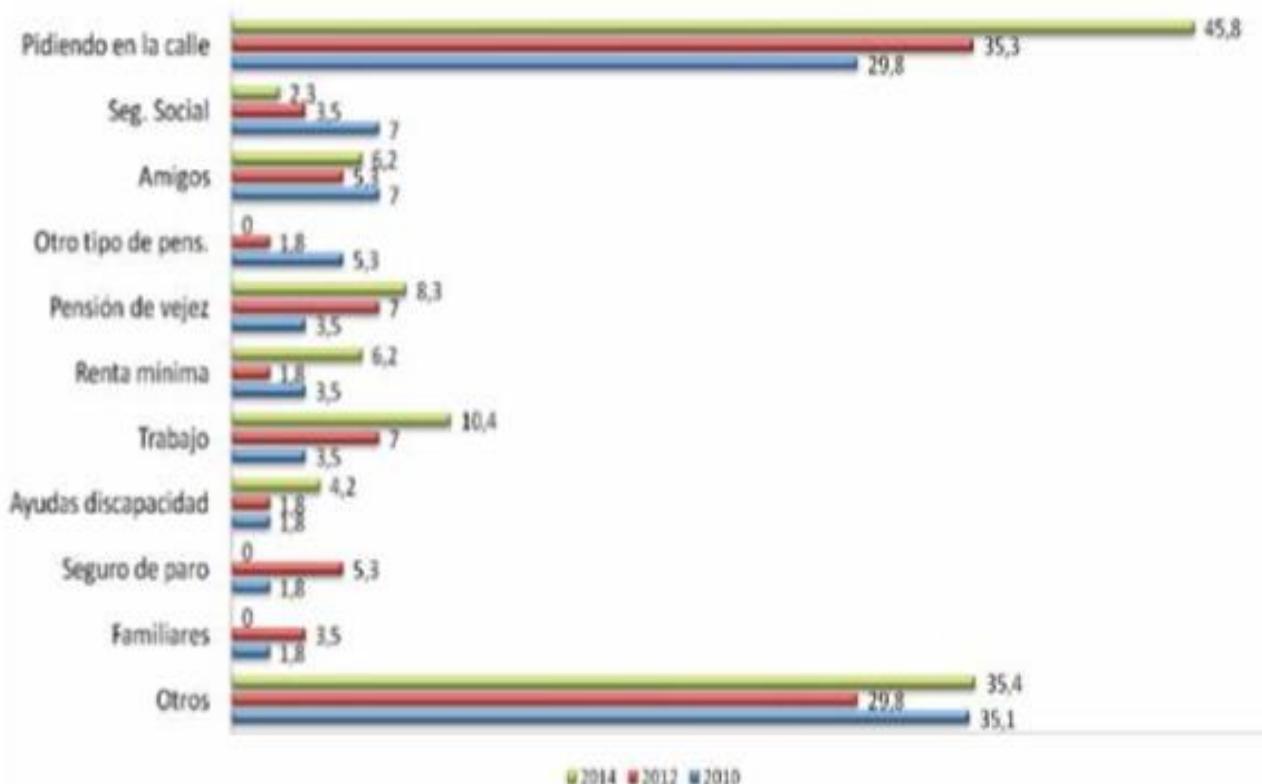
Tomado de: Cabrera, P.J. (2014). III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

- ANEXO 3: Representación gráfica de la duración de la situación de desempleo de las PSH de Zaragoza.



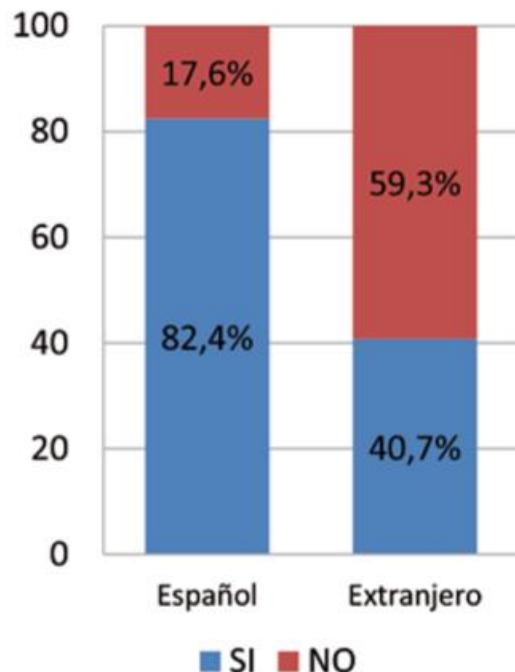
Tomado de: Cabrera, P.J. (2014). III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

- ANEXO 4: Representación gráfica de las fuentes principales de ingresos de las PSH de Zaragoza en las diferentes ediciones.



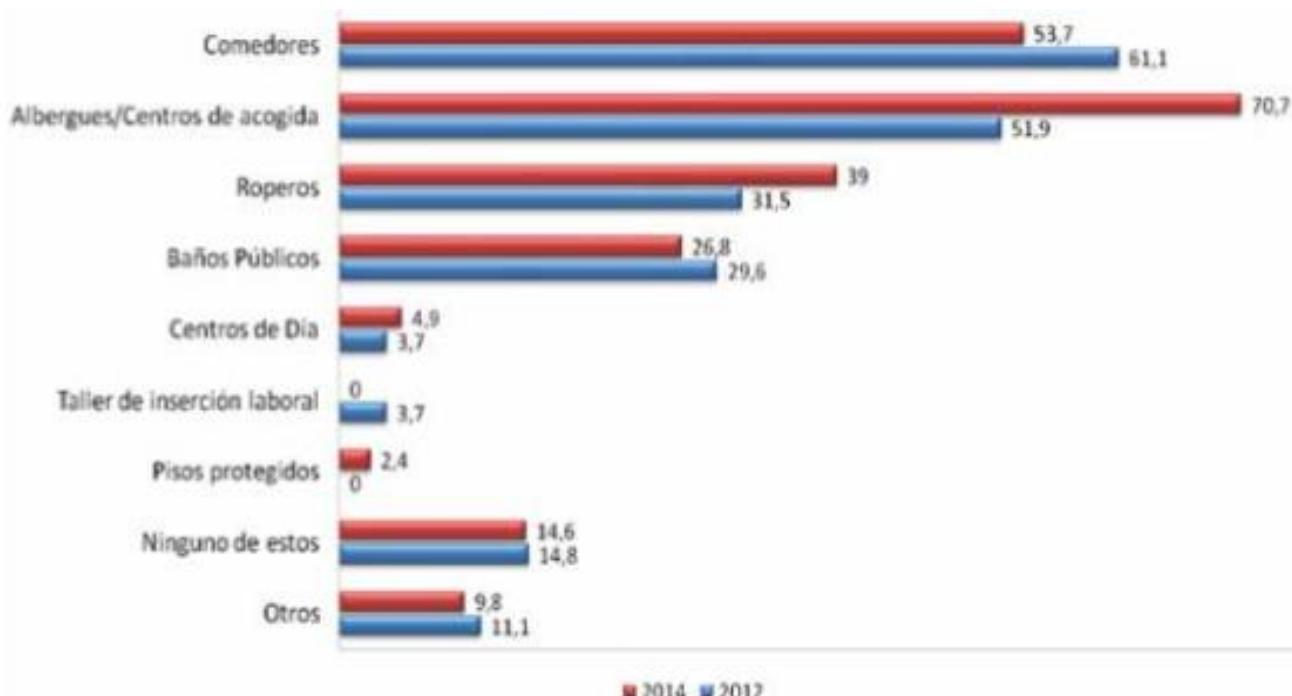
Tomado de: Cabrera, P.J. (2014). III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

- ANEXO 5: Tabla de disposición de tarjeta sanitaria, en función de la nacionalidad, de las PSH de Zaragoza.



Tomado de: Cabrera, P.J. (2014). III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

- ANEXO 6: Representación gráfica sobre el uso de los servicios sociales por parte de las PSH de Zaragoza.



Tomado de: Cabrera, P.J. (2014). III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

- ANEXO 7: Guion de las entrevistas.

ENTREVISTAS 01 Y 02: POBLACIÓN

PERFIL

1. Sexo
2. Edad
3. Persona voluntaria con PSH/Persona con escaso contacto con PSH

DOMINIO ESTRUCTURAL

- ***Estructura social y desigualdad***

4. ¿Consideras que la desigualdad está normalizada? ¿Crees que pasa más desapercibida cuando le ocurre a según qué colectivos, como puede ser el caso de las personas sin hogar?
5. ¿Qué factores crees que suelen llevar a la situación de sin hogar? En tu opinión, ¿qué causas afectan más a la hora de acabar en esa situación: las decisiones propias o los sucesos ajenos al control de la propia persona? ¿Puedes justificarlo?
6. Según un estudio del Observatorio Hatento, casi la mitad de las personas sin hogar ha sido víctima de una agresión o delito de odio, ¿A qué crees que se debe?

- ***Papel de la sociedad e imaginario colectivo***

7. Describe cómo es, en tu opinión, el perfil de una persona sin hogar.
8. Cuando te cruzas con una persona que aparenta encontrarse sin hogar, ¿cuál suele ser tu reacción o tus pensamientos?
9. ¿Te consideras una persona solidaria? ¿Acostumbras a dar dinero o comida a personas en situación de calle? ¿Sueles dedicar tiempo a conversar con ellos?
10. ¿A qué nivel consideras que la sociedad es responsable en la persistencia del sinhogarismo?
11. ¿Se te ocurre alguna forma en la que los habitantes de Zaragoza pudieran colaborar para solucionar el sinhogarismo? ¿Crees que habría suficiente gente comprometida? ¿Querrías formar parte?

DOMINIO INSTITUCIONAL

- ***Política y derechos: vivienda, empleo, salud, educación y servicios sociales***

12. ¿Cómo de importante o prioritario consideras el sinhogarismo? ¿Consideras que las políticas públicas deberían tener más en cuenta a este colectivo?
13. Poniendo como ejemplo el artículo 25 de la Declaración de los Derechos Humanos, que dice así:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los

servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.”

¿Podrías decirme qué opinas o sientes respecto a la violación de los derechos humanos (entre otros) que sufren estas personas?

14. En Zaragoza, más de 35.000 viviendas se encuentran vacías, por lo que sólo haría falta alrededor de un 1% de ellas para que cada persona sin hogar dispusiera de una casa. ¿Qué opinas sobre esta afirmación?

- ***Recursos sociales existentes***

15. ¿Qué opinas de que la mayoría de recursos dedicados a las personas sin hogar sean ofrecidos por entidades privadas o del Tercer Sector? ¿Qué nivel de responsabilidad deberían tener las Administraciones Públicas?

16. ¿Qué crees que puede llevar a una persona a no querer acceder a los recursos disponibles?

- ***Modelos de intervención***

17. ¿Cómo de fundamental consideras el papel de los trabajadores sociales respecto al sinhogarismo?

18. ¿Cuál de las siguientes formas de trabajar con personas sin hogar te parece más conveniente? ¿Por qué?

- a. Modelo asistencialista (centrado en atender principalmente las necesidades básicas, dejando en segundo plano la reinserción social de la persona)
- b. Modelo en escalera (donde la persona tiene que ir superando diferentes etapas y centros de diferente exigencia hasta llegar a convertirse en una persona preparada para conseguir y mantener una vivienda permanente)
- c. Modelo Housing First (donde se pone a disposición de la persona sin hogar una vivienda accesible y permanente como primer paso hacia su reinserción social)

19. ¿Consideras relevante llevar a cabo acciones preventivas y de sensibilización en las escuelas?

PROPUESTAS

20. Espacio libre para ideas, aportaciones y propuestas.

ENTREVISTA 03: PROFESIONAL

PERFIL

1. Sexo
2. Edad
3. Tipo de contacto con PSH o servicio que lleva a cabo

DOMINIO ESTRUCTURAL

- ***Estructura social y desigualdad***

4. ¿Consideras que la desigualdad está normalizada? ¿Crees que pasa más desapercibida cuando le ocurre a según qué colectivos, como puede ser el caso de las personas sin hogar?
5. ¿Qué factores crees que suelen llevar a la situación de sin hogar? Qué causas afectan más a la hora de acabar en esa situación, ¿las decisiones propias o los sucesos ajenos al control de la propia persona sin hogar? ¿Puedes justificarlo?
6. ¿Cómo y cuánto influyen la crisis del empleo y la situación de la vivienda al sinhogarismo?
7. ¿Puedes hablarnos de las dificultades a las que se enfrenta una persona sin hogar a la hora de querer encontrar un empleo o una vivienda? ¿Qué posibilidades tiene?

- ***Papel de la sociedad e imaginario colectivo***

8. En cuanto a la población en general de nuestra ciudad, ¿qué concepción crees que tienen de las personas sin hogar? ¿Crees que los habitantes de Zaragoza suelen ser solidarios? ¿Suelen dar comida o dinero a las personas sin hogar? ¿Y dedican tiempo a mostrarse de interés o charlar?
9. ¿Cómo crees que la sociedad podría ayudar a solucionar el sinhogarismo? ¿Habrá suficiente gente comprometida?
10. ¿Podrías hablarme del papel y la importancia de los voluntarios en este ámbito?

DOMINIO INSTITUCIONAL

- ***Política y derechos: vivienda, empleo, salud, educación y servicios sociales***

11. ¿Consideras suficiente la implicación de la Administración pública en temas de sinhogarismo?
12. En tu opinión, ¿las políticas públicas, en materia de vivienda, empleo, salud, educación y servicios sociales, son suficientes y adecuadas para las problemáticas que presentan las situaciones de las personas sin hogar? ¿Cuáles son los principales fallos o deficiencias?
13. Poniendo como ejemplo el artículo 25 de la Declaración de los Derechos Humanos, que dice así:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.”

¿Podrías decirme qué opinas o sientes respecto a la violación de los derechos humanos (entre otros) que sufren estas personas?

- ***Recursos sociales existentes***

14. ¿Consideras que los recursos destinados a las personas sin hogar están adecuados a ellos?
¿Principales fallos o mejoras?
15. ¿Por qué crees que existen personas que prefieren no acudir a dichos recursos o, de forma concreta, a alguno de ellos?
16. ¿Qué opinas de que la mayoría de los recursos sean proporcionados por entidades privadas o del Tercer Sector?

- ***Modelos de intervención***

17. ¿Cuál es el papel del trabajo social con respecto al sinhogarismo?
18. Opinión sobre utilidad y presencia actual del modelo asistencialista (centrado en atender principalmente las necesidades básicas, dejando en segundo plano la reinserción social de la persona).
19. Opinión sobre utilidad y presencia actual del modelo en escalera (donde la persona tiene que ir superando diferentes etapas y centros de diferente exigencia hasta llegar a convertirse en una persona preparada para conseguir y mantener una vivienda permanente).
20. Opinión sobre utilidad y presencia actual del modelo Housing First (donde se pone a disposición de la persona sin hogar una vivienda accesible y permanente como primer paso hacia su reinserción social).
21. Como profesional, ¿puedes hablarme de la importancia del empoderamiento del usuario?
¿qué se hace para fomentarlo?
22. Importancia, presencia actual y resultados realistas de la prevención.

PROPUESTAS

23. Espacio libre para ideas, aportaciones y propuestas.

ENTREVISTA 04: USUARIO

PERFIL

1. Sexo
2. Edad
3. Tiempo en situación de calle

DOMINIO ESTRUCTURAL

- ***Estructura social y desigualdad***

4. ¿Consideras que tus decisiones, a lo largo de tu vida, te han llevado a esta situación? ¿Algún ejemplo?
5. ¿Consideras que algunos sucesos, que no estaban bajo tu control, han hecho que llegaras a esta situación? ¿Algún ejemplo?

- ***Papel de la sociedad e imaginario colectivo***

6. En general, ¿consideras que la gente de Zaragoza es solidaria? ¿Consideras que son cercanos? ¿Suelen darte dinero o comida? ¿Y hablar contigo y preocuparse por ti?
7. ¿Sueles sentirte ignorado o juzgado por la gente con la que te cruzas por la calle? ¿Crees que comprenden cómo es estar en la calle?
8. Desde que te encuentras en esta situación, ¿has tenido malas experiencias con gente que no se encontraba viviendo en la calle? ¿Algún ejemplo?

DOMINIO INSTITUCIONAL

- ***Política y derechos: vivienda, empleo, salud, educación y servicios sociales***

9. ¿Qué empleos has tenido? ¿Buscas actualmente? ¿Cómo?
10. ¿Dónde has vivido en el pasado? Actualmente, ¿intentas conseguir una vivienda? ¿Cómo?
11. ¿Qué nivel de estudios tienes? ¿Sacabas buenas notas? ¿Consideras útil tu educación? Actualmente, ¿te gustaría realizar algún curso formativo que te ayudara a encontrar trabajo o para ocupar tu tiempo?
12. Cuando estás enfermo o te duele algo, ¿vas al médico? ¿Consideras que en España disponemos de una buena sanidad pública?
13. ¿Estás en contacto con los Servicios Sociales? ¿Te ayudan? ¿Cómo?
14. ¿Estás empadronado? ¿Cobras algún ingreso?
15. ¿Conoces el artículo 25 de la Declaración de los Derechos Humanos? ¿Qué opinas al respecto?

“Artículo 25 - Declaración Universal de Derechos Humanos

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.”

- ***Recursos sociales existentes***

16. ¿Conoces los recursos que existen en Zaragoza para personas sin hogar? ¿Sueles utilizarlos? (Frecuencia, preferencias) ¿Existe alguno que antes utilizaras y ahora ya no? ¿Algún que nunca hayas querido utilizar? ¿Por qué?

17. En general, ¿consideras que los recursos son adecuados? (En cuanto a que cubren las necesidades, son seguros, tienen un nivel adecuado de exigencia, los horarios son adecuados, existe la intimidad, etc.) ¿Alguna sugerencia de mejora?
18. ¿Has tenido malas experiencias en algún recurso? ¿Podrías contarme alguna? ¿Y con alguna institución de otro tipo?

- ***Modelos de intervención***

19. ¿Estás o has estado en contacto con algún trabajador social? En general, ¿cómo valoras el trato y la ayuda que te han ofrecido? Estas ayudas, ¿de qué tipo eran o de qué se trataba? ¿han sido útiles para ti?
20. Normalmente, ¿consideras que estos profesionales te ayudan a creer en ti mismo y te animan a buscar soluciones? ¿te escuchan y tienen en cuenta tu opinión?
21. Si te ofrecieran una vivienda adecuada y accesible donde residir, ¿la aceptarías? ¿Sabías que existe un modelo llamado Housing First, o “vivienda primero”, que consiste en ofrecer viviendas accesibles y permanentes a las personas que se encuentran en peor situación, y que cada vez está cogiendo más fuerza en Europa y España y que en la ciudad de Zaragoza ya se está implementando? ¿Qué opinas al respecto?

PROPUESTAS

22. Espacio libre para ideas, aportaciones y propuestas.

- ANEXO 8: Descripción breve de los recursos sociales existentes en Zaragoza, dentro de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas Sin Hogar.

Una descripción algo más detallada de los recursos existentes a nivel municipal sería la siguiente:

Albergue municipal

Gestionado por el Ayuntamiento de Zaragoza, proporciona información y asesoramiento, así como alojamiento (en régimen convencional o en inserción), manutención, servicio de duchas, ropero y lavandería. El régimen de estancia tiene una duración, con carácter ordinario, de seis días cada tres meses. Cuenta con capacidad para setenta plazas aproximadamente.

Además coordina módulos de inserción y familiares, una red de seis viviendas tuteladas, sala de emergencia para pernoctar en época de frío y servicio de comedor para personas no alojadas.

Hermandad del Santo Refugio

Se trata de un programa de acogida, con recursos similares a los del albergue municipal. Proporciona alojamiento, manutención, servicio de duchas, ropero o lavandería además de dispensario médico. Tiene una capacidad de setenta y dos plazas.

Obra social de la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen

Cuenta con distintos programas dirigidos a personas sin hogar, como son: Comedor y ropero, con una media de ciento

016

Centro de dia "San Vicente de Paul"

Servicio de acogimiento diurno para personas en situación de desamparo social. Tiene capacidad para veinte plazas y se complementa con un servicio de comedor de lunes a domingo.

Comunidad terapéutica "La encina"

Su finalidad es atender a personas con problemas de dependencia de alcohol y algunas enfermedades mentales añadidas, que no dispongan de recursos económicos suficientes.

Alojamientos alternativos "Puente"

Proyecto de alojamiento semitutelado para personas solas o familias con dificultades de acceso a la vivienda que inician o prosiguen un proceso de inserción social. Doce viviendas.

Casa Abierta

Recurso de gestión mixta, en el que el Albergue municipal aporta las instalaciones, la logística y la intervención técnica y la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen el técnico y voluntarios. Es un recurso de baja exigencia para personas sin hogar en situación crónica con procesos de grave deterioro. El número de plazas es de once y su estancia es indefinida.

cincuenta comidas diarias.

015

Recursos residenciales

Residencia con doce plazas para acogida temporal de hombres en procesos de inserción social y siete pisos para familias con escasos o nulos recursos económicos, además de una vivienda para mujeres en riesgo de exclusión social.

Rehabilitación de alcohol "Alcozara"

Ofrece tratamiento terapéutico en dos niveles: internamiento y centro de día.

Fundación la Caridad

La labor realizada por la Fundación con las personas sin hogar se articula a través de su centro de día, "El Encuentro". Ofrece rehabilitación psicosocial para que aquellos afectados por trastornos mentales graves, puedan mejorar su calidad de vida, obtener un adecuado seguimiento de su problemática mental e iniciar un proceso socializador que les permita acceder a recursos normalizados.

Obra Social de Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul

Al igual que la parroquia de Nuestra Señora del Carmen dispone de varios recursos complementarios.

Cáritas Diocesana de Zaragoza

Cuenta con un proyecto de acompañamiento dividido en dos recursos: El de acogida, establecido como información sobre los recursos de la ciudad y orientación y apoyo directo, y el de acompañamiento, basado en cuatro pilares básicos: confianza, recurso residencial, actividad y garantía de ingresos mínimos.

Cruz Roja Española

Dentro del departamento de Intervención Social el programa de lucha contra la pobreza engloba aquellos proyectos encaminados a paliar la pobreza extrema. Uno de ellos es la Unidad Móvil de Emergencia Social (UMES), que desarrolla su intervención con aquellos que durante la noche se hallan sin techo.

Ofrece una atención directa y asistencial, mediando entre ellos y el resto de recursos existentes en Zaragoza, ya sean dirigidos específicamente a este colectivo o en general a toda la población. Los contenidos de las prestaciones que se realizan son de dos tipos:

- Encaminados a la cobertura de necesidades básicas, mediante el reparto de mantas y ropa de abrigo, bebidas calientes o preservativos así como información social. Se establecen vínculos para iniciar procesos de relación de ayuda, intervención en crisis personales y coordinación de la red de emergencia sanitaria y policial.

- De mediación, posibilitando el acceso y

adherencia de estas personas a recursos públicos de servicios sociales y salud. Esta mediación se complementa con una atención social diurna adicional al trabajo realizado por la noche, orientada al seguimiento de los procesos iniciados de acompañamiento social.

CAFA Centro Asistencial de Ayuda Familiar Agustina de Aragón

ofrece servicios de duchas y lavandería a bajo precio o de manera gratuita, dependiendo de las necesidades personales.

Centro Social San Antonio

es un Recurso gestionado por la Asociación "Servicio Capuchino de Cooperación al Desarrollo-Aragón". Proporciona servicios de :

- acogida, comedor (en el que se atiende diariamente a más de 70 personas y se sirven más de 2000 comidas al mes), ropero, atención a familias en dificultad, atención sanitaria (dirigido a personas que tienen dificultades para acceder a las prestaciones del sistema público de atención sanitaria. El servicio es prestado por un médico).

- Igualmente se realiza un importante trabajo dinamización comunitaria, con distintas actividades dirigidas a los vecinos del barrio (aula de informática, salón de actos para usos polivalentes, actividades culturales, o en el ámbito de la salud, recreativas, etc).

- Finalmente, cuenta también con un Centro de día que abre los martes y jueves por las mañanas. Está dirigido principalmente a las personas usuarias del comedor y a quienes deriven los profesionales de la zona. Está animado por 6 voluntarios, e intentar ser un espacio de encuentro y desarrollo personal en donde poder trabajar hábitos de la vida diaria, relaciones sociales, mejora de la autonomía personal, u otros aspectos más concretos en función de las características de los asistentes como por ejemplo: búsqueda activa de empleo, lectura, ocio dirigido, conocimiento de los recursos del barrio, etc

Centro de día y Consignas San Blas

Abrió sus puertas a principios de 2012 con el apoyo del sacerdote de la Parroquia de San Pablo, las Conferencias de San Vicente de Paul, la Obra Social de la Caja de la Inmaculada y de Acción social Católica. Este centro cuenta con dos espacios: consigna y sala de estar. Pretenden evitar que la desestructuración social y personal de sus usuarios se cronifique, aligerar la carga que muchas veces llevan las personas que están en la calle y cuidar su alimentación.

Tomado de: Cabrera, P.J. (2014). III Estudio personas sin techo. Zaragoza 2014. Zaragoza: CRUZ ROJA ZARAGOZA

- ANEXO 9: Pautas principales del modelo en escalera.



Tomado de: Gimeno, V. (23 mayo, 2015). *Modelo “en escalera”*. La institucionalización. Recuperado de: <https://fenomenodeinstitucionalizacion.wordpress.com/2015/05/23/modelo-en-escalera/>