



**VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA**

Máster en Antropología Aplicada: Salud y Desarrollo Comunitario

**Estrategias de desarrollo comunitario:  
Estudio de la integración de las personas sin hogar  
y las instituciones asistenciales en la ciudad de  
Valladolid**

Prof. Dr. Francisco Giner Abati

Prof. Dra. María Jesús Pena Castro

Alberto Alonso-Ponga García

Trabajo Fin de Máster 2012





**VNIVERSIDAD  
D SALAMANCA**

Máster en Antropología Aplicada: Salud y Desarrollo Comunitario

**Estrategias de desarrollo comunitario:  
Estudio de la integración de las personas sin hogar  
y las instituciones asistenciales en la ciudad de  
Valladolid**

Prof. Dr. Francisco Giner Abati

Prof. Dra. María Jesús Pena Castro

Alberto Alonso-Ponga García

Trabajo Fin de Máster 2012



## ÍNDICE

ÍNDICE.....	v
0.- INTRODUCCIÓN .....	1
1.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.- METODOLOGÍA .....	11
3.- MARCO TEÓRICO.....	17
3.1.- PERSONAS SIN HOGAR. EL PROBLEMA DE LA DEFINICIÓN.....	18
3.2.- APROXIMACIONES TEÓRICAS A LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL.....	26
3.3.- CONCEPCIONES Y ACTITUDES FRENTE A LA POBREZA .....	32
3.4.- LA ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR .....	36
4.- LA ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR EN LA CIUDAD DE VALLADOLID .....	48
4.1.- UNA RED ASISTENCIAL.....	48
4.2.- LA RED ASISTENCIAL EN LA CIUDAD DE VALLADOLID .....	59
4.3.- RED, RECURSOS Y ENTIDADES .....	77
4.4.- EL VALE.....	79
4.5.- ARTICULANDO EL TIEMPO .....	85
4.6.- ARTICULANDO EL ESPACIO.....	88
5.- ESTRATEGIAS DE INTEGRACIÓN EN LA RED ASISTENCIAL.....	94
5.1.- TRABAJANDO CON PERSONAS SIN HOGAR.....	94
5.2.- EL TRABAJO EN RED .....	104

5.2.1.- Comisión Técnica de Indomiciliados.....	105
5.2.2.- Comisión Gestora de Casos .....	107
6.- EL VOLUNTARIADO EN LA RED ASISTENCIAL A PERSONAS SIN HOGAR .....	120
6.1.- EL LUGAR DEL VOLUNTARIADO EN LA RED ASISTENCIAL .....	120
6.2.- LA PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO Y SU INCLUSIÓN EN LA RED .....	127
6.3.- ESTRATEGIAS DE FORMACIÓN E INTEGRACIÓN DEL VOLUNTARIADO .....	134
7.- LAS PERSONAS SIN HOGAR Y LA RED ASISTENCIAL .....	146
7.1.- EL PERFIL DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN VALLADOLID.....	146
7.2.- INFLUENCIA DE LA RED ASISTENCIAL EN LAS PERSONAS SIN HOGAR .....	150
7.2.1.-Las Personas sin Hogar al margen de los recursos .....	157
7.3.- CONSTITUCIÓN Y PERTENENCIA .....	160
8.- ALGUNAS PROPUESTAS DESDE LA ANTROPOLOGÍA APLICADA.....	168
9.- CONCLUSIONES .....	174
10.- INVESTIGACIONES FUTURAS.....	188
11.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	194
11.1.-FUENTES DOCUMENTALES .....	198
11.2.-ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS.....	200

## **0.- INTRODUCCIÓN**

La preocupación por las desigualdades sociales se encuentra presente en las concepciones occidentales de la sociedad desde los comienzos de la filosofía política. Las diferentes teorías políticas elaboradas a lo largo de los siglos han tratado de justificar un orden social determinado, en donde se ponía de manifiesto la existencia de diferentes grupos que conformaban el todo de la sociedad. Había, además, grupos de excluidos y marginados que no participaban de igual forma en los privilegios habituales que imponía cada época. Con el desarrollo de la moderna democracia los privilegios antes reducidos a unas clases sociales determinadas, son entendidos como derechos sociales y se hacen extensivos a toda la población. Sin embargo, a pesar del fuerte desarrollo que experimenta el Estado de Bienestar en las últimas décadas del siglo XX, continúa habiendo grupos de excluidos sociales. Se trata de personas que viven al margen de esas mejoras, mostrando los márgenes del propio progreso occidental. Dentro de este gran grupo de excluidos, las personas sin hogar constituyen uno de los grados máximos de exclusión. Al mismo tiempo se configuran como algo inherente a nuestros entornos urbanos. En todas las ciudades de lo que consideramos mundo desarrollado encontramos personas que viven en una situación de sin hogarismo. Es por ello que este se convierte en un tema crucial en las políticas sociales y se trata de dar algún tipo de respuesta.

Nuestro trabajo se centrará en analizar la reacción de una ciudad concreta, Valladolid, ante el fenómeno del sin hogarismo, entendiendo esta reacción en el marco general de la respuesta teórica y práctica llevada a cabo en el ámbito nacional e internacional. Este tema ha venido despertando nuestro interés personal de forma creciente en últimos años, especialmente desde que en el año 2010 se comenzara a realizar un servicio de voluntariado con personas sin hogar en la Cruz Roja de Valladolid. Además de este interés personal, la configuración del campo de estudio presentaba una serie de

características que le convertían en un lugar apropiado para poder realizar una aproximación desde los parámetros de la Antropología Aplicada vistos en el máster. Ver cómo se articula la asistencia a personas sin hogar nos ha permitido satisfacer las inquietudes personales, al tiempo que muestra como una reflexión antropológica sobre las sociedades contemporáneas nos permite desarrollar estrategias de aplicabilidad susceptibles de enriquecer nuestra propia sociedad.

Las respuestas que se dan a la problemática de sin hogarismo, en forma de intervención social, no son una cuestión sencilla de determinar. En primer lugar, la propia noción de persona sin hogar resulta demasiado ambigua como para permitir una aplicación práctica directa. El concepto de persona sin hogar ha evolucionado a lo largo de las últimas décadas, entendiendo este grado de exclusión no sólo en términos económicos, como supone de hecho la privación de una vivienda, sino incluyendo también la dimensión política y económica. Esto permite un acercamiento más humano a esta problemática, al tiempo que dota al concepto de un alto grado de indefinición. A pesar de los avances que supone la creación de una terminología oficial en el marco de la Unión Europea ETHOS-2005, al incluir la dimensión social y política dentro de la definición se convierte en algo referido a cada una de las sociedades.

La exclusión social remite de forma inevitable al marco específico de derechos y deberes que establezca cada una de las sociedades. Está íntimamente ligado con la noción de ciudadanía que haya en cada uno de los estados. La exclusión social supone no poder disfrutar de los derechos que se suponen básicos para el ciudadano. De esta forma, las definiciones generales del sin hogarismo deben ser actualizadas en cada contexto particular para poder ser operativas.

Este marco teórico general, sin embargo, ofrece un horizonte referencial al que dirigir las aplicaciones particulares de la definición de persona sin hogar. Así, se insiste mucho precisamente en el hecho de que se trata de personas. El objetivo ya no es tratar de determinar si este colectivo está integrado por seres bondadosos que sólo necesitan una oportunidad, o si por el contrario lo componen toda clase de pícaros y ladrones que se aprovechan de la buena voluntad de las personas. Se trata más bien de comprender al sin hogar como una persona, con todos los defectos y virtudes que ello conlleva.

Este modo de entender a las personas sin hogar ha tenido también una consecuencia clara en el modo en el que las diferentes sociedades articulan su respuesta ante ello. Se



ha pasado de la visión asistencial caritativa, basada en ofrecer una serie de servicios a un sujeto considerado como mero receptor, a una visión de intervención social que se basa en el reconocimiento de la persona sin hogar como un sujeto activo. Ya no se trata de cubrir una serie de necesidades básicas, sino que la satisfacción de estas necesidades se entiende en un contexto más amplio, en un proceso que la propia persona sin hogar emprende con la ayuda de los profesionales para tratar de lograr su inclusión social.

En líneas generales, este sería el marco teórico que sirve como guía para la articulación de estrategias concretas de intervención con personas sin hogar. Como hemos dicho, este marco teórico resulta demasiado abstracto como para poder servir de un modo práctico en el funcionamiento habitual de esta intervención, de tal forma que tendrá que ser asumido y adaptado por los sujetos implicados en el proceso de la intervención social. Además, el modo en el que se organice este proceso variará considerablemente de una ciudad a otra. Puesto que la responsabilidad de hacer frente a esta problemática social recae en los ayuntamientos, en cada contexto urbano encontraremos una solución diferente, que emplea recursos diferentes, y en la que están implicados sujetos diferentes.

En el casco concreto de la ciudad de Valladolid, la atención a personas sin hogar es ejercida por parte de ocho entidades que gestionan los diferentes recursos que garantizan la sostenibilidad de las vidas de las personas sin hogar, al tiempo que se encargan de realizar el proceso de intervención social activa. Estas ocho entidades son el propio Ayuntamiento, Cruz Roja, Cáritas, Red Íncola, ACLAD, El Puente, ALBOR y CIAM. Entre todas ofrecen recursos de alojamiento, manutención, higiene personal, talleres variados, recursos especializados para personas con enfermedades mentales, personas con problemas de drogodependencia, inmigrantes y para casos específicos de mujeres en situación de exclusión social.

Estas ocho entidades configuran una red asistencial, lo que hace que hayan desarrollado una serie de estrategias para garantizar su coordinación y poder así cumplir con sus objetivos. Los principios de estas entidades son muy diferentes. Se juntan entidades de carácter público, entidades de carácter religioso y entidades laicas. Las diferencias de planteamiento entre las distintas instituciones influirán no sólo en la asistencia prestada a las personas sin hogar, sino también en la propia concepción del sin hogarismo y de cómo debe ser la intervención social. De este modo, la red asumirá no sólo la labor de

desarrollar la intervención social con personas sin hogar, sino también la de asumir, pensar y desarrollar un marco teórico específico que sea operativo para su acción cotidiana.

Los sujetos que forman parte de esta red asistencial participan en la labor de producción teórica que justifica la propia praxis que ellos realizan y que sirve como horizonte regulativo. De este modo, la red puede ser entendida también como un conjunto de espacios en los emerge una teoría sobre las personas sin hogar y sobre la intervención social. Ver en qué forma surge esta teoría, y cómo se transmite entre los miembros de la red se convertirá en una tarea fundamental para poder comprender el funcionamiento de nuestro campo de estudio.

La red asistencial, integrada por las ocho entidades nombradas anteriormente, presenta tres colectivos principales de sujetos que la integran que son: los profesionales, los voluntarios y las propias personas sin hogar. Si bien es cierto que los sujetos se integran en la red mediante su integración en una de estas ocho entidades, la división en estos tres sectores nos permitirá aproximarnos a la investigación de los modos concretos en los que se desarrolla la producción teórica que hemos comentado y ver en qué medida se participa en ella. Entender cómo se produce este desarrollo de la teoría nos permitirá ver también cómo se construye la propia red.

Aproximándonos a cada uno de estos grupos, podremos ver su grado de inclusión y de participación en las diferentes esferas relevantes de la interacción social dentro de la propia red. Al mismo tiempo veremos cómo las interacciones sociales entre ellos no sólo configuran la red social, sino que adquieren un significado específico en virtud del marco que constituye la propia red asistencial. Entender el grado de participación de cada uno de los miembros en la red nos ayudará también a comprender sus funciones y sus roles.

La red asistencial no sólo produce una teoría sobre las personas sin hogar y el modo de trabajar con ellos, sino que, en cierta forma, también produce a las propias personas sin hogar. En primer lugar, esto deriva directamente del hecho de la producción teórica. Ser considerado una persona sin hogar o no dependerá en gran medida de la noción que manejen los diferentes miembros de la red asistencial. Pero además, esta producción de las personas sin hogar puede entenderse como el efecto que la propia red tiene sobre su vida cotidiana.

La red asistencial, mediante sus diferentes recursos, establece un mapa de lugares significativos y vitales dentro de la ciudad, que sirve de orientación para la persona sin hogar. Al mismo tiempo, el funcionamiento de estos recursos establece un horario que marca el devenir de la vida cotidiana de estas personas. De este modo, veremos cómo su rutina diaria se estructura en torno a la propia red asistencial, lo que en ocasiones puede llegar a traer consigo consecuencias negativas que dificulten la propia intervención social.

Nuestro objeto de estudio ha sido comprendido en términos de una red asistencial que trata no sólo de ofrecer una serie de recursos y una labor de intervención social, sino que al mismo tiempo desarrolla una actividad de producción teórica. Al mismo tiempo, la noción de red asistencial nos permite establecer la vinculación entre personas, entidades y recursos, comprendiendo sus significados en el entramado asistencial. Esta comprensión resulta fundamental a la hora de poder ofrecer propuestas encaminadas a mejorar el funcionamiento de la propia red.

De este modo, nuestro análisis nos permitirá integrar la dimensión teórica junto a la dimensión práctica en la intervención social con personas sin hogar, pudiendo entender así cómo se integran la red asistencial y las personas sin hogar en el caso concreto de la ciudad de Valladolid.



## 1.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo titulado “Estrategias de desarrollo comunitario: estudio de la integración de las personas sin hogar y las instituciones asistenciales en la ciudad de Valladolid” se realiza una investigación sobre la asistencia al sin hogarismo en un ámbito local. Nuestro interés por este tema se debe, en primer lugar, a motivos personales. El interés personal remite, fundamentalmente, a la labor de voluntariado que venimos desempeñando desde abril de 2010 en el albergue para personas sin hogar del Ayuntamiento de Valladolid. Este centro, gestionado por Cruz Roja, nos ha permitido estar en contacto con el sin hogarismo y tener un cierto conocimiento de la red local antes de comenzar la investigación.

Existe, además, un interés intelectual que se remonta a la primavera de 2004 en Bayreuth Universität, donde el Prof. Dr. G. Kamphausen nos inició en el estudio de la Kultursoziologie, mejorando nuestra formación con un seminario monográfico sobre la Escuela de Chicago. En este seminario se nos presentó el trabajo intelectual de una escuela sociológica que puso el acento en las investigaciones sobre colectivos marginales en una época de pleno desarrollo urbano. La exclusión social aparecía así como un límite al desarrollo en el seno de occidente. Además, la atención a estos colectivos marginales aparecía como un producto cultural que adquiriría su significado al ponerla en relación con sistemas más amplios como la religión o la política.

El Máster en Antropología Aplicada: Salud y Desarrollo comunitario se perfiló como la formación ideal para mejorar las competencias intelectuales que permitieran afrontar un estudio más profundo del sin hogarismo y su articulación en los contextos locales. Esta titulación ha servido como marco en el que encaja la investigación que hemos desarrollado a lo largo de este curso. En este sentido, la docencia recibida en el ámbito académico constituyó una herramienta eficaz que nos permitió profundizar en el planteamiento de nuestros objetivos. Las clases sirvieron como un foro de intercambio de información que, si bien no iba orientado específicamente a la exclusión social, nos proveyó de los conceptos de la antropología del desarrollo necesarios para enfocar nuestro proyecto.

A la hora de afrontar la investigación concreta que aquí estamos presentando establecimos una serie de objetivos específicos adaptados a las posibilidades reales que ofrecía nuestro entorno. Estos objetivos son los siguientes:

1.- Investigar el modo concreto en que se articulan las diferentes entidades que prestan atención a las personas sin hogar en la ciudad de Valladolid. Esto supone contemplar los diferentes recursos que ofrece cada una de estas instituciones, así como la forma de acceso y las vías de comunicación que existen entre ellas.

2.- Analizar el modo en el que la asistencia a personas sin hogar se materializa en un entorno urbano concreto. Entendemos que la asistencia a personas sin hogar es un producto cultural de nuestra sociedad. Forma parte de un discurso social muy amplio que, necesariamente, debe actualizarse y concretarse en los lugares reales y en la praxis de los agentes reales.

3.- Estudiar en qué medida la estructura asistencial influye en la vida de las personas sin hogar. El hecho de que existan varias entidades implicadas en un proyecto de asistencia puede acarrear que se empleen diferentes planteamientos sobre cuestiones fundamentales. Nuestro objetivo es, pues, analizar esas diferencias de planteamientos y ver en qué medida influyen en la vida cotidiana de las personas sin hogar.

4.- Comprobar la capacidad de este entramado social asistencial para modificar el significado de los espacios urbanos y de la organización del tiempo. Esto supone estudiar la forma en que la dimensión espacial y temporal, y los propios recursos ofertados, adquieren una dimensión simbólica en el trasfondo asistencial objeto de nuestra investigación. Este objetivo incluye el análisis de la influencia que esta dimensión simbólica tiene en los distintos miembros que integran el entramado asistencial. Supone la inclusión en el objeto de estudio de la capacidad de estas entidades para generar significados compartidos capaces de imponerse a sus integrantes.

5.- Examinar el modo en el que los diferentes agentes concretos interactúan entre sí dentro de este entramado asistencial. Plantear la cuestión de la pertenencia y de la inclusión en el ámbito concreto de la asistencia a personas sin hogar. Supone incluir, además, las diferentes estrategias de integración que aparezcan en estas entidades. Implica estudiar, además, las interacciones formales e informales que dan lugar a procesos de cohesión social tanto en el seno de las diferentes entidades, como entre las distintas instituciones. Una vez analizada esta dimensión, el objetivo se centrará en ver el modo en el que ese hecho afecta a la asistencia prestada a las personas sin hogar.

Estos son los objetivos fundamentales que guían nuestra investigación. Para conseguirlos se ha desarrollado una metodología cualitativa, cuyos pormenores se definen en el capítulo siguiente. A lo largo del análisis se verá el modo en el que se han ido enriqueciendo estos objetivos al aplicarse forma concreta a nuestro caso de estudio. Todos ellos están destinados a una comprensión de este sistema asistencial que nos permita formular un plan de mejoras realista desde la Antropología Aplicada. Mejorar la asistencia a las personas sin hogar es el fin último de este trabajo de fin de máster.





## **2.- METODOLOGÍA**

La metodología que ha guiado nuestra investigación ha sido básicamente cualitativa. Optar por este tipo de metodología frente a métodos de investigación cuantitativa fue motivado por las primeras aproximaciones al campo. La definición de persona sin hogar se convierte en un concepto crucial para poder realizar una aproximación epistemológica al fenómeno del sin hogarismo. A pesar de los grandes esfuerzos desarrollados por diversos entes de carácter internacional, las definiciones que hay de este concepto resultan demasiado ambiguas como para poder ser operativas en un contexto real de intervención social. De este modo, en cada contexto local emerge una definición adaptada a sus propias circunstancias. Por eso nos pareció más adecuado optar por una investigación cualitativa que nos permitiera comprender la importancia de los significados locales.

Además, al desplazar el objeto de estudio a las estrategias de integración, la metodología cualitativa(SAN MARTÍN, 2003) se revelaba como tremendamente fértil ya que nos permitía una aproximación mucho más adecuada a nuestro campo. El uso del método etnográfico(HAMMERSLEY, 1994; H. VELASCO MAILLO, DÍAZ DE RADA, A., 2004) se ha revelado tremendamente fecundo para permitir generar conocimiento relevante para esta investigación. Ha sido nuestra opción metodológica a la hora de abordar el campo de estudio, de tal forma que nos ha permitido organizar todo el material recogido durante la fase de campo. También nos ha permitido estructurar la posterior fase de análisis ya que las categorías empleadas han surgido a partir de nuestros propios informantes en el transcurso de la investigación.

A la hora de plantear el diseño de la investigación que hemos realizado, se tuvo muy en cuenta nuestra experiencia previa en el voluntariado con personas sin hogar. Esta experiencia nos proporcionó un conocimiento previo que resultó muy útil para poder esbozar las líneas fundamentales de la investigación. También se tuvo muy en cuenta la

limitación temporal y la posibilidad de acceso al campo. Se estableció un primer diseño de la investigación en el que se marcaba una fase de seis meses de trabajo de campo, seguida de dos meses para el análisis de datos y redacción.

Como opción metodológica pragmática dentro del amplio campo del sin hogarismo se decidió restringir los objetivos de la investigación en función de dos elementos fundamentales: el tiempo disponible para la investigación y el campo delimitado por los contenidos del máster. Por ello, se tomaron decisiones como dejar de lado temas tan importantes como la perspectiva de género. El hecho de que nuestra investigación incluya recursos para mujeres en situación de exclusión social no significa que se haya incluido una perspectiva de género. Eso habría significado analizar las actitudes y significados que el género tiene para los diferentes sujetos que forman nuestro campo de estudio. Esta tarea habría sido tremendamente interesante pero escapaba a nuestras posibilidades reales.

Igualmente entendimos que la dimensión ética debía presidir todo el trabajo de campo y la aproximación a nuestro objeto de estudio. En todo momento se trató de que nuestra investigación no interfiriera en el proceso asistencial que hemos estudiado. Por ello, se informó a todos los responsables de los servicios y entidades investigadas, y se organizó con ellos el acceso al campo. De esta forma, se hizo una valoración conjunta de la pertinencia de la investigación y de los instrumentos a emplear en cada una de las entidades. A medida que nuestra investigación fue progresando, nuestra perspectiva del campo fue mejorando y fue posible replantearnos el uso de herramientas que, en principio, se habían descartado. Así se fue ampliando la posibilidad de hacer observación participante en entidades en las que, en principio, parecía una tarea complicada. La relación de confianza derivada del trabajo conjunto de cada una de las instituciones fue un hecho fundamental para esta ampliación. Aún así, se ha tratado de respetar siempre la privacidad que exige un proceso de intervención.

Este diseño de la investigación ha servido como guía para estructurar todo el proceso investigador que se ha desarrollado a lo largo de todo este curso. Sin embargo, en ningún caso se le ha considerado como un documento concluido. Se ha convertido más bien en un documento de trabajo que ha sido remodelado de forma permanente, adaptándolo a las exigencias y posibilidades que ofrecía el propio campo de estudio. Ha sido fundamental como hoja de ruta pero, al mismo tiempo, ha sido fundamental poder

modificarlo para asegurar que el diseño de nuestra investigación se adaptaba correctamente al campo de estudio, y que no era el campo de estudio el que debía adaptarse a nuestra investigación.

Así se definió un campo formado por ocho entidades que forman la red de asistencia oficial a las personas sin hogar en Valladolid. Esto nos permitió acotar nuestro objeto de estudio y poder analizar las relaciones entre ellos, y entre las instituciones y las personas sin hogar. Se definieron tres grupos básicos de participantes: profesionales o técnicos, voluntarios y personas sin hogar. Estas tres categorías de informantes las encontramos en la mayoría de las entidades, de tal forma que nos permitían investigar cómo se articula la relación interna de cada una de las entidades entre técnicos-voluntarios-personas sin hogar. Al mismo tiempo, también nos permite explorar las relaciones entre los distintos profesionales dentro de la red asistencial. Estos grupos, además, son categorías que los propios participantes de nuestro estudio reconocen, de tal forma que nos permitieron no sólo afrontar el análisis, sino una correcta comunicación e investigación en el campo. También se tuvo en cuenta la edad de los participantes como una variable que define el funcionamiento del campo y que nos resulta útil en el análisis.

A la hora de planificar el trabajo de campo tuvo mucha importancia el marco teórico que encuadra esta investigación, así como la experiencia previa en el voluntariado con personas sin hogar. Esto nos permitió establecer una serie de ítems de investigación que permitían guiar y ordenar nuestra experiencia de campo. Al mismo tiempo que desarrollábamos nuestra investigación, en la interacción con nuestros informantes, emergieron los ítems que han articulado el análisis de la investigación. Estos ítems no son sólo pensados por nosotros como investigadores, sino que surgen en el proceso mismo de la interacción social que ha sido nuestra fase de trabajo de campo. Suponen una reconducción de los ítems primeros hacia unos ítems capaces de incorporar también los significados dentro de nuestro campo de estudio. De este modo se han mostrado muy útiles en la redacción de este proyecto ya que permiten articular la investigación y el análisis en términos comprensibles por los informantes y por el mundo académico.

Respecto a los profesionales y a los voluntarios que han participado en nuestro estudio, en un primer momento se consideró incluir sólo a aquellos que directamente prestaban un servicio relacionado con las personas sin hogar. Sin embargo, a medida que fue

avanzando nuestra investigación, se fue incluyendo a otros profesionales y voluntarios que, si bien de forma oficial no trabajan específicamente con el sin hogarismo, han resultado muy útiles a la hora de permitirnos comprender el campo para poder desarrollar el análisis. También han sido muy importantes las aportaciones de profesionales que han trabajado con este colectivo en otros entornos urbanos y que nos han permitido comprender la importancia del contexto local en la asistencia a personas sin hogar.

En cuanto a las propias personas sin hogar, en un primer momento se planteó restringir el grupo a los usuarios del albergue de la ciudad de Valladolid. Esta decisión se tomó pensando que el resto de personas sin hogar serían más inaccesibles. Dada la limitación temporal de nuestra investigación, nos pareció razonable restringir los participantes para garantizar la viabilidad de nuestro trabajo. Sin embargo, a medida que se fue profundizando en el trabajo de campo, el grupo de personas sin hogar también se nos hizo accesible de tal forma que fueron incluidos en el estudio. Este grupo ha resultado muy útil a la hora de comprender cómo funciona la red asistencial. Nos han ofrecido la visión de la red vista desde sus límites.

Los instrumentos empleados en el trabajo de campo han sido básicamente tres: la entrevista semiestructurada, la observación participante y el diario de campo. La entrevista semiestructurada se ha empleado especialmente con los profesionales, y con algún voluntario. Establecida a partir de los ítems básicos que se marcaban en nuestro proyecto de investigación, ha sido una herramienta muy útil para obtener información de los técnicos de las diferentes entidades. A pesar de que se partía de un esquema básico para guiar la conversación, ha sido muy útil poder ir incorporando las cuestiones relevantes que han ido surgiendo en el propio desarrollo de la investigación. Es por eso que, en la medida de lo posible, se ha tratado de tener más de una entrevista con los mismos profesionales para mejorar así nuestras posibilidades de comprensión del campo.

La observación participante se ha realizado siempre como fruto de la reflexión. Adoptamos el rol del voluntariado, rol accesible para nosotros por nuestra experiencia previa y que, a la vez, nos permitía participar de situaciones cotidianas en las diferentes entidades. Sin embargo, no se ha hecho una observación participante en todas ellas. Antes de iniciar la observación participante se evaluaba la pertinencia de ello con el

responsable de la entidad para garantizar que nuestra presencia en el campo interfiriera lo menos posible en el proceso de intervención social. A medida que fue mejorando nuestra confianza, nuestra observación participante también se vio incrementada, de forma que al final pudimos tener experiencias muy reveladoras en diversos ámbitos de la red.

El trabajo de campo se extendió entre los meses de octubre y marzo, alargándose puntualmente en abril y mayo para resolver dudas puntuales en la investigación. Durante este tiempo, el desarrollo del trabajo no fue homogéneo. Fue muy importante establecer una proximidad con los informantes que permitió que se generara una relación de confianza, de forma que el acceso al campo fue mejorando paulatinamente. Así se pudo intensificar este trabajo de campo en los meses de febrero y marzo cuando se convertía en una actividad casi diaria.

En cuanto al diario de campo, ha sido una herramienta fundamental tanto para la fase de trabajo de campo como para la fase de gabinete. Concebido como un documento en el que se desarrollaba una descripción densa (GEERZT, 2005) de las diferentes experiencias de campo, nos ha permitido recoger una gran cantidad de datos que han resultado muy útiles para la elaboración de nuestra investigación. Incluso cuando no hayan sido usados de forma directa en la redacción de este trabajo, han permitido generar un contexto referencial en el que poder ir comprendiendo nuestra experiencia de campo, nuestras entrevistas, y el avance de la propia investigación. Esta descripción densa se estructuraba posteriormente en los ítems de investigación, consiguiendo así un documento denso y ordenado, capaz de ser útil a la hora de planificar el campo, comprender el campo y comenzar el análisis.

Las fases de campo y gabinete no han estado nunca dissociadas. Han sido dos tareas totalmente complementarias. Durante los seis meses del trabajo de campo, una buena labor de gabinete era fundamental para poder ir estructurando los datos recogidos, ampliar la bibliografía necesaria para comprender cuestiones más difíciles etc. Por otro lado, en la fase de redacción de este trabajo se ha regresado al campo cuando ha sido necesario solventar alguna duda. Incluso cuando no se hubiera regresado, la propia redacción de este documento ha implicado siempre la experiencia de campo.

Durante la fase de investigación se realizaron 53 jornadas de trabajo de campo repartidas entre las diferentes entidades. El número total de participantes ascendió a 78

de los cuales 17 eran técnicos, 32 voluntarios y 43 personas sin hogar. Se realizaron un total de 18 entrevistas con los distintos técnicos de las entidades. En cuanto a la observación participante se desarrolló en el Albergue de Cruz Roja, el servicio de comedor, ropero y centro de día de Cáritas, en los talleres de habilidades sociales de ACLAD y en el trabajo social de calle de la Red Íncola. De esta forma se organizó y desarrolló la fase de trabajo de campo dentro de esta investigación.

Este es el modo en el que se han articulado las metodologías, los ítems de investigación, la experiencia de campo y los ítems de análisis para poder dar lugar a este trabajo de fin de máster. Esta articulación ha ido guiada por una reflexividad constante que ha permitido replantear la propia investigación, para llegar así a una mejor comprensión de las estrategias de integración de la red asistencial y las personas sin hogar en la ciudad de Valladolid.

### 3.- MARCO TEÓRICO

Una cultura puede ser entendida en un contexto más amplio, como formando parte de un sistema de interacciones e intercambios con un medio natural y mayor en el que adquiere su sentido y sus significados. Al menos así lo entendió R. Rappaport(RAPPAPORT, 1984) tras realizar brillantes trabajos de campo en Papua Nueva Guinea. La vida de los Tsembanga Maring adquiriría un sentido mucho mayor al ser contemplada en un sistema más amplio, en una encrucijada de relaciones del hombre con un entorno natural y social. En aquellas alejadas poblaciones avanzó postulados teóricos que resultarían muy fructíferos para la comprensión de qué es el ser humano y qué es la cultura en cualquier parte del planeta<sup>1</sup>.

Las ciudades occidentales contemporáneas presentan ciertas similitudes que hacen que viajar sea menos exótico y divertido que en otras épocas y en otras latitudes. Es sencillo encontrar el mismo tipo de placas institucionales, las mismas señales marcando las direcciones, el tráfico siempre excesivo para los núcleos urbanos, montañas ingentes de ladrillos formando edificios que cierran el horizonte, zonas ajardinadas con bancos y algún columpio por donde pasea una población cada vez más envejecida, zonas de estacionamiento perfectamente regladas, lugares para la recogida de basura, grandes avenidas con tiendas y luces que disfrazan la noche. Están habitadas por gentes que, dentro de unos límites razonables, comparten una forma de vestir, recorren las calles para ir a sus trabajos, educan a sus niños en los colegios, siguen unos horarios más o menos coordinados con los de otros núcleos urbanos para hacerse más productivos, utilizan medios de transporte para acortar distancias y medios de comunicación para facilitar el trato con otras personas, disfrutan de su tiempo de ocio en lugares establecidos para ello, realizando actividades que les permiten desarrollar relaciones sociales con otros vecinos.

---

<sup>1</sup> Partimos de este punto de vista teórico de Rappaport a la hora de abordar nuestra investigación Aunque en este estudio nos centremos en el caso concreto de la red asistencial de la ciudad de Valladolid, esta red debe entenderse siempre en relación con otras redes urbanas de la misma localidad, y también en el trasfondo más amplio del horizonte normativo y asistencial en un nivel nacional e incluso Europeo.

Sucede también que esta inmensidad de asfalto está habitada (en sentido literal) por gente que participa de un modo muy diferente de la sociedad más cotidiana, gente que carece de un lugar estable en que vivir, de una vivienda, y que se ve obligada a vivir en chabolas, antiguos almacenes, cajeros automáticos, bancos de algún parque, vestíbulos de estaciones, albergues... Aunque este tipo de personas se encuentran presentes en todos los núcleos urbanos de cualquier país desarrollado, suelen ser sistemáticamente ignoradas por sus convecinos, no disfrutan de las mismas posibilidades ni de los mismos derechos que el resto de ciudadanos y raramente se repara en su presencia salvo como algo incómodo y excepcional, que se querría tener lejos, cuando en realidad es una parte más de lo más cotidiano y normal de nuestra moderna sociedad.

A este grupo de personas es al que me refiero al hablar de *personas sin hogar*. Este término no está exento de polémica. Si bien es cierto que la desigualdad social es algo inherente al desarrollo de la propia sociedad, al menos de una sociedad entendida en los términos que se ha entendido siempre en Occidente, y que esta desigualdad se ha traducido en la práctica en la existencia de un grupo más o menos numeroso de gente que se encontraba y se encuentra en una situación de precariedad económica, esta cuestión no se ha abordado siempre de la misma manera. Comprender cómo ha evolucionado esta figura de la marginalidad social nos ayudará a entender mejor qué es una persona sin hogar y cómo reacciona nuestra sociedad ante ello.

### **3.1.- PERSONAS SIN HOGAR. EL PROBLEMA DE LA DEFINICIÓN.**

A pesar de que el sin hogarismo es un fenómeno ampliamente extendido en todos los entornos urbanos del mundo occidental, la definición de persona sin hogar sigue siendo una cuestión terriblemente compleja. En este apartado trataremos de aclarar este concepto. Veremos cómo se entiende en términos de proceso, lo que nos permite incluir dimensiones sociales y políticas de exclusión, además de meramente económicas. Esto posibilita una mejor comprensión de esta problemática social. Al mismo tiempo, esta inclusión de estas dimensiones dificulta el poder establecer un marco comparativo ya que no llega a haber un consenso en la propia definición. Se presentará la definición que se va a emplear en este trabajo, mostrando cómo abarca la dimensión social, política y económica, y cómo estas tres dimensiones se retroalimentan ahondando así la situación de exclusión social del sujeto. También se presentarán las principales complicaciones



del perfil del sin hogarismo con otras problemáticas sociales, como son las enfermedades mentales y el consumo de sustancias. Por último, se mostrarán las diferencias entre este colectivo y otros grupos de personas que viven en una situación que podría catalogarse como de vivienda precaria, mostrando cómo la exclusión social y la acción deliberada articulan el concepto de sin hogar que manejaremos en nuestra investigación.

A la hora de referirnos a la gente que vive en la calle, encontramos un montón de términos que han gozado de mayor o menor predicamento a lo largo de la historia, muchos de los cuales siguen estando en uso aún hoy en día. Así, es frecuente escuchar la palabra vagabundo, mendigo, pobre, sin techo, transeúnte, indomiciliado... La expresión *persona sin hogar* ha ido ganando terreno en los últimos años del siglo XX hasta consolidarse de forma definitiva gracias a la Clasificación Europea de Personas sin Hogar ETHOS 2005 (FEANTSA, 2005). Esta clasificación supone una visión más amplia e integradora que otras terminologías ya que incluye dimensiones sociales y económicas junto al hecho de no tener vivienda. Abarca a todas aquellas personas que se encuentran sin un techo bajo el que dormir (los tradicionalmente llamados sin techo), a todas aquellas personas que sí que tienen un techo, pero que éste consiste en un albergue o un centro de carácter asistencial, a todas aquellas personas que viven en situaciones de vivienda precaria, como los que duermen en chabolas, hogares con violencia, reagrupación excesiva y de dudosa duración, y a los que viven en lugares de manera poco adecuada, como zonas de acampada y asentamientos ilegales, caravanas, casas que no cumplen los requisitos mínimos de higiene y salubridad, casas demasiado saturadas...

Esta clasificación pretende integrar las diferentes visiones que hay en cada uno de los países de la Unión Europea, y permitir así que, a partir de una definición común, se puedan empezar a aplicar pautas comunes de trabajo. En líneas generales se puede decir que esta clasificación es aceptada de forma mayoritaria por los agentes sociales que intervienen en la atención a las personas sin hogar, de tal forma que parece la más adecuada como punto de partida para este trabajo. Pero además, esta clasificación resulta particularmente útil porque ayuda a comprender el sin hogarismo como un proceso de exclusión social que va más allá de una mera privación económica. Por supuesto que el hecho de no tener una casa resulta una parte central que articula la definición, pero permite al mismo tiempo entender este fenómeno no como una

situación estática en la vida de un individuo, sino como un proceso que se va desarrollando y en el que el individuo pierde progresivamente su arraigo social y su independencia económica.

Al mismo tiempo, y a la vista de la multiplicidad de aspectos que incluye dentro de la clasificación, nos permite comprender por qué resulta tan difícil dar respuesta a una de las preguntas que más veces se formula la opinión pública sobre este tema. Es muy fácil encontrar a periodistas y curios interesados en saber el número de personas sin hogar de una ciudad determinada, de un país determinado... Y precisamente esa cifra es muy difícil de obtener<sup>2</sup>. Se puede aproximar una cifra de personas atendidas por determinados servicios sociales, de personas que visiblemente ocupan las calles como si fueran una vivienda, pero es imposible saber cuántas personas se encuentran en una situación de exclusión social y precariedad de vivienda a nuestro alrededor. La propia definición impone unos criterios más cualitativos a la hora de aproximarnos al sin hogarismo que sean capaces de superar las dificultades cuantitativas inherentes<sup>3</sup>.

El hecho de contar con una definición de este tipo corresponde plenamente al momento histórico que estamos viviendo en el que no se deja nada sin catalogar. Si bien es cierto que se comprende que las nuevas clases sociales son mucho más flexibles y mucho menos estrictas que las antiguas, también es verdad la racionalidad burocrática acaba por impregnarlo todo, haciendo necesario que toda la realidad social, para poder ser comprendida y poder existir, deba ser clasificada<sup>4</sup>. Así podemos entender este intento de ordenar la exclusión social como un coletazo más de la racionalidad moderna en las aguas postmodernas actuales. La sociedad se comprende a sí misma y se clasifica y

---

<sup>2</sup> A lo largo de este trabajo veremos esta imposibilidad de ofrecer un censo fiable de personas sin hogar de un modo mucho más práctico, apoyado en la experiencia directa de campo.

<sup>3</sup> En este sentido, desde la Unión Europea se realiza un esfuerzo importante por tratar de generar datos cuantitativos sobre el fenómeno del sin hogarismo. Gracias a los avances en la definición de persona sin hogar se han conseguido unificar los criterios para poder mejorar así la fiabilidad de los datos obtenidos y poder establecer un horizonte comparativo. En esta línea pueden entenderse, por ejemplo, estudios como (CABRERA, 2008; EUROPEA, 2010a; INE, 2011). También hay estadísticas elaboradas por los diferentes Institutos Nacionales para tratar de ofrecer un censo aproximado del número de personas sin hogar que hay en cada país. Sin embargo, es necesario insistir en el hecho de que realizar un recuento fiable sigue siendo imposible a día de hoy por las propias limitaciones que impone la definición.

<sup>4</sup> En este sentido es interesante recordar los postulados teóricos de la hipótesis de Sapir-Woorf que venían a aplicar a la antropología las teorías de la Filosofía del Lenguaje del primer Wittgenstein (CORREDOR LANAS, 1999; HARRIS, 1979; WITTGENSTEIN, 1999). Mostraban como el lenguaje condensa y configura una concepción del mundo, funcionando como límite en nuestra aproximación a la realidad. Si bien es cierto que suponían un relativismo excesivo, coincidimos con ellos en asumir que todo lo que existe debe ser nombrado. Nombrar algo supone, además, clasificarlo. Y en esta clasificación hay una producción de conocimiento. A lo largo de este trabajo veremos cómo a medida que se avanza en la definición de persona sin hogar, se está produciendo un conocimiento teórico.

categoriza, tratando de que al final todos los individuos tengan su lugar, incluso cuando este lugar suponga el de la marginación y la exclusión. También los límites deben ser registrados si se quiere definir un todo.

El otro aspecto destacado de este concepto, su concepción del sin hogarismo como proceso, resulta también muy interesante y acorde con la comprensión de la vida que se tiene por parte de la sociedad occidental actual. Ser una persona sin hogar no significa haber alcanzado un punto estático, sino que implica todo el recorrido que ha llevado hasta a una situación que presenta una naturaleza esencialmente dinámica y cambiante y que implica, sobre todo, una privación del ejercicio de los derechos que hasta ahora se han entendido como básicos para una definición de ciudadanía en nuestras sociedades, que termina en una progresiva exclusión social. Esta noción conlleva trascender los límites de la pobreza meramente material a la hora de comprender a qué fenómeno nos estamos refiriendo. Se trata de un proceso dinámico y multidimensional que afecta a varios ámbitos fundamentales del sujeto, en el que se van perdiendo las relaciones sociales que habitualmente sirven para vincular al sujeto con la sociedad (como pueden ser las relaciones de parentesco, relaciones laborales etc.). Este progresivo deterioro social se ve acompañado de un deterioro de la situación económica y de una pérdida cada vez mayor de la capacidad de ejercer los derechos fundamentales de la ciudadanía activa.

Dentro del gran y heterogéneo colectivo de personas en situación de exclusión social, las personas sin hogar ocupan la posición de máxima exclusión. Nuestra noción de ciudadanía, al menos en términos de ejercicio de derechos, está íntimamente ligada a la adscripción individual a un domicilio. Se necesita tener un domicilio fiscal para poder ser beneficiario de una prestación sanitaria regular, de servicios educativos, de cualquier tipo de subvención o subsidio...

De este modo se observa cómo el proceso del sin hogarismo implica varias facetas fundamentales y vitales del individuo, contribuyendo decisivamente el deterioro de cualquiera de ellas en las demás. Esto se traduce en una exclusión social, económica y política (Indomiciliados, 2003). Así se inicia el recorrido de una senda de dirección muy confusa en la que poco a poco se va perdiendo la condición de ciudadano propia de una

sociedad del bienestar como supuestamente es la nuestra<sup>5</sup>. En términos sociales, la pérdida de los lazos vinculantes fundamentales que proporciona la red de parentesco y la red de amigos incapacita al mismo tiempo para generar nuevas relaciones, ahondando así el progresivo deterioro social. Esto hace que los retos económicos a asumir por cada individuo sean cada vez mayores, al tiempo que ven cómo disminuyen sus recursos. Mientras que muchas personas en coyunturas económicas desfavorables tienen la posibilidad de recurrir al apoyo de parientes y de amigos para superar las malas circunstancias y recuperarse, este proceso anula esas posibilidades, acelerando también la caída económica de las personas. De tal forma que la esfera social y la esfera económica se retroalimentan.

Lo mismo sucede en el caso de la esfera política. Al no contar con los apoyos sociales necesarios, se tiende a una desvinculación cada vez mayor de la política activa. La situación económica desfavorable les sitúa también en un punto de mayor vulnerabilidad y les distancia cada vez más de los centros de toma de poder, contribuyendo así a que estos sujetos estén cada vez más lejos de los procesos de toma de decisiones propios de una sociedad democrática, como puede ser la participación en unas elecciones, la participación en la vida de una asociación de barrio, de vecinos etc. Todas estas cosas, razonablemente accesibles para el resto de la población, se convierten en imposibles o improbables para las personas sin hogar, aumentando así su progresiva desvinculación de la sociedad en la que viven.

Este proceso aleja cada vez más al sujeto del acceso a un mercado de trabajo donde pueda encontrar un empleo digno que le permita desarrollar unas relaciones sociales normalizadas, sanear su economía, y disfrutar de sus derechos de ciudadanía, de tal forma que el propio proceso marca una dirección limitadora en la recuperación social del individuo. La vida de una persona sin hogar, al igual que la vida de cualquier otra persona, se compone de una multiplicidad de facetas y de hechos que se encadenan entre sí y que separamos en un plano analítico para mejorar su comprensión pero que en la realidad aparecen íntimamente ligados unos a otros. El proceso del sin hogarismo

---

<sup>5</sup> Los derechos sociales propios de la ciudadanía de un Estado del Bienestar funcionan como horizonte referencial en la lucha por el reconocimiento de los derechos de los excluidos sociales. Incluso cuando estas personas no gocen de la ciudadanía, se luchará por conseguir unos derechos a los ciudadanos de hecho de nuestra sociedad. Así sucedía, por ejemplo, en el caso de los inmigrantes antes de que se les reconociera un derecho a la asistencia sanitaria universal o la escolarización. Se entiende, en este caso, que el ser inmigrante o nacional es una situación legal determinada. La lucha se orienta hacia una consecución de *derechos humanos*, pero en realidad, lo que se nombra como derechos humanos no son otros que los derechos sociales de los ciudadanos en un estado de bienestar.

debe ser entendido como un proceso vital más que forma parte de la propia vida a la que afecta de forma integral, y que a su vez se ve afectado por otros hechos derivados del proceso vital.

Frecuentemente el proceso del sin hogarismo, que ya en sí mismo constituye un factor de exclusión social y marginalidad, se ve acompañado de otro tipo de factores que ahondan aún más esta situación (GARCÍA ÁLVAREZ, 2005). Así, por ejemplo, es muy frecuente encontrar historias de consumo de sustancias estupefacientes, que abarcan desde las drogas más duras hasta un consumo desmedido de otras sustancias que socialmente gozan de tolerancia pero que no por ello dejan de ser perjudiciales (como el alcohol). También es muy frecuente encontrar casos de enfermedades y patologías mentales que pueden estar o no diagnosticadas pero que sin duda alguna marcan al sujeto y contribuyen a su marginalización. No se trata de establecer aquí qué fue antes, si el huevo o la gallina, si es el consumo de sustancias lo que hace que una persona se encuentre en una situación de sin hogarismo, o si es el hecho de estar sin hogar lo que propicia y motiva el consumo de sustancias. Lo cierto es que, al igual que exponíamos anteriormente, comprender la noción de proceso nos llevará a entender que son múltiples factores que contribuyen a la exclusión social y que se retroalimentan entre ellos.

Una persona con una enfermedad mental puede perder su mundo de relaciones sociales, pero al mismo tiempo la pérdida de ese mundo de relaciones puede llevar a un deterioro mental considerable. Eso contribuirá sin duda alguna a aumentar la dificultad a la hora de integrarse en un mercado laboral, pero al mismo tiempo, el verse expulsado de un mercado laboral agravará cualquier situación de inestabilidad preexistente. Y lo mismo sucede con el consumo de sustancias que se verá agravado en muchos casos por el hecho de no tener un hogar ni una rutina vital estable que facilite el mantenerse alejado de ese mundo. Comprender el carácter multidimensional de este proceso resulta un aspecto clave para poder comprender la dificultad que supone abordarlo, tanto desde un punto de vista antropológico, como desde el punto de vista de los agentes sociales que intervienen con las personas sin hogar.

Al hablar de exclusión social nos estamos refiriendo a un proceso social más amplio que englobaría todos estos procesos que acabamos de describir y que se vería influenciado por la conjunción de todos ellos. Sin embargo, conviene precisar en este punto que

exclusión social no significa en ningún caso que estemos tratando con gente que carece de socialización. Aristóteles (ARISTÓTELES, 2000) decía que el ser humano, para poder desarrollar sus potencialidades, debía vivir en sociedad. Vivir de forma asocial era algo que sólo podía ocurrirle a un monstruo o a un dios. En ninguna de las horas dedicadas al trabajo de campo para esta investigación he conocido a ningún monstruo ni a ningún dios. Tampoco parece que haya sucedido así en el caso de los trabajos de ninguno de los autores consultados (BACHILLER, 2010). Lo que supone la exclusión social es el estar apartado del ejercicio de una ciudadanía activa en un Estado de Bienestar como el nuestro, no supone el carecer de relaciones sociales en términos absolutos.

Con esto queremos recalcar que en lo que entendemos como marginalidad emergen nuevas formas de relación social que tratan de reemplazar a las redes tradicionales de socialización del individuo y que de algún modo le vinculan con el mundo. Ser humano es ser social, lo que sucede es que estas relaciones rara vez proporcionan los beneficios que comportan las relaciones sociales más normalizadas. Se encuentran también redes de parentesco entre las personas sin hogar, pero rara vez pueden recurrir a ellas como forma efectiva de solución de problemas, bien porque son relaciones demasiado débiles, o bien porque esas personas se encuentran en una situación muy similar a la suya propia, de tal forma que incluso pueden llegar a contribuir a ahondar en comportamientos perjudiciales para el sujeto.

Una persona sin hogar es, por encima de cualquier catalogación social, una persona, y por lo tanto establece relaciones y construye un entorno social que garantice la viabilidad de su situación vital. Hablar de exclusión social supone no la inexistencia de relaciones sociales por parte de las personas afectadas, sino la incapacidad de adquirir un peso específico en el proceso de toma de decisiones, de la privación de la posibilidad de participar de la sociedad del Bien Estar en términos generales.

Es importante también recalcar este punto ya que la privación marcará la clave que nos permite distinguir a una persona sin hogar de, por ejemplo, una persona que pertenezca a un colectivo que voluntariamente decide vivir más o menos al margen de la sociedad. Sin entrar en la polémica de definir qué es un *grupo antisistema*, creemos que es importante mostrar que existe una diferencia importante entre aquellas personas que deciden vivir su vida de un modo diferente a los estándares habituales y considerados

normales de nuestra sociedad. En ocasiones esto supone la existencia de redes de consumo alternativas, de formas de intercambio que reemplazan (al menos parcialmente) a las formas de trabajo asalariado, de formas de vivienda que no se adecúan a los cánones oficiales... La diferencia fundamental está en que estas personas sí que han realizado un proceso de toma de decisiones y consideran que de hecho aumentan su autonomía personal viviendo fuera de la sociedad<sup>6</sup>. Una persona sin hogar pierde progresivamente su autonomía personal y se ve cada vez más privada de poder tomar sus propias decisiones. Las personas que deciden vivir al margen del sistema son capaces de articular estrategias para modificar la propia estructura social. De hecho, casi siempre su existencia supone una contestación voluntaria a un sistema que a su juicio falla. El hecho de habitar una vivienda okupa, por ejemplo, podría considerarse desde un punto de vista cuantitativo como una situación de vivienda precaria (a menudo viven muchas personas por metro cuadrado, carecen de comodidades que consideramos fundamentales, etc) pero lo que supone es, en realidad, una crítica al sistema de vivienda habitual. En el caso de una persona sin hogar, el habitar una casa de similares condiciones objetivas no supone ningún acto de reivindicación ni de rebeldía sino una situación de privación social de los derechos del ciudadano.

Un error similar supondría catalogar como personas sin hogar a los miembros de una tribu nómada, o a profesiones tradicionales que se veían (y se ven) obligadas a habitar en condiciones de vivienda que podría considerarse precaria. El hecho de que, por ejemplo, un pastor recorra varios kilómetros y se desplace de población en población, pernoctando en ocasiones en construcciones tradicionales que en ningún caso proporcionan las comodidades que consideramos fundamentales para nuestro estándar de vida habitual no le convierte en persona sin hogar.

Comprender el sin hogarismo como proceso multidimensional y multicausal nos permite distinguir estos casos claramente, ya que el pastor está vinculado a una red social más amplia (bien sea con otros pastores, bien con los vecinos del pueblo para el que pastorea), al tiempo que su precariedad en vivienda le facilita el acceso al mercado laboral. En la precariedad de vivienda de una persona sin hogar no hay ningún tipo de

---

<sup>6</sup> A pesar de que en algunos sectores siga existiendo la visión romántica que considera que las personas están en situación de sin hogarismo por propia elección, lo que sucede, más bien, es que las personas acaban en situación de sin hogarismo como única salida a una situación muy difícil. El proceso vital que recorre una persona para llegar a esta situación resulta demasiado complejo como para ser el producto de una decisión deliberada, siendo más bien la consecuencia no deseada de algunas decisiones poco afortunadas.

vinculación a una red estable de relaciones y mucho menos a un mercado laboral sino más bien todo lo contrario. El ser una persona sin hogar dificulta enormemente desarrollar unas relaciones sociales estables y acceder a un puesto de trabajo.

### **3.2.- APROXIMACIONES TEÓRICAS A LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL**

La concepción de la pobreza y la marginalidad social está íntimamente ligada a la concepción que la propia sociedad tiene de sí misma, de tal forma que ofrecer una definición de la sociedad implica, a su vez, ofrecerla de sus márgenes. Por ello resulta interesante ver la evolución histórica que ha sufrido la comprensión de la pobreza y el contexto en el que emerge el término persona sin hogar. De este modo veremos cómo la marginalidad social está ligada a otros fenómenos sociales, evolucionando al mismo tiempo que el todo social bajo la influencia de los cambios en los modos de producción y de organización política. Los colectivos marginales irán ganando terreno en ámbitos académicos, perfilándose así su definición. Por ello resulta interesante ver cómo esta temática va adquiriendo importancia en las disciplinas sociales en general y en la antropología en particular. El aumento del interés académico irá ligado también a la emergencia de un horizonte teórico general a nivel europeo que supone la adopción de una terminología común. Esto nos permitirá perfilar el horizonte sobre el que debe ser entendida nuestra investigación.

La presencia de personas sin hogar se puede registrar en cualquier comunidad urbana de cualquier sociedad occidental y, en menor medida, en algunas comunidades rurales. Lo cierto es que al aparente desarrollo económico le acompaña este límite en la integración social, de tal forma que este fenómeno ha despertado el interés de las diferentes ciencias sociales y se le ha tratado de dar una forma teórica y de buscar una solución. Además, es interesante señalar que no se trata de un producto de la sociedad actual, sino que la pobreza ha existido siempre en la sociedad occidental (MONTREAL, 1996). En cualquier documento histórico que hable sobre cómo eran los modos de vida es sencillo encontrar referencias a gente que no tenía bienes y que se encontraba en situaciones de auténtica marginalidad. El hecho de que esas personas fueran consideradas pobres, vagabundos, delincuentes, transeúntes o personas sin hogar responde más bien a los criterios de catalogación que cada momento social ha tenido para consigo mismo. De



este modo, la comprensión que se ha tenido en cada momento de las desigualdades sociales nos revela la comprensión que una sociedad tiene de sí misma.

La desigualdad social ha sido sobradamente constatada por todos los pensadores que se han dedicado a la ciencia social. Si echamos un vistazo rápido a la evolución de las ideas sobre organización política y social que han marcado el ritmo de este continente, veremos que ha habido teorías desarrolladas para justificar la desigualdad social y mantener un régimen político determinado y otras que, por el contrario, han tratado de demostrar la arbitrariedad de las clases sociales establecidas, sentando así las bases para su crítica y el cambio social. Esta discusión sobre si la sociedad es así por naturaleza, o si por el contrario es un producto humano que puede ser de otra manera, también tiene su reflejo en la concepción de la marginalidad social. Así, el pobre ha sido entendido en muchas circunstancias como instrumento divino para permitir a los ricos el ejercicio de la caridad, ha sido entendido como un producto natural de la sociedad, como una situación de autoculpabilidad y responsabilidad... Y esta concepción de la pobreza y la marginalidad ha estado siempre ligada a la cosmovisión propia de la época y especialmente, a la visión del ser humano. No es extraño, por tanto, que en un horizonte teológico como era el pensamiento Medieval se tratara de comprender la existencia de la pobreza en términos netamente cristianos y se hablara de culpa y de pecado, y que con la emergencia del sujeto moderno se fuera concediendo cada vez más importancia a la noción de responsabilidad sobre la propia situación para las personas sin hogar. Siguiendo esta línea, la comprensión más actual del ser humano y de la vida como un proceso amplio llevaría como consecuencia la comprensión del sin hogarismo como proceso que se ha expuesto en el punto anterior<sup>7</sup>.

Sucedo también que, lentamente, la cuestión de la pobreza va a ocupar un lugar cada vez más importante en las ciencias sociales. Si bien es cierto que uno de los principales problemas de los colectivos en situación de exclusión social es su escasa visibilidad, también hay que reconocer que, paulatinamente, han ocupado lugares más relevantes en el mundo académico, convirtiéndose en objeto de estudio y de pregunta para las ciencias sociales. Durante la Edad Media ésta era una cuestión relacionada íntimamente con la teología, ya que se suponía un mundo organizado por la mano divina. La cuestión de la

---

<sup>7</sup> La conceptualización de las personas sin hogar que hemos esbozado en el punto anterior está íntimamente ligada con el momento histórico con el que nos encontramos. La marginalidad social se constituye frente a la propia sociedad, de tal forma que la evolución de un concepto implica necesariamente la evolución del otro.

pobreza era motivo de estudio para los sabios eclesiásticos, al igual que lo eran la aparición del pecado en el mundo, o la Santísima Trinidad. Con la progresiva emancipación de las diferentes disciplinas científicas que se fue produciendo a lo largo de todo el Renacimiento y hasta nuestros días, estos problemas se vieron también secularizados y fueron asumidos por las ciencias sociales y políticas que buscaban la forma de organizar la esfera de la vida pública del ser humano. Así, en el siglo XIX la cuestión de la marginación social no pasó desapercibida para los grandes pensadores políticos sociales, y poco a poco fue ganado autonomía, desarrollando categorías cada vez más analíticas y refinadas para aproximarse al problema de la marginalidad social.

La relación más directa con nuestra disciplina aparecerá ya entrado el siglo XX. Si bien es cierto que autores como Marx mencionan explícitamente a los marginados sociales (el lumpen) y la función que cumplirán o no en el desarrollo de sus teorías, hasta llegado el siglo XX no vemos por parte de las Ciencias sociales que realmente se centre el objetivo de estudio en los pobres y marginados. Esto también tiene que ver con la evolución de la propia sociedad. El nacimiento de la Sociedad industrial transforma completamente las relaciones humanas y con ello modifica la visión que se tenía de los roles sociales<sup>8</sup>. Las viejas clases poderosas dan paso a otras clases sociales diferentes, de límites cada vez más difusos. Lo mismo sucede con la marginalidad. Evoluciona a ritmo vertiginoso gracias a la cantidad de mano de obra que se ve desplazada de una población a otra. Con el masivo éxodo rural aparece la verdadera pobreza urbana como un fenómeno masivo, asociado al gran despegue económico de las naciones más desarrolladas. Este fenómeno no pasa desapercibido y lentamente el gran colectivo de marginados sociales se convierte en objeto de estudio de las ciencias sociales.

Así tenemos como gran referente destacado la Escuela de Chicago<sup>9</sup> que desarrolló una labor de investigación sociológica muy interesante descubriendo cómo en una ciudad

---

<sup>8</sup> En este sentido, es muy pertinente recordar los presupuestos de la teoría marxista de cómo los modos de producción influyen y determinan también la organización de la sociedad. Resulta especialmente en este punto traer a colación la obra de Polanyi (POLANYI, 2001) puesto que desarrolla esa teoría marxista de tal forma que le permite dar cuenta de la evolución de nuestra sociedad en base a las transformaciones propias del capitalismo. Cuando el mundo se convierte en mercancía, se transforman radicalmente las relaciones sociales, de tal forma que cambia por completo la noción de sociedad y del propio ser humano. Al cambiar la noción de sociedad, inevitablemente, cambiará también la noción de marginalidad social. Un cambio en los modos de producción implica de forma necesaria cambios en la organización social y, al mismo tiempo, cambios en la conceptualización de la sociedad (NAREDO, 2010).

<sup>9</sup> La importancia de esta escuela es fundamental a la hora de abordar este estudio. No sólo tuvieron la virtud de mostrar la existencia de otra realidad urbana, de carácter marginal, dentro de los propios límites del mundo desarrollado. Sus análisis resultaron así mismo muy interesantes ya que incluyeron un

próspera como era Chicago existía otra ciudad diferente, otras formas de relaciones distintas, que se movían en la marginalidad (COLLINS, 1989; FARIS, 1970; HINKLE, 1960; PARK, 1969). Así se investigó la forma de vida de los numerosos emigrantes que habían ido a vivir allí, las salas de baile, cómo organizaban su ocio... Pero quizás el estudio que tenga más interés para nuestro caso sea el de Nels Anderson con su tratado sobre El Hobo (ANDERSON, 1975), una especie de subtipo social nómada-vagabundo que frecuentaba albergues de caridad, trabajaba algunas temporadas y que se movía de sitio en sitio sin llegar a establecer nunca relaciones estables.

Justo al final de la década de los 50, Oscar Lewis (LEWIS, 1985) publica un título que claramente vincula la disciplina antropológica con el estudio de la marginalidad social. Su obra *Cinco familias* supone una inclusión directa de este tema en la academia. A pesar de las limitaciones teóricas que presente su planteamiento, tal vez excesivamente etnográfico, apunta ya en la introducción a cuestiones que son relevantes para enmarcar este estudio: la pobreza como un hecho presente en todas nuestras sociedades. Aunque en esta universalización del hecho parece subsumir las particularizaciones, cuando en realidad, a juicio de mi trabajo de campo, considero que de la misma forma que cada sociedad redefine las relaciones de parentesco, políticas, laborales etc, también redefine a sus marginales. El hecho de la marginación social y económica puede encontrarse en todas las sociedades occidentales, pero habría que buscar sus significados en las interpretaciones locales.

La línea de la marginalidad social dentro de la antropología podría completarse con los estudios de Antropología Urbana de la Escuela de Mánchester (MARTÍNEZ VEIGA, 2006) que también tuvieron una influencia decisiva al tratar de comprender a *los otros* que vivían dentro de nuestras modernas sociedades y en el entorno colonial. En todos estos casos se realiza una aproximación a colectivos de inmigrantes, trabajadores de barrios periféricos, problemas raciales... de forma que se muestra cómo nuestra realidad social es también muy rica en matices, permitiendo que dentro de ella existan otras formas de vida que resultan sorprendentes a un público más aburguesado. Posteriormente continuará con la pujanza de la Antropología Urbana que contemplará

---

análisis espacial de cómo se organizaba el entorno urbano para satisfacer las necesidades de estos colectivos que permanecían al margen. Sus análisis de determinados lugares como espacios simbólicos en los que se articulaban una serie de relaciones sociales también han resultado muy relevantes para el desarrollo de las ciencias sociales. Estos contenidos se trabajaron bajo la supervisión del Prof. Dr. G. Kamphausen y del Prof. Dr. G. Cappai en el Block Seminar "Die Chicago-Schule: Klassiker der amerikanischen Soziologie" (Bayreuth Universität, Sommer Semester 2004).

como sujetos de interés a aquellos que se mueven en mundo marginal dentro de nuestras modernas urbes. La pobreza seguirá ocupando un lugar importante en nuestra disciplina académica, mezclada en ocasiones con la inmigración, mezclada en otras circunstancias con las teorías del desarrollo, o a veces en solitario. De este modo se llegará a publicaciones interesantes como la de Pilar Montreal, *Antropología y Pobreza Urbana*(MONTREAL, 1996)

En el caso de nuestro país, merece una especial atención la aparición de FOESSA<sup>10</sup> en los años 60. Se trata de una fundación que surge impulsada por Cáritas Española y que pretende establecer un marco teórico que guíe la intervención con los diferentes colectivos marginales con los que interviene esta institución. Se empiezan a crear así diferentes documentos, algunos de carácter teórico y otros con una perspectiva más pragmática, y que permite, por un lado, que intelectuales de la Academia se relacionen con los trabajadores de campo, y por otro, mostrar cómo la teoría y la práctica social en este campo han estado siempre muy enlazadas. La preocupación de los diferentes agentes implicados en el proceso asistencial a los colectivos marginales es una constante que se puede observar hoy en día. Esta doble vertiente de Cáritas propicia que sea esta institución la que en 1995 publique la obra *Volver a Ser. Modelo de intervención Social con transeúntes* (NERÍN, 1996), libro que se convertirá en un referente en intervención con personas sin hogar que llegará hasta nuestros días.

Todas estas investigaciones suponen un telón de fondo intelectual en el que se desarrolla el trabajo que aquí se está presentando. La marginalidad social está incluida ya de forma efectiva entre los temas de la academia desde hace tiempo. Dentro de este gran marco es dónde debe encajarse la investigación.

Nuevamente habrá que recurrir a una atenta observación de nuestra evolución social en el siglo XX para afinar más el tiro. La tan temida especificidad de las ciencias expresada por Weber, Heidegger y Ortega y Gasset(ORTEGA Y GASSET, 2002; WEBER, 2001) trajo consigo una progresiva sofisticación del lenguaje en todas y cada una de las disciplinas científicas. Esto llevó a una mejor comprensión analítica de los objetos de estudio que se fueron desglosando poco a poco para mejorar la aproximación intelectual a ellos. Tal y como se ha comentado al principio de estas páginas, lo mismo sucedió en

---

<sup>10</sup> Estas siglas se refieren al Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada. Fue el primer gran intento de profesionalizar la asistencia a personas sin hogar y de desarrollar un marco teórico que la justificara. En la actualidad sigue siendo un referente claro en esta materia.

el caso de las personas sin hogar. A lo largo del siglo XX el estudio social se fue centrando en los colectivos de personas que vivían en la calle, se fueron registrando las diferentes situaciones, las dificultades de acceso a una vivienda, las formas de vivienda precaria, los albergues etc.

A medida que fue creciendo el interés científico por este colectivo, se fue desarrollando un marco teórico y conceptual capaz de englobar a todo este amplio fenómeno presente en todas las sociedades occidentales. De este modo van apareciendo una serie de conceptos que tratan de definir esta problemática social para mejorar sus perspectivas de estudio. Al principio no existía un consenso sobre la terminología, pero poco a poco se fue imponiendo el término de *persona sin hogar*. En la década de los 70 en EE.UU. se empieza a imponer el uso la palabra *homeless* para referirse a estas personas. Eso va unido a una creciente producción intelectual sobre este colectivo que muestra como cada vez era considerado de mayor interés por parte de la academia. A la par que proliferan los estudios se empiezan a analizar otras circunstancias de la exclusión social en relación con el hecho de ser una persona sin hogar. Así se tematizan la edad y las personas sin hogar, las drogas y las personas sin hogar, las enfermedades mentales y las personas sin hogar...(GLASSER, 1999)

En Europa también se empieza a imponer el uso de esta terminología, especialmente a raíz de la creación de la FEANTSA en 1989 (Federación de Organizaciones nacionales que trabajan con Personas sin hogar). En las últimas décadas del siglo XX era frecuente usar también términos como transeúnte o sin techo (CABRERA CABRERA, 1998), pero a partir del año 2005 se impuso de forma definitiva el uso de Persona sin Hogar, gracias a la clasificación ETHOS que realizó la FEANTSA. Esta nomenclatura refleja también el cambio en la comprensión de este hecho. Se prefiere hablar de sin hogar porque se considera que sin techo puede ser entendido más cómo una cuestión de marginalidad meramente económica, de tal forma que esta terminología supondría un avance más inclusivo. El término transeúnte gozó de mucho predicamento el siglo XX porque, tradicionalmente, se suponía que las personas que vivían en la calle se encontraban de paso de una ciudad a otra, siendo esta una de las causas principales de su situación. En este estudio se empleará la terminología de *persona sin hogar*<sup>11</sup>,

---

<sup>11</sup> De ahora en adelante, y por razones prácticas, emplearemos las siglas de PSH para referirnos a las personas sin hogar. Estas siglas son frecuentemente utilizadas en situaciones cotidianas por los técnicos de las entidades en las que hemos realizado nuestra investigación.

mayoritariamente aceptada, sobre todo porque se reconoce la virtud que tiene este concepto y su comprensión como proceso.

La conceptualización de la marginalidad social implica también la conceptualización del todo social, de modo que la noción de persona sin hogar se convierte en un producto cultural histórico concreto, fruto de un momento histórico determinado. Esta conceptualización está íntimamente ligada con la evolución de la sociedad y de las ciencias sociales. No se puede entender como algo aislado sino que debe ponerse en relación con el desarrollo de la teoría social de carácter más general. Esto nos permite describir la emergencia de un horizonte teórico general de carácter internacional que servirá como marco de referencia a la comprensión concreta del fenómeno del sin hogarismo que analizaremos en este estudio.

### **3.3.- CONCEPCIONES Y ACTITUDES FRENTE A LA POBREZA**

El modo en el que una sociedad determinada concibe la pobreza y la exclusión social determina la actitud de esa sociedad frente a esta problemática social y el modo en el que se articulan las respuestas a ello. De este modo, el desarrollo teórico sobre la pobreza y su evolución a lo largo de los siglos determinará un conjunto de actitudes socialmente constituidas que guiarán la asistencia a las personas sin hogar. Así tiene sentido ver la forma en que estas concepciones teóricas se han ido desarrollando a lo largo del tiempo. Así veremos la vinculación de estas teorías con las actitudes sociales que se derivan de ellas. Por ello resulta interesante aproximarse a la evolución de estas líneas teóricas como una forma de acercarnos a la mejor comprensión de unas actitudes que serán fundamentales para la actuación y asistencia a las personas sin hogar.

Hemos visto como la conceptualización teórica de la marginalidad social estaba ligada a la comprensión que la sociedad en general tiene de sí misma. Ahora veremos cómo, además, la concepción teórica de la exclusión social está también íntimamente relacionada con la práctica de tal forma que se establece una estrecha relación de codependencia. La evolución de las concepciones de la exclusión social ha ido siempre acompañada de una evolución en el modo de asistencia. Además, esta relación funciona también la otra dirección. La mera praxis de la asistencia social implica el desarrollo de un marco teórico, incluso cuando éste no se explicita. Situar el marco teórico particular

de nuestro caso de estudio en el contexto del marco teórico general de la exclusión social se convertirá en una pieza fundamental de nuestro análisis.

Cuando una sociedad, en ese esfuerzo por explicarse a sí misma, tiene que explicar el lugar que ocupan *los pobres*, no le queda más remedio que, o bien justificar su situación de desigualdad, o bien desarrollar algún tipo de estrategia para su integración. En muchas ocasiones, las teorías sociales perseguían legitimar el status social existente, de tal forma que era necesario dar una justificación a la existencia de los grupos marginales. Al mismo tiempo, incluso en los momentos en que estos grupos fueran concebidos como necesarios según el orden social establecido, para garantizar la pervivencia de una sociedad era necesario desarrollar algún tipo de estrategia de redistribución de la riqueza que ayudara a generar algún tipo de vínculo entre esta masa de gente y el resto de los ciudadanos ((HARRIS, 1979))<sup>12</sup>. A pesar de que generalmente esta asistencia a los más necesitados se hacía desde un discurso de caridad, es interesante tratar de verlo desde una perspectiva un poco más amplia, como un sistema por el cual una sociedad trata de mantener el equilibrio. El único modo de evitar un colapso absoluto de un grupo es ofrecer algún tipo de vía de comunicación capaz de llegar a todos sus miembros.

Además, también es útil aplicar aquí el análisis marxista desarrollado en el siglo XIX sobre el gran *ejército del proletariado* (MONTREAL, 1996) la gran masa de mano de obra barata que era necesario tener cerca y poder despedir al antojo de empresarios. No desarrollar ningún tipo de estrategia de integración con las clases más bajas de la

---

<sup>12</sup> También, en este sentido, cabe señalar la aportación del Ecologismo Cultural que defendía la búsqueda del equilibrio por parte de una sociedad. Rappaport nos muestra cómo una sociedad concreta, los Tsembanga-Marin, desarrollan estrategias de guerra y paz vinculadas a la sobrecarga laboral femenina en el cuidado de los cerdos. Estas estrategias les permitían mantener el equilibrio social, aliviando los momentos de sobrecarga de trabajo y posibilitando la celebración de rituales encaminados a las alianzas sociales. En nuestro caso, la caridad se puede entender como una forma de redistribución que contribuye al equilibrio de la sociedad como conjunto, ya que evita una potencial revuelta de las clases más desfavorecidas. Esta consecución de equilibrio social se consigue perpetuando el equilibrio inherente a la propia sociedad que produce la gran diferencia entre las clases. La analogía Rappaport es pertinente ya que mostraba cómo los Tsembanga-Marin empleaban la guerra para garantizar la paz social interna. De este modo, la Ecología cultural nos permite aproximarnos a la comprensión de este fenómeno occidental, entendiendo la sociedad como algo dinámico, con tensión entre sus partes, que está siempre en un contexto cultural más amplio. Se podría incluso ir más allá y aprovechar los avances teóricos de Rappaport sobre el ritual. El sacrificio de los cerdos se convierte en un ritual que constituye la propia sociedad, ya que la vincula con los antepasados y, al mismo tiempo, relaciona unos grupos con otros. De la misma manera se podría analizar la dimensión ritual y simbólica que tuvo y tiene la caridad en determinados grupos sociales. Practicar la caridad era un ritual socialmente sancionado que, en cierta forma, constituía la sociedad. Por un lado permitía la vinculación con el grupo de personas en situación de pobreza. Por otro lado suponía la reproducción y recreación de los parámetros religiosos que daban un sentido al todo social.

sociedad, ahora y en el pasado, supondría poner en peligro el propio sistema puesto que ellos son muchas veces necesarios como mano de obra y para poder funcionar como mano de obra es necesario que compartan mínimamente los parámetros de vida del resto del grupo.

La caridad funcionó en toda Europa durante toda la Edad Media, y hasta bien entrado el siglo XIX, como uno de los mecanismos más potentes de redistribución de la riqueza dentro de la propia sociedad. Se asentó en lo profundo de nuestra concepción del orden social, de tal forma que llegó a institucionalizarse. Atender al pobre era tarea de órdenes religiosas, fundaciones reales, e incluso las personas que gozaban de un determinado prestigio económico y social en su comunidad local tenían algunos pobres asignados a los que daban limosnas en los días festivos. Las instituciones religiosas desarrollaron una serie de hospicios y de recursos donde poder atender a este colectivo. Esta atención fue acompañada también de un refinamiento en la clasificación y catalogación del pobre, del excluido, que fue avanzando y distinguiendo diferentes tipologías.

A pesar de no realizar una formulación explícita al respecto, se comprendía la heterogeneidad del colectivo y se llegó a una gran distinción fundamental que articulaba toda la comprensión de la asistencia social (CABRERA CABRERA, 1998) : había un primer grupo, los que podrían ser considerados como *pobres buenos*, los pobres de Dios, gente a la que no se consideraba culpable de su situación y a los que se veía con cierta benevolencia, con los que ejercer la caridad era siempre algo virtuoso. Por otro lado estaba un segundo grupo de *pobres malos*, gente a la que se consideraba culpable de su situación, que no parecía seguir las pautas de una vida buena que marcaban las instituciones, los vagos, los maleantes.... Establecer una distinción entre ambos grupos era fundamental a la hora de poder darles algún tipo de servicio. Especialmente durante las épocas de crisis, cuando este colectivo aumentaba con miembros de una clase baja que se veían en la ruina, era prioritario poder establecer quién era digno de ser ayudado y quién no.

Esta distinción es muy interesante ya que tiene unas implicaciones pragmáticas ineludibles. Distinguir unos pobres suponía contar con un criterio de clasificación para determinar quién merecía una asistencia y quién no. De la misma manera, asistir a unas personas y no hacerlo con otras, implica un horizonte de clasificación que nos permite distinguir entre tipos de personas. Esto nos muestra como desde los orígenes de la



asistencia, las concepciones teóricas van estrechamente vinculadas a las acciones prácticas que las componen. El marco asistencial no puede separarse del marco teórico de la exclusión social. Y, como hemos visto en el apartado anterior, este marco teórico estará íntimamente ligado al marco teórico general del todo social y a su evolución.

Nuestra sociedad evolucionará por la senda de una progresiva secularización que irá fragmentando la concepción teocéntrica del Medievo. Cuestiones como la Educación, la Sanidad, el acceso a una serie de recursos mínimos, no será ya una labor de determinadas instituciones bajo el paraguas de la caridad, sino que se imponen como derechos de una noción de ciudadano que va ganado fuerza. En el terreno político, se impondrá la democracia como forma de gobierno y, al mismo tiempo, como modo de comprensión social. Cuando la democracia se reinterpreta desde la óptica del estado del bienestar, se redefine la noción de ciudadanía incluyendo los derechos sociales junto a de los derechos políticos(QUESADA CASTRO, 2008).

De la misma manera, en el ámbito de la asistencia social se produce también una secularización progresiva y se entiende que es una parte fundamental del Estado de Bienestar. Es el estado el que debe garantizar el acceso a unos mínimos por parte de todos sus ciudadanos. En el caso de las personas sin hogar, garantizar estos mínimos supone poder otorgarles, de hecho<sup>13</sup>, un reconocimiento como ciudadanos de una sociedad. Estas personas se encuentran en los límites más lejanos de la exclusión social, y el propio proceso del sin hogarismo les coloca en una posición en la que es muy difícil o imposible ejercer sus derechos tanto políticos como sociales. En este sentido, en los estados contemporáneos se desarrollan una serie de organismos estatales (o al menos el Estado asume la financiación de gran parte de entidades privadas) que garantizan de algún modo esa asistencia.

En el mundo contemporáneo las pautas de redistribución de la riqueza tienen también un carácter burocratizado, y se orientan más desde una perspectiva profesionalizada que desde el antiguo discurso de la caridad. Siguiendo la estela de las demás disciplinas, la Asistencia Social también se profesionaliza en el correr del siglo XX, desarrollando una

---

<sup>13</sup> Tal y como se ha comentado anteriormente, no nos estamos refiriendo aquí a que se les otorgue es estatus jurídico de ciudadano. Independientemente de su ciudadanía legal, la aspiración de la sociedad será la de proporcionar una serie de derechos del bienestar básicos que garantizan la realización del sujeto en tanto que miembro de nuestras sociedades occidentales. Esos derechos del bienestar básicos se definen en función de los derechos de bienestar que disfrutaban los ciudadanos de pleno derecho en una sociedad determinada.

teoría asistencial acorde con las teorías sociales que nos facilitan la comprensión del mundo contemporáneo. Esta asistencia social ha sido asumida, en gran parte, por los diferentes Estados que, generalmente, delegan en distintas entidades de carácter privado.

A pesar de que, al menos terminológicamente, se haya superado la distinción entre pobres buenos y pobres malos, sigue siendo una clasificación que, en cierta medida, está vigente. Ante una situación de escasez de recursos, la pregunta de a quién se debe asistir vuelve a cobrar mucha fuerza, si bien, la cuestión de los pobres dignos e indignos se plantea en términos muy diferentes. La aparición de unos Derechos del Hombre, entendidos como derechos inalienables de cada individuo, por encima de cuestiones de ciudadanía, raza, o religión, ilustra perfectamente la nueva noción de ser humano con la que se trabaja en Occidente. Garantizar el cumplimiento de esos derechos, al menos dentro de los límites de los propios estados occidentales, aparece como un mínimo necesario para garantizar la estabilidad de un sistema democrático. Esta concepción del ser humano implica el reconocimiento de estos derechos, rompiendo la clasificación teórica entre pobres buenos y pobres malos. Sin embargo, como veremos a lo largo de este trabajo, esta distinción seguirá vigente en el funcionamiento práctico de determinados recursos. La evolución en la comprensión teórica de la pobreza y la marginalidad social, unida a la evolución teórica del ser humano y sus derechos, hace que esta clasificación se instale en la práctica social, mientras que desaparece del debate teórico. Ya no se habla de pobreza digna, sino que se reconoce el derecho teórico general a una asistencia básica. Por otro lado, la escasez de recursos impone una clasificación práctica que conlleva una clasificación teórica, incluso cuando ya no se explicita en estos términos. Esta relación entre práctica y teoría será una constante a lo largo de nuestro análisis.

### **3.4.- LA ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR**

La superación teórica entre pobres buenos y malos, junto con la noción de ser humano basada en el reconocimiento de unos derechos sociales, tiene otras implicaciones. Implica que el debate por la responsabilidad de la pobreza se desplace, pasando de los propios individuos al todo social. Ya no es cuestión de dirimir si un pobre es

responsable o no de su propia pobreza<sup>14</sup>, sino que ahora se entiende que la pobreza es un fenómeno inherente a la sociedad desarrollada en la que vivimos. Y, si la responsabilidad de la desigualdad social recae en el todo social, también recaerá en él la responsabilidad de prestar asistencia para tratar de corregir esa desigualdad. Al suprimir la clasificación entre pobres buenos y malos se ha suprimido también la dimensión de *culpabilidad*<sup>15</sup> personal de la propia situación de marginalidad social. Puesto que, tal y como hemos visto en los apartados anteriores, esta forma de desigualdad social parece en la mayor parte de los contextos urbanos de nuestro mundo occidental, se busca la causa de la desigualdad en la propia estructura de la sociedad. Así, será ella la que dé respuesta a ese problema estableciendo las redes de redistribución y asistencia social que sean pertinentes.

De este modo surgen diversas instituciones destinadas a afrontar esta labor de asistencia social dirigida a los colectivos en riesgo de exclusión social entre los que encontraremos a las personas sin hogar. Acorde con nuestra comprensión del mundo social, el Estado condensará la responsabilidad de organizar esta asistencia. En algunos casos, encontraremos instituciones estatales directamente dedicadas a la asistencia social<sup>16</sup>. Sin embargo lo más frecuente será que el estado financie y apoye a las entidades privadas que ya prestaban este servicio con anterioridad. También aparecen nuevas Organizaciones no Gubernamentales que asumen este tipo de tareas, de tal forma que se acaba formando una constelación de actores diferentes que trabajan con un mismo grupo de personas.

---

<sup>14</sup> Con esto no se quiere decir que en el modelo teórico actual se niegue la responsabilidad individual de las personas sin hogar. Tal y como veremos a lo largo de nuestro análisis, la responsabilidad de cada sujeto es fundamental, no sólo a la hora de plantear el lugar de las personas en situación de sinhogarismo, sino también de los profesionales y voluntarios implicados en su asistencia. Lo que sucede es que se reconoce una dignidad universal a la persona en tanto que ser humano, lo que conlleva un reconocimiento de la responsabilidad general del problema de la exclusión social al todo social. Esto constituye un horizonte teórico general que permitirá abordar cada caso concreto de cada persona concreta para determinar su responsabilidad en su propia situación.

<sup>15</sup> En realidad, cuando aquí hablamos de responsabilidad, estamos reconduciendo la cuestión teológica de la culpabilidad a términos teóricos más actuales. La división tradicional entre pobres buenos y pobres malos que hemos analizado remitía al horizonte de la culpa y a la consecuente noción cristiana de pecado (CABRERA CABRERA, 1998).

<sup>16</sup> El hecho de que, en la práctica, las instituciones religiosas se hayan perpetuado en la asistencia a personas sin hogar muestra una de las paradojas de la evolución política y social de la postmodernidad. La tendencia secularizadora del Estado debe recurrir de forma necesaria a las entidades religiosas a las que estaba tratando de sustituir. Esta pervivencia de estas entidades tendrá también implicaciones en la praxis, puesto que en muchas ocasiones los modelos de asistencia social se apoyarán en una visión más profesionalizada que choca con la tradicional caridad que venían ejerciendo estas entidades.

Esta labor asistencial evoluciona conjuntamente con el resto del todo social, tal y como hemos visto a lo largo de este apartado. De este modo, la evolución de los sistemas de organización política y social tendrá también su influencia en la evolución del sistema asistencial. Así, de la misma forma que los diferentes estados de nuestro continente van poco a poco asumiendo un marco político y regulador más amplio al que llamamos Unión Europea, surgen también directrices e iniciativas a nivel europeo que orientan y guían esta asistencia social. Es el caso, por ejemplo, de la EAPN<sup>17</sup> (European Antipoverty Network), que surge a comienzo de la década de los 90 como una entidad que aglutina a las diferentes ONG's que desempeñan algún tipo de labor con la pobreza. Se convierte en órgano de Consulta de la Unión Europea, ofreciendo un ejemplo de cómo la clasificación social debe tener una traducción a nivel institucional. La sociedad que se comprende a sí misma en términos de una macroestructura europea que provee de un marco de actuación para los diferentes ámbitos de la ciudadanía incluye también los derechos de una ciudadanía del bienestar. La inclusión de estos derechos en la política europea implica también el reconocimiento de la exclusión social con el consiguiente objetivo de lucha contra la pobreza.

En estrecha relación con la EAPN aparece también la FEANTSA (1989), dedicada de forma específica a la labor de asistencia de las personas sin hogar a nivel europeo. Estas organizaciones son de especial interés porque aglutinan a una multiplicidad de ONG's que trabajan con criterios muy diferentes, y las ponen en comunicación con la esfera política a nivel europeo, de tal forma que se consolidan como entidades con la capacidad de generar estudios, teorías, políticas de actuación generales etc. que van dirigiendo el trabajo con la exclusión social, creando así un marco teórico y político más amplio que engloba las actuaciones más particulares. Se convierten en una referencia y un lugar de puesta en común que es capaz de involucrar a los profesionales que desempeñan la asistencia, los políticos encargados de diseñar los diferentes planes de actuación y a los intelectuales que desde ámbitos académicos se dedican al estudio de la exclusión social.

---

<sup>17</sup> Esta institución, que responde al establecimiento de un marco europeo de lucha contra la exclusión social, conlleva también concreción en los contextos locales. Al igual que la Unión europea desarrolla estrategias de integración local mediante diferentes organismos y representantes que dan prioridad a las regiones, la EAPN se articula en organizaciones nacionales y autonómicas. Así perpetúa el juego de la política europea de tratar de aparentar cercanía, al tiempo que se constituye con la distancia suficiente como para poder servir de horizonte.

Se consolidan como el marco común de referencia, al menos a nivel simbólico, de tal forma que, por ejemplo, ante la multiplicidad de nombres anteriormente comentada con que históricamente se ha designado a las personas sin hogar, se impone su clasificación ETHOS-2005 en todas las instituciones. Incluso cuando alguna siga empleando una terminología diferente, esta es la que va a prevalecer en la retórica que se desarrolla en torno a este tema. Estas instituciones continúan su labor, hasta el punto de haber conseguido la declaración, por parte de la Unión Europea, de la Estrategia Europea 2020(EUROPEA, 2010b), una especie de plan estratégico general que pretende acabar con la pobreza en nuestro continente para esa fecha.

Así como a nivel simbólico estas instituciones han demostrado tener mucho éxito al convertirse en aglutinante del imaginario colectivo de trabajadores, investigadores y políticos, a la hora de hablar de una capacidad de acción real dejan mucho que desear. Sucede igual que con otras organizaciones similares en otros ámbitos como la cultura, la ciencia etc. que han sido capaces de ganar un cierto prestigio a nivel institucional, pero que sin embargo siguen sin tener un peso específico reconocido a la hora de elaborar políticas concretas. Por más que estas instituciones hayan seguido la lógica política europea y se hayan constituido en subgrupos de carácter nacional, no han conseguido tener una capacidad de acción real y reconocida en la elaboración de políticas concretas.

Se convierten, más bien, en una parte de la retórica amable del estado de bienestar que los políticos saben utilizar con maestría a su antojo<sup>18</sup>, organizando actos de forma puntual, alguna campaña, pero sin reconocer en la voz que se ha otorgado a estas organizaciones una capacidad real de voto en las actuaciones concretas. Además, el hecho de que la financiación de estas organizaciones provenga en su mayor parte de los estados, bien de forma directa o de forma indirecta favoreciendo desgravaciones fiscales en las aportaciones de capital privado de los ciudadanos, limita aún más su capacidad de actuación ya que las sitúa siempre en una posición de subordinación respecto a los

---

<sup>18</sup> En este sentido, se puede comparar con la proliferación de la retórica verde que analiza Naredo(NAREDO, 2010). Muestra como el haber conseguido generar una preocupación social por la ecología se traduce en ocasiones en una manipulación política del debate por parte de las empresas. Se adopta un lenguaje verde que más que mejorar el medioambiente funciona como una estrategia de marketing que se revela muy eficaz. Además, al establecerse como estrategia de publicidad, el discurso ecológico pierde todo su potencial crítico. De esta forma, lo que a primera vista podría interpretarse como un triunfo de una visión ecológica, ya que se afianza en el debate social, se convierte en una limitación muy importante. Lo mismo sucede con las políticas sociales. El hecho de que se hayan constituido en un tema central del debate político en general no necesariamente implica que la situación haya mejorado. Más bien se han convertido en parte del propio discurso político, neutralizando así su fuerza para provocar cambios en la sociedad.

agentes políticos y económicos. De esta forma se desarrolla un juego en el que se incorpora a la retórica social algunas de las pretensiones de las instituciones que trabajan con la exclusión, al tiempo que se neutraliza su potencial crítico que pudiera amenazar la situación de equilibrio social alcanzado.

La acción política concreta sigue estando en manos de los estados miembros de la Unión Europea. Bajo este amplio paraguas de estas organizaciones, cada estado ha organizado la asistencia social acorde con sus posibilidades y con su propia definición de bienestar, y de ciudadanía. Así, desde la Unión Europea se alienta la creación de estrategias nacionales específicas aunque coordinadas, dando lugar a los PNAin (Plan Nacional de Acción para la Inclusión Nacional) que comienzan en el año 2001 y tienen carácter bianual. En estos planes, cada gobierno hace un balance de los retos a afrontar, los logros obtenidos y marca una serie de objetivos más o menos concretos que se pretenden desarrollar en ese bienio. El modelo autonómico del Estado Español hace que estas competencias se encuentren también transferidas, de tal forma que corresponde a cada Comunidad Autónoma la implantación de leyes que regulen la asistencia social a los diferentes colectivos. Además, siguiendo con el complejo entramado institucional que corresponde a nuestra realidad política, los Ayuntamientos, mediante las Ordenanzas Municipales, tienen la capacidad de regular también estas situaciones, habilitando los dispositivos materiales y políticos necesarios para garantizar el cumplimiento de las leyes regionales. De este modo, el marco legal de este estudio se desplaza hasta las políticas locales concretas. La estructura política de la sociedad en general, concretada en los entornos de la política municipal, determinará la configuración del sistema asistencial. Esto nos permite comprender la asistencia a personas sin hogar en relación con el marco general de nuestra propia sociedad, al tiempo que nos muestra la importancia de los modos concretos en que se organiza esa asistencia.

En el caso de la ciudad de Valladolid cabe decir que no existe una ley concreta de actuación, ni a nivel regional ni a nivel local, que vaya específicamente dirigida al colectivo de personas sin hogar. Si bien es cierto que el desarrollo de los Servicios Sociales ha sido bastante amplio en los últimos 30 años, plasmándose en la elaboración de Planes Estratégicos de Acción Social para diferentes colectivos, sorprende que las personas sin hogar carezcan aún de un marco de actuación concreto y específico para ellas. Los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes están obligados a disponer de

algún tipo de recurso para personas sin hogar que garantice un mínimo alojamiento y una mínima manutención. Lo que no se especifica es la cuantía y el funcionamiento de esos recursos mínimos, de tal forma que en cada municipio podemos encontrar una disparidad de soluciones notable que hacen aún más particulares las intervenciones sociales de cada comunidad. En nuestro caso de estudio, existen como recursos municipales para personas sin hogar un comedor, un servicio de Asistencia Social y un albergue municipal. El colectivo de Personas sin hogar, sin embargo, aún disponiendo de estos recursos, sigue sin contar con un plan de actuación específico, como sucede por ejemplo con los Planes de Inmigración(VALLADOLID, 2010), de tal forma que aún siendo el caso más flagrante de exclusión social, carece de una respuesta contundente y claramente orientada.

La asistencia social a Personas sin hogar, en el caso de la ciudad de Valladolid, implica a diferentes ONG's y a agentes municipales que tienen que coordinarse para realizar su trabajo, situándose en esta encrucijada que supone la traducción al ámbito local de las directrices más amplias a nivel europeo. Se puede observar como un conjunto de agentes concretos trata de hacer frente en un contexto concreto a un problema estructural de la sociedad en general como es la situación del sin hogarismo. Al igual que sucede en otros ámbitos del conocimiento, el modo local de comprender y afrontar la situación está íntimamente ligado con los procesos y tendencias globales, al tiempo que trata de ajustar esas respuestas y orientaciones a las realidades económicas, políticas y personales concretas de la propia ciudad.

Ya en los estudios sobre problemática social realizados desde el Ayuntamiento en el año 1984(GARCÍA ÁLVAREZ, 1984) se reconoce la importancia de las teorías sociales a nivel europeo para desarrollar el marco teórico. Este marco teórico general ha tenido una gran influencia a la hora de establecer las estrategias de actuación. A pesar de no contar con una legislación específica para este colectivo, las diferentes instituciones implicadas en su asistencia social sí que han promovido y desarrollado unas pautas de actuación comunes que tratan de coordinar su trabajo para hacerlo más efectivo. Esta coordinación tampoco puede separarse de ese marco de referencia a nivel europeo. El Trabajo en Red(EUROPE, 2008) ha sido una máxima dictada desde las instituciones supranacionales que ha debido ser reinterpretada a nivel local por los diferentes agentes implicados. Sucede lo mismo con la propia definición de persona sin hogar dentro de la

exclusión social que, como ya hemos visto, está en relación con el marco teórico europeo.

La relación entre estas entidades que prestan asistencia a personas sin hogar en la ciudad de Valladolid se puede entender como una red social. Esto implica el reconocimiento de la existencia de una red asistencial no sólo en términos administrativos, sino más bien en términos de un conjunto de sujetos que establecen una serie de interacciones sociales entre ellos. Estas interacciones sociales tienen cierta regularidad y están orientadas a mejorar la asistencia a las personas sin hogar. En ellas emergen una serie de significados compartidos que dan un sentido diferente a los propios miembros de la red social. Además, este concepto nos permite enlazar personas, instituciones y recursos, lo que resulta muy útil como aproximación teórica para comprender nuestro campo de estudio. Dentro de los significados que emergen de las interacciones sociales, encontraremos también la adecuación de las definiciones generales al marco particular de la ciudad de Valladolid, de tal forma que en el conjunto de las instituciones asistenciales, entendido como una red social, se desarrolla una producción teórica de la definición de persona sin hogar y del proceso asistencial. Aún cuando la terminología ETHOS-2005 sea la aceptada de forma unánime por las instituciones y ONG's, es necesario que se redefinan las situaciones en términos locales para poder ser efectivas.

En este sentido, un estudio realizado por el Ayuntamiento en el año 1999<sup>19</sup>, consiguió implicar a diversas instituciones y agentes municipales para llegar a definir los diferentes niveles de exclusión social. [Tabla 1]. La definición de estos niveles será determinante a la hora de establecer planes de actuación conjuntos ya que cada una de las instituciones implicadas en la gestión de los diferentes recursos tratará de dar respuesta a ellos. La comprensión del sin hogarismo como un proceso, más que como una situación definitiva, tiene también una relación con la comprensión de estos tres niveles de exclusión ya que no deben ser entendidos como una línea recta con una única dirección. Más bien hay que pensar en que el individuo se moverá entre ellos, siendo difícil en muchas ocasiones establecer en cuál se encuentra, y siendo muy frecuente una recaída a niveles inferiores.

---

<sup>19</sup> Este estudio, citado por García Álvarez (GARCÍA ÁLVAREZ, 2005) llevaba por título "Análisis de la realidad del colectivo de personas que viven en la calle". A pesar de todos los esfuerzos realizados ha sido imposible dar con él.



**Cuadro 1.1. Niveles de marginación del colectivo de personas que “viven en la calle”.**

VARIABLE	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
<b>Características generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subsistencia</li> <li>- Fuera de la Red de Recursos Generales y Específicos</li> <li>- Acude solo a recursos básicos de subsistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Independencia relativa</li> <li>- Precariedad: Condiciones indignas pero mejores que las de subsistencia.</li> <li>- Contactos irregulares con la Red de Servicios Generales.</li> <li>- Vulnerabilidad: Constantes retrocesos al nivel 1 ó avances al nivel 2.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierta independencia institucional y autonomía personal</li> <li>- Contactos regulares con la Red de Servicios Generales.</li> <li>- Contactos puntuales con los servicios normalizados.</li> </ul>
<b>Estado de salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deterioro físico acusado.</li> <li>- Deterioro de facultades mentales, lo que no le permite llevar una vida normalizada.</li> <li>- No acuden normalmente a ningún sistema sanitario, y son frecuentes los ingresos en hospital.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado mínimamente aceptable.</li> <li>- Deterioro físico y psíquico diagnosticado y en contacto con el sistema sociosanitario.</li> <li>- Deterioro emocional y social.</li> <li>- Relativo reconocimiento de la enfermedad y en proceso de tratamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deterioro físico y psíquico derivado de las etapas anteriores, pero en bastante buen estado de salud</li> <li>- Seguimiento continuado de tratamientos médicos.</li> <li>- Fase final de tratamientos específicos (toxicomanías, etc.)</li> </ul>
<b>Consumo (drogas/alcohol)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Activo y elevado (dosis y/o ingestas altas y numerosas).</li> <li>- Policonsumo.</li> <li>- Conductas de alto riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consumos irregulares.</li> <li>- Programas de tratamiento.</li> <li>- Cambio de patrones de consumo: Descenso de heroína y cocaína e incremento de alcohol y benzodicepinas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En programas de rehabilitación.</li> <li>- Consumos esporádicos (recaidas)</li> <li>- Programas de integración sociolaboral</li> </ul>
<b>Vivienda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin vivienda.</li> <li>- Pernocta en el albergue y hogares de indigentes.</li> <li>- Viven en la calle, locales, casas abandonadas, chabolas, etc.</li> <li>- Generalmente sin condiciones de habitabilidad ni salubridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viviendas con escasas condiciones de habitabilidad.</li> <li>- Centros de alojamiento nocturno de la red de recursos sociales.</li> <li>- Habitaciones alquiladas o pensiones, cambiando con frecuencia de ubicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Viviendas normales.</li> <li>- Pensiones.</li> <li>- Casas de acogida.</li> <li>- Pisos compartidos</li> </ul>
<b>Ingresos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normalmente sin recursos y, en caso de tenerlos (PNC, subsidio de encarcelación, etc.), sin capacidad para administrarlos y cubrir necesidades básicas.</li> <li>- Mendicidad organizada (hábito)</li> <li>- Prostitución (más frecuentemente que en el resto de niveles).</li> <li>- Delincuencia: hurtar, robar.</li> <li>- “Trapicheo.”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normalmente sin recursos y, en caso de existir (IMI, PNC), con mínima capacidad para administrarlos y cubrir las necesidades básicas.</li> <li>- Prostitución “limitada” (distinta a la del nivel 1)</li> <li>- “Trapicheo” y algún hurto o robo</li> <li>- Trabajos precarios y esporádicos (con y sin contratos).</li> <li>- Trayectoria de endeudamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normalmente sin recursos y, en caso de contar con ellos, con capacidad para administrarlos y cubrir necesidades con apoyo.</li> <li>- Frecuentes trabajos de economía sumergida, que en ocasiones se simultanean con subsidios.</li> <li>- Trabajos temporales.</li> <li>- Deudas que retrasan su proceso.</li> </ul>

<p><b>Red social y familiar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones sociales inexistentes. Limitadas al mundo de la exclusión o marginación.</li> <li>- Relaciones familiares inexistentes, salvo contactos puntuales utilitaristas y relaciones sociales finalistas.</li> <li>- Fuertes dificultades en la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones sociales mayoritarias dentro del mundo de la exclusión y/o marginación social..</li> <li>- Contactos sociales y familiares esporádicos. Las relaciones no son tan finalistas como en nivel 1, pero son frágiles y con posibilidad de intervención.</li> <li>- Área a intervenir y reforzar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bastante relación con el mundo de la marginación, pero en proceso de desenganche y creación de nuevas redes de relaciones sociales.</li> <li>- Área central a intervenir y reforzar.</li> </ul>
<p><b>Recursos personales y psicológicos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuperación mínima de hábitos de higiene personal y de capacidad para realizar acciones básicas.</li> <li>- Mayor estabilidad de las parejas.</li> <li>- Baja autoestima, baja tolerancia a la frustración, vacío emocional, alto grado de dependencia emocional.</li> <li>- Sentimiento de desarraigo social, familiar y comunitario.</li> <li>- Cierta grado de motivación, esperanza de salir de la situación e interés por el futuro (que ya no se ve tan oscuro).</li> <li>- Problemas de constancia en el tratamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normalización de los hábitos de higiene y actividad básicas.</li> <li>- Vacío emocional, sentimiento de soledad, alto grado de dependencia emocional... representan aspectos determinantes en el proceso.</li> <li>- Se dan frecuentes situaciones de frustración.</li> <li>- No se identifica con los recursos de la red, aunque se ven obligados a utilizarlos.</li> <li>- Frustración económica y laboral.</li> <li>- Cierta grado de motivación y esperanza por el futuro.</li> </ul>
<p><b>Situación legal o jurídica</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con causas judiciales constantes y desconocidas por ellos mismos.</li> <li>- Delitos cometidos anteriormente y actuales.</li> <li>- Indocumentados y con problemas para tramitar documentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con antecedentes anteriores, que son origen de frustración y limitaciones en la integración (por el estigma que conllevan).</li> </ul>
<p><b>Objetivos básicos de intervención</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantizar una atención básica y unas condiciones de vida, mínimamente dignas.</li> <li>- Motivar el acceso a la Red de Recursos.</li> <li>- Integrar a las personas en la Red de Recursos.</li> <li>- Reducir riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenir el retroceso al nivel 1.</li> <li>- Apoyar el avance al nivel 3.</li> <li>- Garantizar una atención básica y unas condiciones de vida dignas.</li> <li>- Estabilizar los procesos de intervención y tratamiento.</li> <li>- Optimizar la utilización de los Recursos de la Red.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenir el retroceso al nivel 2 y mantener en el nivel 3.</li> <li>- Abrir a recursos normalizados.</li> <li>- Apoyar para lograr la inserción social y laboral.</li> <li>- Favorecer la concepción de una perspectiva realista de su situación y posibilidades.</li> <li>- Promover condiciones de vida normalizadas</li> <li>- Optimizar la utilización de la Red de Recursos.</li> <li>- Estabilizar procesos de intervención</li> </ul>

Fuente: "Análisis de la realidad del colectivo de personas que 'viven en la calle' en Valladolid." Estudio realizado por el Ayuntamiento de Valladolid y distintas instituciones sociales de la ciudad en 1999.

<sup>20</sup> Extraído del estudio de García Álvarez(GARCÍA ÁLVAREZ, 2005)

El recorrido de estos tres niveles debe ser entendido también como un proceso complejo en el que confluyen numerosos factores de exclusión, tal y como se expone en el cuadro adjunto. La comprensión de estos tres niveles de exclusión social orientará la actuación individual de cada uno de los agentes implicados en la asistencia social a las personas sin hogar, y también las directrices generales de las instituciones para las que trabajan.

Supone tratar de dar una respuesta conjunta en términos locales a una realidad local que tiene su origen en problemas estructurales de carácter global, traduciendo las directrices y soluciones globales. A pesar de no haber conseguido que se promulgue un Plan Municipal específico que dirija la actuación con las personas sin hogar, los diferentes agentes implicados han dado pasos muy importantes para traducir este horizonte teórico general en la praxis particular cotidiana de cada uno de ellos y tratar de orientar su actuación conjunta, desarrollando un marco práctico teórico de intervención con personas sin hogar, adaptado específicamente a los recursos materiales, políticos y económicos de la ciudad de Valladolid.

Así, hemos visto como la conceptualización de la exclusión social debe entenderse en relación a la concepción que la propia sociedad tiene de sí misma. La evolución de las ciencias sociales supone, por tanto, una evolución de la comprensión de la exclusión social. El hecho de desarrollar una teoría sobre este colectivo de personas también está estrechamente relacionado con la asistencia social que se les preste. Además, la propia asistencia social implica una conceptualización del colectivo, de tal forma que se establece una complicación entre la teoría y la praxis que debe ser entendida dentro del contexto histórico de la propia sociedad. La categorización de las personas sin hogar, la conceptualización de la asistencia y el modo en que ésta se lleve a cabo, son productos culturales concretos de una sociedad concreta.

Estas concreciones culturales deben entenderse, además, en el marco general del contexto de la estructura política europea. Al igual que aparecen entidades supranacionales, aparecerán también instituciones encargadas de la producción teórica y de la organización práctica de la asistencia a las personas sin hogar. Estas entidades dotarán a este tema de un horizonte teórico referencial que, si bien es muy útil para poder percibir la dimensión global de esta problemática social, resulta demasiado general como para poder proveer de orientaciones prácticas. Por ello será necesario realizar una traducción de este horizonte teórico a los casos particulares. Esta traducción

estará mediada por la disposición particular de las diferentes entidades que prestan asistencia a las personas sin hogar en cada municipio. Esta respuesta local, específica y concreta de cada Ayuntamiento debe ser entendida dentro del contexto global más amplio expuesto anteriormente, y sobre todo, dentro del intento que la sociedad contemporánea hace de entenderse a sí misma y tratar de organizarse.



## **4.- LA ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR EN LA CIUDAD DE VALLADOLID**

### **4.1.- UNA RED ASISTENCIAL**

Antes de ver cómo se articula la red asistencial para personas sin hogar en la ciudad de Valladolid será necesario hacer una pequeña parada teórica y explorar en profundidad el concepto de red. De este modo analizaremos la forma en que una red se constituye, empezando por el reconocimiento de dicha red tanto por parte de los actores integrados en ella, que la conforman con su quehacer conjunto, como por parte de las personas afectadas que la perciben como tal, incluso cuando no esté formalmente constituida. Esto nos permitirá enlazar los desarrollos teóricos generales con la experiencia de campo analizada, observando cómo funciona en nuestro caso concreto.

El ser humano, en su quehacer cotidiano, desarrolla sus actuaciones en un mundo social, en una interacción permanente con el otro, dando lugar a formas sociales generales que llamamos culturas. En esta interacción de unos con otros se establecen redes que ayudan al individuo a dar un significado al entorno natural y social que les rodea. En cualquier ámbito que se desarrolle una interacción humana se establece una red, más o menos formal, que guía la acción, establece unas expectativas de éxito o fracaso, y que es reconocida tanto por sus actores como por personas ajenas a la propia red. La sociedad, en su aspecto más pragmático y más cotidiano, se organiza y funciona constituyendo redes que permiten poner en contacto a determinados actores, y que sus acciones repercutan en otros, provocando una sinergia. Algunas de estas redes gozan de un gran reconocimiento social y mantienen una estructura de cierta estabilidad a lo largo del

tiempo. Así sucede, por ejemplo, con los sistemas de parentesco<sup>21</sup> que preceden al individuo y le otorgan un lugar en el universo social. Incluso en sociedades occidentales como la nuestra donde las definiciones de los términos de parientes resultan más laxas y fluctuantes, ésta sigue siendo una red que sitúa al individuo en un conjunto social. Así, socialmente se comprende que entre dos primos, por ejemplo, existe una relación de un tipo específico que resemantiza las interacciones sociales entre ambos individuos. *Ser primo de* es un modo de relación entre dos individuos que da una significación diferente al hecho de que esta relación sea términos de afinidad, de enemistad o que directamente se carezca de ella. Por el mero hecho de ser una relación socialmente sancionada cabe esperar una serie de actitudes de uno hacia otro, y cualquier actitud, incluso la inesperada, será interpretada a la luz de esa expectativa que proporciona la relación. Además, el *ser primo de* se comprende dentro de un marco más amplio de relaciones de parentesco profundamente arraigadas en el entrono social, incluso cuando sean relaciones fluctuantes e inestables.

Al igual que sucede con el parentesco, este modo de relacionarse constituyendo redes se extiende a toda interacción social. Así se observa en los lugares de trabajo, en las diferentes comisiones interprofesionales, en las interacciones de carácter económico entre un individuo y diferentes proveedores de objetos que necesita para el desarrollo de su vida diaria etc. Lo mismo sucederá en las interacciones más cotidianas entre las personas; terminaran marcando una pauta de actuación, dando lugar a la emergencia de unas redes sociales que articulan las relaciones de amistad, de aprovechamiento del ocio etc. Estas redes permiten fraccionar el todo social en varios subconjuntos más abarcables capaces de dar una significación particular a los hechos cotidianos(MITCHELL, 1969)<sup>22</sup>. Estas redes también se relacionan entre sí, formando

---

<sup>21</sup> En sentido cabe destacar la aportación de las teorías de Lévi-Strauss(LÉVI-STRAUSS, 1974) en antropología del parentesco. Si bien su teoría resulta demasiado rígida y estática para una comprensión de la sociedad actual, el hecho de que pusiera el énfasis en una serie de relaciones básicas entre elementos que conforman una estructura básica en la que esos elementos adquieren un significado apunta en una dirección que nos permitirá desarrollar un análisis esclarecedor para comprender nuestro estudio. Lo importante será, pues, que determinados elementos sociales se interrelacionan dando lugar a una estructura. Además consideramos que resulta igualmente interesante tener en consideración las teorías de adscripción de linaje y segmentación desarrolladas por (EVANS-PRITCHARD, 1940). Si bien es cierto que su noción de sociedad y de linaje resultan aún más estáticas y alejadas de nuestro caso de estudio que las nociones del posterior estructura-funcionalismo de Lévi-Strauss, la idea de que los individuos se encuentran adscritos a un linaje, y que este linaje se articula con otros dentro de la tribu puede ser un punto de partida sugerente para comenzar a comprender cómo los individuos se adscriben a una serie de organizaciones asistenciales, y cómo estas organizaciones se articulan entre sí dentro de la red.

<sup>22</sup>Tal como expone Mitchell, el concepto de red social, elaborado por Elisabeht Bott en la década de los 50 supone un rescate teórico de la importancia de la estructura social, pero tratando de superar las

un complejo entramado que da forma al conjunto de la sociedad y que permite que los significados que unos hechos tienen para una red en particular puedan ser comprendidos por miembros de otras redes, incluso cuando el mismo hecho tenga una significación distinta dentro de su propia red. Esto se debe, entre otras cosas, a que toda red de relaciones sociales, por informal que sea, goza de un reconocimiento, no sólo de los miembros que la integran, sino también de los miembros que permanecen fuera. Precisamente ese *saberse fuera de* es lo que permite que el sujeto realice un esfuerzo de comprensión de *otros* significados a la hora de reinterpretar las *mismas* acciones.

De este modo, el individuo se convierte en un actor social que comunica cosas a los demás miembros de la red, en tanto que realiza cualquier tipo de acción significativa. La acción social del ser humano es siempre comunicativa<sup>23</sup>, y en este caso será una comunicación recibida por un conjunto de actores-miembros. Cada acto comunicativo que se emprende dentro de la red modifica de algún modo la propia entidad, bien sea reforzando determinadas relaciones entre diferentes miembros, bien sea estableciendo algunas nuevas (MITCHELL, 1969). Esta comunicación termina por establecer una pautas de interacción entre los miembros que posibilitan el surgimiento de expectativas de unos hacia otros, de una conducta esperada, una respuesta de un tipo determinado etc. Estas pautas, que emergen a partir de la propia interacción social, incluso cuando surjan de contextos de interacción espontánea, acaban constituyéndose también como elementos que condicionan la comunicación entre los integrantes de la red. Este condicionamiento no debe entenderse como una ley inamovible. Si bien es cierto que

---

limitaciones que esta noción presentaba ante el dinamismo social y la perspectiva diacrónica. Ha sido un concepto muy usado y criticado en las ciencias sociales del siglo XX, puesto que, a pesar de sus limitaciones teóricas, permite integrar los grupos de interacción social en estructuras sociales más amplias. Está íntimamente relacionado con el giro antropológico de las sociedades remotas al estudio de nuestra propia sociedad occidental ya que permite, a nuestro juicio, aplicar los desarrollos epistemológicos sobre esas sociedades a realidades más cotidianas, percibidas como siempre cambiantes y terriblemente complejas. Es un modelo de análisis que ha servido para integrar los estudios más clásicos con las percepciones modernas de una sociedad atomizada en subconjuntos de interacciones más pequeños. Permite poner en relación estos subconjuntos, un campo de estudio acotado, con procesos más amplios y más globales en una sociedad determinada (MILROY, 1992; TICHY, 1979), integrando las nociones de proceso y cambio social como inherentes al propio desarrollo y funcionamiento de la sociedad.

<sup>23</sup> Se ha elegido esta verbalización para hacer hincapié en el hecho de que todas las acciones realizadas por los actores-miembros de una red social tiene un significado dentro de esa red. Esto supone reconocer la inclusión, por parte de las teorías de la red social, de la dimensión simbólica de los hechos y los objetos dentro de la estructura social del estructural-funcionalismo (LÉVI-STRAUSS, 1974). En este sentido, atendiendo a esta dimensión simbólica, los hechos serán comprendidos e interpretados por los demás miembros de la red y por ello podemos hablar de una comunicación entre ellos mediante su simple actuación. No debemos confundir esta alocución con la teoría de la acción social comunicativa de Jürgen Habermas que nada tiene que ver con este planteamiento teórico.



las pautas derivadas de la propia interacción resultan ser unas directrices básicas que orientan la acción de los miembros y la comprensión y la respuesta ante esas acciones, y que estas pautas acaban precediendo y marcando las acciones presentes, también es cierto que en la propia acción se redefinen y se modifican, dando así una gran flexibilidad y plasticidad al sistema. Las redes sociales crean una inercia pero al mismo tiempo posibilitan una serie de estrategias de cambio que las hace estar en un permanente estado de redefinición.

Partiendo de esta noción de una red social como un conjunto de relaciones capaz de dar un sentido y un significado a las acciones de un conjunto de actores, podemos abordar el caso de la asistencia a personas sin hogar en la ciudad de Valladolid. En este caso encontraremos una serie de organizaciones que intervienen de forma directa en proporcionar esta asistencia. Incluso cuando no estuviera formalmente constituida esta red asistencial, la propia actuación de los miembros que la integran la definiría. Si adoptamos el punto de vista de una PSH, por ejemplo, veremos cómo en su cabeza se ordenan una serie de recursos y de organizaciones que le prestan ayuda en determinadas circunstancias y en función de las cuales dirige su acción. Desde este punto de vista habría que considerar dentro de esta red no sólo a los recursos y servicios formalmente constituidos y sancionados, sino también a todos aquellos entes que interactúan con ellos como por ejemplo la acción de determinadas parroquias, la ayuda individual que les prestan determinados ciudadanos de un modo regular, agentes de la policía local, personal sanitario etc<sup>24</sup>. Todas estas personas se convertirían así en miembros de una red

---

<sup>24</sup> La limitación temporal de este trabajo ha hecho que no fuera viable plantear un estudio de estas otras organizaciones que, sin embargo, resultan muy importantes a la hora de comprender el funcionamiento de nuestra red asistencial. Existen una serie de iniciativas puntuales en determinadas parroquias, grupos escolares etc. que de forma esporádica pueden prestar algún tipo de asistencia a las personas sin hogar. Pero además existen dos instituciones que realizan una labor asistencial que llega a rivalizar con la ofrecida por la red que estamos presentando. Se trata de Castilla y León sin Drogas (en la actualidad está cambiando de nombre), y del Centro Reto. Ambas instituciones ofrecen una serie de recursos básicos, pero desde planteamientos radicalmente diferentes a los de nuestra red, hasta el punto de que su intervención se percibe como antagónica y negativa. Esta percepción negativa se debe a varias cuestiones. Una de ellas es que, precisamente, al no existir un marco legal que encuadre esta intervención social, las organizaciones de nuestra red perciben un agravio comparativo ya que ellas se esfuerzan en presentar diferentes proyectos y memorias que justifiquen la calidad de su intervención, mientras que estas otras dos no ofrecen ningún tipo de documentación similar, y aún así, ninguna autoridad les sanciona. Además, la disparidad irreconciliable de criterios de intervención arruina en muchas ocasiones el trabajo desarrollado por las diferentes entidades de nuestro estudio. Al respecto se han intentado acercamientos y consensuar posiciones pero parece ser que ha sido imposible. A esta visión negativa por parte de las instituciones de nuestro estudio se suma la visión negativa de las propias personas sin hogar. La gente que ha pasado alguna temporada en estos centros afirma sentirse estafada y retornan nuevamente al circuito oficial con una profunda sensación de decepción. Sin embargo, esto no evita que las personas sin hogar continúen entrando periódicamente en estas instituciones, por lo que su labor influiría considerablemente en el desarrollo de la labor de nuestra red.

social de carácter informal que por su interacción cotidiana con las personas sin hogar, al menos desde el punto de vista de los PSH que se relacionan con estas entidades, conformarían un entramado asistencial.

Existen, además, una serie de instituciones que gestionan una serie de recursos y que están integradas en una red con un carácter más formal y más estable en la atención a personas sin hogar. Nos estamos refiriendo al Servicio de Atención a Indomiciliados y Transeúntes (SIT), dependiente del Ayuntamiento de Valladolid, Cruz Roja Valladolid, Cáritas Diocesana Valladolid, Red Íncola, Asociación de Ayuda al Drogodependiente (ACLAD), Albor, Asociación El Puente y el Centro de atención Integral a la Mujer (CIAM). Estas instituciones constituyen una red de forma consciente y tratan de guiar su actuación de forma más o menos coordinada en la intervención de personas sin hogar. Sin embargo, su intervención debe ser vista no sólo en el trasfondo del conjunto de la sociedad en general, sino especialmente en la interacción con el resto de actores e instituciones que sin estar integradas en esta red también proporcionan una asistencia a este colectivo. Una red social proporciona un marco de significación a las interacciones de sus miembros dentro de ella, pero también aparece inserta en un marco de significación en el que se integran las acciones de otros miembros de una red más amplia.

Esta red más amplia resulta muy difícil de definir, entre otras razones, por la ausencia de un marco legal concreto que respalde la intervención social con personas sin hogar. De este modo, y en palabras de mis informantes, “cualquiera puede montarse su chiringuito”. Así aparecen organizaciones que realizan labores de intervención con personas sin hogar que presentan, a ojos de estas otras entidades, una carencia absoluta de profesionalidad y unos criterios muy dudosos. El problema está en que, al menos desde el punto de vista de los afectados sin hogar, estas entidades gozan en determinados momentos del mismo estatus que las otras, de tal forma que en muchas ocasiones generan un perjuicio considerable en el proceso de intervención. Mientras que las entidades que hemos citado tratan de mantener una serie de puntos comunes y han desarrollado una serie de estrategias de comunicación que garanticen su buena praxis, estas otras organizaciones se mantienen al margen y no hay forma de conseguir que se integren en ningún tipo de foro que favorezca el diálogo para mejorar la intervención. Esto es fundamental para comprender el caso de estudio ya que en muchas ocasiones, para la PSH, estas instituciones no sólo están al mismo nivel que las otras que tienen un

carácter más oficial, sino que incluso pueden llegar a eclipsarlas totalmente durante temporadas.

Pero cuando nos referimos a la red asistencial para personas sin hogar, en este estudio, estamos hablando de las ocho instituciones anteriormente nombradas. Estas ocho entidades constituyen una red que interactúa con una serie de objetivos más o menos consensuados, tratando de prestar una asistencia a las personas sin hogar. Además de estar formalmente constituidos como red mediante una serie de comisiones, se constituyen, sobre todo, como red desde la práctica cotidiana que les lleva a mantener una estrecha interacción entre ellos. Cuando hablamos de instituciones que integran la red hay que tener en cuenta que las instituciones, a su vez, se componen de individuos. Las organizaciones tienen una entidad jurídica propia, pero después serán los individuos miembros de ellas los que se relacionen entre sí constituyendo esta red social. La tensión entre grupo e individuo en este punto es bastante importante. Por un lado, encontramos que una persona encuentra su posición dentro de la red por su pertenencia a una entidad determinada. De la misma manera que la pertenencia a un grupo de parentesco otorga un estatus social a un individuo en un conjunto social, en este caso se observa como la institución otorga a sus miembros una posición que será socialmente sancionada y reconocida por los demás miembros de la red. El hecho de estar vinculado a una de estas instituciones, bien sea como voluntario, como técnico, como monitor..., hace que la actuación del individuo (LEWELLEN, 2000)<sup>25</sup> sea vista por los demás miembros de la red en el marco de pautas comunicativas que han desarrollado entre ellos.

---

<sup>25</sup> Es pertinente reconocer la importancia de la exposición de la Teoría de la acción social expuesta en este manual, ya que nos permite reconducir las ideas de Weber hacia el proceso de toma de decisiones del individuo, arropado siempre por un conjunto social que da una significación a esas decisiones. También resulta relevante aludir aquí a la importancia teórica de Cohen (COHEN, 1976) que integró una dimensión simbólica en el ámbito político. Del mismo modo que se ilustra la importancia de esa dimensión simbólica en el proceso de lucha por el poder que supone la política, habría que integrar esa relación simbólica en el proceso de tomas de decisiones de los miembros de una red. En el fondo, supone remitir un conjunto de actuaciones a un horizonte simbólico más amplio que se materializa y se transforma en esas relaciones de la red. Además, de la mano de Cohen y la antropología política podemos plantear también la interacción dentro de esta red asistencial como una lucha por ganar más poder dentro de ella. La centralidad de determinadas personas puede entenderse como una forma de liderazgo que se afianza mediante el permiso o el veto a determinados recursos, mediante una serie de estrategias de interacción con otros miembros de la red etc. Además, todos los miembros de la red se podrían entender también como agentes políticos en la lucha que irremediamente tienen que emprender con instituciones políticas formales para conseguir recursos económicos que garanticen su viabilidad. Aunque desarrollar por completo esta visión sea materialmente imposible dentro de este trabajo, sí que nos servirá para comprender mejor el análisis de nuestra red asistencial.

Por otro lado habrá que comprender el peso del individuo, no sólo dentro de las propias organizaciones, sino también dentro de la propia red. El hecho de que los sujetos implicados de forma directa en la asistencia a personas sin hogar manifiesten también una implicación personal con los otros sujetos de la red para tratar de crear un horizonte común de intervención hace que, junto a los principios y reglas de cada una de las organizaciones, haya que considerar los principios y reglas que defienden cada uno de los sujetos. Se produce así una negociación permanente de la posición social, que no solo está definida por las características estructurales de la red social, sino también por los propios individuos y su capacidad para crear y explorar estrategias más o menos fructíferas de redefinición. De este modo, en la interacción de unos con otros se origina una red social a nivel intersubjetivo de la que emergen una serie de pautas de comunicación que influyen en la comunicación de las organizaciones. A su vez, la relación entre las diferentes organizaciones, y la relación interna de las propias entidades, influirá y configurará estas pautas de actuación de los sujetos concretos e individuales.

Si bien es cierto que, al menos desde un punto de vista meramente formal, hay que reconocer la preeminencia de las entidades sobre sus propios miembros integrantes, a la hora de definir la red desde una pragmática social, apoyada en el punto de vista del usuario, muchas veces estas entidades quedan completamente eclipsadas por la importancia que adquiere el sujeto real, de carne y hueso, que trabaja de forma directa con ellos. Este hecho resultará un condicionante fundamental a la hora de comprender las dinámicas de interacción y funcionamiento de la red social en general y nos permitirá abordar cuestiones de comunicación formal y comunicaciones informales al mismo tiempo, de tal forma que tendremos una visión más profunda del conjunto.

Todas las instituciones analizadas son organizaciones bastante sólidas, con un desarrollo institucional interno bastante elevado, capaces de establecer las estrategias necesarias para su mantenimiento y el desarrollo de sus actuaciones. En este sentido se puede considerar que las organizaciones, como marco general, preceden al individuo. Tienen capacidad de relacionarse entre ellas en términos institucionales, firmar una serie de convenios de financiación, cooperación, de estructuración que determinarán, lógicamente, la posición y el estatus de todos sus individuos, y la posición de las personas sin hogar dentro de todo el entramado asistencial. Pero al mismo tiempo, los

diferentes miembros conforman una red social que habilita unos cauces de comunicación que en ocasiones pueden suplir y enriquecer a los cauces institucionales.

Así, por ejemplo, si dos organizaciones decidieran empezar una serie de medidas para reorientar el entramado asistencial, cabe esperar que los diferentes sujetos reaccionen de algún modo ante esto. Y esta reacción no debería entenderse sólo como una reacción individual, sino como una reacción de un sujeto en tanto que miembro de la red, no sólo porque el interés personal en esas modificaciones venga de su acción con las personas sin hogar, sino sobre todo porque las reacciones de estos sujetos tendrán un efecto en el resto de miembros de la red. Esto hace que los contextos de interacción social de carácter más informal puedan llegar a tener una influencia en los contextos formales que se hayan establecido sólo entre determinados miembros de la red. Las reacciones de estos sujetos gozan de audiencia precisamente por su pertenencia a la red asistencial, dentro del contexto de la organización en la que desarrollan su labor. No estamos hablando de que una relación de amistad entre un sujeto y otro pueda influir en determinados comportamientos de miembros de la red, sino que los sujetos, incluso cuando no sean convocados para determinados actos, serán tenidos en cuenta por los otros actores, precisamente por su habitual pertenencia a la red asistencial. La acción de un sujeto, tanto si es emprendida bajo el dictado de la organización a la que pertenece, como si es emprendida de modo más informal, con carácter individual, será tomada en cuenta por la red precisamente por ser un miembro de ella.

Comprender la red asistencial a personas sin hogar como una red social definida en estos términos resulta enriquecedor, no sólo desde un punto de vista intelectual, a la hora de realizar un estudio antropológico, sino también de cara al funcionamiento práctico de las diferentes entidades. El hecho de que todos los sujetos implicados comprendan que sus acciones serán vistas, no sólo como pertenecientes a una organización determinada, a la cual sin duda alguna deben un respeto y una lealtad, sino también como integrantes de una red fácticamente constituida, les permitirá ser más responsables con su intervención particular, sabiendo que influye de forma indudable en la intervención que desarrollen sus compañeros. Ser conscientes de esta responsabilidad le llevará a fortalecer las interacciones entre ellos, de tal forma que la propia red se verá fortalecida a partir de la práctica.

Al mismo tiempo, este fortalecimiento de la red y mayor nivel de consciencia de las implicaciones de la acción individual revertirá directamente en el desarrollo institucional de cada una de las organizaciones, ya que los sujetos, en tanto que miembros de ellas, aumentarán su visibilidad dentro de la red social, mejorando su posicionamiento en contextos informales. A su vez, este fortalecimiento de las organizaciones en los contextos informales de comunicación permitirá fortalecer los contextos más formales de interacción, desarrollando un marco institucional que nuevamente redefinirá la posición del sujeto dentro de la red, en tanto que miembro de una determinada organización.

Más aún, en un contexto en el que se carece de un marco legal específico, la responsabilidad de desarrollar un marco teórico que guíe la intervención con las personas sin hogar recae de forma inevitable en las propias organizaciones implicadas. Puesto que no existe una ley específica que regule la intervención con personas sin hogar en la ciudad de Valladolid, las diferentes organizaciones desarrollarán un marco normativo que les permitan actuar ante las situaciones concretas a las que tengan que hacer frente.

Este marco normativo se plasmará en las diferentes explicaciones y justificaciones que cada una de las entidades elaboran precediendo a sus memorias anuales y guiará de alguna forma las intervenciones concretas que se realicen. Pero además, tendrá también un valor contrafáctico o referencial, ya que establecerá un horizonte de expectativas sobre el funcionamiento de las diferentes entidades. Este marco normativo no puede ser entendido sólo desde cada una de las entidades, sino que debe ser visto en el conjunto de la red social, emergiendo a partir de la interacción que se produce entre sus miembros. Cuando cada una de las entidades asume la tarea de traducir los reglamentos de carácter más general, las teorías más amplias derivadas de la FEANTSA y los estudios existentes, lo hace teniendo en cuenta los propios principios de cada una de las organizaciones, pero además, lo hace desde esa posición que tiene como miembro de la red. De este modo, la red existe no sólo como un conjunto de actores que prestan una asistencia a las personas sin hogar, sino que también se configura y da forma al marco teórico y al marco normativo que define la actuación de cada uno de sus miembros.

La integración entre los contextos informales y los formales que marcan la interacción entre los miembros de la red permite incorporar así las inquietudes más urgentes a los

contextos normativos que marcan la intervención, permiten que esos contextos normativos sean algo dinámico y flexible, en una constante revisión ya que se ponen a prueba y se redefinen en la práctica cotidiana de cada uno de los miembros. Estos contextos normativos permiten que cada uno de los miembros tenga una serie de expectativas sobre el comportamiento de los demás miembros, y que las propias personas sin hogar desarrollen una serie de expectativas sobre la atención que recibirán en cada una de las entidades. Esto supone, sin duda alguna, un horizonte normativo mucho más adecuado a las necesidades reales de todos los sujetos implicados en la asistencia a personas sin hogar, tanto asistentes como asistidos, que si se fuera una normatividad fija en una legislación de difícil cambio<sup>26</sup>.

Pero, al mismo tiempo, la falta de esta legislación es terriblemente negativa para todo el funcionamiento de la red. Supone que todos los miembros tengan que estar realizando una tarea constante de redefinición del campo normativo y de búsqueda de estrategias para adaptar las directrices generales a los casos particulares, sin contar con un respaldo real que asegure su actuación. El hecho de que el Ayuntamiento de Valladolid no haya desarrollado un marco legal específico para la atención a las personas sin hogar hace que junto a estas ocho entidades de las que hemos hablado, aparezcan otras que muy difícilmente se adaptan a los marcos de actuación que se están redefiniendo, y que, sin embargo, llegan a tener mucho peso sobre las personas sin hogar. La ausencia de este marco legal hace que estas instituciones se sitúen en igualdad de condiciones que las otras, incluso cuando tengan criterios muy diferentes<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> Uno de los aspectos más fructíferos de la noción de red social que estamos manejando es, precisamente, el permitir la coexistencia de contextos formales e informales y tratar de desarrollar una relación entre ambos. En esta creación de un marco normativo conviene recordar también la importancia de los desarrollos teóricos de la antropología política y las teorías del juego (LEWELLEN, 2000). Incluso cuando este marco normativo no esté legalmente sancionado, genera unas normas de interacción entre los miembros de la red que no sólo guían su acción, sino que también les distingue de las otras organizaciones a las que se oponen precisamente por el hecho de no compartir estas reglas del juego. En este sentido, la ausencia de normas de juego para con otras entidades les fortalece como red, al contar ya con un conjunto de prácticas compartidas. Además, el hecho de ser solamente socialmente sancionadas y no legalmente, permite que se redefinan en cada redefinición que sufre la propia red en la interacción diaria de sus miembros.

<sup>27</sup> Si bien es cierto que el hecho de estas otras instituciones no sigan las reglas del juego de nuestra red asistencial era un punto que fortalecía la noción de red social entre sus miembros, y que el hecho de que no exista un marco normativo legalmente sancionado permite que el marco normativo referencial se modifique rápidamente, adaptándose mejor a las condiciones reales de la red, esta ausencia de marco legal sitúa a la propia red en un punto de indefensión y debilidad frente a otras entidades. El hecho de no compartir esas reglas de juego hace que todos los esfuerzos normativos de nuestra red se vean automáticamente invalidados.

Al final no queda más remedio que recurrir a una cuestión material como argumento de autoridad. La gestión de un determinado recurso es lo que hace que se pueda imponer un modelo asistencial sobre otro. Por ejemplo, para tener acceso al Comedor Social, dependiente del Ayuntamiento de Valladolid, es necesario cumplir una serie de requisitos. Las personas sin hogar que comen allí siguen una serie de pautas que condicionan su intervención, y estas pautas están en consonancia con las que siguen otras instituciones que les proporcionan alojamiento, un lugar donde estar, etc. Sin embargo, la pauta de actuación de estas otras entidades no tiene nada que ver con ellas. Puesto que también cuentan con una serie de recursos, son capaces de imponer su autoridad y su modo de actuar sobre las personas sin hogar, sin que su plan de inclusión tenga nada que ver con el plan de inclusión desarrollado por las ocho entidades de este estudio. Esto repercute de forma muy negativa en las propias personas sin hogar, ya que a menudo les lleva a fracasos personales, degradando ampliamente su autoestima, pero también repercute de forma negativa en la propia red asistencial que ve desautorizada su actuación.

Analizar el entramado asistencial para las PSH desde la perspectiva teórica de una red social nos permite comprender a las organizaciones y a los sujetos como actores sociales, en tanto que miembros de esa red. Además, nos permite entender la importancia que tienen los contextos formales e insitucionalizados de interacción, al tiempo que se incorporan a ellos los contextos de interacción social de carácter más informal. En esta incorporación de ambos contextos de comunicación desde la red social se entiende mejor la redefinición que deben hacer los actores de los parámetros generales de intervención que se definen de forma general, y que ya comentamos en la parte primera de este trabajo. También, el hecho de ver la red asistencial como una red social nos permite entenderla dentro de un marco de interacción social más amplio, de tal forma que la relación entre las organizaciones que hemos estudiado se pone en el trasfondo de otras organizaciones más o menos formalmente constituidas, pero que también tienen su peso en la asistencia al sin hogarismo en Valladolid. Este es el marco particular que nos permitirá comprender cómo se articula la relación entre las ocho entidades y las personas sin hogar, que es el objeto de nuestro estudio.



## **4.2.- LA RED ASISTENCIAL EN LA CIUDAD DE VALLADOLID**

En este apartado veremos una descripción de las ocho entidades que integran la red asistencial a personas sin hogar en Valladolid, ofreciendo una descripción de sus servicios para este colectivo y los recursos de los que disponen. Mantener la comprensión del campo desde la metáfora de la red social nos permitirá comprender estos recursos como objetos que tienen un significado concreto dentro de esta red asistencial, más allá incluso de su mera función técnica.

Los recursos que se ofertan a las personas sin hogar tratan de suplir las principales carencias a las que se enfrenta este colectivo de personas, de tal forma que se les provee de las cosas más básicas como pueden ser un sitio donde dormir, un lugar donde comer, lugares donde poder asearse etc. Puesto que la idea que guía la intervención integral con personas sin hogar va más allá de satisfacer simplemente estas primeras necesidades (NERÍN, 1996), también se incluirán servicios específicos para drogodependientes, talleres que traten de suplir sus carencias formativas, el apoyo de psicólogos y trabajadores sociales en la elaboración de su plan de reestructuración vital, asesoría legal, apoyo para la tramitación de burocracia etc. Evidentemente, estos recursos son fundamentales para el desarrollo de la vida cotidiana de las personas sin hogar. Pero es que además, más allá de esta dimensión pragmática evidente, los recursos pueden entenderse también como los objetos concretos que marcan la interacción, no sólo de las diferentes instituciones que hay en la red, sino también de las organizaciones y los usuarios. El poder facilitar o impedir el acceso a un determinado recurso sirve en determinadas circunstancias como una herramienta de intervención, reforzando toda la estructura de la red. Por ello hay que tratar de entenderlos más allá de su dimensión material. También tiene una dimensión simbólica, un significado dentro de esta red, que se irá modificando y que a su vez modificará las relaciones entre los miembros. Veamos más concretamente en qué consisten estas ocho organizaciones y estos recursos para entender mejor este carácter simbólico que defendemos en ellos.

## **1 Servicio de Atención Para Indomiciliados y Transeúntes<sup>28</sup>**

Este centro, perteneciente al Ayuntamiento de Valladolid, es uno de los lugares principales de la red, tanto como organización, ya que supone la intervención activa del Ayuntamiento en la asistencia a personas sin hogar, como por los recursos que posee, ya que afectan a la manutención y al alojamiento. Es el lugar donde se censa a las personas sin hogar, asumiendo las funciones de un CEAS<sup>29</sup> para ellos, lo que conlleva una gran carga de trabajo de carácter burocrático. Disponen de dos secciones principales, el Centro de Atención a Inmigrantes, y el propio Servicio de Atención Para Indomiciliados y Transeúntes. Censar a las personas sin hogar en algún lugar es una cuestión fundamental para poder garantizarles algún tipo de derecho ya que se presenta como un requisito indispensable para poder tramitar una tarjeta sanitaria y cualquier tipo de subvención o ayuda, bien sea una prestación por invalidez, bien sea una pensión no contributiva, bien sea la Renta Garantizada de Ciudadanía<sup>30</sup>. También disponen de un servicio de asesoramiento legal y laboral, orientado a resolver las cuestiones variadas que afrontan las personas sin hogar y que siempre implican un nivel de burocracia que escapa a su poder.

Funciona con personal contratado, sin que se contemple la participación de voluntariado en ninguna actividad. El personal de este centro será especialmente relevante dentro de la red, sobre todo la trabajadora social que lleva los temas de indomiciliados y transeúntes. Esta persona se convierte en la cara visible del Ayuntamiento dentro de la

---

<sup>28</sup> A la hora de realizar este apartado de recursos se chocó con uno de los problemas derivados de la falta de un marco normativo claro. No todas las entidades separan de forma analítica los recursos específicos para PSH del resto de recursos que ofrecen. Esto hacía que las entidades que sí que los distinguen parecieran de menor tamaño. Así sucede, por ejemplo, con Cruz Roja que sólo se refería a la gestión del Albergue y al Servicio de Acogida. Para dar una noción más adecuada del campo en que nos movemos decidimos mencionar también otros recursos de estas entidades para que se perciba mejor su potencial. En cualquier caso, esta exposición de recursos no pretende ser un listado exhaustivo, sino un modo de comprender nuestro objeto de estudio.

<sup>29</sup> Centro de Acción Social

<sup>30</sup> La Renta Garantizada de Ciudadanía, recogida en la Ley 7/2010 del 30 de agosto de 2010, supuso un avance en los derechos sociales en Castilla y León al reconocer como un derecho subjetivo de todos los residentes en la comunidad la percepción de unos ingresos básicos que permitieran el ejercicio de sus derechos de ciudadano. Sin embargo, en opinión de muchos trabajadores sociales, la ley no contó con una dotación suficiente como para ser eficaz. La avalancha de solicitudes que se recibieron desbordó los servicios de la Junta, de tal forma que los expedientes tardaban en resolverse una media de seis meses. Esto suponía una sensación de frustración en las personas que la solicitaban ya que pensaban que en poco tiempo tendrían resueltos sus problemas y, sin embargo, se veían obligados a seguir pernoctando en el albergue. Además, en los últimos meses algunos técnicos se quejan de que aunque no se hayan anunciado restricciones respecto a esta ley, de hecho se han impuesto ya que el volumen de burocracia que exigen es cada vez mayor, y cada vez está más lejos de poder ser presentada por una PSH. De este modo, los técnicos se ven obligados a librar auténticas batallas administrativas para conseguir determinados papeles que se han convertido en imprescindibles para su tramitación, en lugar de poder dedicar más tiempo al seguimiento de casos.

red asistencial; es el contacto más directo con la autoridad municipal que percibirán las demás instituciones integradas en la red. Esto hace que sea también la receptora de las quejas y necesidades que se originen, desempeñando funciones de coordinación y comunicación entre la red asistencial y las autoridades locales, así como con otras entidades como el SACYL, la Gerencia de Servicios Sociales etc<sup>31</sup>.

También ocupa un lugar central en la red, vista desde la óptica de las personas sin hogar. En primer lugar, el hecho de que el Ayuntamiento posea los recursos fundamentales de manutención y alojamiento hace que sea ella la encargada de tramitar el acceso de las personas sin hogar a esos recursos, hecho que, evidentemente, tiene una gran importancia en el día a día de este colectivo. Por otro lado, el hecho de que esta persona lleve una serie de casos personalmente, realizando un seguimiento de ellos, valorando su evolución, determinando qué otros recursos pueden serles útiles etc, la convierte en una figura central en la vida de todos los casos que lleva. Esta persona adquiere una posición dentro de la red derivada de la institución a la que pertenece, tanto vista desde otras instituciones, como por parte de las personas sin hogar.

En cuanto a los recursos que posee el Ayuntamiento de Valladolid para personas sin hogar, y que dependen de este centro, encontramos dos fundamentales:

#### El comedor social

Se trata de una gran sala situada en la planta baja de este mismo edificio que tiene una capacidad para 135 personas distribuidas en una serie de mesas, de tal forma que los usuarios pueden comer cómodamente. Puesto que el edificio ha sido recientemente restaurado, se trata de un espacio luminoso, moderno y bastante amplio. Cuentan con un servicio de catering que se encarga de traer la comida y servir las mesas y de recogerlo todo al terminar. En la entrada, un policía controla el acceso al comedor para evitar que se produzcan altercados. El

---

<sup>31</sup> A la hora de analizar la posición de los trabajadores sociales y de sus respectivas organizaciones tiene sentido retomar la teoría del juego (LEWELLEN, 2000) desarrollada en la antropología política. Veremos como el liderazgo dentro de este entramado se consigue, además de por una indudable capacidad personal o carisma, por la capacidad de gestionar recursos que sean relevantes para el resto de la red. También veremos como en muchas ocasiones la consolidación de este liderazgo se debe a cuestiones ideológicas o morales que hacen que determinadas instituciones estrechen contacto con otras que siguen una doctrina común, o que la posición de una persona dentro de su propia organización se consolide al ser percibida como la representante de sus valores compartidos. Este liderazgo marcará la posición de unos individuos, determinando sus relaciones y dotando en ellas de significado a todas las interacciones de la red. Al definir la posición de los trabajadores dentro de la red estamos apuntando a la base sobre la que pueden apoyar su liderazgo dentro de ella. Este liderazgo potencial tendrá una influencia decisiva en los procesos de toma de decisiones tanto individuales como colectivos.

comedor presta sus servicios de 13.30 a 14.30 de lunes a sábado, permaneciendo cerrado los domingos y festivos. Se facilita a los usuarios una bolsa con unas latas de comida para garantizar su manutención los días en que está cerrado. Además, en el comedor social se les proporcionan unos bocadillos para la cena. El acceso al comedor está regulado mediante un vale. Es decir, para poder comer en el comedor social es necesario poseer un vale que te autorice a ello. No basta con presentarte allí y hacer cola, es preciso estar autorizado. Este vale lo expide el propio Ayuntamiento mediante las personas encargadas del Servicio de Atención Para Indomiciliados y Transeúntes y del Centro de Atención a Inmigrantes, pero también lo expiden en Cruz Roja y en ACLAD. El vale se otorga tras una reunión con el técnico correspondiente de alguna de estas instituciones que determinará en qué casos es más necesario. Además, el vale se utiliza como un recurso fundamental en el seguimiento de los casos, pudiendo sancionarse al individuo sin un vale en el caso de que se observe una ruptura reiterada de sus compromisos.

#### El albergue municipal.

Se trata de otro de los recursos fundamentales de la red ya que el alojamiento es una de las necesidades más importantes de las personas sin hogar. Es un edificio renovado en el año 2005 situado junto a las dependencias de la Consejería de Sanidad de Castilla y León, en una zona bastante céntrica de la ciudad. Tiene tres plantas y un patio alrededor que por las noches permanece cerrado. La planta baja cuenta con un despacho para los monitores del albergue, duchas y servicios separados por sexos, y los dormitorios. Ofrece 58 plazas distribuidas en tres habitaciones. Una grande y llena de literas de literas con 40 plazas, otra más pequeña con 12 plazas, también para hombres, y un dormitorio más pequeño con 6 plazas que se destina a las mujeres<sup>32</sup>. La planta primera se usa como almacén, permaneciendo cerrada a los usuarios. La planta segunda cuenta con unos servicios, una pequeña cocina y un pequeño salón-cafetería que cuenta con 24

---

<sup>32</sup> La proporción ideal de uso en el albergue sería de 46 plazas para hombres y 12 para mujeres. Sin embargo, el hecho de que normalmente no se supere el número de 6 mujeres ha hecho que se destine la habitación más pequeña para ellas, aumentando así la cantidad de plazas disponibles para hombres ya que, generalmente, hay más demanda por parte de ellos. En el caso de que haya más mujeres se restituyen las 12 plazas para ellas.

sillas distribuidas alrededor de 6 mesas, y una serie de sillas apiladas que pueden usarse. Sin embargo, el espacio resulta demasiado pequeño para albergar a los 58 usuarios en un día de plena ocupación. Las plantas están conectadas mediante una escalera, y también hay ascensor para usuarios de reducida movilidad.

Aunque el albergue sea de propiedad municipal, Cruz Roja se hace cargo de su gestión, convirtiéndose así en una entidad fundamental dentro de la red, ya que gestiona uno de los recursos principales. Abre sus puertas todos los días del año de 22.30 de la noche a las 8.30 de la mañana. La entrada se produce de 22:30 a 23:00. Para entrar es necesario estar en posesión del vale. Desde la entrada en el albergue, y hasta las doce de la noche, los usuarios tendrán que hacer sus camas y podrán aprovechar para ducharse. Cada usuario recoge sus sábanas a la entrada y se encarga de buscar una cama y hacérsela. Aunque es cierto que, sobre todo los usuarios que llevan más tiempo, presentan una pauta en la ocupación de las literas, ninguna le pertenece a nadie, de tal forma que deberán dejarla libre por la mañana. Tampoco pueden dejar en el albergue ropa ni ninguna otra pertenencia ya que no cuenta con servicio de ropero ni consigna. Sin embargo, existen unas taquillas en los pasillos que pueden ser usadas para guardar alguna cosa, si bien no tienen cerradura y la norma es que permanezcan vacías. Todas las cosas de valor, como la documentación, el móvil, la cartera etc, se dejan en el despacho de monitores por la noche y se recogen por la mañana. La cafetería permanece abierta sólo de 23.00 a 23.30. En ella se proporciona un vaso de leche caliente a los usuarios que lo deseen y también se les calientan los bocadillos que han recibido a mediodía en el comedor. En el despacho de monitores también se reparte la medicación, convenientemente prescrita por el médico competente, y se toman nota de las necesidades más urgentes de los usuarios. A partir de las 12 se apagan las luces y se guarda silencio para permitir el sueño de los demás. Por la mañana se encienden las luces y se despierta a los usuarios a las 8.00 y deben recoger sus sábanas y depositarlas en la entrada para la lavandería y abandonar las instalaciones antes de las 8.30. Los festivos se sirve un desayuno en la cafetería antes de que los usuarios abandonen las instalaciones.

El acceso se regula mediante un vale que puede ser expedido o bien por el Ayuntamiento, o bien por Cruz Roja. El vale se obtiene tras una valoración del técnico oportuno, y siempre se otorga o se emplea como sanción en función de

un itinerario de inserción del usuario. El usuario que pernocta en el albergue se compromete no sólo a respetar las normas de no violencia, ni consumo de sustancias y de respeto a las instalaciones que se imponen en su interior, sino también a iniciar algún tipo de itinerario de inserción que implicará asistir a unos talleres, unas terapias etc, en función de lo que determine el técnico que lleve su caso. Esto hace que, desde este punto de vista, el albergue se convierta en un recurso para usuarios más o menos estabilizados, funcionando como una herramienta para realizar una intervención a medio o largo plazo. En el caso de que queden plazas libres se permite la entrada a la gente en régimen de emergencia hasta completar aforo. La distribución de las plazas se hace buscando un equilibrio del 50% para inmigrantes y el 50% para las personas sin hogar. Esta proporción se mantiene en el cómputo global anual.

En el albergue trabaja un equipo de seis monitores y 18 voluntarios que bajo la supervisión del personal técnico encargado de Cruz Roja hacen funcionar este recurso.

## **2.- CRUZ ROJA**

Cruz Roja Valladolid posee un Programa de Atención a Personas sin Hogar, dependiente del Servicio de Acogida y acompañamiento Social de la propia institución. Realizan una labor de primera acogida en la que se establece un contacto con el usuario y se ven sus necesidades, iniciando una motivación para que comience un itinerario de rehabilitación. Esta institución, además de la gestión del albergue municipal anteriormente descrito, cuenta con una asesoría jurídica, un Centro de Atención al Drogodependiente, talleres formativos diversos, talleres de habilidades sociales, y también prestan apoyo para realizar cualquier trámite burocrático para solicitar una prestación social del tipo que sea.

La trabajadora social responsable del servicio se convierte en una figura de referencia dentro de la red. Su despacho está situado en las dependencias de Cruz Roja en la c/La Pólvora, desde donde trabaja en el seguimiento de casos de lunes a viernes, ocupando también el despacho del albergue las primeras horas del martes y del jueves por la noche. Desde el punto de vista de los usuarios, se convierte en una figura central ya que realiza el seguimiento de muchos casos y puede proporcionar el vale que da acceso al comedor social del Ayuntamiento y al albergue municipal. Pero también es importante

por el hecho de realizar parte de su jornada laboral en el propio albergue, lo que la sitúa muy cerca de los usuarios. Su posicionamiento en la red también se debe al hecho de que es la cara visible de Cruz Roja en la relación con otras entidades de la red, lo que equivale a ser la persona, junto con la trabajadora social del Ayuntamiento, que tiene la posibilidad de dar vales que den acceso a recursos de manutención y alojamiento, cosa que será fundamental para técnicos de otras entidades en el desarrollo de su intervención. Por último, su posición dentro de la red también está definida por el hecho de que es la persona que relaciona a monitores y voluntarios con la propia Cruz Roja y con toda la red de asistencia a personas sin hogar, de tal forma que para ellos al menos se consolida como una referencia.

### **3.- CÁRITAS**

Cáritas es una institución con una trayectoria envidiable en asistencia a Personas sin Hogar, presente en toda España. Es responsable no sólo de la mayor parte de recursos que se ofrecen a este colectivo (en la mayoría de las ciudades son ellos los que se hacen cargo del albergue), sino que además llevan ya muchos años impulsando el desarrollo de un nivel teórico que regule la asistencia, superando la antigua visión de la caridad. En el caso de Valladolid cuenta con una serie de recursos fundamentales para la vida de las personas en situación de sin hogar como pueden ser el ropero, servicio de desayunos, centro de día, aseos y consigna. Todo ello gestionado desde su sede provisional en el antiguo colegio del Santuario de la Gran Promesa, en la calle José María Lacort. Desde allí realizan las tareas de acogida, atención personal y seguimiento de casos. Son la única entidad en toda la ciudad que ofrece el servicio de apoyo económico para la compra de medicinas. Su personal básico son una trabajadora social, una psicóloga y un técnico que se dedica al tema de drogodependencias. El trabajo con drogodependientes está destinado a realizar un seguimiento de consumos y sobre todo, a una motivación para iniciar un proceso terapéutico. También cuenta con dos trabajadores sociales y un educador social que se hacen cargo de la casa de acogida y con un gran número de voluntarios que hacen posible el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, imparten talleres y cursos de habilidades sociales y de inserción laboral.

La posición de Cáritas dentro de la red viene determinada, a ojos de las personas sin hogar, no sólo porque controla recursos fundamentales para su vida diaria, sino porque

es una institución que sirve como referente en cualquier otra localidad que hayan estado antes las personas sin hogar. Esto hace que éste sea muchas veces el punto de contacto con la red, adquiriendo así mucha relevancia dentro de ella. Además, su trabajadora social se convierte en la cara visible de la institución ante las otras entidades que intervienen con PSH, y será ella la encargada de tratar de coordinarse para conseguir que a sus casos se les tramite un vale de alojamiento o de comedor. La posición de esta trabajadora social dentro de la red también deriva del hecho de que sea ella la encargada de coordinarse con los voluntarios y con otros trabajadores del centro y con los recursos que no están en el centro pero dependen de él.

Los recursos principales de Cáritas en la ciudad de Valladolid, directamente relacionados con las personas sin hogar, son los siguientes:

#### Centro de día

Situado en el mismo edificio que el despacho de la trabajadora social, es el único centro de día que abre sus puertas de forma universal para todo tipo de usuarios. No es necesario estar en posesión de ningún tipo de vale para acceder a él. Tan sólo se pide como condición que se respeten las normas de no consumir dentro y de no ejercer la violencia ni contra los trabajadores, ni contra los voluntarios ni contra otras personas sin hogar. Se trata de una gran sala con una televisión y varias mesas donde la gente puede estar por la mañana y por la tarde bien sea charlando, bien sea viendo alguna película, o simplemente viendo la tele. Abre de lunes a viernes de 9.00 a 13.00 y de 17.00 a 19.00. Dispone de aseos con duchas que pueden usar las personas sin hogar, para lo que se les facilitan las toallas cuando sea necesario. Además, por las tardes se les da una pequeña merienda.

#### Comedor

Situado en las mismas dependencias, una estancia aparte sirve de comedor para dar los desayunos. Cuenta con 24 plazas, y se sirven diariamente entre 100 y 140 desayunos, dependiendo de la época. La entrada a este recurso es también universal. Forman cola a la puerta del centro y se anota su nombre en una lista. En ningún momento se les pide documentación oficial, tan sólo se les pide que mantengan siempre el mismo nombre para entrar al comedor. Se les hace pasar en función de los sitios que haya libres. A este comedor acuden no sólo personas



sin hogar, sino también personas que por su situación económica están en riesgo de exclusión, aunque aún no hayan llegado al extremo del sin hogarismo. Los sitios no están asignados, si bien es cierto que la gente tiende a llegar y sentarse con su grupo de amigos. Se les atiende en las mesas y se les sirve leche, colacao, café y galletas. En algunas circunstancias se dispone de bollería o de alguna otra cosa que completa el desayuno. Lo atienden los voluntarios que van específicamente para este servicio.

### Consigna

En el mismo lugar se encuentra también la consigna, el único sitio que tienen las personas sin hogar para dejar sus pertenencias. El hecho de no tener una casa en la que vivir hace que tengan todas sus pertenencias en una o varias maletas que sería penoso arrastrar durante todo el día por toda la ciudad. Dado que en el albergue no existe un lugar para poder dejar el equipaje, aquí depositarán sus bultos durante largas temporadas, viniendo frecuentemente para cambiarse de ropa.

### Ropero

Ubicado en una sala en el mismo edificio que los recursos anteriores, es un lugar en el que se recoge la ropa que donan los vecinos de la ciudad y que se trae de las parroquias y en el que los usuarios pueden venir a por ella. Se trata de una sala llena de ropa y zapatos que un gran número de voluntarios trata de mantener en orden en las diferentes estanterías. También se realiza un servicio de lavandería para todos aquellos usuarios que lo deseen, pudiendo dejar la ropa un día y volver a por ella en un plazo marcado. El servicio funciona por las mañanas de 10.00 a 12.30 aproximadamente. También hay voluntarias que, por las tardes, se dedican a clasificar la ropa nueva que va llegando y a darle los retoques de costura que sean pertinentes.

### Casa de Acogida El Cauce

Situada en un barrio periférico de la ciudad, esta casa de acogida supone un paso adelante en la salida del sin hogarismo. Es un recurso específico para personas que han seguido con éxito unas pautas y que se encuentran en una fase avanzada de reinserción social. Cuenta con 11 plazas para hombres. Supone un cambio

muy significativo respecto al albergue puesto que cada persona tienen su propia habitación y bastante libertad. Un equipo de dos trabajadores sociales y un educador social se encargan de supervisar que se cumplan los mínimos de convivencia en la casa y de mantener el seguimiento sobre los casos. El paso siguiente, los pisos tutelados que tiene Cáritas, también son controlados por estos trabajadores sociales. A su vez reciben la visita de la trabajadora social responsable del Centro de día. Puesto que los itinerarios de las personas sin hogar no son nunca algo lineal, puede darse el caso de que una persona salga de la casa para volver al albergue en lugar de ir a un piso tutelado.

### Casa Betania

Iniciativa vinculada a la Parroquia de San Ildefonso. Se trata de un pequeño centro de día destinado a personas sin recursos de cierta edad. Es un lugar en el que pueden pasar la tarde, y cuenta con un pequeño ropero y unas duchas. Funciona gracias a la propia parroquia y a unos jóvenes voluntarios vinculados a ella<sup>33</sup>.

### Comedor social de la Milagrosa

Situado en las dependencias de la Parroquia de María Milagrosa, este comedor social regentado por Padres Paúles cuenta también con el apoyo de CÁRITAS. Surgió como una iniciativa del Padre Alfredo hace unos años cuando se encadenaban varios días festivos en las fechas de Navidad, de forma que el comedor social permanecía cerrado. Comenzó como algo espontáneo, soportado por las familias de la parroquia y poco a poco se institucionalizó. Abre los domingos de 13.15 a 15.00 y da servicio a 130 personas sentadas en el comedor, y además se reparten bolsas de comida entre la gente que no consigue sitio. La entrada es universal, no es necesario tener vale ni se discrimina por ningún tipo de criterio, de tal forma que se realiza según el orden que se ocupe en la fila que se monta en la entrada. Además de los Padres Paúles, este comedor funciona gracias a la participación de 54 voluntarios.

---

<sup>33</sup> Aunque debido a la limitación temporal que se imponía a este trabajo, me haya sido imposible visitar personalmente las instalaciones de Casa Betania, durante mi trabajo de campo he escuchado referencias y descripciones de este recurso tanto a los propios trabajadores de CARITAS como a otros trabajadores sociales implicados en los programas de personas sin hogar. La descripción aquí aportada está hecha en base a esa información indirecta.

#### **4.- ACLAD**

La Asociación de Ayuda al Drogodependiente ACLAD está dirigida específicamente a personas que presentan problemas con el consumo de sustancias. Desde su CES se ocupan específicamente de personas que están en una situación de riesgo de exclusión social. Realizan tareas de primera acogida, orientación y derivación hacia otros recursos, asistencia médica y sanitaria, cuentan con aseos y duchas, realizan talleres de promoción personal y de inserción laboral, tratamientos de desintoxicación, apoyo legal en los juzgados, trabajo en prevención de VIH, trabajo con enfermos de VIH/SIDA. También tiene un programa de acción social de calle dirigido a mujeres que ejercen la prostitución (LUA) enfocado sobre todo a la promoción de la salud. Puesto que el consumo de sustancias es muy frecuente en las personas sin hogar, la labor de esta asociación está muy directamente relacionada con el tema de este estudio. Posee una plantilla de profesionales que abarcan desde personal médico especializado en temas de adicción, hasta trabajadores y educadores sociales, pasando por abogados especializados en casos de este colectivo y psicólogos. Además cuenta con el apoyo de una serie de voluntarios que hacen viables los diferentes programas.

La posición de este recurso en la red viene determinada por el hecho de ser un recurso de atención a drogodependientes que están en la calle. Trabaja en estrecha colaboración con el CAD de Cruz Roja, y también en contacto con el servicio de drogodependientes de CÁRITAS. Además, desde ACLAD tienen la potestad de expedir vales que den acceso al recurso del Comedor Social del Ayuntamiento porque se entiende que es fundamental poder garantizar unos mínimos a una persona que inicia un tratamiento de desintoxicación. Puesto que muchos usuarios presentan problemas de consumos con alguna sustancia, se convierte también en un punto central en la rutina diaria de muchos de ellos.

De todos los recursos y programas con los que cuenta, hay dos que resultan fundamentales y que están directamente relacionados con nuestro objeto de estudio:

##### Centro de Emergencia Social

Ubicado en las dependencias de ACLAD de la Calle Puente de la Reina, se trata de un centro que tiene como finalidad realizar la primera acogida de los drogodependientes para poder facilitarles el acceso a programas sanitarios institucionalizados, recursos alimentarios, alojamiento, talleres de formación etc.

Es un lugar para la toma de contacto con la persona y poder realizar intervenciones sanitarias puntuales y una tarea de motivación que les lleve a emprender una terapia o al acceso a los recursos básicos. Si bien el acceso era universal, debido a los recortes presupuestarios han tenido que ir reduciendo cada vez más el perfil de usuario para poder mantenerse. Su tarea es fundamental en el seguimiento de los casos con problemas de drogodependencia que viven en la calle o en situación de riesgo de exclusión social y de limitados recursos.

ACLAD ha sido una parte relevante para las personas sin hogar debido a que ofrece el CES funciona como un centro de día donde los usuarios pueden asearse, merendar algo y pasar el día de una forma bastante confortable. Este hecho está en un momento de cambio que no sé sabe a dónde va a llegar. Hasta hace un año este Centro de Día abría sus puertas de lunes a sábado, y se permitía la entrada a casi todo el mundo puesto que se consideraba que un problema de consumo de alcohol también es un problema de drogas. Sin embargo, los recortes que ha sufrido su presupuesto en este año han obligado a abrir sólo martes y jueves de 15.30 a 18.00 y ha ser mucho más estrictos a la hora de permitir la entrada. A pesar de todo sigue siendo una institución fundamental en la asistencia a las personas sin hogar ya que su trabajo con adicciones está directamente dirigido a personas que forman este colectivo, de tal forma que es un recurso imprescindible para la vida cotidiana de muchas personas sin hogar.

## **5.- RED ÍNCOLA**

La Red ÍNCOLA es una entidad constituida por varias instituciones que deciden empezar un trabajo en común destinado a la población inmigrante en riesgo de exclusión en el año 2002. Surgió en un momento en el que la ciudad de Valladolid empezó a recibir inmigrantes de forma significativa, y ante la inexistencia de recursos específicos para este colectivo. Su sede central está ubicada en la Plaza de España, si bien el hecho de estar compuesta por varias entidades hace que tenga muchos centros repartidos por toda la ciudad. Realizan tareas de acogida y atención a las necesidades básicas, talleres orientados a mejorar la formación para facilitar una inserción laboral, proyectos de alfabetización y apoyo escolar y un largo etc. Lo más relevante para este

estudio es su centro de día y el programa de acción social de calle que desarrollan. Cuenta con un volumen considerable de profesionales y voluntarios, si bien la parte que resulta directamente relacionada con nuestro estudio son dos trabajadores sociales que se encargan de realizar las labores de acogida y orientación para las personas inmigrantes que llegan a esta red.

La posición de estos dos trabajadores sociales dentro de la red deriva del hecho de que poseen uno de los mejores recursos para inmigrantes que hay en la ciudad, su Centro de Día resulta ser un espacio de reunión fundamental para la población extranjera en riesgo de exclusión social. También porque son la única entidad que realiza una labor social de calle, lo que supone que en la práctica sean los únicos trabajadores sociales que, de forma oficial, tengan una relación directa con las personas sin hogar fuera del ámbito laboral o de un recurso determinado. De este modo se convierten en personas muy cercanas y muy visibles para las personas sin hogar que no tienen acceso a los recursos de alojamiento, bien sea temporalmente, bien sea de forma permanente, y al mismo tiempo se convierten en una fuente de información muy importante para el resto de la red puesto que dan información sobre las personas que no acceden a los recursos de alojamiento y permiten realizar un seguimiento de casos que en muchas circunstancias resulta fundamental.

Los dos recursos con los que cuenta Red ÍNCOLA que resultan relevantes para este estudio son los siguientes:

#### Calor y café

Se trata de un centro de día ubicado en la calle Ruíz Hernández y que abre sus puertas todos los días de la semana de 16.00 a 21.00, y los domingos también abre en horario de mañana. Posee un amplio salón donde los inmigrantes pueden reunirse y realizar todo tipo de actividades, un aula de informática donde pueden consultar el correo, buscar recursos etc., un espacio para ver películas etc. No es un recurso específico para personas sin hogar, sino que más bien funciona como un centro social o cultural en el que los inmigrantes se reúnen y realizan diferentes talleres, fiestas de carácter regional etc. Lo que sucede es que muchos usuarios de estas instalaciones, además de inmigrantes, son personas sin hogar, de tal forma que se convierte en un punto central en la rutina diaria de mucha gente en situación de sin hogarismo. Está gestionado por un trabajador social y

cuenta con la ayuda de 77 voluntarios para hacer posible que funcione. Para poder acceder aquí es necesario tener un vale que expide la trabajadora social. No sólo es necesario ser inmigrante sino que también es necesario adquirir una serie de compromisos para poder acceder al centro y visitar periódicamente a la trabajadora social para que realice un seguimiento de caso.

### Café Solidario

Se trata del único programa de acción social de calle dirigido a personas sin hogar que existe en toda la ciudad de Valladolid. Está dirigido específicamente a todas las personas sin hogar sin importar su procedencia, de tal forma que se convierte en la única actividad de la Red ÍNCOLA en la que se contempla la participación de españoles. Está dirigido por el mismo trabajador social que dirige Calor y Café, y cuenta con la ayuda de unos 20 voluntarios que hacen posible la actividad. Se realizan tres rutas diferentes, en las que se recorren los lugares de la ciudad donde se sabe que hay o que alguna vez ha habido alguna persona durmiendo. Se visita a las personas que duermen en la calle y se les lleva algo caliente y unas galletas, pero en realidad se trata de una labor de establecer contacto con ellos para ver cómo se les puede ayudar. Esto puede ser de muchas maneras, bien llevándoles algo de ropa, dirigiéndoles a los recursos de la ciudad, motivándoles para acudir a un médico en caso de enfermedad, motivándoles para acudir a un recurso especializado en caso de presentar una adicción etc. Recorren la ciudad dos noches a la semana (lunes y miércoles), y los viernes se realiza también una salida a la Estación de Autobuses a una hora más temprana. Mediante este recurso red ÍNCOLA se convierte en la vía de comunicación más directa entre los profesionales que trabajan con el sin hogarismo en la ciudad y las personas que duermen en la calle.

### **6.- FEAFES Valladolid El Puente**

La Asociación de Personas con Enfermedad Mental, familiares y amigos EL PUENTE, está ubicada en la calle Tajahierro, en las antiguas dependencias del Colegio Juan Martín “El Empecinado”. Se trata de un edificio de construcción antigua habilitado para esta asociación. Su labor está destinada a trabajar con personas con enfermedad mental, partiendo sobre todo de una intervención en su entorno familiar y de amigos para

hacerles comprensible esta situación<sup>34</sup>. Uno de los factores principales de la exclusión que sufre este colectivo es, precisamente, la falta de comprensión por parte de su entorno más cercano, por ello, además de desarrollar labores de acogida, talleres de formación e inserción laboral, acompañamiento, talleres de habilidades sociales etc., también cuentan con una serie de talleres especialmente dedicados a las familias para orientarles en la tarea de afrontar la enfermedad mental. También apoyan a familias de enfermos mentales repartiendo alimentos, y en la actualidad cuentan con una casa de Acogida para Enfermos mentales en la que disponen, además, de un par de plazas de *alivio*, destinadas a las personas que salen de prisión con un permiso y no tiene donde ir. El Centro cuenta con un amplio grupo de profesionales que comprende psicólogos, trabajadores sociales y educadores sociales, pero es una trabajadora social la encargada de llevar los casos de personas sin hogar. Puesto que este centro trabaja directamente con la Gerencia de Servicios Sociales, es necesario que los usuarios cuenten con un certificado que acredite su minusvalía psíquica.

La posición de la trabajadora que lleva los casos de personas sin hogar se debe al hecho de que las patologías mentales están ampliamente presentes entre las personas sin hogar y, generalmente, se encuentran sin diagnosticar. Por ello, esta institución se convierte en un referente dentro de la propia red a la hora de enfrentar los numerosos casos con enfermedades mentales. Además, para muchos usuarios será también un hito central dentro de sus vidas cotidianas porque asistirán a los talleres. En otros casos, esta persona tendrá que buscar en la red asistencial recursos específicos para enfermos mentales que, debido a la dificultad que tiene para su inserción laboral, se verán inmersos en una situación de pobreza.

Sin ser recursos específicos para personas sin hogar, desarrollan una serie de talleres en los que éstos participan.

### Talleres

Aunque no están pensados específicamente para las personas sin hogar, debido a que presentar patologías mentales es un rasgo frecuente entre el colectivo de personas que viven en la calle, en la actualidad asisten nueve personas sin hogar.

---

<sup>34</sup> La estrecha relación entre enfermedades mentales y la situación del sin hogarismo hace que éstas sean, junto con el consumo de sustancias, una de las características que primero se nombran en un perfil tipo de PSH, tanto en los estudios realizados a nivel nacional, como a nivel Europeo, como en Estados Unidos (CHRISTIAN, 2003; GLASSER, 1999; NERÍN, 1996)

Para poder asistir a los talleres es necesario contar con un certificado de minusvalía psíquica y estar inscrito en ellos. Estos talleres se centran en habilidades sociales y en rehabilitación cognitiva y tiene lugar una vez a la semana.

## **7.- CENTRO ALBOR**

El Centro de atención integral a la mujer ALBOR está situado en la calle Santuario, compartiendo edificio con una delegación de CÁRITAS y con el Colegio de Sordos. Se trata de un proyecto de la Hermanas Oblatas en esta ciudad, que se complementa con su Centro TAMAR (recurso residencial dedicado a mujeres en riesgo de exclusión social y prostitución). Funciona como un Centro de día y desarrollan labores de primera acogida, talleres de formación, de habilidades sociales etc, dispone de sala de informática, servicio de lavandería, aseos y duchas, sala de reuniones y una pequeña cocina donde poder tomar un café o un cola cao. También cuentan con un programa de acción social de calle dirigido a mujeres que ejercen la prostitución (LENA). Cuenta con la directora del Centro, una psicóloga, una educadora social y una trabajadora social, además de la ayuda de numerosas voluntarias que se encargan de impartir los talleres y colaboran con el funcionamiento del centro.

La posición de esta asociación dentro de la red se relaciona con el hecho de estar dirigida a mujeres en situación de exclusión, por lo que muchas mujeres sin hogar hacen uso de sus instalaciones, aún sin ser un recurso específicamente diseñado para ellas. Además, el hecho de que las Hermanas Oblatas también tengan a su cargo el recurso de alojamiento de TAMAR, aún siendo dos proyectos completamente independientes, hace que tengan una capacidad específica de intervención en caso de mujeres en situación de sin hogarismo. Para muchas mujeres sin hogar el Centro de día ALBOR es un referente en su vida cotidiana. La trabajadora social se encarga de llevar los casos de mujeres sin hogar sirve de enlace entre los recursos específicos que hay para mujeres en riesgo de exclusión y el resto de profesionales que componen esta red.

Los recursos con los que cuenta el ALBOR en los que participan las mujeres sin hogar son:



### Centro de día

ALBOR funciona como centro de día y permanece abierto de lunes a viernes, de 9.30 a 13.30, y de 16.30 a 19.00. Dispone de una sala de informática pensada para que las usuarias busquen recursos útiles para ellas, un servicio de lavandería, un pequeño ropero (casi inexistente por la gran proximidad de CÁRITAS), aseos y duchas, y una pequeña cocina. Para acceder al Centro no se exige ningún tipo de vale ni de requisito, si bien es cierto que hay que respetar unas normas básicas de convivencia dentro de él.

### Talleres

A lo largo del año, y siguiendo el calendario escolar, se organizan una serie de talleres de habilidades sociales, de formación etc. dirigidos a mejorar las posibilidades de inserción social de las usuarias. Para participar en estos talleres es necesario estar inscrita en ellos. Están subvencionados y por ello se limita a tres el número máximo de talleres por persona para evitar abusos. Es necesario hablar antes con la psicóloga y con la trabajadora social para poder llevar a cabo la inscripción.

## **8.- CIAM**

Regentado por las Hermanas Josefinas Trinitarias, el Centro de Atención Integral a la Mujer se encuentra en la calle Juan Mambrilla. Esta congregación religiosa tiene también la Casa de Acogida de Mujeres Nazareth, y el CIAM serviría como un complemento. Se llevan temas relacionados con la mujer en general, de tal forma que se ofrece información sobre recursos para la inserción laboral, se imparten talleres de formación, de búsqueda de empleo, de idiomas, de apoyo escolar, se ofrece también atención psicológica, y toda la información sobre recursos sociales disponibles, asesoría jurídica etc. Puesto que está abierto a todas las mujeres en general, el perfil de usuaria es muy variado, entrando también las mujeres sin hogar. Cuentan con profesionales que incluyen una psicóloga y una trabajadora social, y con unos 20 voluntarios que ayudan y colaboran impartiendo talleres y en las diferentes tareas del centro. El Centro está abierto a todas las mujeres, de tal forma que no es necesario estar en posesión de ningún vale para poder entrar aquí. Los talleres y los cursos también están abiertos a todas las mujeres que lo deseen, siempre y cuando haya plazas.

La posición del CIAM dentro de la red de asistencia a personas sin hogar, aún sin ser un centro específicamente pensado para este colectivo, viene definida sin duda por el hecho de que las Hermanas Trinitarias también posean la Casa de Acogida de Nazareth. También es importante destacar que las labores de formación que realizan en el centro complementan de algún modo a las tareas formativas de los talleres de otras entidades, de tal forma que pueden ser vistos como un escalón más. Para las usuarias se convierte en un recurso fundamental en la búsqueda de empleo, cuando se encuentran en un estado avanzado del proceso de inserción social, y en lugar muy importante en el caso de alojarse en Nazareth.

Además de la casa de Acogida de Nazareth, los recursos que ofrece el CIAM y en los que participan mujeres sin hogar son:

#### Centro de Día

Ubicado en las instalaciones del CIAM, abre sus puertas de lunes a viernes como un lugar de información y orientación a todo tipo de mujeres, también mujeres sin hogar. Tiene un pequeño ropero que funciona por las mañanas y que resulta estar muy solicitado. No es un recurso especialmente utilizado por las mujeres sin hogar como centro de día.

#### Talleres formativos

Los talleres que imparten están orientados a fomentar una inserción laboral de la mujer, de tal forma que se le enseñan habilidades prácticas que le puedan facilitar, por ejemplo, conseguir un puesto de servicio doméstico, habilidades informáticas, apoyo escolar, etc.

Esta es una descripción aproximada de las ocho entidades que intervienen directamente con las personas sin hogar y los recursos de los que disponen. Así podemos ver cómo el análisis desde el punto de vista de la red social nos permite establecer un entramado institucional en el que diferentes personas entren en contacto dentro de cada una de las instituciones, y también entre ellas. Al mismo tiempo, al describir este entramado estamos ya perfilando de alguna manera cómo encaja todo el aparato institucional con

las personas sin hogar a quienes va dirigido<sup>35</sup>. El hecho de que todas estas instituciones y sus respectivos recursos se comprendan dentro de una red implica que el hecho de que una de ellas sufra modificaciones o altere su programa, influirá en el desarrollo de la actividad del resto. Así ha sucedido, por ejemplo, con la drástica reducción de prestaciones que ha tenido que hacer ACLAD por la falta de presupuesto que ha obligado al resto de entidades a buscar soluciones para los usuarios en otros recursos.

### **4.3.- RED, RECURSOS Y ENTIDADES**

Hemos visto la forma en que el concepto de red social nos resulta útil para proceder a nuestro análisis y el modo concreto en que se desarrolla la pluralidad de entidades y recursos que conforman la red asistencial. Ahora procederemos a ver cómo encajan esas entidades y sus recursos en el entramado asistencial, mostrando como configuran un marco en el que se desarrollan los factores que, en cierta medida, marcarán la vida de las PSH. En este sentido, el acceso a los diferentes recursos se convertirá en una cuestión fundamental, no sólo porque resulten vitales para los PSH, sino porque su regulación adquiere una dimensión simbólica en el contexto de la red.

Las ocho entidades que acabamos de exponer, con los diferentes recursos que ponen a disposición de las PSH en Valladolid, conforman una red social de la manera que la hemos definido. Esto hace que tanto esas entidades como sus recursos den forma a un marco de relaciones que establecen unas pautas de interacción social. Este marco de relaciones dotará de significación al propio trabajo que se desarrolla en la red. Al mismo tiempo, las propias entidades y sus recursos adquieren una significación particular en función de su pertenencia a la red. Como se ha comentado con anterioridad, los

---

<sup>35</sup> Sería interesante, dados estos elementos, tratar de establecer la intensidad de las relaciones entre ellos para generar un modelo al estilo de los análisis de redes. Este esquema de interacciones nos permitiría aproximarnos también a la posición de liderazgo de determinados actores de la red. Sin embargo, realizar un esquema de este tipo con un campo tan escaso sería demasiado arriesgado por mi parte. Baste tan sólo apuntar que tanto el Ayuntamiento como Cruz Roja ocupan un lugar central en la red, siendo el Ayuntamiento el que tiene el lugar más importante puesto que legitima todo el sistema. Cáritas estaría también en una muy buena posición puesto que las relaciones entre ella y las otras entidades religiosas (Red Íncola, Albor y CIAM) es siempre bastante fluida. Tanto El Puente como ALCAD tendrían una relación con el Ayuntamiento como gran proveedor de recursos, pero también con Cruz Roja. ACLAD se relaciona de forma inevitable con el CAD de Cruz Roja y con el servicio de drogas de Cáritas. El Puente se convierte en el proveedor de recursos específicos para personas sin hogar de todas las instituciones, si bien es cierto que esta institución trabaja directamente con la Gerencia de Servicios Sociales, lo que le otorga cierta autonomía. Este sería un primer esquema de las relaciones de nuestra red, si bien es importante insistir en el hecho de que debido a que el campo ha sido insuficiente en algunas entidades, no se puede incluir en este apartado.

elementos definen la estructura de la red social y, al mismo tiempo, la estructura de la red social define el significado de sus elementos.

Esto hace que los significados de cada uno de los recursos, así como las posiciones de los sujetos que integran la red, sean una cuestión dinámica y en permanente cambio. Las acciones de uno de los miembros de la red tiene el potencial de modificar el significado de otros recursos de la red, y de redefinir la posición de otros miembros. En este sentido, el funcionamiento concreto de cada uno de los recursos adquiere gran importancia.

Un buen ejemplo de ello lo tenemos con la Campaña de Frío<sup>36</sup>. Se trata de la campaña que desarrolla en los periodos invernales para evitar que ninguna persona se quede en la calle y muera de frío. La decreta el Ayuntamiento cuando las temperaturas son demasiado bajas. No tiene una fecha preestablecida sino que se pone en funcionamiento cuando las condiciones meteorológicas así lo exigen. Durante esta campaña el Ayuntamiento garantiza un alojamiento a todas las personas sin hogar que se encuentran en Valladolid, y que quieran acceder a él. Para ello se modifica totalmente el funcionamiento del albergue. Si durante el resto del año funciona como un centro de inserción social, marcando una serie de exigencias a los usuarios para poder pernoctar dentro, durante este periodo se transforma en un centro de emergencia, permitiéndose la entrada a cualquier persona mientras haya camas libres, incluso si estas personas estuvieran sancionadas por haber ejercido la violencia contra otras personas sin hogar o contra personal del centro. Cuando el albergue se llena, el Ayuntamiento facilita camas en pensiones de la ciudad a la gente que no tiene plaza. Esto afecta no sólo al albergue en sí, sino que también afecta al resto de recursos. Por ejemplo, alterará las pernoctaciones de la gente en la calle, con lo que las rutas de Café solidario se verán

---

<sup>36</sup> La Campaña de Frío ha experimentado un cambio en el año de realización de este trabajo de campo. El año 2010 y el 2011, se habilitaba pensión para aquellas personas que no consiguieran entrar en el albergue. Esto hacía que algunas personas llegaran tarde deliberadamente para que su plaza ya estuviera ocupada y así poder dormir en una pensión donde sólo se comparte habitación con una persona y donde no hay un horario tan estricto de salida. Este año, sin embargo, se optó por maximizar el uso del albergue destinando las 58 plazas a los hombres, colectivo mayoritario, de tal forma que las mujeres se derivaban directamente a pensión. Esto ha supuesto que en muy pocos casos ha habido que tramitar una habitación para un hombre, quedando incluso en alguna ocasión alguna habitación vacía. Pero al mismo tiempo, las mujeres se quejaban de tener que dormir en una pensión puesto que allí nadie les daría ningún alimento caliente antes de ir a la cama. El hecho de que la media de ocupación del dormitorio de mujeres durante este año haya sido bastante baja (unas tres o cuatro usuarias) hace que no noten tanto la pérdida de intimidad en el albergue.

alteradas. En el caso del desayuno, la gente que va a pensión no se levantará tan temprano así que probablemente no vaya a CÁRITAS, o sí lo hace, lo hará tarde etc.

Y podríamos continuar poniendo ejemplos de cómo las acciones y decisiones unos miembros de la red afectan de forma inevitable al resto, de manera que es muy importante que todos sepan la responsabilidad que pesa sobre sus decisiones, ya que interfieren en el trabajo de los demás. E incluso podría irse aún más lejos, siguiendo la línea de la red social que exponíamos al principio de este apartado, ya que estas ocho entidades están insertas en una red más amplia integrada por centros sanitarios, parroquias, recursos municipales de varios tipos etc. cuyo funcionamiento y cuyas decisiones también les afectan, y que a su vez se ven afectadas por el funcionamiento de los recursos de la red. Sin embargo, extender este análisis en estos momentos está fuera de nuestro alcance, puesto que nuestro estudio se ha centrado en estas ocho entidades.

#### **4.4.- EL VALE**

La admisión a los diferentes recursos se convierte en un aspecto fundamental para comprender el modo en que se articula la red asistencial. No sólo será importante porque condicionará la vida de las PSH, sino también porque se erige como un hecho que denota la posición de las entidades dentro de la red. Es por ello que consideramos que *el vale* se merece una especial atención dentro de este entramado asistencial.

A continuación analizaremos un elemento que resulta particularmente interesante, y que está presente en algunos recursos. Veremos brevemente su desarrollo histórico para comprender su significado actual, exploraremos su utilidad como herramienta de trabajo y de control de los recursos por parte de los profesionales, y nos aproximaremos a la comprensión de su significado desde el punto de vista de la red que estamos desarrollando.

El vale es un permiso escrito que autoriza a una PSH a hacer uso de un recurso determinado. Este permiso lo otorga el trabajador social de la entidad que lo expide, y de ahí deriva su legitimidad. Supone una forma de control del acceso a los recursos que, al mismo tiempo, instaura una clasificación entre los PSH que determina el funcionamiento de la red. Como herramienta de control de acceso y forma de clasificación, tiene raíces en la tradición asistencial más antigua. Comprender el

contexto histórico de su origen y cómo se ha transformado nos facilitará comprender las múltiples dimensiones que el vale tiene en la actualidad y el modo en el que articula la red asistencial que estamos estudiando.

Tal y como señala Pedro Cabrera (CABRERA CABRERA, 1998), en la historia de la asistencia a los más pobres en nuestro país se estableció una diferencia entre los pobres buenos y los pobres malos. Esta diferencia estaba encaminada a distinguir quienes eran dignos de recibir limosna y asistencia y quienes no lo eran. Como se ha comentado en el marco teórico, la comprensión de la pobreza en el paradigma de la caridad era diferente a la de hoy en día. Existía la creencia ampliamente extendida de que los pobres eran malos por naturaleza, vagos, deliberadamente culpables de su situación, y que entre ellos había un grupo que sí quería trabajar y no podía, que sí que quería integrarse en la vida social y no lo conseguía, etc. Este segundo grupo era el objetivo de los colectivos religiosos para ejercer la caridad, y en quienes se apoyaban para reclamar medidas de socorro por parte de las autoridades estatales. De esta forma quedaba establecida una clasificación entre los pobres buenos y los pobres malos que permitía el ejercicio práctico de la caridad.

Con las grandes crisis que atravesó España durante el siglo XIX, el número de personas que dependían del auxilio social fue creciendo. Muchos campesinos se vieron en la miseria con las grandes sequías y fueron a llenar los suburbios de las ciudades. Fue necesario emprender políticas a nivel nacional para paliar la situación de esta gran cantidad de gente de tal forma que se establecieron numerosos lugares donde la gente podía alimentarse con la famosa *sopa boba*. La gran demanda y la escasez de recursos disponibles por parte del Estado y de las entidades religiosas obligaron a afinar aún más la clasificación. Era necesario concentrar los esfuerzos en pobres dignos. Determinar quién pertenecía a qué categoría no era nada sencillo. Además, una vez determinada la *dignidad* de un pobre, no había forma de que este hecho fuera reconocido por otras entidades. Para tratar de solucionar este problema, las autoridades nacionales expidieron unos distintivos que los *pobres dignos* deberían exhibir para acreditar así su condición de *buenos pobres* y demostrar que estaban legitimados para pedir limosna, asistir a comedores sociales etc. Sin embargo, esta idea no llegó a ser nunca efectiva en grado suficiente puesto que los pobres consideraron demasiado humillante portar estos distintivos y se negaron a usarlos.

El cambio del paradigma caritativo al de la intervención social que se produce a finales del siglo XX implica una concepción diferente de la pobreza. Esta distinta concepción hace que la distinción entre pobres dignos e indignos quede obsoleta. Recibir asistencia social es un derecho subjetivo, y no un privilegio otorgado por una entidad en concreto a un individuo en concreto. No obstante, el problema de la escasez de recursos y alta demanda persiste, de tal forma que es necesario habilitar estrategias de acceso. Estas estrategias han consistido, principalmente, en dos modos de proceder<sup>37</sup>; uno ha sido el sorteo de las plazas entre las personas potencialmente interesadas. El otro ha sido habilitar la concesión de un vale que autorice la entrada en función de una serie de criterios.

Respecto al sorteo, supone el reconocimiento de la igualdad del derecho a hacer uso de un determinado recurso de una forma muy aséptica, sin tener en cuenta las condiciones subjetivas<sup>38</sup>. Esto puede resultar positivo, ya que garantiza una igualdad de oportunidades a todas las PSH, independientemente de su trayectoria. Al mismo tiempo, presenta el aspecto negativo de ser insensible a las diferentes necesidades de cada una de las PSH. Si se parte de unas condiciones desiguales, tener las mismas oportunidades puede perpetuar esa desigualdad.

El vale, por su parte, supone una opción diferente y contrapuesta. El acceso a un recurso determinado se consigue por méritos, o al menos la ausencia de deméritos. Contar con el vale implica contar con el visto bueno de un profesional cualificado que, tras haber comprendido y evaluado el caso personal de cada uno, y atendiendo a las condiciones particulares, decide conceder o vetar el acceso de una PSH concreta a un recurso

---

<sup>37</sup> Estos dos modos de organizar la entrada a un recurso no deben entenderse como radicalmente excluyentes. De hecho suele observarse la convivencia de una mezcla de ambos. Por ejemplo, en el albergue se entra en función de un vale. Las plazas libres se sortean entre los potenciales aspirantes. Este sorteo no es ciego, sino que se tiene en cuenta criterios de vulnerabilidad para poder ser incluido como participante en él. Se presentan aquí como dos estrategias diferenciadas porque pensamos que nos permite comprender mejor el modo en que funciona nuestro caso de estudio.

<sup>38</sup> Si pensamos en la filosofía política, este sistema se parece bastante a la democracia ateniense en la que se sorteaban los cargos de la república entre los ciudadanos, puesto que todos eran iguales ante la ley. Las limitaciones y ventajas de esa perspectiva han sido ampliamente debatidas en la filosofía política (QUESADA CASTRO, 2008) y resultarían igualmente útiles para comprender este aspecto de nuestro caso de estudio. La noción de ciudadanía griega se basaba en la noción de igualdad de capacidades con la consecuente igualdad ciega de oportunidades. En nuestra actual concepción de la democracia, esta igualdad de oportunidades se reformula a partir de una comprensión de unas diferentes capacitaciones personales. Ser ciudadano significa ser potencialmente elegible. Sin embargo, al menos en términos ideales, se entiende que no todo el mundo está igualmente capacitado para asumir ciertos cargos y que, por tanto, no todo el mundo debería asumirlos. El modo en que la filosofía política ha planteado esta tensión de lógicas de funcionamiento dentro de nuestro sistema democrático puede servirnos también para aproximarnos al debate y comprensión sobre la discriminación positiva.

concreto. De este modo se contemplan las condiciones particulares e individuales, pero, al mismo tiempo, se perpetúa la división entre las personas *dignas* de recibir una determinada asistencia, y las *indignas*.

Los criterios de trabajo que establece el paradigma de la intervención social de hoy en día hacen obsoleta la visión del pobre *digno* o *indigno*. Sin embargo, sigue siendo necesario disponer de algún medio que permita elegir qué usuario merece más una plaza de un recurso limitado. El modo en que se materializa el cambio de modelo teórico está, precisamente, en el proceso de toma de decisiones que llevan a un profesional a determinar quién merece o no un vale. Este proceso se apoya en un seguimiento personal de cada caso, y en una labor de trabajo social constante con cada uno de los sujetos. Se trata de dar prioridad en el acceso a los recursos a los PSH más vulnerables. Se veta el acceso a los recursos a los PSH que incumplen compromisos, o que violan las normas de funcionamiento de los diferentes recursos y entidades. El vale se convierte en un objeto que condensa la transformación simbólica de la clasificación de los sujetos que reciben asistencia social y sus estrategias de concesión o privación muestran ese cambio en la concepción teórica de las PSH.

Además de esta implicación teórica que supone el establecimiento de una clasificación entre PSH, el vale tiene una serie de funciones que resultan muy importantes para comprender el funcionamiento de la red asistencial. En primer lugar, el vale se convierte también en una herramienta de coerción y castigo ante determinadas conductas. Realizar determinados actos y violar determinadas normas conlleva que la entrada a los recursos sea vetada. Por ejemplo, un caso de agresión supone la expulsión inmediata de un recurso y la retirada del vale. De este modo el vale sirve para prevenir y para castigar conductas violentas.

No sólo el incumplimiento de las normas de los recursos conlleva la expulsión, sino que también está relacionada con el incumplimiento de los compromisos personales. La comprensión teórica actual de la exclusión social implica desarrollar una labor activa con los sujetos, buscando que éstos se impliquen en su propio proceso. Esto se traduce en que las PSH adquieren una serie de compromisos frente al profesional que lleva su caso. El vale se renueva periódicamente, lo que supone que con cierta frecuencia, profesional y PSH revisen el cumplimiento de ese compromiso y renegocien las metas a alcanzar. En el caso de un incumplimiento reiterado, se puede llegar a retirar el vale. De



este modo, el vale se convierte en una herramienta que permite controlar el acceso a los recursos integrando la labor de intervención social de los profesionales.

En segundo lugar, el vale presenta una dimensión simbólica fundamental dentro de la red<sup>39</sup>. Se convierte en un objeto que condensa un significado que define la posición de los sujetos en la red asistencial. El hecho de que sea necesario estar en posesión del vale para poder acceder a determinados recursos hace que las personas que tienen la capacidad de expedir ese vale se conviertan en figuras centrales desde el punto de vista de las personas sin hogar. Así, la trabajadora social del Ayuntamiento, la de Cruz Roja y la de ACLAD adquieren un lugar muy relevante en la red vista desde la perspectiva de los sin hogar. Pero también, al mismo tiempo, ganan también relevancia dentro de la red desde la perspectiva del resto de instituciones ya que tendrán que recurrir a ellos para poder facilitar el acceso de los casos que ellos llevan a los recursos básicos de alojamiento y manutención. Además, sirve para reafirmar la autoridad del Ayuntamiento en todo el entramado ya que se le reconoce como la institución que, en última instancia, legitima el sistema.

El hecho de que autorice a otras dos instituciones el reparto de vales resulta muy beneficioso para toda la red, no sólo porque permite aliviar de trabajo a un servicio municipal que presenta una gran sobrecarga, sino porque permite que también otras instituciones participen en el proceso de toma de decisiones de la concesión de acceso a estos recursos, de tal forma que se enriquece mucho la visión de toda la red de cómo debe ser la asistencia a las personas sin hogar. Por otro lado, tanto para Cruz Roja como para ACLAD, poder expedir vales resulta una herramienta fundamental para desarrollar su labor cotidiana con las personas sin hogar. Para ACLAD porque siendo la entidad encargada de atender los problemas de drogodependencias tiene más margen de maniobra con sus casos sin tener que derivarlos al Ayuntamiento y para Cruz Roja

---

<sup>39</sup> Nuevamente habrá que retomar a la antropología política y los diferentes liderazgos ya apuntados (LEWELLEN, 2000) para comprender la verdadera dimensión del vale. Podría entenderse como un hecho social total en el sentido de Mauss (MAUSS, 2002) puesto que este objeto implica las obligaciones propias del don. Por un lado, cuando un trabajador otorga un vale a un usuario, éste contraerá una serie de obligaciones para con él. Pero además, cuando un trabajador social otorga el vale a un usuario que sea caso de otro trabajador social, en el fondo se lo estará otorgando a este trabajador, de tal forma que tanto usuario como trabajador social quedan vinculados en una relación de reciprocidad. A partir de ahí, y siguiendo la lógica de Mauss, el que recibe está en la obligación de devolver. Esta devolución debe entenderse en términos de reconocimiento, lo que aumenta la capacidad de liderazgo de aquellos trabajadores que están en disposición de dar el vale.

porque siendo la entidad encargada de gestionar el Albergue Municipal, tiene la capacidad de agilizar más los procesos de los usuarios de las instalaciones.

La dimensión simbólica como elemento que condensa los significados de la posición dentro de la red se entiende también perfectamente si nos fijamos en otros recursos. El hecho de que algunas entidades hayan desarrollado su propio sistema de vales internos para sus propios recursos, supone reclamar de facto una autoridad y una centralidad en todo el entramado asistencial. Expedir tus propios vales implica tener autoridad sobre tus propios dominios. Esa autoridad será reconocida por el resto en la medida en que las PSH necesiten usar esos recursos y, por tanto, estar en posesión de esos vales.

Por ejemplo, en el caso de la Red ÍNCOLA, hemos visto como también disponen de un vale que permite el acceso a las instalaciones de Calor y Café. En este caso el vale tiene una función práctica, ya que permite saber cuánta gente se espera que vaya a hacer uso de las instalaciones, y también sirve como herramienta de trabajo a la trabajadora social ya que los usuarios deben ir a renovarlos periódicamente, permitiéndola así realizar un seguimiento personal de cada caso. Además de esta dimensión práctica, el vale hace que esta persona ocupe un lugar central en la visión de las personas sin hogar inmigrantes en Valladolid, puesto que es ella la que les expide el vale que les facilita el acceso a los recursos de Red ÍNCOLA. Y este hecho repercute indudablemente en consolidar su posición dentro de la red asistencial general que venimos describiendo.

Hemos visto como el vale se convierte en un objeto muy interesante que nos ayuda a comprender el entramado asistencial. A su dimensión histórica y pragmática, se suma su dimensión simbólica que nos permite integrar la comprensión teórica del sin hogarismo con la intervención social práctica. Así, mantiene en cierta forma la diferenciación entre los pobres dignos de asistencia y los indignos, si bien reformulada desde las nuevas concepciones de la asistencia social. Es un objeto físico que representa un esquema de clasificación, y el modo en el que este esquema sirve para hacer más operativa la red.

Además la dimensión simbólica del vale deriva del hecho de que sirve para definir la posición que ocupan las diferentes entidades y los profesionales dentro del entramado asistencial. Estar capacitado para dar un vale para un recurso tan básico como los de alojamiento o manutención implica un reconocimiento de autoridad por parte del resto de miembros de la red. Desarrollar tu propio sistema de vales para usar tus propios

recursos puede entenderse también como una forma de autonomía respecto al resto de miembros de la red. El vale se convierte en un objeto que ejemplifica claramente el modo en que los significados y las relaciones entre los sujetos son interdependientes dentro de la red asistencial.

#### **4.5.- ARTICULANDO EL TIEMPO**

Hemos visto el modo en que la noción de red asistencial nos permite abordar la relación entre personas, instituciones y recursos. Los recursos aparecen así con un valor simbólico en función de los significados que emergen de la propia red. Ahora veremos cómo este concepto teórico nos permite también ver la forma en que se estructura la vida cotidiana y el uso del tiempo de las PSH. La propia red se constituye como un *cronotipo* (H. VELASCO MAILLO, 2003)<sup>40</sup>, sirviendo de guía y de orientación a los PSH en sí día a día. De este modo, el tiempo adquiere también un significado derivado del uso concreto de los recursos de la red asistencial.

Esta descripción de los recursos que hemos presentado también nos permite ir perfilando cómo se estructura el tiempo de una PSH. Una de las primeras cosas que hay que tener en cuenta es que la diferencia fundamental entre el tiempo de una PSH y una persona que lleve una vida normal, correspondiente a nuestra sociedad occidental, es que el tiempo libre no necesariamente es sinónimo de algo bueno. De hecho, podría decirse que la diferencia entre tiempo libre y no libre es bastante complicada de establecer. Es cierto que tiene que cumplir una serie de exigencias que les lleva a visitar talleres, trabajadores sociales etc. Estas citas podrían considerarse como un tiempo en el que están ocupados. Pero el hecho de que no estén participando en un determinado taller en un momento determinado no necesariamente implica que estén disfrutando de un tiempo de ocio. Los ratos que pasan en los distintos centros de la ciudad están siempre en contacto con personas de la red asistencial, bien sean voluntarios, bien los propios trabajadores sociales, lo que les lleva a estar bajo una continua vigilancia. Por otro lado, el tiempo que pasan al aire libre, fuera de cualquiera de estos recursos, tampoco tiene

---

<sup>40</sup> La noción de cronotipo remite a la emergencia de esquemas de orientación temporal en los diferentes entramados culturales. Consideramos que su uso en este apartado es muy pertinente puesto que la organización de la red asistencial y los recursos se configuran como un esquema de orientación temporal para los PSH. Esta cuestión se retomará en el apartado dedicado específicamente a hablar de PSH y la red asistencial.

por qué tener una valoración positiva para ellos. Estar todo un día de invierno a la intemperie, o un día de lluvia no es una cosa que a ninguno le resulte especialmente agradable. Básicamente, una semana normal podría estructurarse de la siguiente manera:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno	CÁRITAS	CÁRITAS	CÁRITAS	CÁRITAS	CÁRITAS	Albergue	Albergue
Mañana	CÁRITAS ALBOR CIAM	CÁRITAS ALBOR CIAM	CÁRITAS ALBOR CIAM	CÁRITAS ALBOR CIAM	CÁRITAS ALBOR CIAM		Calor y Café
Comida	Ayto.	Ayto.	Ayto.	Ayto.	Ayto.	Ayto.	La Milagrosa
Tarde	CÁRITAS ALBOR CIAM Calor y Café	CÁRITAS ALBOR CIAM Calor y Café ACLAD	CÁRITAS ALBOR CIAM Calor y Café	CÁRITAS ALBOR CIAM Calor y Café ACLAD	CÁRITAS ALBOR CIAM Calor y Café Solidario	Calor y Café	Calor y Café
Noche	Albergue Café Solidario	Albergue	Albergue Café Solidario	Albergue	Albergue	Albergue	Albergue

Tabla 2. Distribución temporal de los recursos.

A todo esto habría que sumarle el servicio prestado por la Trabajadora Social del Ayuntamiento durante las mañanas de lunes a viernes, los servicios de la Trabajadora Social de Cruz Roja las mañanas de lunes a viernes y los martes y jueves por la noche en el albergue, y los servicios de la trabajadora social de El Puente durante las mañanas, además de los horarios de los talleres específicos que pueda estar desarrollando cada persona en concreto. En cualquier caso, este calendario semanal general nos permite ver cómo hay un vacío significativo en las coberturas de la red asistencial durante el fin de semana, siendo especialmente notable durante los domingos.

Como se ha comentado anteriormente, domingos y festivos no existía ningún tipo de recurso hasta que una parroquia decidió implementar una iniciativa en esta dirección con un comedor social que nada tiene que ver con el del Ayuntamiento, aunque venga a suplir el cierre de este. Además se observa cómo se establece una distinción entre

aquellas personas en situación de sin hogarismo que son inmigrantes, que gozan de la suerte de tener Calor y Café funcionando durante el sábado por la tarde y todo el día del domingo, y aquellas otras personas sin hogar que son *nacionales*, que pasarán todo el día del domingo deambulando por la calle o en la estación de autobuses. Esta falta de recursos durante el día se nota, por ejemplo, en el desarrollo de la noche en el albergue, a pesar de estar abierto todos los días. Como es normal, habrá personas sin hogar que llegarán en un estado de desesperación considerable al haber pasado más de doce horas dando vueltas por la calle, sin mencionar la influencia negativa que tiene tanto tiempo al aire libre en la reducción de consumos de sustancias.

Además, el hecho de que los inmigrantes cuenten con un centro social en los días festivos, mientras que los nacionales carecen de él, lleva en muchos casos a un aumento de la xenofobia y a una radicalización en la crítica de un colectivo hacia el otro. Hay que tener en cuenta que la distinción entre PSH e inmigrante viene impuesta desde la administración. Ya a nivel nacional se habilitan planes específicos de intervención diferentes para los inmigrantes. Esto se traduce en el Plan de Inmigración de Valladolid<sup>41</sup>, y en el que a nivel administrativo se realice una distinción entre PSH e inmigrante que no siempre está justificada. Tanto Ayuntamiento como Cruz Roja diferencian ambos colectivos. Un inmigrante no es equiparable a una PSH y afronta una problemática que no tiene por qué ser la misma. Sin embargo, cuando un inmigrante se encuentra en situación de sin hogar, entonces debería hacer frente a los mismo retos que el resto de personas, si bien es cierto que tendrá algunas complicaciones legales más. Nuestro punto de vista es que esto no hace más que dificultar la comprensión de la dimensión del problema del sin hogarismo. Una persona que pernocta en el albergue o en la calle, que tiene sus posesiones en la consigna de CÁRITAS y que utiliza sus duchas como único aseo, que necesita el comedor social para vivir, es un caso de PSH, independientemente de dónde haya nacido. Pero en la actualidad, al menos desde un punto de vista formal, se establece una distinción categórica entre PSH (PSH) e inmigrante.

Esto ilustra el modo en que la organización de la red configura también las categorías de clasificación. Hay una primera labor de categorización, que emana de las entidades asistenciales y que consiste en la distinción oficial entre PSH e inmigrante. Además,

---

<sup>41</sup> En este momento contamos con el II Plan Municipal sobre Inmigración-Convivencia Intercultural 2010-2013, que surge como una actualización del I Plan Municipal de Inmigración 2005-2008.

cuando esta clasificación se traduce en el uso específico de los recursos y en la distribución diferencial del tiempo, hace que entre los propios PSH se asuman y se exageren las diferencias entre ambos colectivos. La estructura de la red y su funcionamiento se constituyen como marco en el que emergen y se asumen estas categorizaciones. Se redefinen las posiciones individuales en función de la red.

#### **4.6.- ARTICULANDO EL ESPACIO**

En este apartado veremos como la red asistencial, además de integrar personas, instituciones y recursos, integra también espacios en su entramado. Estos espacios marcan la geografía de la vida cotidiana de las personas sin hogar, siendo a veces un obstáculo significativo la distancia a la que están determinados recursos. Pero además, más allá de la dimensión física, estos espacios adquieren una dimensión simbólica y un significado dentro de la red, asociados siempre a los recursos, a las personas y a las instituciones.

La red asistencial que estamos analizando, entendida como un conjunto de relaciones entre personas, recursos y organizaciones, incluye también, de forma inevitable, una serie de espacios como lugares centrales que articulan las relaciones de los miembros implicados. El hecho de estar hablando de vidas cotidianas de seres humanos hace que estas transcurran obligatoriamente en un lugar. El funcionamiento de los recursos determina el horario de la vida cotidiana de las personas sin hogar, pero también enmarca sus desplazamientos dentro de la ciudad. Cada recurso, cada institución, tiene una sede, ocupa un lugar físico a dónde la PSH debe dirigirse para obtener sus servicios. De este modo, la misma distribución de los recursos en el plano de la ciudad ya nos señala una aproximación a la cartografía de las personas que integran nuestra red<sup>42</sup>. Tanto trabajadores sociales, como voluntarios como personas sin hogar no tendrán más remedio que funcionar dentro de este mapa de recursos, usando los espacios para las actividades que impongan los horarios de cada momento.

---

<sup>42</sup> En este sentido podría considerarse que la red asistencial constituye un *esquema de orientación* (H. VELASCO MAILLO, 2003), puesto que implica una división temporal y espacial que sirve para regular la vida de las personas sin hogar y de las personas implicadas en su asistencia. La noción de cronotopo, utilizada anteriormente al hablar de la organización temporal, sería un tipo de esquema de orientación que nos permite comprender conjuntamente la noción del tiempo y del espacio.

Resulta interesante, por tanto, echar un vistazo al mapa cartográfico que imponen estos recursos sobre la ciudad de Valladolid. Así comprobaremos que, en ocasiones, la distancia entre determinados recursos puede llegar a ser relativamente alta (de hasta casi 3 km.) como para ser recorrida a pie todos los días. Y, sin embargo, esto es lo que sucede de manera cotidiana. Una PSH abandonará el albergue para desayunar en CÁRITAS, después tendrá que visitar a su trabajador social y más tarde ir a comer, de tal forma que a mediodía ya habrá recorrido aproximadamente unos cinco km. Esto es un hecho que, sin duda alguna, va en detrimento de cualquier objetivo que se persiga en el trabajo con una PSH, puesto que invertirán necesariamente una gran parte de su tiempo en desplazamientos obligatorios entre los recursos, en lugar de poder disponer de tiempo para dedicarlo a fines más productivos, como puede ser la búsqueda de empleo, la formación etc.

De este modo, la simple existencia de los recursos implica la existencia en el espacio de esos recursos, lo que ya determina de alguna manera el funcionamiento de la red. La red asistencial, como hemos visto, nos permite comprender el modo en que encajan personas, recursos y entidades. Esto configura una estructura de relaciones sociales que otorgan una posición a cada uno de sus miembros y dotan de significación a los diferentes recursos. Esa posición se redefine en el funcionamiento cotidiano de la red. Además, la noción de red social nos permite integrar también la dimensión temporal y la espacial dentro de nuestro análisis, llegando así a una descripción de nuestro campo de estudio que nos permite entender estas dimensiones en el ámbito de su significación.

Pero los recursos no son simples puntos en el mapa. Vistos dentro de la red asistencial objeto de este estudio, adquieren un significado para las personas que la integran, una posición simbólica dentro de esa red. Este significado estará condicionado por el tipo de recurso que ofrecen, pero también por la organización que tiene detrás, por las personas que habitualmente trabajan en ellos, por los propios usuarios etc. El espacio se resemantizará en función del punto de vista que adoptemos dentro de nuestra red, de tal forma que algunos espacios que para algunas personas pueden llegar a considerarse centrales, para otros pasarán desapercibidos. Y la construcción simbólica de estos espacios servirá también como un esquema de orientación que guiará el desarrollo de la vida cotidiana de las personas sin hogar, voluntarios y trabajadores que les permitirá incluir recursos y organizaciones en un espacio geográfico.

Vemos como las personas sin hogar, que como se ha comentado anteriormente constituyen el nivel máximo de exclusión social, usan también los espacios urbanos y constituyen su propio mapa de centros y periferias que no siempre coincide con los que se establecen para el resto de la sociedad<sup>43</sup>. Al incluir la dimensión espacial en el estudio estamos viendo cómo la red asistencial se desenvuelve en un espacio urbano concreto y determinado, y al mismo tiempo tenemos la oportunidad de comprender cómo ese espacio urbano concreto y determinado se incluye y adquiere significación dentro de la red. El hecho de que un determinado recurso se traslade de un lugar a otro, además de un desplazamiento mayor para las personas involucradas, supone una ampliación de horizontes y necesariamente modificará el uso y la conceptualización del resto de los espacios que conforman esta red. Así mismo, de igual modo que vimos en el marco teórico que la noción de exclusión social está íntimamente ligada a la noción de ciudadanía y a la noción que una sociedad tenga de sí misma, la comprensión y análisis de los espacios que se constituyen en los ejes centrales de esta cartografía de la exclusión deben ir acompañados de un análisis de las transformaciones de los espacios centrales de la ciudad. Nuestra red asistencial tiene lugar en una ciudad determinada y a su vez, esta ciudad adquiere un significado y acontece en la red.

Mediante este mapa de recursos, la red incluye a la ciudad dentro de sus horizontes. Sin embargo, este mapa no podría considerarse una cartografía completa. De la misma forma que al comienzo de este apartado se exponía cómo la red que estamos estudiando está también en relación con otras instituciones y otros actores sociales, habría que incluir esos otros espacios. Si adoptamos el punto de vista de los usuarios, habría que incluir salas de lectura de bibliotecas, estaciones, hospitales etc. dentro de este mapa. E incluso habría que ir aún más lejos e incluir los lugares más informales, como son las plazas donde habitualmente se reúnen, cajeros automáticos, puentes, pensiones etc. En este sentido, la labor de Red ÍNCOLA, además de ser importante para las personas sin hogar, supone una inclusión de esos lugares más informales dentro de la cartografía asistencial, al trazar sus rutas enlazándolos con su propia sede y sirviendo de puerta de

---

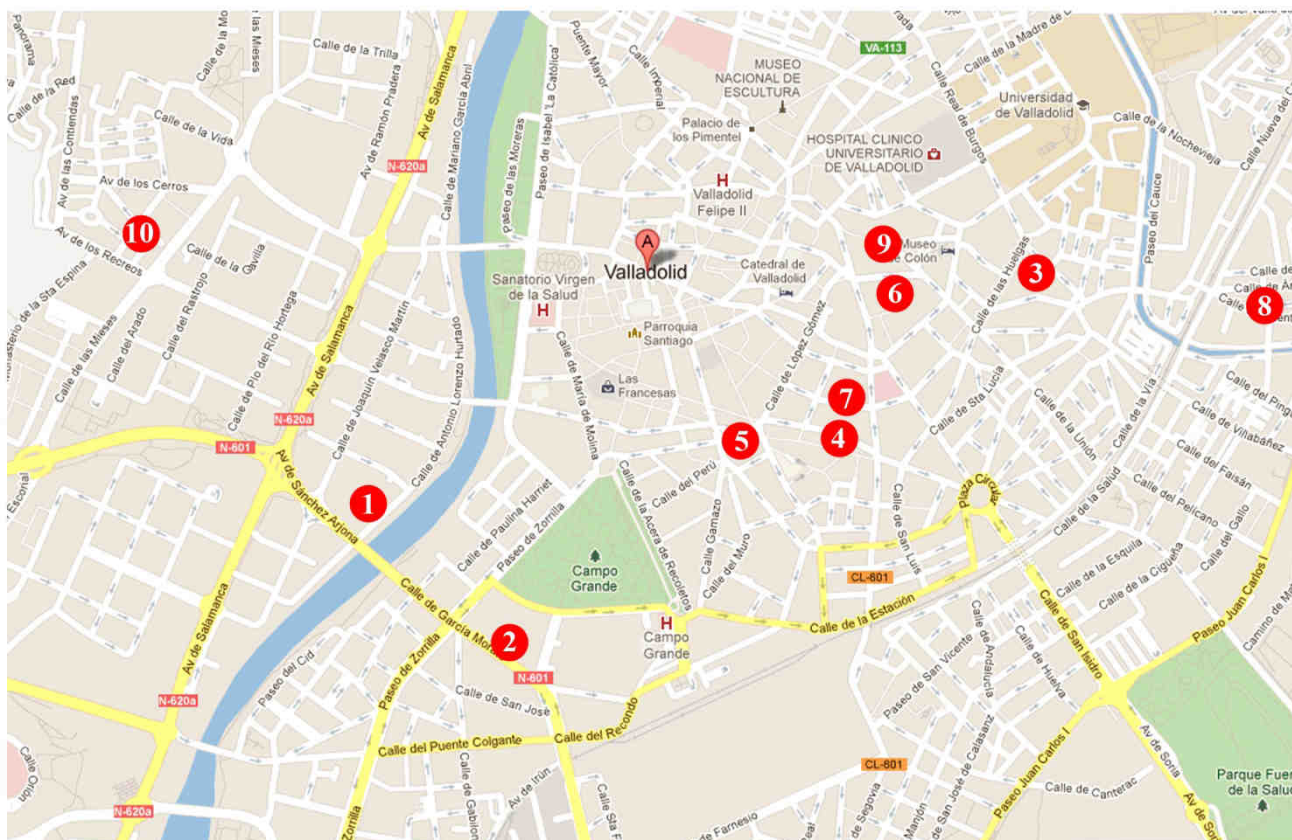
<sup>43</sup> En este sentido, habría que incluir los desarrollos teóricos de la geografía humana en las nociones de centro y periferia (ZÁRATE MARTÍN, 2005). En las ciudades actuales constantemente emergen nuevos centros y surgen nuevas periferias en los diferentes distritos urbanos. El traslado de los recursos, o el hecho de que ocupen un lugar provisional desde hace años, implica necesariamente una redefinición del centro de la red, y al mismo tiempo, del centro de la ciudad. Resulta interesante situar los recursos en el espacio para ver la centralidad de esta red dentro del entramado urbano.



acceso y comunicación entre esos lugares y los lugares más formales, como despachos de trabajadores sociales, centros de reunión, comedores sociales etc.

Hemos visto como la comprensión de la red asistencial como una red social nos permite integrar trabajadores, voluntarios, personas sin hogar e instituciones en una red de relaciones entre ellos, que determinará la posición que ocuparán dentro de ella. Así mismo, la posición relativa de cada uno de ellos estará determinada por las relaciones mismas, y por la posición de los otros elementos. Nos permite integrar la comprensión de los contextos formales e institucionalizados con la práctica cotidiana de los diferentes actores en contextos más informales. Al mismo tiempo nos permite entender nuestro campo de estudio como integrado dentro de una red de relaciones aún más amplia, que también influirá sobre él. Además, la propia integración de personas, instituciones y recursos determina unas rutinas temporales de actuación entre sus miembros, e incluye una dimensión espacial que nos permite integrar a la propia ciudad dentro de la red asistencial, y ver cómo la red asistencial se integra en la ciudad.

Mapa 1. Localización de los recursos e instituciones en la ciudad de Valladolid.



Fuente: Google Maps 2012

- 1.- Comedor Municipal y Centro de Indomiciliados
- 2.- Albergue Municipal
- 3.- Cruz Roja
- 4.- Cáritas
- 5.- Red Íncola
- 6.- Calor y café (Red Íncola)
- 7.- Albor
- 8.-ACLAD
- 9.- CIAM
- 10.- El Puente





## **5.- ESTRATEGIAS DE INTEGRACIÓN EN LA RED ASISTENCIAL**

### **5.1.- TRABAJANDO CON PERSONAS SIN HOGAR**

Una vez presentada la red asistencial para personas sin hogar, podemos aproximarnos a la forma de trabajar que se ha desarrollado con estas personas. El modo de trabajo es fundamental para entender en profundidad el funcionamiento de la red puesto que las relaciones entre los miembros se modifican y se actualizan en el quehacer diario de los técnicos con cada uno de los casos de las personas sin hogar a los que se enfrentan. En primer lugar, comenzaremos presentando el itinerario personalizado como la forma de trabajo ampliamente extendida entre ellos y que ya en sí implica la interacción de diferentes instituciones y recursos. También expondremos la progresiva profesionalización a la que se ha llegado en este tipo de intervenciones en contraposición al marco caritativo en que se movía la asistencia social en el pasado. Además veremos cómo en la praxis de la intervención se redefinen las grandes estrategias teóricas y legales, reinterpretándolas y adaptándolas a cada uno de los casos. Veremos como la negociación adquiere una importancia fundamental a la hora de establecer los objetivos de una intervención, y cómo en el establecimiento de esos objetivos nos movemos dentro de la acción-reflexión, de tal forma que los actores miembros de nuestra red están en una continua actualización y redefinición de sus roles.

La definición de la periferia implica de forma inevitable una definición del centro. Y viceversa, no puede darse una concepción del centro sin concebir también la periferia. Es por eso que la idea de persona sin hogar ha evolucionado al mismo tiempo que la idea de persona con una vida normalizada. En nuestro mundo occidental esto se traduce en una evolución de la noción de la ciudadanía(QUESADA CASTRO, 2008). Así, cuando hemos entendido que ser ciudadano es ser sujeto de derechos, se ha incluido también en este *ser sujeto* a la categoría de persona sin hogar. Este cambio en la concepción de la persona sin hogar implica de forma necesaria un cambio en la forma

de actuación hacia ellos. Así, se pasa de un modelo asistencialista fundamentalmente basado en la caridad, motivado por la compasión, y que consistía simplemente en dar unos servicios básicos a una población empobrecida, a un modelo basado en la intervención social profesionalizada que no busca paliar una situación de pobreza sino que persigue remediarla mediante un proyecto de promoción y rehabilitación personal que permita que la persona con quien se realiza la intervención pueda hacer valer sus derechos de ciudadanía y, en virtud de ellos, llevar una vida plena (CABRERA CABRERA, 2006). Se reconoce a la persona sin hogar como un sujeto que tiene una serie de derechos, pero que por su situación de exclusión social no puede ejercer, de tal forma que el trabajo de los profesionales estará encaminado a una progresiva devolución del poder de la persona sobre sí mismo, una forma de que la persona sea capaz de ser el sujeto de su propia vida, de tomar decisiones de una forma autónoma y de recuperar los derechos que le corresponden por el mero hecho de ser un ser humano.

No se trata ya de paliar una situación de exclusión mediante una serie de medios de manutención y alojamiento, sino que lo que se busca es la implicación activa de la persona para que consiga desarrollar una vida en toda la plenitud que la sociedad permite al resto de sus ciudadanos. Se supera, pues, la visión meramente asistencialista y se enfoca más a una intervención activa donde adquiere mucha importancia la relación entre el trabajador social y la persona sin hogar. Los recursos de los que dispone la red asistencial pasan a ser medios de intervención social, herramientas que sirven a los trabajadores sociales para poder enfocar mejor su trabajo. Por supuesto que garantizar unos mínimos de manutención y alojamiento será un hecho ampliamente deseable para todos los trabajadores sociales, pero el fin último perseguido es restaurar la dignidad de las personas sin hogar y que sean capaces de emanciparse del sistema, asumiendo las riendas de su propia vida, ejerciendo sus propios derechos y asumiendo las responsabilidades que implica vivir formando parte de una sociedad<sup>44</sup>.

Este enfoque de la promoción personal y de superación de la caridad se viene impulsando en España desde la década de los 80, y ha ido adquiriendo cada vez más

---

<sup>44</sup> En este sentido, es importante retomar la influencia de la noción de ciudadanía propia de un Estado de Bienestar y las críticas que ello comporta (PEÑA, 2000). Usualmente se ha señalado que conlleva una noción de sujeto demasiado pasivo que olvida que tiene una serie de responsabilidades sociales. La noción de un sujeto activo capaz de defender sus derechos está íntimamente ligada a su capacidad de asumir las consecuencias de sus actos, y en definitiva su responsabilidad social. En este sentido, se podría decir que la intervención con personas sin hogar ha asumido esa crítica a la ciudadanía excesivamente pasiva, conjugando la consecución de derechos con la necesaria asunción de responsabilidades.

fuerza y más consenso entre la comunidad de profesionales en intervención social<sup>45</sup>. Hoy en día se insiste mucho en el empoderamiento de las personas sin hogar como un objetivo fundamental de sus programas, lo que no es más que dar un nombre a una idea que ya funcionaba en sus planteamientos desde hacía varios años. El hecho de que se adopte esta retórica debe entenderse en el trasfondo de la cooperación internacional y en los estudios de género donde el término empoderamiento se ha convertido en imprescindible ya que, supuestamente, es la herramienta conceptual que permite la participación activa de las personas con quienes se coopera<sup>46</sup>. En el caso de las personas sin hogar, este término vendría a implicar que las propias personas participen del proceso de su promoción personal como agentes activos, y no sólo como sujetos pasivos que reciben una serie de recursos.

La intervención con personas sin hogar estará destinada, pues, a promocionar su autonomía para que ellos mismos sean capaces de hacer valer sus derechos y, al mismo tiempo, sean capaces de asumir las responsabilidades que supone la pertenencia a un entorno social. Esta idea resulta fundamental para comprender el funcionamiento de la red asistencial, pero, al mismo tiempo, resulta ser demasiado ambiciosa como para poder ser operativa. Por ello se impone como necesario que los actores de la red realicen un esfuerzo para definir de forma concreta cómo se conseguirá esa promoción personal. En este sentido, vemos como las diferentes instituciones tienen que traducir las ideas generales que conforman el marco teórico de intervención con personas sin hogar a una realidad concreta y funcional, capaz de ser útil en el caso concreto de la ciudad de Valladolid. Estas ideas generales de la intervención con personas sin hogar deben definirse en términos más concretos, en concordancia con las posibilidades reales que ofrece un contexto determinado.

---

<sup>45</sup> En este sentido, hay que destacar la importante labor que ha desarrollado Cáritas Española mediante la promoción de diferentes estudios desde FOESA, contribuyendo de forma determinante en esta nueva concepción de los servicios sociales.

<sup>46</sup> La noción de empoderamiento (ROMANO O., 2002) ha ido ganando terreno en los planes de cooperación internacional, al menos como parte de una retórica de cooperación que acentúa la actividad de los sujetos con quienes se coopera. Esto ha sido importando también en los ámbitos de cooperación y desarrollo local, como sucede en la intervención social con personas sin hogar. La retórica que se emplea en la cooperación internacional tiene calado en las propuestas de desarrollo local. Prueba de ello es que en los grupos de trabajo de la reunión de este presente año 2012 de la EAPN Castilla y León (cuyo título era "La hora de las personas"), el término empoderamiento apareció ocupando un lugar central en las discusiones. Se impuso desde la organización del evento, aunque no siempre gozó de comprensión por parte de las personas implicadas en los debates, que se sentían desconcertadas ante la supuesta novedad en la orientación que prometía un nuevo término que no venía sino a denotar lo que se estaba haciendo en los últimos años.

Para poder encuadrar los recursos y la intervención social con personas sin hogar, ha sido necesario definir una serie de fases de inserción que nos permiten situar a las personas sin hogar. Estas fases han sido definidas por los propios profesionales implicados en la intervención social, de tal forma que adquieren mucha importancia a la hora de comprender su trabajo. Las fases en las que pueden encontrarse las personas sin hogar son las siguientes:

“La primera fase, de acogida y atención de necesidades básicas, responde a la situación de indigencia económica y abandono personal que se da en la mayoría de los casos, y a su falta de motivación para iniciar un proceso de tratamiento y rehabilitación.

Los recursos de la segunda fase tratan de dar respuesta a los usuarios que están dispuestos a llevar a cabo un proceso de tratamiento de su problemática personal específica (adicciones, etc.), con vistas a su inserción. Estos usuarios pueden proceder de los servicios de primera acogida de la primera fase o acceder directamente. Dándose también el caso de que los que retrocedan a la primera fase o siguen, a la vez, utilizando los servicios básicos (alimentación, etc.), de ésta.

En los recursos de la tercera fase, se aborda especialmente la problemática de la inserción laboral, aunque sin olvidar la dimensión de la inserción social (hábitos, relaciones, etc.), porque es condición imprescindible para la inserción laboral y viceversa. A los usuarios que se incorporan a estos programas de inserción se les supone una motivación y disposición para encontrar un empleo y normalizar su vida. Pero muchos de ellos, a la vez que participan en estos programas, pueden seguir siendo usuarios de algunos servicios de la primera fase (alimentación y alojamiento), así como de la segunda (los que están siguiendo un tratamiento de superación de una drogadicción).

La cuarta y última fase sería la de la normalización e integración plena de la sociedad. Es el caso de aquellos que han superado con éxito las tres fases anteriores. Pero su tarea ahora es desvincularse de los servicios sociales de los que han dependido y comenzar a funcionar con autonomía. Esta fase constituye la meta u horizonte de las tres anteriores.” (Indomiciliados, 2003, p.9-10)

Estas fases que guían la intervención, definidas así por los trabajadores sociales que integran la red asistencial para personas sin hogar en Valladolid, presentan dos aspectos que resultan muy importantes a la hora de comprender nuestro campo. El primero de ellos es el hecho de que en ellas se está asumiendo la inclusión de la persona sin hogar como sujeto dentro de la intervención. No se trata de fases estandarizadas y determinadas por las instituciones asistenciales, sino que son muy difusas y se adaptan a la situación del sujeto con el que se está realizando la intervención. Se entenderá que una persona está en una u otra fase en función de sus propias circunstancias y de sus propias particularidades. De esta forma, personas que usan los mismos recursos no necesariamente estarán desarrollando el mismo proceso de intervención ni se encontrarán en la misma fase.

El poner el centro de atención en la persona nos permite articular las fases de intervención con los recursos concretos disponibles en nuestro caso de estudio, al tiempo que dificulta la aparición de clasificaciones rígidas de las personas sin hogar. El hecho de que estas fases no puedan ser definidas de forma totalmente excluyentes hace que las fronteras entre ellas no estén claramente delimitadas. Esto tiene una dimensión pragmática y fácilmente observable en el campo, como es el hecho de que personas que se encuentran en una fase diferente comparten los mismos recursos sin que a primera vista se pueda establecer una diferencia entre ellos. Además, tendrá una influencia en el tratamiento de los datos ya que dificultará mucho generar documentos que comparen los diferentes casos con los que se está interviniendo. Esto remite a la problemática anteriormente comentada sobre las dificultades que implica la propia definición de PSH y su aplicabilidad.

Otro aspecto íntimamente ligado al anterior es que se puede considerar que las fases de intervención no son excluyentes porque no se pueden entender como una línea recta que se recorre en una única dirección. Es muy frecuente que el camino recorrido durante una intervención sea más bien circular, marcado por movimientos de una fase a otra no siempre de una forma progresiva. De esta forma, las fases servirán de guía y referencia a la hora de planificar una intervención, pero el funcionamiento efectivo de estas fases, el modo en que se encadenan, corresponde más a un andar en círculos o en espiral que a subir una escalera. Esa es una de las principales razones de que la intervención con personas sin hogar sea un proceso muy largo, cosa que contrasta con los plazos a los que estamos acostumbrados en nuestra sociedad. Estas particularidades del proceso de



intervención no siempre son comprendidas por otras instituciones, de tal forma que a las entidades de la red asistencial se les exigen informes anuales, y se les pide que muestren su trabajo en términos de éxito o de fracaso. La comprensión de la no-linealidad de este proceso hace que no siga la lógica habitual de los procesos administrativos de nuestra sociedad. La noción de éxito y fracaso también se verá redefinida al poner el centro de la intervención en la persona, de tal forma que se convierte en una cuestión relativa a cada uno de los casos<sup>47</sup>.

Ante la complejidad que supone esta comprensión del proceso de intervención, estas constituyen en sí mismas un esquema cultural que funciona como un esquema de orientación dentro de la red asistencial(H. VELASCO MAILLO, 2003). Del mismo modo que un mapa supone la abstracción de un lugar físico para hacerlo comprensible, estas fases constituyen una representación ideal de una realidad mucho más compleja, pero que permite orientar la labor de todos los técnicos implicados en el trabajo con las personas sin hogar. Un aspecto fundamental es el hecho de que este mapa ha sido construido por ellos, por los propios actores de la red, que se vieron en la necesidad de componer un marco teórico capaz de enlazar las teorías generales de intervención con las características concretas de nuestro campo de estudio. No se trata de un modelo impuesto desde arriba, sino que más bien responde al esfuerzo concreto de nuestros actores-miembros de la red concretos, que lo desarrollaron mediante una estrecha colaboración entre ellos para guiar su trabajo diario. Esto es una característica esencial de nuestro campo de estudio y que resulta básica para entender el funcionamiento de la red, ya que estamos ante un conjunto de actores implicados en la práctica cotidiana, pero que también lo están en la definición de la teoría que guía esa práctica. La participación de los actores miembros es decisiva en todas y cada una de las interacciones que conforman la red. Ellos mismo fueron conscientes de la necesidad que tenían de establecer un sistema de orientación básico que permitiera coordinar mejor su trabajo para que su intervención fuera más eficiente. Las fases de intervención se

---

<sup>47</sup> En este sentido hay que destacar que durante la elaboración de nuestro trabajo de campo hemos podido constatar la frustración que produce a los profesionales implicados en la intervención social el tener que elaborar informes periódicos, de acuerdo con los plazos propios de las diferentes instituciones. Plazos que, habitualmente, son demasiado cortos como para poder observar algún tipo de evolución en los casos que les ocupan. Además, la racionalidad de los procesos administrativos habituales de nuestra sociedad se les impone, siendo una pregunta frecuente la del nivel de éxito de su intervención. Esta pregunta dista mucho de sus planteamientos profesionales y demuestra una incomprensión por parte de las diferentes instituciones hacia el desarrollo de su trabajo y hacia la compleja naturaleza del sin hogarismo en general.

gestaron mediante la participación de los diferentes trabajadores sociales como una forma de orientarse en su intervención social conjunta<sup>48</sup>.

Este esquema cultural así entendido funciona como un esquema de orientación no sólo para los profesionales de la red, sino también para las propias personas sin hogar. Por un lado, permite que los profesionales ubiquen a las personas en un punto concreto de su intervención, permitiendo así una mejor valoración de los recursos que necesitará cada caso. Por otro lado, a las propias personas sin hogar también les sirve como un mapa de orientación ya que establecerán una serie de expectativas encaminadas a una serie de logros concretos que, en última instancia, remitirán al paso progresivo por las diferentes fases. Incluso cuando, tal y como se contempla en la propia descripción de las fases de intervención, sea frecuente que personas en diferente fase compartan recursos, las personas sin hogar comentan como un logro personal el encontrarse en una fase más avanzada.

Es cierto que no emplean la noción de *fase de intervención*, pero aluden al tipo de recursos de intervención que se usan en cada uno de los niveles, y perciben la progresión que se establece entre ellos. Comentan con alegría el hecho de que pronto se les vaya a conceder una habitación en un piso tutelado o en una pensión, que vayan a empezar unos cursos de orientación laboral etc. Del mismo modo, en el caso contrario, cuando después de una temporada trabajando y viviendo en una habitación tienen que volver a recurrir al albergue, lo perciben como un *paso atrás*, y sienten una profunda sensación de fracaso. De esta forma vemos cómo lo que supone una representación del modelo de intervención orienta la práctica cotidiana, dotando de significado a los hechos que suceden a los miembros de la red, y generando, al mismo tiempo, una expectativa de movimientos futuros, tanto por parte de las personas sin hogar como por parte de los profesionales implicados.

Dentro de este mapa de intervención, cada trabajador social se esforzará por trazar lo que se conoce como el *itinerario personalizado* para cada persona sin hogar<sup>49</sup>. Este

---

<sup>48</sup> No se está defendiendo aquí la originalidad de la descripción de estas fases, cuyo contenido es deudor del contexto teórico más amplio (CABRERA CABRERA, 2002; NERÍN, 1996). La importancia de este documento es más bien que supone una comprensión de ese marco teórico por los propios actores de la red. Además, este texto se ha convertido en un punto de referencia para la elaboración de las memorias de las entidades y estudios posteriores sobre este tema en la ciudad de Valladolid (GARCÍA ÁLVAREZ, 2005)

<sup>49</sup> El itinerario personalizado, tal y como se expone en este punto, se convierte en una estrategia de cohesión de la red asistencial. También sería interesante plantear el paralelismo teórico que hay entre este

modo de trabajo es el resultado de la progresiva profesionalización de la intervención social con este colectivo. En el momento en que se pretende superar el nivel puramente asistencial y paliativo, se convierte en algo necesario elaborar un plan de intervención. Este plan de intervención estará marcado por el hecho del reconocimiento de la persona sin hogar como el sujeto activo de su propia vida, de tal forma que será necesario elaborar estrategias de intervención que permitan la participación de las personas sin hogar, guiándolas hacia un control cada vez mayor de su autonomía personal. Los recursos que se asignen a cada caso adquieren su sentido precisamente en este itinerario trazado en función de las necesidades personales de cada sujeto, sobre el mapa de las fases de intervención antes descrito, buscando el objetivo de lograr un progresivo empoderamiento de la persona sin hogar, que implica que sea capaz de hacer valer sus derechos y asumir responsabilidades.

Este modelo de intervención se irá gestando a lo largo de los años 80 y 90, hasta plasmarse como la forma correcta generalmente admitida, sobre todo a raíz de la publicación de la obra *Volver a Ser*(NERÍN, 1996), que se ha convertido en el modelo más ampliamente extendido de intervención con personas sin hogar. De este modo, se impuso la idea de la centralidad del sujeto en los nuevos modelos de intervención, idea que se fue perfilando y profundizando, incorporando en los últimos años la noción de empoderamiento, tal y como hemos comentado anteriormente. Sin embargo, estas ideas de intervención social, aunque muy útiles, necesitan una traducción a los casos particulares concretos. Los recursos que encontramos en cada localidad son de carácter muy distinto, en cada caso encontramos instituciones diferentes, por lo que se hace necesaria esta tarea de traducción a lo local de estas normas globales. En cada localidad surge una red asistencial que dota de significado a los recursos y a la propia intervención. Es necesario comprender cómo se crea esta red y cómo funciona para poder entender la propia acción social. En este sentido, en nuestro campo de estudio, los trabajadores sociales de la red asistencial juegan un papel fundamental ya que se encargan de realizar esta tarea.

---

itinerario y la noción de “sendero” defendida por Finnegan(FINNEGAN, 1989). Para abordar el estudio de la formación de las bandas de música en un contexto urbano, propone partir de unos senderos sociales en lugar de un concepto de red social. Esto supone poner el acento en la agencia individual para desarrollar relaciones sociales. La red social se reconduciría al individuo. Además, nos permite integrar los entornos formales e informales, y diversos tipos de intercambio de información y conocimiento. Puesto que el itinerario personalizado remite a casos particulares, podemos plantear que la red se redefine y se entiende a partir de un individuo concreto. En este sentido, la noción de sendero nos da una posibilidad muy buena de aproximación teórica.

Trazar un itinerario personalizado de intervención supone un nivel de traducción aún más concreto. Implica la inclusión del sujeto, su participación activa, y en este sentido es necesario que el profesional desarrolle estrategias que favorezcan que la persona sin hogar se implique en su propio desarrollo y promoción personal. Es por eso que tienen tanta importancia los servicios de acogida de las diferentes entidades que componen la red, porque será en esos primeros momentos en los que se intentará establecer un contacto con la persona sin hogar para valorar qué recursos son los más adecuados para su caso, y cómo se puede conseguir su motivación para lograr su implicación en el proceso. Este itinerario se entiende como una adquisición progresiva de habilidades que permiten, al final, que la persona sin hogar se convierta en un sujeto autónomo, capaz de hacer valer sus derechos, asumir responsabilidades, y desarrollar una red social propia en la sociedad. La promoción personal es una tarea personal, que se ve motivada y acompañada por el trabajo de los profesionales de la red, pero en ningún caso puede ser realizada exclusivamente por ellos. Este es uno de los aspectos que influyen de forma decisiva en el hecho de que este itinerario no pueda ser entendido como una línea recta, ni encajar en unos plazos administrativos anuales. Implica que la persona sin hogar sea capaz de encontrar la motivación suficiente para iniciar un recorrido lento, lleno de retrocesos y caídas, en un intento de recuperar su autonomía personal. Por eso mismo, el itinerario personalizado de cada individuo se irá redefiniendo a medida que lo vaya ejecutando, buscando en cada momento los recursos más adecuados para él.

Esta búsqueda de recursos para cada caso supone un trabajo conjunto de todas las entidades de la red asistencial. Ninguna organización es capaz de ofrecer todos los recursos necesarios para cumplir un itinerario personalizado. Por ejemplo, un caso llevado desde el Ayuntamiento necesitará recurrir a ACLAD ante un tema de drogodependencias, recurrirá a ALBOR o al CIAM en un caso de mujer y exclusión social, tendrá que recurrir a los talleres de formación y de habilidades sociales de cualquier otra institución, a EL PUENTE ante un caso de enfermedad mental etc. Esto implica una cuestión muy interesante y es el hecho de que el itinerario personalizado se convierte en una herramienta de integración de la propia red asistencial<sup>50</sup>.

---

<sup>50</sup> De la misma forma que el don para Mauss (MAUSS, 2002) era un hecho social total porque en el mismo acto de dar se veía implicada toda una red de relaciones sociales, en el hecho de trazar un itinerario personalizado se ven implicados todos los miembros de la red, incluso cuando esta labor tenga lugar en conversaciones entre dos personas. En este sentido, en cada itinerario personalizado se recrea la

Si hasta ahora lo hemos presentado como el fruto de una negociación entre un trabajador social y una persona sin hogar, ahora vemos como esta negociación debe ser entendida dentro de la red asistencial que hemos descrito anteriormente. Más aún, la red de relaciones y recursos se despliega en el mismo hecho de trazar un itinerario y asignar una serie de recursos a una persona en función de su situación personal. En la interacción entre dos individuos, la persona sin hogar y el trabajador social, están implicadas las relaciones con el resto de individuos que conforman la red, de tal forma que se reproducen y se reinterpretan en el propio hecho de elaborar un itinerario personalizado. Esta acción modifica el significado de las demás interacciones entre los miembros de la red y, a su vez, se ve definida y posibilitada por esas relaciones. Un cambio en el funcionamiento de cualquier institución supondrá cambios en los itinerarios personalizados de las diferentes personas sin hogar; y, al revés, los cambios en los itinerarios de las personas sin hogar modificarán a la larga el funcionamiento de los diferentes recursos.

El itinerario personalizado se convierte así en un lugar central dentro de la red asistencial. Supone una negociación constante de los objetivos a conseguir entre la persona sin hogar y el profesional. No se trata de apuntar una serie de pasos estereotipada, sino que se definen los pasos a dar en función de las circunstancias concretas de las personas sin hogar. Los cambios que vayan sucediendo en su vida conllevarán una constante redefinición de su itinerario y los significados de los diferentes pasos que den en las tareas de seguimiento. Pero además, esta negociación estará totalmente sujeta a los cambios que puedan producirse en el marco legal general que regula los servicios sociales, en los marcos particulares de cada una de las instituciones, a los cambios que se produzcan en cada uno de los recursos... La red asistencial se condensa en esta conversación entre dos personas, acontece en el transcurso de la propia negociación de objetivos individuales de las personas sin hogar con los trabajadores sociales. La posición de esos dos sujetos que concurren en esta negociación viene determinada por la red asistencial descrita en el apartado anterior, es precisamente esta red la que posibilita esta interacción social y la dota de significado, pero, al mismo tiempo, el significado de la propia red se reinterpreta y se actualiza en cada una de estas interacciones.

---

propia red asistencial, que a su vez se constituye para poder posibilitar ese trazado del itinerario personalizado.

## **5.2.- EL TRABAJO EN RED**

La intervención social con personas sin hogar implica de forma necesaria a varias instituciones. Ante esta necesidad, la red asistencial ha desarrollado una serie de estrategias que garantizan la coordinación y la comunicación entre los miembros para facilitar así el trazado de un itinerario personalizado. Estas estrategias se materializan en la existencia de dos comisiones que sirven como foro de reunión de los profesionales y también de las propias entidades. A continuación veremos en qué consisten y cómo funcionan estas dos comisiones, y cómo se produce el intercambio de información entre ellas. Comprenderemos cuáles son sus puntos fuertes y dónde radican sus limitaciones a la hora de realizar la propia intervención social. Puesto que, tal y como se ha comentado anteriormente, no existe un marco normativo suficientemente claro a la hora de abordar el sin hogarismo, estas dos comisiones tendrán también mucha relevancia en la creación de ese marco teórico que da sentido a toda la tarea de intervención social. Podremos entender sus acciones como una traducción de las grandes teorías a los contextos particulares. Al mismo tiempo, los foros de comunicación se convierten también en foros de debate sobre cómo se deberían hacer las cosas. Por último veremos cómo a pesar del esfuerzo empelado en redefinir este marco normativo, carece de capacidad impositiva real precisamente por las limitaciones que conlleva el no contar con un marco legal específico que respalde esta intervención.

Los profesionales de esta red asistencial que nos ocupa son plenamente conscientes de que para poder realizar su trabajo tienen que contar de forma necesaria con los recursos de otras entidades, de tal forma que han desarrollado una serie de estrategias para conseguir una integración de la propia red, para así mejorar su funcionamiento y prestar una mejor atención a las personas sin hogar.

Esta construcción de la red está íntimamente relacionada con las tendencias teóricas generales en la asistencia a personas sin hogar que se empiezan a defender desde finales de los 90 y que se implantan como definitivamente aceptadas en la primera década de este milenio (CONDE-SALAZAR, 2003; FEANTSA, 2004). Así es muy frecuente encontrar alusiones al trabajo en red en los diferentes escritos teóricos que hay sobre esta materia. Pero más allá de esta tendencia teórica, es importante resaltar que el mero hecho de que exista una intervención social, en nuestro caso de estudio, supone ya una

interacción de la red, tal y como hemos expuesto anteriormente. De este modo, el elaborar un itinerario personalizado es ya en sí mismo una estrategia de integración de la red asistencial ya que implica de manera necesaria al resto de miembros y recursos.

Además, desde el momento en el que comienza a desarrollarse este entramado institucional, los diferentes agentes implicados fueron conscientes de la necesidad de desarrollar estrategias de coordinación entre ellos. Al mismo tiempo que iban perfilando sus diferentes campos de intervención, definían también los de los demás, por lo que desde un primer momento comprendieron como necesario realizar una tarea de coordinación entre ellos que garantizara una correcta atención a las personas sin hogar. Esto se materializa en la existencia de dos comisiones: la Comisión Técnica de Indomiciliados, y la Comisión Gestora de Casos, cuyo funcionamiento exponemos a continuación.

### **5.2.1.- Comisión Técnica de Indomiciliados**

Se trata de una Comisión, formalmente constituida en pleno municipal, que integra representantes no sólo de las entidades que componen la red asistencial que estamos estudiando, sino también de otras entidades importantes como la Gerencia de Servicios Sociales, la Diputación Provincial, Policía Local etc. Surge en el año 1999, coincidiendo con el surgimiento de nuestra red y sus principales recursos, y fue impulsada por los propios integrantes de nuestra red ante la certeza de que era necesario tratar de desarrollar un plan de acción conjunta que permitiera una intervención social de mayor calidad, superando los planteamientos aislados de cada una de las instituciones. Surge en un contexto de progresiva implantación de los Servicios Sociales a nivel estatal que se traduce a nivel local en concejalías específicas, que buscan una atención más profesionalizada y que precede a la aparición del I Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social(Sociales, 2001). En estos momentos se produce también un giro en el tratamiento de la pobreza. Se ha constatado que las personas sin hogar no están sólo de paso por nuestras ciudades, sino que habitan en ellas, y desde organismos internacionales se insta a los diferentes países a que tomen cartas en el asunto, desarrollando programas que favorezcan la inclusión social.

Como se ha comentado anteriormente, la responsabilidad de estos programas recae en los Ayuntamientos, de tal forma que cada uno articulará sus estrategias para hacer frente a esta problemática social. En el caso de Valladolid, y siguiendo los modelos de

actuación que se desarrollan en otras ciudades, se forma esta Comisión Técnica de Indomiciliados en la que entran a formar parte diferentes agentes sociales con el objetivo de establecer cómo debía ser la respuesta a la situación de sin hogarismo. Desarrollaron una labor muy importante en la tarea de adoptar las directrices generales de intervención con personas sin hogar a las posibilidades reales y concretas de esta ciudad. Así se llevó a cabo el Estudio de Personas sin Hogar(Valladolid, 1999), siendo este el primer documento de este tipo que se realiza sobre nuestro campo de estudio. Más adelante publicarían *Contra la marginación y exclusión Social*(Indomiciliados, 2003), un folleto de carácter divulgativo en el que se exponen los criterios de intervención con personas sin hogar, explicando los itinerarios y los recursos de nuestra ciudad. En el año 2010 publican también un cuaderno de formación para el voluntariado(Concejalía de Bienestar Social, 2012) con personas sin hogar, en donde se explica nuevamente en qué consiste este proceso asistencial. Estos documentos son un ejemplo de cómo los propios agentes sociales se organizan para tratar de paliar la falta de un marco teórico adecuado para su campo, estableciendo unas directrices básicas de la intervención que, hasta hoy, siguen siendo un punto de referencia.

Su carácter oficial la dota de fuerza de representación a nivel institucional, de tal forma que se convierte en un foro de las diversas instituciones donde se pueden acordar planes conjuntos a desarrollar, tratar necesidades básicas de coordinación etc, y todo ello con un aspecto formal que hace que tenga bastante peso en la organización de la red asistencial. La existencia de una comisión formalmente constituida orientada a la coordinación legitima las acciones de coordinación entre los miembros de la red. Por otro lado, precisamente este aspecto en donde reside su fortaleza, su carácter formal e institucional, la aleja en ocasiones del trabajo realizado más a pié de calle, de la atención más directa con las personas sin hogar. Al ser una comisión formalmente constituida debe cumplir una serie de requisitos burocráticos mínimos, redacción de actas, convocatorias etc., que dificultan atender asuntos más cotidianos. En ningún caso podría considerarse que esta Comisión no está en contacto con la realidad del sin hogarismo que estamos estudiando. Muchas de las personas que acuden a las reuniones son también los técnicos de los programas de atención a personas sin hogar de las diferentes entidades. Lo que sucede es, simplemente, que una Comisión de este tipo no es el lugar donde deben ocurrir esos intercambios de información más cotidianos que garantizan el funcionamiento de la red en el día a día.



Su misión es, como su propio nombre indica, una coordinación técnica entre las diferentes instituciones que cuentan con recursos implicados en la atención a personas sin hogar. El hecho de que sus reuniones se realicen de forma esporádica a lo largo del año, y que tenga un carácter más institucional, hace que parezca más alejada de las esferas más participativas de la intervención con personas sin hogar, puesto que no contará con la actualidad y proximidad que se suele observar en este tipo de tareas. Su función está orientada a las grandes programaciones, más que a solucionar los problemas concretos e inmediatos que se puedan originar en la intervención social con personas sin hogar. El mismo hecho que la convierte en la parte más visible de la red de cara a otras instituciones y que, en cierta forma, legitima todo el entramado de la red, la hace parecer distante para los miembros implicados, llegando a ocupar un lugar muy secundario en su percepción del universo social.

### **5.2.2.- Comisión Gestora de Casos**

Esta comisión, surgida en el año 2003, está orientada a la coordinación de recursos e instituciones en el abordaje de casos concretos de personas concretas en situación de sin hogarismo. Se reúne una vez al mes, y en ella participan técnicos especializados de cada una de las ocho entidades que hemos presentado en el apartado anterior, con el objetivo de conseguir una mejor atención a este colectivo. Se analizan diferentes casos y se trata de buscar la mejor solución para cada uno de ellos a partir de los recursos disponibles de las demás entidades. Tiene un carácter más informal y apenas está burocratizada. A pesar de que se reúne con mucha frecuencia, y que, de hecho, los diferentes técnicos se sientan en la obligación de asistir a ella, estas reuniones no gozan del carácter formal que tiene las sesiones de la Comisión Técnica. No se levantan actas oficiales de los encuentros porque se quiere mantener el compromiso de confidencialidad adquirido con las diferentes personas sin hogar<sup>51</sup>, de tal forma que se ha llegado a una solución

---

<sup>51</sup> La gestión de los datos y de la confidencialidad de las personas sin hogar es una cuestión que ha ocupado siempre un lugar central en la intervención social. Cáritas ha sido la pionera en implantar un sistema de base de datos que permite ir creando una historia de vida de cada persona asistida, y que después ha sido implantado en otras entidades. Se prima siempre la confidencialidad de la intervención, de tal forma que el trabajador social crea un fichero para garantizar la continuidad y el seguimiento del caso. Este fichero sólo podrá ser consultado por otro trabajador social de la misma entidad, en esta o en otra localidad, siempre y cuando la persona afectada de su consentimiento. Las diferentes entidades no cruzan datos entre sí, salvo de la forma informal que estamos exponiendo, porque hacerlo supondría violar la intimidad de las personas, perdiendo así su confianza.

El hecho de que este intercambio de información se produzca caso a caso hace que las diferencias en el tratamiento de la información por parte de las diferentes entidades adquiera mucho protagonismo. Así, por ejemplo, el hecho de que Cruz Roja o Cáritas cuenten con una serie de datos oficiales de cada persona sin hogar con quien se interviene (Nombre legal, documentos de identidad etc), contrasta con el

intermedia que permite un intercambio de información entre profesionales, amparados siempre por el secreto profesional al que están obligados, al tiempo que mantienen la confidencialidad que cada entidad asegura a las personas sin hogar en el tratamiento de sus datos. Podríamos decir que se ha institucionalizado el intercambio informal de la información, entendiendo siempre que este intercambio es favorable para mejorar la intervención social. Cada uno de los asistentes podrá tomar notas de la reunión, y después podrá transmitir los planteamientos debatidos al resto de personas que integran su entidad, pero nunca habrá un documento oficial que, emergiendo de esta comisión, comprometa la confidencialidad de las personas sin hogar.

Esta mayor frecuencia de las reuniones, así como su carácter más informal, permite que se planteen y resuelvan problemas urgentes y cotidianos, de tal forma que, frente a la Comisión Técnica, ofrece una cercanía mayor respecto al colectivo con el que trabajan ya que la temática de sus reuniones se actualiza de forma casi simultánea a la exigencia de problemas. En este sentido, se puede decir que esta comisión tiene una mayor capacidad de actualidad, ya que irá reorientando los temas de discusión para ofrecer una respuesta inmediata a las necesidades más urgentes. Su potencial radica precisamente en que al estar menos burocratizada y tener un carácter más informal, está en condiciones de articular respuestas más rápidas a las situaciones más urgentes. Sin embargo, esta potencialidad constituye al mismo tiempo su limitación. Su carácter informal hace que las decisiones tomadas en esta comisión no tengan nunca un carácter oficial, llegando tan sólo a alcanzar el rango de recomendaciones que se siguen de un modo más o menos consensuado, pero que en ningún caso pueden llegar a tener un poder normativo real sobre los actores miembros de nuestra red asistencial.

Otro aspecto interesante de esta comisión es su participación en la definición y el desarrollo de un marco teórico que encuadre la intervención con personas sin hogar. Aunque los documentos más relevantes al respecto han surgido de la Comisión Técnica de Indomiciliados, en un contexto como en el que nos encontramos de una falta de un

---

procedimiento de Red Íncola de reflejar sólo el *nombre por el que es conocida* la persona que se atiende en la calle (que muchas veces no coincide con el real). Estas diferencias en el tratamiento de la información pueden llegar a producir dificultades en la comunicación entre entidades, si bien cada una de ellas se decanta por un modo de trabajo u otro en función de sus propios principios.

marco normativo referencial, la acción cotidiana de cada uno de los trabajadores va configurando poco a poco ese marco normativo<sup>52</sup>.

En la Comisión Gestora de Casos aparece la oportunidad de confrontar las diferentes visiones de cómo debería ser una intervención, propiciando también reflexiones personales y debates más informales entre sus diferentes miembros, y entre ellos y sus entidades de origen. Es en la articulación concreta de los diferentes recursos para trazar el itinerario personalizado de una persona sin hogar donde las grandes ideas teóricas de la intervención esgrimidas por la FEANTSA, las leyes de Servicios Sociales etc., se materializan y toman la forma concreta de una intervención real. En esta intervención, los hechos siempre están determinados por las posibilidades reales, pero también en gran medida por la noción del “deber ser” que cada uno de los miembros tiene de esta materia, y que funciona como un horizonte referencial que crea las aspiraciones y que, de esta forma, orienta la toma de decisiones concreta.

Al mismo tiempo que se buscan soluciones concretas para problemas concretos, se están defendiendo las visiones de cómo deberían ser las cosas, el mundo del “deber ser” aparece íntimamente ligado al de las posibilidades. El hecho de que esta comisión tenga este carácter informal permite que esta discusión de ideales pueda tener lugar en cada una de las pequeñas tomas de decisiones y que emerja un debate que cada uno de los miembros interioriza e incorpora a sus propios planteamientos.

Así, durante la realización del trabajo de campo era frecuente que los técnicos de cada institución, al hablar de sus propios recursos y de los usos que hacían de ellos, expusieran también las opiniones de otros miembros de esta comisión, bien fuera para rebatirlos, bien para confirmarlos, mostrando cómo esta constante redefinición del marco teórico que tiene lugar en la comisión gestora de casos, cala profundamente en todos sus miembros.

---

<sup>52</sup> Resulta interesante traer a colación aquí el análisis de la legitimidad desarrollado por Habermas (HABERMAS, 1998) por el que trata de fundamentar la ética y la política en una teoría del lenguaje. Tiene mucho sentido recordar la importancia del horizonte referencial que enmarca las acciones individuales. Cuando un sujeto actúa lo hace teniendo en la mente una noción de cómo debe ser su actuación, y esa noción se convierte, de alguna manera, en su horizonte normativo. En este caso vemos cómo al tiempo que nuestros actores interactúan para dar solución a los diferentes casos que les ocupan, verbalizan también ese horizonte referencial de cómo debería ser su intervención. La praxis ya implica una teoría en sentido referencial, pero además, se verbaliza esa teoría implicada y sobreentendida para poder entrar en un debate directo sobre ella. Cuando se produce el proceso de toma de decisiones ante diferentes modos de actuar se están definiendo también diferentes modos de cómo debería ser esa actuación.

Una vez presentadas estas dos comisiones, será necesario ver cómo se relacionan entre ellas, y cómo son capaces de articular la propia red asistencial. La existencia de las comisiones es un hecho que crea la propia red, garantizando un marco de interacción entre los diferentes miembros, y, al mismo tiempo, se recrea en cada una de las interacciones más o menos informales entre los miembros de la red, ya que constituye el marco referencial de interacción. La relación entre ambas comisiones está garantizada de antemano. Como ya se ha comentado, algunos actores miembros de nuestra red forman parte al mismo tiempo de las dos entidades. En el caso de que no sea así, la comunicación entre los miembros de las diferentes organizaciones implicadas en la red garantiza que haya un flujo constante de información entre ambos foros. La comunicación se convierte en un aspecto esencial ya que garantiza el funcionamiento de las dos comisiones y, a su vez, hace que las decisiones tomadas en ellas puedan ser comprendidas por el resto de la red.

Se podría pensar que entre ambas comisiones existe una relación de complementariedad, puesto que se observan diferencias en su modo de proceder y en la temática que les ocupan. Esta relación de complementariedad no debe entenderse como una relación de subordinación de una comisión hacia a otras, sino que debe considerarse como una condición que garantiza el buen funcionamiento de ambas. Tal y como se ha expuesto, el tipo de cuestiones que tratan una y otra comisión son de carácter muy diferente. La comunicación entre ambas es un requisito necesario para su funcionamiento, es lo que permite avanzar en la definición de ese marco normativo común en la intervención con personas sin hogar, pero, al mismo tiempo, un cierto grado de independencia de una respecto a la otra es necesario para puedan desarrollar su papel.

Para comprender esto resulta bastante útil recurrir a un paralelismo con la teoría de la democracia de Habermas. Así podemos decir que su relación es similar a la que existe entre la sociedad civil y los partidos políticos y las estructuras formales en un sistema democrático<sup>53</sup>. Una sociedad civil activa es necesaria para que la democracia goce de

---

<sup>53</sup> En este caso nos apoyamos también en la teoría política desarrollada por Habermas (HABERMAS, 1998). Establece una distinción entre el *Lebenswelt* y el sistema. Mientras que el *Lebenswelt* se rige por una racionalidad comunicativa, el sistema lo hace en función de una racionalidad estratégica. Siguiendo este modelo teórico, podríamos considerar que la Comisión Técnica es parte del sistema, mientras que la comisión Gestora de casos estaría en un punto intermedio entre el sistema y el *Lebenswelt*, configurándose como un lugar institucionalizado de interacciones informales. Aquí radica la importancia de la coexistencia de ambas comisiones, puesto que permiten conectar *Lebenswelt* y Sistema.

buena salud, pero en ningún caso puede considerarse que la sociedad civil deba suplantar a las estructuras formales en el dictado de leyes. Las estructuras formales garantizan el buen funcionamiento del proceso democrático y habilitan un marco que permite el desarrollo de esa sociedad civil. La relación entre ambas esferas no puede reducirse a una subordinación directa que consista en unos partidos que transforman en leyes los movimientos de la sociedad civil, ni en una sociedad civil orientada a producir propuestas directas para los partidos. Más bien deben entenderse como esferas más autónomas, que se relacionan por el hecho de que la independencia de ambas y su comunicación sirve para garantizar la posibilidad de las dos al mismo tiempo. Si la sociedad civil adquiriera el estatus formal de los partidos, dejaría de ser eficaz en su tarea de garantizar una buena vida democrática. Si los partidos perdieran su carácter formal para pegarse al nivel del movimiento social, perderían su capacidad ejecutiva.

Y lo mismo sucede entre estas dos comisiones. Deben ser entendidas como dos foros que permiten el desarrollo de un tejido social sólido que posibilita la red, al tiempo que desarrollan una labor más institucionalizada que crea un marco legal en el que la red tiene cabida. No se puede entender como una relación de subordinación sino de coexistencia necesaria. Si se pretendiera, por ejemplo, que la Comisión Técnica se convirtiera en un simple órgano ratificador de las determinaciones de la Comisión Gestora de Casos, aludiendo al hecho de que es la única entidad que poseen con un estatus jurídico reconocido expresamente por las autoridades, y tratara de convertirlas en normas oficiales, esta comisión perdería su capacidad para desarrollar el trabajo que desarrolla actualmente, y pronto se vería la necesidad de constituir otro órgano oficial destinado a desempeñar específicamente esas labores de coordinación técnica que la propia comisión ya no estaría en disposición de asumir. De la misma manera, si se pretendiera que la Comisión Gestora de Casos se convirtiera en una entidad dedicada a la elaboración de informes para la Comisión Técnica, perdería su capacidad de crear tejido social dentro de la red y de realizar esa coordinación de cada caso, de tal forma que tendrían que surgir otras formas de interacción social capaces de asumir esa tarea de encauzar los ámbitos más informales para que puedan tener una repercusión en los aspectos estructurales de la red.

El hecho de que, tal y como estamos exponiendo, pueda defenderse una relación de complementariedad entre ambas comisiones, no nos debe llevar a caer en el error de pensar que precisamente por esta complementariedad se han anulado sus debilidades.

Siendo sus puntos fuertes también la base de sus puntos más débiles y de sus limitaciones, y dado que el punto fuerte de cada una de ellas radica en una cuestión completamente diferente, podría pensarse que esa complementariedad lleva a una superación de esas debilidades. Sin embargo esto no es así, sino que más bien lo que sucede es que asistimos a una suma de las potencialidades y a una suma de las debilidades. Si bien es cierto que, vistas en conjunto, nos permiten conjugar los ámbitos más formales con otros de menor formalidad y aumentar así su capacidad de generar cohesión en la red, ambas comisiones presentan algunas limitaciones fundamentales en su alcance. La suma de sus potencialidades nos lleva a la capacidad que tienen entre ambas comisiones de conseguir una cohesión social dentro de la propia red, al tiempo que consiguen un marco de proyección exterior con otras entidades, y a una traducción de los modelos generales de intervención que se materializa a nivel institucional y en el trabajo del día a día. Pero, al mismo tiempo, presenta una serie de limitaciones tanto internas como externas que reducen el alcance de estas potencialidades.

La limitación interna a la que nos referimos aparece ligada a la naturaleza misma de las propias entidades que constituyen la red. A la hora de comenzar a analizar la red asistencial se apeló a las teorías del parentesco para comprender la posición de cada uno de los miembros dentro de la red. Pues bien, en este caso es interesante retomar esa metáfora puesto que tendrá mucho peso nuevamente la diferente personalidad de cada una de las instituciones que componen la red. Las entidades difieren en los ideales fundacionales, en los métodos de actuación, y cada una de ellas tiene la capacidad de reclutar miembros que después interactúan en la configuración de la red. Cada una de las instituciones que conforman la red asistencial de la ciudad de Valladolid tiene una total autonomía en la gestión de sus recursos y en la definición de sus criterios de intervención<sup>54</sup>. Esto hace que los criterios de admisión, de uso de unas instalaciones etc, sean una cuestión de cada institución en particular, de tal forma que en ocasiones generan incomprensiones entre los propios técnicos de la red. Las comisiones aparecen como un espacio en el que se debaten los modelos de intervención y se consensuan una

---

<sup>54</sup> Las diferentes comisiones aparecen así como un foro en el que se busca un consenso. El problema es que este consenso alcanzado en el foro no necesariamente se traduce en las instituciones, puesto que cada una de ellas posee una estructura interna y un modo de organización que no está subordinado a las decisiones de esta comisión. La teoría de la segmentación de linajes de Evans-Pritchard (EVANS-PRITCHARD, 1940) resulta bastante útil ya que nos muestra cómo la misma metáfora que permite la articulación de los actores (que en su caso de estudio eran las relaciones de parentesco, y que nosotros hemos reconvertido a las relaciones de la red social), permite, a su vez, la fragmentación de esa articulación, pudiendo aparecer tensiones y oposición.

serie de puntos básicos. Sin embargo, la aplicación de esos puntos básicos es una cuestión particular de cada una de las entidades que conforman la red. Incluso si una entidad estuviera totalmente en contra de las decisiones consensuadas en las comisiones, podría no cumplirlas sin que sucediera nada ya que las decisiones de ambas comisiones, en ausencia de un marco legal específico que lo subsane, carecen de un carácter ejecutivo real.

Por otro lado, esta misma limitación se extiende hacia fuera de la red asistencial, pudiendo llegar incluso a ponerla en entredicho. Si bien es cierto que dentro de la red se observa una disparidad de opiniones sobre cómo debería ser la intervención, también es verdad que esa disparidad se ha reconducido hacia un debate continuo en términos teóricos sobre cómo mejorar y cómo hacer las cosas que ha llevado a un grado de consenso bastante alto que permite la coordinación efectiva entre ellos. Todo este fuerza, sin embargo, aparece como carente de valor por la falta de un marco legal que les legitime, ya que cualquier entidad o grupo informal puede dedicarse a prestar algún tipo de servicio a las personas sin hogar al margen de los mínimos para la intervención que esta red ha consensuado. El hecho es que no sólo se realizan acciones sin seguir estos criterios, sino que ni siquiera se plantean el entrar en contacto con la red y valorar la posibilidad de una mínima coordinación<sup>55</sup>.

A pesar de que han dado todos los pasos para convertirse en un claro referente en intervención social, no han conseguido su consolidación, de tal forma que siguen existiendo numerosas acciones de otras entidades que ni siquiera cuentan con ellos. Así, por ejemplo, en las Navidades de 2011 una noticia del periódico sorprendió a los miembros de nuestra red anunciando que un grupo de alumnos de la Escuela de Artes y Oficios de Valladolid tenía pensado habilitar un comedor para dar cenas a personas sin hogar. En ningún momento se contacto con nadie de la red que estamos estudiando, y todos los miembros se preguntaban por la viabilidad de esa iniciativa, con qué recursos pensaban contar, en qué espacio etc.

Tal y como dicen nuestros informantes, en este campo, “cualquiera puede montarse su chiringuito”. Por ello muestran una preocupación constante por iniciativas de este tipo,

---

<sup>55</sup> En este sentido, habría que añadir que la historia de las dos comisiones ha sido inclusiva. Se ha intentado ir incorporando a las diferentes entidades que prestan un servicio importante en la intervención con personas sin hogar para garantizar una coordinación y consensuar unos criterios mínimos de intervención. La última entidad incorporada ha sido El Puente en el año 2009.

tratando de algún modo de integrarlas dentro de la red, para conseguir así unos mínimos de actuación consensuados. Por ejemplo, durante la realización del trabajo de campo que sostiene este estudio, un grupo de estudiantes de bachillerato, acompañados de una profesora, empezaron a repartir bocadillos en la Estación de Autobuses un día a la semana. Finalmente Red ÍNCOLA fue la que entabló una serie de conversaciones con ellos para por lo menos tener constancia de qué estaban haciendo y tratar de no superponerse. En este sentido cabe destacar el hecho de que, al menos entre los propios integrantes de la red, sí que existe una noción de actuación conjunta y se busca una coordinación de los diferentes recursos. Así, cuando ALBOR decidió comenzar con su programa de intervención social de calle con prostitutas se reunió con ACLAD, única entidad que realizaba esta labor hasta ese momento, para no solaparse con ellos y para poder aprender cómo hacer las cosas. Esto muestra la emergencia de unas pautas de buenas prácticas en la intervención<sup>56</sup>, y de una voluntad del aprendizaje de esas buenas prácticas, si bien presenta la limitación de no poder extenderse más allá de la propia red por la ausencia de un marco legal que les respalde.

Esta falta de capacidad de imponer un marco teórico común para la intervención con personas sin hogar lleva a que no sólo aparezcan iniciativas que proporcionen unos recursos concretos, como pueden ser estos repartos de comida, comedores en alguna entidad religiosa etc., sino que incluso aparecen entidades que desarrollan modelos de intervención completamente antagónicos y criticados desde nuestra red y que, sin embargo, se imponen con una fuerza similar sin que ellos puedan hacer absolutamente nada. Así sucede, por ejemplo, con el Centro RETO, y el Centro RETOMAR, dos instituciones que realizan intervenciones con personas en situación de exclusión y que presentan adicciones, cuyos criterios son abiertamente criticados por los miembros de nuestra red. En ocasiones se llega a considerar que incluso sus intervenciones contravienen de forma directa a la ética profesional de nuestro campo de estudio<sup>57</sup>. Sin

---

<sup>56</sup> La noción de buenas prácticas ha sido fundamental en la progresiva profesionalización de la intervención social. Dado que no existe un marco teórico suficientemente claro, las buenas prácticas de determinados lugares se han convertido en ejemplos arquetípicos que permiten orientar una reflexión sobre cómo debería ser esa intervención (CABRERA CABRERA, 2002). En este sentido habría que destacar la importancia de la intervención social con personas sin hogar en la ciudad de Valladolid ya que constituye en sí misma un ejemplo de buenas prácticas reflexionadas mediante los organismos que estamos analizando. El conocimiento de esta red asistencial sería muy útil para otras redes similares que funcionan en otras ciudades.

<sup>57</sup> Las quejas respecto a los procedimientos de estas entidades han sido una constante durante nuestro estudio. No sólo se quejan los propios técnicos y profesionales, sino que las personas sin hogar que han pasado alguna temporada dentro de estos centros hablan siempre muy mal de ellos, dando cuenta de que fue una experiencia muy dura vivir allí. Es muy común que se refieran a ellos como a “una secta”.



embargo, a pesar de los esfuerzos que realizan en la definición de cómo debería ser esa intervención, no consiguen llegar a unos mínimos de cumplimiento obligatorio que se puedan exigir a esas otras entidades, estando en una situación de impotencia absoluta ante ellas.

Además de esta limitación interior frente a la autonomía de las entidades, y a la limitación exterior frente a la actuación de entidades ajenas a la red, la falta de un marco legal específico que regule la intervención con personas sin hogar en el contexto municipal que estamos estudiando impone limitaciones a la propia intervención. Durante la realización de nuestro trabajo de campo hubo una persona sin hogar que presentó un caso que mostró los límites de la capacidad de intervención de la red. Expondremos su caso y cómo la búsqueda de soluciones implicó a los diferentes miembros de la red asistencial.

Se trata de una persona en situación de sin hogarismo que pasaba sus días con sus noches en espacios muy céntricos de la ciudad. Esta persona presentaba un consumo elevado de alcohol, así como indicios que apuntaban a una enfermedad mental, y pasaba todo el día sentada en plazas céntricas de la ciudad, interactuando con los peatones. Dormía en portales o entradas de garaje, teniendo en ocasiones problemas con los vecinos de esos inmuebles, lo que motivó la visita de la policía en algunas ocasiones.

La Red ÍNCOLA visitaba a esta persona durante nuestro trabajo de campo, y se trató de que visitara alguna institución para que no estuviera en la calle todo el día. Como parecía en contra de tener que hacer cualquier tipo de entrevista con un trabajador social, se le indicó que fuera a CÁRITAS, donde podría desayunar y ducharse sin tener que dar explicaciones. Sin embargo, esta persona afirmaba haber estado ya allí y que no le habían permitido nada de eso. A medida que la conversación fue profundizando se comprendió que en realidad confundía CÁRITAS con otro lugar y que nunca había ido allí.

Ante la imposibilidad de motivar su visita a algún recurso, y ante el hecho de que estaba ocupando un espacio de forma inadecuada, se buscaron los medios para mejorar su situación. Red ÍNCOLA comentó la situación con la Comisión Gestora de Casos para tratar de buscar una solución al problema. Se plantearon que interviniera el trabajador social del CEAS correspondiente, pero éste sólo puede intervenir en el caso de que la persona vaya a su centro y lo solicite. Esta limitación se debe a que las leyes Sociales

priman la defensa de la intimidad del individuo, de tal forma que nadie es competente para determinar que alguien necesita de su ayuda.

Se determinó entonces que la trabajadora social de CÁRITAS de encargaría de visitar a esta persona para tratar de motivar su participación en algún programa en alguna institución, pero fue inútil. Finalmente, tras muchas semanas de intentar buscar una solución, se determinó que la trabajadora social del Ayuntamiento solicitaría a la Policía Municipal que realizara una detención de 72 horas en las que se obligara a esa persona a pasar un examen psiquiátrico para determinar hasta qué punto padecía o no una enfermedad mental, y, a partir de ahí, poder establecer una estrategia de intervención con ella.

Este caso ilustra los límites en la intervención de la propia red. Muestra como existen una serie de casos donde no saben cómo actuar y deben reaccionar ante ellos buscando soluciones. El hecho de que no haya un marco legal adecuado a este colectivo deja en el aire las posibilidades de intervención de los profesionales y de las diferentes instituciones.

Vemos también como este inconveniente motivó una interacción entre ellos y una búsqueda de soluciones barajando las posibilidades que se ofrecen desde dentro de la propia red y que sólo cuando se agotaron los propios recursos se buscó una solución fuera de ella, que se entendía que era más brutal. Ilustra claramente las limitaciones de la intervención social de calle. A pesar de los esfuerzos desarrollados por Red ÍNCOLA para llegar a un mayor número de personas sin hogar que no se acercan a las instituciones, en la práctica, lo único que pueden hacer es una labor de acompañamiento y motivación para iniciar un proceso de reinserción social, pero no están capacitados para realizar ningún tipo de intervención social en la calle.

También muestra las limitaciones en la asistencia a personas con enfermedades mentales ya que, aunque se trataba de un caso bastante evidente de enfermedad mental, no era posible realizar un diagnóstico in situ de la persona que permitiera tomar decisiones sobre cómo encauzar el caso. Ante eso, la única solución existente era la de recurrir a las fuerzas de orden público municipales, únicas competentes en este tipo de situaciones. Por supuesto, hay que tener en cuenta que estas limitaciones responden también al hecho de la primacía de la libertad individual y del derecho a la intimidad. Ningún equipo de asistencia social puede estar legitimado para decidir sobre la

capacidad de autonomía de una persona, ni puede obligar a nadie a iniciar ningún tipo de terapia ni de proceso. El sistema parte del reconocimiento de la libertad individual<sup>58</sup>, además de basarse en la idea de que es la propia persona la que debe decidir iniciar un proceso de reinserción para que éste sea verdaderamente eficaz. Los límites vienen determinados, en este caso, por la imposibilidad de determinar si esa persona era o no capaz de tomar sus propias decisiones, y, por lo tanto, si se debía actuar o no *por* ella.

Al margen de que una reforma legal en este sentido resultaría una cuestión terriblemente complicada, y que es necesario entender la situación actual dentro de la evolución en la asistencia a personas con enfermedades mentales, este ejemplo ilustra perfectamente cómo los diferentes actores de nuestra red tienen que hacer frente a situaciones que no están debidamente delimitadas, lo que genera una sensación de impotencia en ellos. Ante estas situaciones, y tras comprobar sus propias limitaciones en la intervención, recurren al resto de miembros de la red para tratar de dar una solución conjunta a cada caso que se les presenta.

No hay que olvidar que, al igual que sucede con las dos comisiones que hemos presentado, lo que muestra los límites y las debilidades de esta red asistencial, la inexistencia de un marco legal específico que ratifique su noción de intervención social y que permita imponerla, es al mismo tiempo un hecho que presenta un gran potencialidad ya que permite que este marco normativo de la intervención se actualice de forma constante, estando siempre perfectamente adaptado a las posibilidades reales que ofrece la red, y a las demandas más urgentes que presentan las personas sin hogar. La necesidad de solucionar casos hace que los diferentes actores tengan que reaccionar y establezcan foros de encuentros formales e informales en los que se va generando un marco normativo de intervención. Este marco sirve como guía para sus procesos de toma de decisiones pero en ningún caso llega a asfixiarles, puesto que en el momento que se produzca algún cambio, realizarán una tarea conjunta de readaptación de sus

---

<sup>58</sup> En este sentido hay que recalcar que es necesario ser muy prudente a la hora de plantear modificaciones en las leyes que orientan la intervención social de calle, más aún con personas con alguna patología mental. Hay que tener en cuenta la experiencia en este campo con la institucionalización y la desinstitucionalización de los enfermos mentales (CAMPOS MARÍN, 1997, 1998; RODRÍGUEZ LAFORGA, 2011), antes de proponer ningún tipo de modificación. Si bien es cierto que en la situación actual se observa que casos como el que acabamos de exponer se encuentran en una situación de absoluta vulnerabilidad, también es verdad que una sobreprotección de estos sujetos llevó a su encierro y privación personal durante años. Nuestro caso ilustra cómo las diferentes instituciones trataron de ofrecer una solución prudente y adecuada con los medios que tenían, conjugando la asistencia a la persona y la defensa de la libertad individual.

parámetros de intervención sin tener que esperar los largos meses que supone un trámite de modificación de un marco legal.

A lo largo de este apartado hemos visto como nuestra red asistencial se establece como un marco que posibilita la intervención con personas sin hogar pero que, al mismo tiempo, emerge a partir de esa intervención. El trabajo con personas sin hogar supone el trazado de un itinerario personalizado en el que se ven implicadas todas las entidades y todos los recursos. Más aún, en ese trazado se ven implicadas también las ideas de cómo debería ser esa intervención, de tal forma que, en la praxis cotidiana que se produce dentro de la red se recrea ese horizonte referencial de cómo debería ser la intervención. De esa necesidad de los recursos de otras entidades surge la necesidad de establecer unos elementos que garanticen la coordinación entre ellos.

Estos elementos son la Comisión Técnica de Indomiciliados y la Comisión Gestora de Casos. Estas dos comisiones tienen una importancia fundamental en la configuración de la red, no sólo porque suponen la emergencia de una estructura formal que legitima esa red, sino porque se convierten en foros en los que se institucionalizan las interacciones de los miembros de la red. Además, estas comisiones adquirirán importancia también entre las interacciones de los miembros que se produzcan fuera de ellas, dando cuenta así de su importancia en la cohesión de la red.

Así mismo, estas dos comisiones se configuran también como foros en los que emerge la noción referencial de cómo debería ser la intervención con personas sin hogar, dando lugar a unas buenas prácticas idealmente consensuadas, aplicadas a la ciudad de Valladolid. Por otro lado, estas dos comisiones presentan también una debilidad interior y exterior derivada de la falta de un marco legal que garantice la posibilidad fáctica de imposición de sus consensos. Esto hace que las entidades de la red no necesariamente tengan que seguir los criterios adoptados en las comisiones, dando lugar a tensiones y fricciones entre los miembros. Además, les sitúa en una situación de indefensión ante otras entidades que intervienen con personas sin hogar sin ni siquiera tenerles en cuenta. Por último, les sitúa en una posición de desconcierto ante casos que no saben cómo gestionar, si bien es cierto que aquí la red despliega su eficacia, mostrándose capaz de articular soluciones conjuntas a situaciones inesperadas.



## **6.- EL VOLUNTARIADO EN LA RED ASISTENCIAL A PERSONAS SIN HOGAR**

### **6.1.- EL LUGAR DEL VOLUNTARIADO EN LA RED ASISTENCIAL**

Una vez definida la red asistencial y explicado el lugar que ocupan los profesionales, pasaremos a ver cuál es el papel que desempeñan los voluntarios en las diferentes entidades que componen esta red asistencial. Hasta ahora hemos visto como en nuestra red existen una pluralidad de puntos de vista sobre cómo debería ser la intervención y el uso de los recursos derivado del hecho de que las diferentes entidades que la forman tienen unos principios que diferencian sus procedimientos y actitudes. En el caso del voluntariado esto será aún más patente. Será el sector de la red donde se observará una mayor heterogeneidad. Esto se hará patente a nivel externo, comparando los voluntarios de unas y otras entidades, como a nivel interno, dentro de cada una de las instituciones que participan en la red. Veremos cómo la pertenencia del voluntariado a la red asistencial está determinada y posibilitada por su pertenencia a una de las entidades de la red, configurándose así como un colectivo de personas muy fragmentado, y dónde las propias entidades adquieren un papel fundamental al moldear las motivaciones y objetivos de los voluntarios para hacerlos cuadrar con los institucionales, de tal forma que esta pertenencia a las diferentes entidades aumenta aún más la heterogeneidad de base de este grupo. Por último veremos cómo encaja este colectivo dentro de la red asistencial, describiendo cómo se producen sus relaciones con otros voluntarios, con los profesionales y con las personas sin hogar.

Cuando hablamos de voluntariado entendemos a un grupo muy amplio de personas que desempeña una serie de tareas, bien sea a favor de algún tipo de colectivo social, bien en la defensa del medio ambiente, sin buscar una remuneración a cambio de ello, y siempre y cuando se haga de una forma libre y deliberada (Juventud, 2008). Así se entiende que la labor de estas personas es un ejemplo de altruismo, y se convierten en un grupo

fundamental que ayuda a mantener diferentes iniciativas sociales. La variedad de fines sociales o ecológicos a los que puede servir un voluntario hacen que la definición no pueda incluir un contenido más allá de señalar su aportación desinteresada, al margen de la esfera estrictamente laboral. Su presencia en un número creciente de instituciones y de actividades diferentes hace que la propia palabra voluntario se haya consolidado como un concepto de uso cotidiano que remite a un horizonte de colaboración, a una noción de justicia social, de solidaridad y de compromiso, de tal forma que sea considerado como algo intrínsecamente bueno, más allá de la bondad del servicio que se esté prestando. Así, respaldado por una gran valoración social, el voluntariado se extiende progresivamente, incluyendo cada vez a un número mayor de personas que configuran un grupo muy heterogéneo, con una gran disparidad de motivaciones, de objetivos, y que desarrollan tareas muy diferenciadas.

Dentro de nuestra red asistencial nos encontramos con un grupo muy nutrido de voluntarios que colaboran en todas las instituciones salvo en el Centro de Indomiciliados y Transeúntes que depende directamente del Ayuntamiento de Valladolid<sup>59</sup>. Mediante su colaboración con las otras 7 entidades se integran en la red asistencial que estamos estudiando, convirtiéndose en una parte fundamental de ella. Se trata de un grupo muy heterogéneo que colabora con la red asistencial desempeñando una gran cantidad de funciones diferentes en los distintos recursos que hemos explicado.

Su presencia en nuestro campo de estudio debe entenderse en el trasfondo de la presencia creciente del voluntariado en las diferentes ONG's que se fue imponiendo en las últimas décadas del siglo XX. Si bien es cierto que la presencia de personas que ayudan a otras personas y que participan en iniciativas comunitarias de forma altruista se podría rastrear a lo largo de toda nuestra historia, sucede que a partir de la década de los 80, especialmente en los 90, la figura del voluntario va ganado cada vez más peso dentro de estas organizaciones, hasta el punto de convertirse en una pieza fundamental que posibilita su actuación. La progresiva profesionalización que tiene lugar en el sector

---

<sup>59</sup> Esto resulta bastante lógico si tenemos en cuenta que el Ayuntamiento es la única entidad con carácter público que interviene en esta red. La participación de voluntariado en estas instituciones no se contempla salvo para circunstancias excepcionales (como pueden ser voluntarios ante un evento cultural o deportivo) pero no para el normal funcionamiento de sus servicios. Lo que sí que puede ser un dato llamativo es que el Ayuntamiento de Valladolid es la única entidad que, de unos años a esta parte, no acepta alumnos en prácticas de trabajo social. El resto de entidades perciben este hecho como un acto de opacidad y distanciamiento por parte del Servicio de Indomiciliados y Transeúntes. A su vez, los profesionales de este centro consideran que la presencia masiva de voluntarios, y puntual de alumnos de prácticas en otras entidades, les resta seriedad y va en detrimento de su trabajo.

asistencial, y que, tal y como hemos visto en los capítulos precedentes, cambia la idea de una asistencia caritativa por la una acción social, choca en ocasiones con este auge del voluntariado, puesto que tendrá que lidiar con unas concepciones diferentes de lo que significa intervención social. La importancia de la participación del voluntariado tiene también su reflejo en el marco institucional más amplio, de tal forma que así como hemos visto que no existe un marco legal específico para la intervención con personas sin hogar, sí que existe un marco legal sobre el voluntariado, articulado en leyes estatales y regionales.

Dada la importancia de este grupo dentro de nuestra sociedad, los estudios sobre sus particularidades se han ido sucediendo en los últimos años, analizando su composición, motivaciones, relevancia dentro de la sociedad civil etc. Las mismas ONG's han desarrollado programas de captación del voluntariado para sus diferentes programas al comprender lo beneficioso de su participación. En este sentido, al considerar al voluntariado dentro de nuestra propia red será necesario que tengamos en cuenta el horizonte de la sociedad en general. A pesar de que el interés de este trabajo se centre en la red asistencial a personas sin hogar, no hay que perder de vista que está inserta en un sistema social mucho mayor. Siguiendo a Rappaport, debemos considerar ese mundo cultural más amplio para acercarnos a la comprensión del papel que desempeña el voluntariado dentro de nuestra red. De esta forma mejoraremos la comprensión de un colectivo muy heterogéneo que participa en la atención a personas sin hogar en la ciudad de Valladolid.

A la hora de aproximarnos a este grupo de voluntarios, resulta interesante comenzar exponiendo los diferentes motivos que llevan a una persona a emprender una acción voluntaria. En este caso y, siguiendo la obra de Callejo e Izquieta(CALLEJO GONZÁLEZ, 1996; IZQUIÉTA ETULAIN, 1999), podemos clasificarlos en tres grupos principales que son: instrumentales, expresivos y las exigencias morales<sup>60</sup>. Las razones instrumentales remiten al deseo por parte del voluntario de mejorar sus capacidades personales, de adquirir una formación en un sector determinado, tener experiencias nuevas, e incluso llegar a optar a alguna plaza laboral con carácter

---

<sup>60</sup>Navarro Yáñez(NAVARRO YÁÑEZ, 2004) los considera sólo dos grupos pero mantiene las categorías. Lo que sucede es que en su planteamiento considera una división general entre motivación instrumental y motivación axiológica. Dentro de la motivación instrumental distingue dos grupos, la utilitarista y la expresiva o racional. En la axiológica sitúa la motivación cívica y la motivación religiosa. Bien optemos por una clasificación o por otra, lo relevante en este caso es que nos permiten ordenar la heterogeneidad de motivaciones del voluntariado.



remunerado. Los intereses expresivos se refieren a la voluntad de las personas que realizan labores de voluntariado de emplear esas labores para enriquecer su entorno social aumentando sus contactos con otras personas y, al mismo tiempo, adquiriendo un cierto prestigio social por el desempeño de estas funciones. Por último, las exigencias morales hacen referencia a la noción de deber moral, entendido como civil o religioso, que lleva a considerar el trabajo voluntario como una devolución de beneficios recibidos, o de un cumplimiento de un deber de solidaridad, justificada en términos sociales o religiosos<sup>61</sup>. Esta clasificación de los distintos intereses que motivan la acción voluntaria resulta especialmente interesante sobre todo si tenemos en cuenta que, tal y como expone el propio Izquierda, los diferentes intereses configurarían diferentes expectativas y actitudes que definirían su actuación. Además, esta clasificación no debe entenderse como un sistema rígido de categorías, sino como una orientación teórica que nos permita comprender mejor a este grupo dentro de nuestra red social.

La heterogeneidad del voluntariado no se reduce sólo a sus motivaciones, sino que también se manifiesta en otros aspectos como puede ser su formación, su edad, género<sup>62</sup> etc. Si contemplamos toda la red en conjunto, vemos cómo hay grandes diferencias entre, por ejemplo, el grupo de voluntarios generalmente jóvenes que forman el recurso de Café solidario de Red ÍNCOLA y, en el otro extremo, el grupo de voluntarios de una edad bastante elevada que integran CÁRITAS. Estas diferencias se deben a varios factores, entre los que podemos señalar el propio funcionamiento de los recursos y las estrategias de captación de cada entidad. Así, por ejemplo, el hecho de que CÁRITAS necesite voluntarios en un horario que coincide con una jornada laboral normal,

---

<sup>61</sup> Durante la realización del trabajo de campo se observó como frecuentemente se aludía a motivaciones de carácter moral y religioso, cosa bastante lógica si tenemos en cuenta que, salvo Cruz Roja y El Puente, las otras cinco entidades pertenecen a colectivos religiosos. A pesar de ello, estas motivaciones no son ni exclusivas ni excluyentes. Se pueden encontrar motivaciones religiosas en algunos voluntarios de una institución aconfesional como Cruz Roja, y motivaciones cívicas en una entidad de carácter religioso. Además, un mismo voluntario puede tener varias motivaciones detrás de la realización de su tarea. Este esquema es sólo una propuesta de análisis de la diversidad de motivaciones que sirve para comprender nuestro caso. No es una aplicación de esas categorías para estudiar su prevalencia.

<sup>62</sup> Aunque en este estudio no se haya incluido la perspectiva de género, resulta llamativo que en ALBOR no haya ningún voluntario de género masculino, ni ningún trabajador. En las conversaciones mantenidas con la psicóloga responsable del centro comentaba como algo curioso el hecho de que en todos los años que llevan funcionando sólo haya habido dos hombres voluntarios. Además contaron con la ayuda puntual de otros dos hombres que fueron el hijo de una trabajadora que ayudó de forma puntual para montar la web, y el novio de una voluntaria que la ayudó en una ocasión para un taller. También me comentó que tampoco han tenido ningún alumno de prácticas de género masculino, y que tampoco les llegan currículos de hombres. A pesar de que en su opinión la participación de personas de género masculino sería deseable porque enriquecería el funcionamiento del centro, no han desarrollado ningún tipo de estrategia para tratar de explicárselo a los potenciales voluntarios, alumnos de prácticas o trabajadores.

dificulta que participen personas con trabajo, mientras que, al mismo tiempo, se aparece como una actividad muy accesible para personas que ya han alcanzado la jubilación. Además, el hecho de que CÁRITAS sea una entidad que tradicionalmente ha venido desarrollando labores con este colectivo hace que algunos voluntarios hayan envejecido dentro de la propia institución, de tal forma que tienen muchos años de experiencia dentro del recurso con el que colaboran. En el caso de Café Solidario de Red Íncola, la juventud de su voluntariado se debe a que la captación se realiza principalmente en grupos universitarios, el horario de la actividad permite la participación de personas que dedican el día a estudiar o trabajar, y al hecho de que la institución tenga sólo 10 años de trayectoria.

A esta gran heterogeneidad que estamos describiendo habría que sumar, además, el factor de diferenciación que supone la pertenencia a las diferentes entidades. Si recordamos el apartado en el que estuvimos definiendo la red asistencial, vimos cómo se definía como un conjunto de personas, recursos e instituciones que establecían una serie de interrelaciones personales. Vimos también cómo la posición de cada uno de los individuos estaba determinada por una serie de factores entre los que se incluía su pertenencia a una determinada entidad. Pues bien, en el caso de los voluntarios, este factor será aún más determinante que en el resto de miembros, puesto que la pertenencia a una de las siete entidades es una condición necesaria para pertenecer a la red asistencial que estamos estudiando. No es sólo que la institución sea, en este caso, anterior al individuo y que por ello éste adquiriera una posición en la red por su pertenencia a dicha institución, sino que más bien, la prioridad institucional se manifiesta en el hecho de que es el marco que hace posible la pertenencia del voluntario a la red<sup>63</sup>.

No existe un voluntariado con personas sin hogar en términos abstractos, sino que existe un *ser voluntario* de una entidad y así, en virtud de la pertenencia de la unidad a la red asistencial, se pasa a estar inscrito en esta red de relaciones. De esta forma, las diferentes instituciones tienen un margen de acción bastante elevado a la hora de configurar las motivaciones de sus voluntarios, por lo que a los intereses y motivaciones que hemos presentado, habrá que sumar los diferentes objetivos perseguidos por las

---

<sup>63</sup> En este sentido hay que volver a traer a colación la analogía con la antropología del parentesco a la que hemos aludido con anterioridad. La red muestra aquí su capacidad de fragmentarse en redes más pequeñas que en realidad funcionan como el auténtico centro de reclutamiento de individuos (ARANZADI MARTÍNEZ, 2010).

diferentes instituciones que configurarán también el carácter de su voluntariado. Y viceversa, la diferente composición del voluntariado, atendiendo a sus motivaciones, edad género, formación etc., configurará también el carácter de las propias entidades a las que pertenecen, influyendo en el funcionamiento de los diferentes recursos. Así vemos cómo la heterogeneidad de este colectivo responde a una conjunción de cuestiones bastante complejas, entre las que la pertenencia a una determinada entidad adquiere bastante protagonismo.

Esta heterogeneidad debe entenderse tanto en un nivel externo, en el sentido que estamos analizando al mostrar las diferencias que impone el carácter y el funcionamiento de cada una de las entidades, pero también en un nivel interno ya que dentro de cada una de las instituciones encontramos también a un grupo de voluntarios que tiene una diversidad de motivaciones, objetivos y expectativas sobre cuál es su función dentro de toda la asistencia a personas sin hogar. Esta disparidad dentro del grupo de voluntarios, entendida en ambos niveles, hace que este conjunto de personas se convierta en ocasiones en un grupo difícil de gestionar. Se hace necesaria una importante labor de integración por parte de las instituciones, lo que en algunos casos se traduce en una sobrecarga de trabajo para los profesionales.

A la hora de definir su posición dentro de la red, también nos encontraremos con una serie de complicaciones. Si retomamos la perspectiva de la red asistencial que estamos estudiando, veremos cómo los voluntarios ocupan una posición muy compleja dentro de este entramado de interacciones sociales. Por un lado, dado que colaboran con tareas diferentes que garantizan la sostenibilidad y el desarrollo de las actividades que desempeñan los diferentes recursos, aparecen revestidos de cierta autoridad frente a las personas sin hogar. Forman una parte ineludible de la vida social de estas personas, estableciendo interacciones comunicativas con ellas, mostrando su apoyo, comprensión, capacidad de escucha etc., de tal forma que se acaban convirtiendo en personas importantes dentro de su cosmovisión. El mero hecho de que pertenezcan a una determinada entidad les hace aparecer como investidos de cierta autoridad frente a ellos. Por otro lado, establecen relaciones con los profesionales de las diferentes instituciones, ya que llevarán a cabo tareas dentro de sus recursos, de tal forma que el buen funcionamiento de esos recursos depende, en gran medida, de cómo funcionan los voluntarios. Así se puede decir que los voluntarios están plenamente inscritos en el

mundo de significaciones sociales que se despliega a partir de la interacción básica que configura nuestra red.

Sin embargo, al tratar de ver la red desde el punto de vista de los voluntarios nos encontraremos con una diferencia fundamental respecto a otros miembros. El hecho de que la afiliación a la red esté mediada por su pertenencia a una determinada institución hace que se trate de un colectivo fragmentado, además de heterogéneo. Decimos que este colectivo está fragmentado en el sentido de que sus miembros no tienen capacidad de desarrollar interacciones sociales con otros voluntarios, salvo si pertenecen a su misma entidad<sup>64</sup>. Mientras que hemos visto como la red dispone de espacios de intercambio de información y de interacciones comunicativas para los profesionales que garantizan la confrontación de sus ideas, los voluntarios sólo tienen relación con otros voluntarios de su institución, de tal forma que su relación con el resto de entidades y recursos que conforman la red asistencial sea sólo de forma indirecta, bien mediante los profesionales encargados de su entidad, bien por las conversaciones cotidianas con las personas sin hogar que dan cuenta de su rutina en otras entidades. Más aún, en muchas ocasiones esta fragmentación se reproduce incluso dentro de la entidad, ya que frecuentemente el voluntario desempeña sus tareas un día determinado, teniendo sólo un contacto social estable con sus compañeros de turno, y ni siquiera con todo el grupo de voluntarios de su entidad. Esta fragmentación acentúa aún más la heterogeneidad de las motivaciones, representaciones y expectativas que el voluntario tiene de la intervención con personas sin hogar, influyendo notablemente en el funcionamiento de toda la red en su conjunto.

De esta forma vemos cómo las diferentes entidades que se sitúan en la base de nuestra red asistencial ejercen una gran influencia en la configuración de las motivaciones y actitudes personales de sus propios voluntarios. Así mismo, vemos cómo esta diferencia de comprensiones del entorno asistencial tiene también su influencia en todo el conjunto de la red en general. La actuación de voluntarios, orientada por sus diferentes creencias y objetivos, será determinante en el funcionamiento particular de cada uno de los

---

<sup>64</sup> Salvo iniciativas puntuales y aisladas, como puede ser la celebración del día Mundial de las Personas sin Hogar, o jornadas locales y regionales de voluntariado, no existe ningún tipo de evento en el que se convoque a los voluntarios de todas las entidades. Esto hace que ni siquiera se conozcan entre ellos. En este caso puede verse una pequeña diferencia en el funcionamiento de las entidades religiosas respecto a las aconfesionales ya que, frecuentemente, sus voluntarios participarán en los rituales de carácter religioso que organizan el resto de entidades (bien sea en una misa, en la asociación parroquial, etc.) lo que hace que algunos de ellos sí que se conozcan. A pesar de todo, tampoco puede llegar a considerarse que entre estas instituciones haya un conocimiento de unos voluntarios hacia otros.

recursos que integran esta red. A su vez, el funcionamiento de cada recurso en particular influirá considerablemente en la vida de las personas sin hogar, en el trabajo de los profesionales, en el trabajo de los voluntarios y en el funcionamiento de los demás recursos que componen la red que estamos estudiando.

## **6.2.- LA PARTICIPACIÓN DEL VOLUNTARIADO Y SU INCLUSIÓN EN LA RED**

Una vez explicada la presencia del voluntariado dentro de la red asistencial a personas sin hogar que estamos estudiando, y comprendida la gran heterogeneidad que les caracteriza, pasaremos a analizar los aspectos más positivos de su participación en esta red, así como las cuestiones más problemáticas que conlleva esta participación. También veremos las estrategias que se siguen para tratar de limitar los problemas habituales con el voluntariado. Estas estrategias pueden entenderse como estrategias de inclusión dentro de las entidades y de la propia red asistencial.

Como hemos visto, el voluntariado en sí se ha convertido en un concepto social que goza de mucha aceptación, con una valoración muy positiva, que hace que se convierta en uno de los aspectos más destacados de cualquier iniciativa social. Esta valoración positiva general se refleja también en nuestra red asistencial, fomentando su participación en las diferentes entidades (GARCÍA ROCA, 2012). De este modo se convierten en un grupo numeroso dentro de nuestra red que contribuirá no sólo a las labores asistenciales propiamente dichas, sino a la propia creación de la red, asumiendo y modificando los significados sociales y las interacciones entre sus miembros. Se convierten en integrantes de esta red, y despliegan un entorno de relaciones sociales que tienen sus propias significaciones, contribuyendo así a definir el gran entramado de relaciones interpersonales que vincula a profesionales, instituciones, recursos, personas sin hogar y a los propios voluntarios.

La existencia de voluntarios dentro de nuestra red asistencial es ampliamente valorada por todas las entidades, en virtud de la gran cantidad de funciones que desempeñan y de los campos en los que colaboran. A continuación nos centraremos en algunos de los aspectos más destacados del voluntariado y que contribuyen de forma considerable al funcionamiento de nuestro objeto de estudio.

En primer lugar, hay que destacar que su participación garantiza la sostenibilidad de los recursos. Aunque el número de voluntarios varíe bastante de una institución a otra, y de un recurso a otro, lo cierto es que, en términos generales, su colaboración resulta fundamental para poder mantener los recursos que integran esta red asistencial. Resulta evidente que, con los medios disponibles a fecha de la realización de este estudio, sería imposible mantener el servicio que prestan los diferentes recursos en la ciudad de Valladolid si no fuera gracias a la participación del voluntariado. Partiendo siempre del reconocimiento de su labor, habrá que plantearse los límites de la participación del voluntariado. La presencia de un grupo demasiado numeroso de voluntarios, con su diversidad de motivaciones y objetivos, puede poner en un brete todos los esfuerzos por superar el paradigma caritativo que se vienen realizando en estos últimos años. Además, si bien su colaboración resulta un hecho que posibilita la asistencia social prestada, en ningún caso puede sustituir la labor del personal cualificado que desempeña las tareas de máxima responsabilidad dentro de este entramado asistencial, como son el trazado de itinerarios personalizados y el seguimiento de casos.

El tipo de tareas de colaboración que desempeñan los voluntarios será muy diferente de una institución a otra pero, al menos en términos ideales, siempre debe permanecer en el marco de la colaboración sin sustituir nunca la intervención profesionalizada. En CÁRITAS, por ejemplo, se encargarán del mantenimiento del ropero y de su distribución, del comedor por las mañanas y de dar la merienda por las tardes, haciendo así posible que pueda funcionar el Centro de Día. Lo mismo sucede en el albergue municipal gestionado por CRUZ ROJA, donde los voluntarios se encargarán de la recepción de los usuarios en las instalaciones y de atender el comedor, siempre en colaboración con los monitores especializados que se encargan de asegurar el buen funcionamiento del servicio. En otras instituciones como en ACLAD, en ALBOR, en EL PUENTE o en el CIAM, los voluntarios colaborarán también con la realización de los talleres que se organizan para las personas sin hogar, encajando siempre su actividad en el marco de actuación que definen las distintas entidades. En todos estos casos, pues, la participación de los voluntarios resulta fundamental para que el buen funcionamiento del recurso sea posible, si bien la intervención social continúa siendo una tarea que recae en manos de los profesionales que tienen mucha presencia dentro de la institución y del recurso, y que se encargarán de definir la posición y las tareas desempeñadas por los voluntarios dentro de los recursos vinculados a la institución.

Un caso especial lo encontramos en el recurso de Café Solidario de la RED ÍNCOLA. En esta ocasión, podemos observar como los voluntarios asumen también la responsabilidad directa del propio recurso. No sólo lo posibilitan con su participación, sino que gozan de un margen de agencia bastante amplio, asumiendo una serie de responsabilidades atribuidas a los profesionales en el resto de los recursos. En este caso los propios voluntarios realizan las labores de acompañamiento y motivación con las personas que duermen en la calle, convirtiéndose en figuras muy relevantes para estas PSH y para la propia red, ya que estos voluntarios son, de facto, el contacto directo entre esas personas y los recursos e instituciones de la red. En este caso vemos cómo el recurso se encuentra en una encrucijada: si se atuvieran a los términos ideales que acabamos de exponer, este recurso sería inviable puesto que resultaría muy costoso disponer de una serie de profesionales que estuvieran presentes en cada uno de los equipos todos los días que se realiza atención de calle. La única forma de poder llegar a todo el mundo que lo necesita es recurrir a la colaboración desinteresada de voluntarios. Pero al mismo tiempo, esta participación tan importante del voluntariado conlleva la limitación interna de su acción social<sup>65</sup>.

Son conscientes del peligro de la poca profesionalidad que una participación proporcionalmente tan masiva del voluntariado podría acarrear, de tal forma que han desarrollado una serie de estrategias de comunicación interna entre el trabajador social y los miembros de los diferentes equipos para poder dar solución a la diversidad de problemas que puedan surgir. Además, a lo largo del año realizan numerosos cursos de formación específica para los voluntarios enfocada directamente en casos concretos que tiene que abordar de forma cotidiana, tratando de conseguir así la profesionalidad y seriedad que requiere un recurso de este tipo. Vemos, pues, cómo la entidad ha tratado de dar solución a un problema social, el de la gente que duerme en la calle, realizando una labor de acompañamiento. Al mismo tiempo, y como consecuencia de la forma en

---

<sup>65</sup> Recuérdese aquí lo que se comentó en el apartado anterior. Al problema mencionado que conlleva la inexistencia de un marco legal específico, se suma también la limitación del hecho de que la asistencia de calle no la realicen profesionales. De este modo no se puede hablar de una verdadera intervención social. Un trabajador social, dentro de un programa determinado como el del SAMUR SOCIAL de Madrid, estaría autorizado a tomar ciertos datos de las personas, emitir un diagnóstico social y tomar unas decisiones que pudieran solventar las situaciones. Los voluntarios de esta institución, sin embargo, no tienen capacidad legal para recoger datos, ni tienen capacidad técnica para realizar un diagnóstico social ni pueden tomar decisiones directas. Durante nuestro trabajo de campo se ha llegado incluso a ver casos en los que en ÍNCOLA se conocía a el PSH por un nombre falso, mientras que en otras instituciones se les conocía por el verdadero. Llegar a hacer coincidir las descripciones físicas de las personas no siempre es sencillo, de tal modo que en ocasiones han tardado semanas en saber de quién se hablaba en la Comisión Gestora de Casos.

que se lleva a cabo esa solución al problema social, ha sido necesario implementar estrategias para solucionar el *problema* que suponía la participación del voluntariado.

Además de posibilitar el funcionamiento de los recursos, otro motivo por el que se fomenta la participación del voluntariado es por la capacidad de difusión y proyección social que ello supone. Tal y como hemos comentado ampliamente en este trabajo, el objetivo último de la intervención con personas sin hogar remite a su inclusión en la sociedad. Para ello será necesario contar con una serie de recursos y de medios materiales que permitan que los profesionales garanticen unos mínimos de estabilidad en la vida de una persona mientras se le va motivando para que sea capaz de asumir las responsabilidades que conlleva una vida en sociedad y disfrutar de los derechos que eso comporta. Esto implica un gran esfuerzo por parte de profesionales y personas sin hogar que se prolonga a lo largo del tiempo, con sus fases de avance y de retroceso, y que configuran el proceso asistencial que estamos estudiando en este trabajo. Además de este esfuerzo personal por parte de los miembros de la red asistencial, será también necesario que la sociedad sea lo suficientemente permeable y abierta como para posibilitar que una persona sin hogar sea capaz de establecer un entorno afectivo y social sólido. No basta con los esfuerzos realizados dentro de la propia red sino que es necesario, además, que la sociedad esté dispuesta a participar en el proceso, facilitando esa reincorporación social que se persigue.

A la par que se ha ido imponiendo este enfoque más profesionalizado a la hora de abordar el fenómeno del sin hogarismo se ha ido poniendo cada vez más de manifiesto la necesidad de conseguir concienciar a la población de esta problemática social como un paso fundamental e inevitable para la consecución del objetivo de la inserción social. No hay que olvidar que nuestra red asistencial debe ser entendida siempre como una red de interacciones sociales que se integra en un marco social más amplio al que precisamente tratan de dirigirse las propias personas sin hogar mediante la labor compartida con los profesionales. Por eso en los planes de trabajo de los profesionales figura también como un objetivo importante el concienciar a la sociedad de la problemática de este colectivo, tratando de establecer así estrategias capaces de favorecer su inclusión. Como hemos visto, a pesar de que la presencia de personas sin hogar sea una constante en los entornos urbanos de los países desarrollados, continúan siendo prácticamente invisibles para la mayor parte de la población. Conseguir dar



visibilidad a este colectivo se convierte en un objetivo a conseguir para garantizar el buen término de todo el proceso de intervención social.

En este sentido, diferentes organismos supranacionales desarrollan campañas de difusión y concienciación que tienen también su repercusión a nivel local, si bien es cierto que sólo consiguen relevancia social en momentos puntuales como en la celebración del Día de las Personas sin Hogar, en las fiestas de Navidad o en algunos artículos de periódico que de vez en cuando pueden verse en la prensa local<sup>66</sup>. Aquí también tiene mucha importancia la participación del voluntariado ya que se considera una forma de dar visibilidad social a esta problemática. Uno de los objetivos que se persigue con la participación del voluntariado es conseguir que sean capaces de trasladar los aspectos más relevantes de la vida de las personas sin hogar a sus respectivos entornos sociales, sirviendo así como altavoces para la causa del sin hogarismo. En este sentido, tiene mucha importancia el hecho de que socialmente el desempeño de tareas de voluntariado esté positivamente valorado, ya que estas personas gozarán de una cierta audiencia para la promoción de sus tareas, sólo por el estatus que el hecho de ser voluntario les otorga en sus entornos sociales. Esto convierte a los voluntarios en piezas clave dentro de la estrategia de difusión del fenómeno del sin hogarismo y, al mismo tiempo, les convierte también en un punto en el que la red asistencial se hace visible. No sólo se hace visible para los demás en sus respectivos entornos sociales, sino que también la propia red se hace visible para el voluntario ya que se tratará de transmitirles la visión sobre la intervención social y sus respectivos debates que hemos expuesto en el apartado anterior. Vistos como sujetos capaces de dar difusión a esta red, la heterogeneidad que caracterizaba a este grupo de voluntarios se convierte en un aspecto muy positivo puesto que así se garantiza un acceso a entornos sociales muy diferentes.

---

<sup>66</sup> La relación entre las instituciones que prestan atención a PSH y la prensa es terriblemente complicada. Por un lado, comprenden que es un método muy eficaz para dar visibilidad al colectivo. Pero otro, les acusan precisamente de miopía y de sensacionalismo, ya que tienden a sacar sólo las noticias realmente terribles, y alguna campaña en época de Navidad. En concreto, durante el mes de diciembre es frecuente ver alguna alusión en prensa a los PSH y llamadas a la solidaridad que motivan que muchas personas decidan ir de voluntarios un día o dos a una de estas instituciones, provocando reacciones adversas. Así, es frecuente que la gente quiera ir de voluntaria al comedor del Ayuntamiento. Cuando se les explica que en el Ayuntamiento no hay voluntarios, se consigue que se vuelque a la opinión pública la idea de que el ayuntamiento no quiere hacer nada por los desfavorecidos. En otros casos, alguna persona ha llamado al albergue para llevar las sobras de la cena de Navidad. Cuando se les ha explicado que salvo que consigan traer cena para las 56 personas que duermen en el albergue, no se aceptará su comida, lo han interpretado también como un desplante y una despreocupación por parte de esta entidad hacia los PSH. Situaciones de este tipo hacen que durante la temporada de solidaridad institucionalizada, los profesionales de nuestra red tengan que hacer frente a una situación de estrés aún mayor que la habitual.

Esta función de promoción que cumple el voluntariado no debe restringirse sólo a la red asistencial y al problema del sin hogarismo, sino que también es ampliamente valorada por parte de las instituciones. Tal y como hemos comentado, a la hora de abordar la presencia del voluntariado en la red asistencial habrá que entenderla como siempre vinculada a una entidad en concreto, no a la red en general. De esta forma, las tareas de difusión de la problemática de las personas sin hogar que desempeñan los voluntarios estarán canalizadas por las distintas instituciones que también aprovecharán este potencial para buscar su propia promoción. Así, todas las entidades establecen la captación de voluntarios como un objetivo fundamental, ya que su participación les permitirá ahorrar en costes, de forma que podrán hacer más extensivos sus servicios e incluso habilitar nuevos recursos, y también porque contar con un nutrido grupo de voluntarios asegura una mayor visibilidad en la sociedad lo que mejora su posición y relevancia social, aumentando así sus posibilidades de ejecución de proyectos.

Sin embargo, hay que señalar que si bien la participación de voluntarios resulta muy beneficiosa para las instituciones por los motivos que acabamos de exponer, tampoco puede llegar a sobrepasar unos límites puesto que podría llegar a poner en peligro la viabilidad de la propia institución. Si el número de voluntarios fuera excesivo sería imposible llegar a una coordinación efectiva con ellos, de tal forma que los programas dejarían de ser operativos y terminarían fracasando. En nuestro caso de estudio también se observa esta paradoja que conlleva la participación del voluntariado. Si bien es cierto que posibilitan el funcionamiento de los recursos y que son ampliamente valorados por su capacidad de difusión y promoción social, también es verdad que conllevan una carga de trabajo que recae sobre los profesionales de la red. Para que la labor del voluntariado sea eficiente es necesario que estos voluntarios estén debidamente integrados en el recurso en el que sirven. Si el grupo de voluntarios fuera demasiado numeroso, o bien convertiría su integración en el programa algo inalcanzable, o bien supondría que este grupo se convirtiera en el centro de atención de los trabajadores sociales, que tendrían que dedicar todos sus esfuerzos a la integración del voluntariado, desplazando así su atención de la intervención social con PSH.

Además de posibilitar el funcionamiento de los recursos y de servir para la difusión y visibilidad social del colectivo de personas sin hogar, la colaboración de voluntarios resulta también un hecho muy valorado por parte de los profesionales que forman esta red, y de las propias personas sin hogar, porque se convierten en una figura capaz de

aportar una sensación de normalidad al día a día de estas personas. Si pensamos detenidamente en el itinerario habitual de una persona sin hogar en la ciudad de Valladolid, nos daremos cuenta de que frecuentemente están entrando en contacto con los profesionales y trabajadores, de tal forma que al final pueden llegar a tener la sensación de estar siendo constantemente controlados. Se corre así el riesgo de llegar a un hartazgo por parte de las personas sin hogar, que acaban narrando una historia estereotipada una y otra vez, a modo de moneda de cambio para obtener el acceso a determinados recursos. En este sentido, la presencia del voluntariado supone un pequeño balón de oxígeno ya que les permite desarrollar interacciones sociales con gente que, si bien es cierto que pertenece a la red, no les puede controlar de la misma manera que lo hacen los profesionales. Por supuesto que esto no quiere decir que la relación entre un usuario y un voluntario deba ser entendida de igual a igual. La posición del voluntario es diferente a la de la persona sin hogar, y por tanto no puede tratarse de una relación entre iguales. Desde luego que un voluntario tendrá que ser capaz de aportar cercanía y confianza, y en virtud de esa cercanía y confianza conseguirá generar precisamente esta sensación de alivio que estamos comentando. Pero esta cercanía no debe sobrepasar unos límites ya que, en ese caso, se llegaría a producir una situación que causaría grandes problemas en el funcionamiento del recurso.

El hecho de que los voluntarios provengan de entornos sociales muy diferentes ayuda a que las personas sin hogar mantengan el contacto con esa realidad, al proporcionar temas de conversación más frescos, más novedosos que lo que supondría el estar continuamente con un sector profesionalizado. Además, al no sentirse evaluados por la mirada de un profesional, es posible que en las interacciones sociales con los voluntarios salgan a la luz determinados problemas que de otro modo serían silenciados y que de esta forma podrán obtener una respuesta por parte de los profesionales. El voluntario se convierte así en un medio de comunicación entre las personas sin hogar y el sector profesional de nuestra red al ser capaz de generar contextos comunicativos de carácter más informal en los que emerjan problemáticas sociales que permanecían ocultas. De este modo, será fundamental que se desarrollen una serie de estrategias de comunicación que garanticen que los problemas detectados lleguen a los profesionales para que éstos sean capaces de articular las soluciones necesarias a esas problemáticas.

Estos aspectos positivos de la participación del voluntariado en las instituciones que conforman nuestra red asistencial no son más que algunos de los que destacan las

diferentes instituciones<sup>67</sup>. Sirven para poner de manifiesto que ser voluntario, además de implicar el desarrollo de labores en pro de una causa social de forma interesada, o más bien precisamente por ello, conlleva una carga de responsabilidad bastante considerable. Esta responsabilidad debe entenderse tanto para con las personas sin hogar, como para con la propia red asistencial. El hecho de que su labor resulte fundamental para garantizar el funcionamiento de determinados recursos hace que su forma de actuar tenga una gran influencia en el funcionamiento de esos recursos y por ende, en la vida de las personas sin hogar y en el funcionamiento de la red. El hecho de que se conviertan en portavoces y difusores de esta problemática y de las diferentes instituciones, les concede un margen de influencia bastante grande en la percepción que la sociedad tenga de ambas cosas. Su posición intermedia entre los profesionales y las personas sin hogar que les permite habilitar contextos de interacción social de carácter más informal, les hace responsables del desarrollo de esos contextos informales y del contenido que se pueda llegar a tratar en ellos, así como de su correcta comunicación a los trabajadores sociales.

### **6.3.- ESTRATEGIAS DE FORMACIÓN E INTEGRACIÓN DEL VOLUNTARIADO**

Desarrollar un voluntariado de forma responsable conlleva, pues, contar con una serie de conocimientos de modos de proceder que permitan que el voluntario sea capaz de desarrollar esas tareas. Esto hace que la formación del voluntariado se convierta en algo esencial para garantizar el buen funcionamiento de los diferentes recursos y entidades, y por ende de toda la red. Ya el marco legal general del voluntariado establece la formación específica como un derecho básico del voluntario que deben satisfacer las entidades en que desarrollen sus tareas.

En este sentido, y especialmente referido a nuestro caso de estudio, habría que distinguir dos tipos principales de formación. Una es la formación de carácter más individual, los conocimientos y aptitudes personales de cada voluntario que le capacitan para poder desarrollar sus tareas. Nos referimos, por ejemplo, a los conocimientos de informática

---

<sup>67</sup> Frecuentemente se habla del beneficio que las interacciones más informales tiene para la autoestima de los PSH, su capacidad para dinamizar el funcionamiento de los recursos y de las propias instituciones, su capacidad para demostrar la vigencia de valores socialmente positivos como son el altruismo y la solidaridad etc.

de una persona que imparta un taller para ALBOR, los conocimientos de un determinado idioma por parte de la persona que imparte un curso en el CIAM etc. Estos conocimientos, al ser de carácter personal, se entienden como la aportación personal de cada voluntario y son bagaje que ya trae consigo.

El otro tipo de conocimientos serán los referidos propiamente al modo en que su institución participa en la intervención con las personas sin hogar. Esto comprende tanto el aprendizaje del funcionamiento más técnico de un recurso concreto (aprender a calentar la leche en el comedor de CÁRITAS, el funcionamiento del ropero etc.), como la noción de la problemática de las personas sin hogar en general y la forma que se tiene de proceder con ellas, para que sean capaces de satisfacer todas las expectativas anteriormente descritas que genera la participación del voluntariado. De este modo, la preocupación por la formación del voluntariado se convierte en un aspecto fundamental para garantizar el buen funcionamiento de todos los recursos de nuestra red.

Esta preocupación, que es algo que constantemente sale a la luz en las entrevistas que se han mantenido con los diferentes profesionales durante la realización del trabajo de campo, se convierte en un tema que llena sus discusiones. Siguiendo la lógica que les llevó a una coordinación entre ellos para tratar de dar una respuesta conjunta a las necesidades de las personas sin hogar, han elaborado también un marco de formación para los voluntarios que permita así trasladarles el contexto más amplio de la problemática social del sin hogarismo. Explicando qué es una persona sin hogar y los diferentes aspectos y objetivos de la intervención social con ellos, se trata de proporcionar un marco común de referencia en el que cada voluntario pueda comprender mejor qué lugar ocupa su recurso. Por ello, la Comisión Técnica de Indomiciliados elabora el Cuaderno de formación del voluntariado en sector de personas sin hogar (Concejalía de Bienestar Social, 2012)<sup>68</sup>, que, como ya hemos visto, ejemplifica el trabajo conjunto por definir un marco teórico común, adaptado a las particularidades de la ciudad de Valladolid. Transferir este marco teórico al voluntariado supone incluirle dentro de la red, de tal forma que este documento se convierte en una representación de la propia red en general que se ofrece así para poder ser asumida por el voluntario. De este modo se pretende dar una respuesta conjunta a las

---

<sup>68</sup> Este cuaderno de formación es el único material impreso específico que existe para la formación de voluntarios con PSH. Alguna institución cuenta con materiales para trabajar aspectos específicos de su colectivo, pero en ninguna se ha encontrado que tengan un cuaderno alternativo a este que aborde la problemática del sin hogarismo en su conjunto.

necesidades básicas de formación generales que deberían tener todos los voluntarios implicados en el trabajo con personas sin hogar para que así sean conscientes de sus responsabilidades.

Pero, al mismo tiempo, sucede que, tal y como hemos explicado a lo largo de este apartado, la vinculación de los voluntarios con la red se realiza mediante las entidades, de tal forma que este marco teórico consensuado y comúnmente elaborado, dependerá de cada entidad en particular para poder llegar al voluntario. A pesar de que el Ayuntamiento de Valladolid se haga cargo de la edición y distribución de este material de formación básico, garantizando así que llegue a todas las entidades, los profesionales de cada institución tendrán un papel muy importante que jugar en el despliegue de este documento. Serán ellos los que podrán otorgarle más o menos importancia, los encargados de decidir qué partes son más relevantes y de explicárselas a los voluntarios<sup>69</sup>. En este explicar, se comentará no sólo el contenido del folleto, sino también se transmitirá los debates surgidos en su elaboración, los diferentes puntos de vista respecto a los temas más importantes para ellos, de tal forma que la misma creación y desarrollo del marco teórico que se desplegaba en la Comisión Técnica de Indomiciliados y en la Comisión Gestora de Casos se trasladará ahora al voluntariado, permitiendo así su participación en ella. Así vemos como la red no sólo se materializa en el Cuaderno del Voluntariado, sino que se recrea en las interacciones entre los trabajadores de las distintas entidades y sus voluntarios, redefiniendo nuevamente el marco asistencial, y dotando de significación a los demás recursos y entidades.

Además de esta formación de carácter general, conscientes de la importancia de este tema, las diferentes entidades han desarrollado una serie de estrategias de formación de carácter particular. Dentro de estas estrategias podríamos distinguir dos tipos fundamentales; la formación de carácter directo y la formación de carácter más indirecto. Entendemos como formación de carácter directo aquellos recursos que tienen la finalidad declarada de formar al voluntario, tanto en lo que se refiere a sus funciones, como a la formación institucional y a la formación sobre el colectivo con el que va a desempeñar su labor. En este apartado se incluirían, pues, todos los cursos de formación

---

<sup>69</sup> Esto hace que haya casos de voluntarios que ni siquiera saben que existe este cuadernillo. Esto debería entenderse desde una perspectiva amplia. Por un lado, puede reflejar el poco interés de una determinada institución por hacérselo llegar a los voluntarios, por otra el desinterés del propio voluntario ante los recursos de formación que cada una de las entidades pone a su disposición. Sea por la causa que sea, lo cierto es que sigue habiendo muchos voluntarios que desconocen este texto.

genéricos y específicos que se dan a los voluntarios. Es importante señalar que, puesto que la responsabilidad de la formación recae en las entidades a las que pertenecen los voluntarios, estos recursos presentan frecuentemente un sesgo institucional dedicado a promoción y creación de la propia entidad.

Por ejemplo tenemos el caso de Cruz Roja. Una persona que quiera realizar un voluntariado en esta entidad deberá realizar, en primer lugar, un curso de formación institucional sobre el funcionamiento y los principios que rigen la labor de Cruz Roja española. Posteriormente, la trabajadora social encargada del programa de atención a Personas sin Hogar se encargará de realizar una entrevista personal al voluntario para determinar su aptitud para el programa y para darle la formación básica necesaria sobre las personas sin hogar y las labores de su institución con este colectivo. Después acudirá al albergue municipal donde aprenderá el funcionamiento del recurso colaborando directamente con otros voluntarios. Además, una vez al mes se celebra una reunión de todos los voluntarios del servicio para garantizar una formación continuada. Estas reuniones se convierten en un foro en el que los voluntarios tienen la oportunidad de intercambiar visiones sobre su trabajo y formular las preguntas que crean oportunas a la trabajadora social sobre cualquier tema relacionado con las personas sin hogar. En algunas ocasiones también se trabajan temas específicos como drogodependencias, salud mental, subsidios económicos etc.

Otro ejemplo de formación directa son los diferentes cursos que imparte Red ÍNCOLA. Hay una formación general y una entrevista personal con la trabajadora social, que se debe realizar para poder ser voluntario de la entidad. En este proceso el voluntario aprende los principios que guían a la institución al tiempo que se acerca al colectivo con el que ésta trabaja, los inmigrantes. Después, el aprendizaje del funcionamiento concreto del recurso se realizará también mediante una observación directa y la colaboración con otros voluntarios. Además, a lo largo del año impartirán una serie de cursos específicos sobre temas concretos. Como se ha comentado anteriormente, estos cursos resultan fundamentales para el voluntariado de Café Solidario puesto que enseñan a afrontar situaciones concretas con las que se encuentran los voluntarios de este servicio de forma cotidiana. Se convierte así en una formación continuada que se va adaptando a las necesidades del recurso.

Junto a estos dos ejemplos habría que incluir las reuniones y entrevistas que los voluntarios mantienen con los respectivos responsables institucionales y los profesionales de los recursos específicos para personas sin hogar de cada una de las entidades. Aquí tiene también mucha importancia la existencia de folletos de formación específicos, como el desarrollado por ALBOR que incide en la importancia de afianzar la noción de la tarea de acogida entre todos sus voluntarios como un eje que vertebra la filosofía de su centro.

Por otro lado encontramos también estrategias de formación de carácter indirecto. Con esto nos referimos al tipo de medidas que habilitan las diferentes entidades para garantizar una integración del voluntariado en el recurso de forma continuada. En este caso, no se establecen como tiempo de formación, sino que se convierten en hábitos que se integran en el desarrollo de la rutina habitual de los diferentes recursos. De esta forma, resultan ser muy efectivas ya que sí que consiguen llegar al voluntario. Su mera participación en el recurso hace inevitable su participación en estas formas indirectas de formación. Así, por ejemplo, puede entenderse la reunión que tienen los trabajadores del albergue municipal antes de comenzar su turno. En el despacho se intercambian opiniones, se leen en voz alta los informes de días anteriores y se comentan las previsiones para la noche, de tal forma que los voluntarios reciben la información más urgente para poder realizar su tarea, al tiempo que también tiene la oportunidad de comprender su recurso más allá de su propio turno de trabajo.

Otro ejemplo de formación indirecta lo encontramos en la Red ÍNCOLA. Antes de realizar sus salidas, se reúnen y repasan los sucesos más importantes de las personas a las que van a visitar. Se reparten las rutas y comentan los aspectos más problemáticos y más llamativos de cada una de ellas. Además, en cada ruta habrá un encargado de realizar un informe y remitírselo al resto por email. De este modo, todos están al corriente de las rutas en las que no participan, y también en los días que no participan, mejorando así su percepción general del recurso. En estas reuniones también se comenta la información más relevante sobre los PSH que van a visitar proveniente de la comisión Gestora de Casos, y del otro recurso de la red que es Calor y Café.

Estas estrategias de formación de voluntariado son muy importantes porque garantizan no sólo el buen funcionamiento del recurso, sino también la continuidad de la entidad en el tiempo al funcionar como un método de afianzar la noción de pertenencia al grupo de



voluntarios que pertenece a la propia entidad. Las estrategias de formación indirectas resultan muy útiles para garantizar la actualización permanente de la formación del voluntariado, pero están más encaminadas a solventar los problemas de carácter más inmediato. Sigue siendo necesario establecer una formación de carácter más directo, capaz de abordar cuestiones más generales y con una visión más a largo plazo. La formación directa no puede reemplazarse por esta otra formación indirecta. Sigue siendo una parte fundamental para garantizar el buen funcionamiento de las entidades que conforman la red asistencial.

A pesar de la importancia reconocida a esta formación directa por parte de los profesionales que integran nuestra red, conseguir que los voluntarios sigan estos recursos resulta una tarea extraordinariamente complicada. Es frecuente que los trabajadores se quejen de la dificultad con la que se encuentran a la hora de conseguir una formación del voluntariado que ellos consideran totalmente necesaria<sup>70</sup>. Por mucho que insistan en su importancia en las entrevistas previas, conseguir reunir al grupo de voluntarios para que realice una formación continuada se convierte en una tarea a menudo imposible.

En este caso tiene mucha importancia la gran heterogeneidad que presenta este colectivo y que hemos comentado anteriormente. Muchos voluntarios consideran que es suficiente con colaborar y ayudar a los demás, sin tener en cuenta cómo se podría optimizar esa ayuda. En algunos casos, el hecho de que haya voluntarios que llevan ya muchos años colaborando con la entidad, hace que hayan creado su propia visión del mundo y no estén dispuestos a escuchar las teorías de otros. Esto resulta especialmente observable en aquellos casos en los que el voluntariado es de una edad elevada, ya que

---

<sup>70</sup> En este sentido, nos atreveríamos a afirmar que los trabajadores se encuentran generalmente frustrados ante la dificultad de motivar a los voluntarios a que tomen parte en los cursos de formación. En Cáritas la sola idea de plantear este tipo de recursos les parecía una locura a los trabajadores sociales. Sus voluntarios entienden como formación los cursos de pastoral que se imparten periódicamente. En ALBOR, ante la disparidad de horarios laborales de los voluntarios, se renuncia a intentar hacer algún tipo de formación de forma continuada. Se hace formación para programas específicos, como su programa de prostitución LENA, pero no se contempla una formación dirigida a sin hogar. Y lo mismo sucede en ACLAD donde sí que hay un curso de formación para el Comité Ciudadano Antisida, pero no hay una formación específica continuada para los voluntarios del Centro de Día. En Cruz roja, la trabajadora social también refiere un alto grado de frustración al no conseguir motivar a los voluntarios para que asistan a las reuniones.

Un contrapunto interesante lo tenemos con Red Íncola. Durante el trabajo de campo tuvieron lugar algunos de sus cursos y fueron casi todos los voluntarios. Los que no pudieron ir excusaron asistencia. Esto puede deberse al hecho de que al ser mayoritariamente estudiantes tiene más tiempo libre, pero también hay que considerar el hecho de que al ser un grupo de gente joven se ha consolidado como grupo, de tal forma que el curso de formación es, al mismo tiempo, una reunión social que ellos disfrutan.

pueden mantener aún la visión caritativa sobre las personas sin hogar, sin haber llegado a comprender el giro teórico que se ha dado con la defensa de la intervención social y la lucha por la inclusión<sup>71</sup>. En otros casos, el hecho de que el voluntariado se dedique a sus tareas durante su tiempo de ocio hace que no esté disponible para las reuniones de formación con demasiada facilidad, de forma que conseguir cuadrar los horarios de todo el grupo se convierte en una labor muy complicada

De esta forma, la formación del voluntariado es una cuestión considerada como fundamental por parte de los profesionales de la red, pero que sin embargo no logra un seguimiento constante por parte de la gran mayoría del voluntariado. Y este resulta un hecho crucial ya que en esta formación es uno de los puntos donde la constitución de la red se puede observar con bastante nitidez. Cuando un profesional tiene que afrontar la tarea de transmitir qué son las personas sin hogar, cómo se trabaja con ellos y cuáles son los objetivos perseguidos, se pone en movimiento todo el marco teórico que se define en la práctica cotidiana y en la interacción entre ellos ya que al transmitir su propia visión, aludirá también a las visiones encontradas de los otros, aunque sólo sea para rebatirlas y justificar su postura. Así, las discusiones en torno a cómo debe ser la intervención social que se producen entre los profesionales en el seno de la Comisión Técnica de Indomiciliados y de la Comisión Gestora de Casos, se trasladan también al voluntariado. Al mismo tiempo, las visiones de los diferentes voluntarios son incorporadas en el discurso de los profesionales, que las reproducirán en los encuentros que tengan con los profesionales de otras entidades. De este modo, en la formación del voluntariado la red se recrea al mismo tiempo que se retroalimenta.

Hay que señalar, además, que estos recursos de formación, además de proporcionar a los voluntarios las herramientas necesarias para poder desempeñar sus funciones, tienen como misión dar cohesión interna a la propia institución. Los diferentes cursos pueden entenderse también como espacios que posibilitan la interacción social entre los diferentes voluntarios, de forma que va emergiendo la noción de pertenencia a un grupo social, el de los voluntarios de una entidad concreta. Esto es muy importante sobre todo si tenemos en cuenta que la naturaleza de este voluntariado dificulta mucho las

---

<sup>71</sup> Esto es algo fácilmente observable en el caso de CÁRITAS, donde algunos voluntarios están allí desde aún antes de que la trabajadora social terminara su carrera, de tal forma que siempre consideran que su visión desde la experiencia es más válida que las teorías de alguien a quien juzgan joven. La trabajadora social confesó sentirse desbordada ya que, mientras ella trataba de realizar una intervención social más profesionalizada, sus voluntarios gestionaban sus recursos sin hacer ningún caso a sus indicaciones.

interacciones sociales entre miembros de una misma entidad. Normalmente veremos que un voluntario desarrolla sus tareas siempre con un mismo conjunto de voluntarios, o incluso de forma solitaria cuando se trata de impartir talleres o cursillos de formación más específica. De esta forma, los recursos de formación sirven para fomentar la cohesión social del conjunto de voluntarios de cada entidad, favoreciendo así la emergencia de un grupo de referencia en el que situar la actuación individual. Este grupo de referencia se torna especialmente importante ya que proveerá a cada individuo de un horizonte de actitudes y soluciones más o menos compartidas que podrá usar para abordar los problemas concretos que le surjan en su día a día.

La formación de un grupo social de voluntarios, por tanto, resulta beneficiosa para la propia institución, puesto que mejora la percepción de la entidad entre sus miembros y así podrán cumplir mejor su tarea de difundirla. Además, resulta beneficiosa desde el punto de vista de la mejora del desempeño de sus funciones ya que fomenta la aparición de un horizonte de buenas prácticas que sirva de referencia a la toma de decisiones individuales. Esta formación de grupo social no sólo se consigue mediante los recursos de formación, donde, como ya se ha comentado, la participación de los voluntarios resulta muy limitada, sino que también se fomenta de manera directa mediante otro tipo de actividades como pueden ser rituales religiosos, comidas periódicas de todo el grupo de voluntarios, celebración de fiestas etc. Estos eventos de carácter más festivo proporcionan la cohesión del grupo de voluntarios y, al mismo tiempo, servirán también como una herramienta de formación indirecta ya que habilitarán espacios informales de comunicación en los que los voluntarios podrán intercambiar sus visiones de cómo funciona su recurso, hablar de problemas concretos, escuchar diferentes formas de hacer las cosas etc.

La creación de un grupo que sirva de referencia a la acción individual de cada voluntario viene a funcionar como un sustituto de las deficiencias del poco alcance de la formación más directa. Esto resulta muy importante puesto que la capacidad de profesional sobre su grupo de voluntariado es limitada por su carga laboral. Si un trabajador tuviera que dedicarse a monitorizar a todos los voluntarios de su programa, sería imposible que pudiera realizar ningún tipo de intervención social por la falta de tiempo. Y aquí el grupo resulta ser también una buena estrategia para garantizar el control de los voluntarios ya que, al habilitar un contexto de comunicación informal,

permite que afloren dudas, problemas, acciones fallidas etc., que de otro modo podrían haber pasado desapercibidas.

Sin embargo, a pesar de esta importancia que de facto tiene la noción de pertenencia a un grupo en la difusión de buenas prácticas, no hay que ignorar que sigue siendo necesaria una tarea de formación sólida y continuada, capaz de suplir las carencias personales y de reajustar los enfoques individuales, las motivaciones personales, hacia los enfoques y objetivos consensuados por la red. Estos enfoques y objetivos generales se transmiten mediante los recursos de formación particulares de cada una de las entidades. De este modo, el hecho de que los voluntarios ignoren esta formación irá en detrimento no sólo del recurso en el que sirven, sino también de la propia red ya que dificultará su comprensión. Así, es frecuente encontrar voluntarios que ignoran cuáles son el resto de entidades y recursos que prestan servicios a las personas sin hogar, o que no comprenden el funcionamiento particular de alguno de ellos<sup>72</sup>. Esta incompreensión de la red por parte de los voluntarios dificulta también el desarrollo de sus tareas hacia las propias personas sin hogar puesto que difícilmente podrán comprender las historias más cotidianas que éstos les narren sobre los problemas y peripecias que viven en otros recursos y entidades careciendo de esta perspectiva general.

A la hora de hablar de la formación del voluntariado, hay que señalar también que no se debería caer en el error de un exceso de formación que acabara profesionalizando al voluntario. Tal y como hemos visto, uno de los aspectos positivos de la participación de voluntarios en los programas de personas sin hogar es la capacidad que tiene de aportar contextos más informales de interacción cotidiana con los PSH, pudiendo así detectar problemas que no afloran en las entrevistas con los técnicos. Si se profesionalizara demasiado a los voluntarios serían percibidos como una parte más de los propios técnicos por parte de los PSH, de tal forma que perderían esta capacidad de generar situaciones de cotidianidad con ellos. Además, una profesionalización del voluntariado podría conllevar a un conflicto de roles con los profesionales. Si ya en alguna ocasión se observa como voluntarios veteranos consideran saber más del funcionamiento del

---

<sup>72</sup> El desconocimiento de otros recursos se ha reducido durante la realización de nuestro trabajo de campo. En septiembre de 2010, un grupo de voluntarios de diferentes entidades realizaron una visita al resto de recursos para comprender mejor cómo funciona la red. Sin embargo, esta visita no surgió como una estrategia de formación conjunta. La trabajadora social de Cruz Roja tiene por costumbre que sus monitores visiten el resto de entidades. Cuando solicitó las visitas pertinentes, el resto de instituciones consideró que era una buena oportunidad para que sus voluntarios hicieran lo mismo, de forma que se acabó organizando de forma conjunta. Todos los voluntarios que quisieron tuvieron la oportunidad de visitar los otros recursos salvo el comedor social del Ayuntamiento.

propio recurso que algunos trabajadores sin hogar, esta sensación se vería aumentada al contar encima con un bagaje conceptual más amplio. Este conflicto entre los roles del voluntario y del trabajador social dificultaría enormemente la labor de intervención que se realiza, de tal forma que iría en detrimento de las personas a quienes se pretende ayudar. Por lo tanto, parece razonable apuntar hacia una formación específica del voluntariado que ayude a mejorar su integración dentro de su entidad y, de esta forma, su integración dentro de la red.

La formación del voluntariado muestra la tensión existente entre la red y las entidades. Cuanta mayor participación se consiga en los recursos de formación, mayor será la integración de los voluntarios dentro de su entidad y, por tanto, aumentará su grado de diferenciación respecto a otras entidades. Pero, al mismo tiempo, cuanto más se integre en una entidad, más se estará integrando en la propia red puesto que los profesionales de cada entidad transmiten dentro de su red las tensiones, debates y consensos que surgen en la interacción de los profesionales en las diferentes comisiones. De este modo, se produce la paradoja de que lo mismo que separa a los voluntarios, fragmentándolos como colectivo, se convierte al mismo tiempo en la vía para su inclusión en la red.

En este apartado hemos visto como la participación del voluntariado en la red asistencial, mediada siempre por su participación en alguna de las siete entidades, resulta un fenómeno complejo y de múltiples significados. Conlleva una serie de beneficios, como son el hacer sostenibles los recursos, mejorar la difusión de las propias instituciones y del problema del sin hogarismo, y posibilitan la aparición de contextos comunicativos más informales con las personas sin hogar, pudiendo detectar así problemas que pudieran aparecer como ocultos a los ojos de los técnicos. Al mismo tiempo, la participación del voluntariado conlleva una limitación intrínseca ya que si superara un determinado nivel, llegaría a hacer la intervención social algo inviable. El único modo de que el voluntariado aporte todo su potencial a la red, es que su actuación se enmarque dentro de unos cauces. El modo que se tiene de encauzar esa ayuda voluntaria es mediante los recursos de formación directos e indirectos que permiten al trabajador social reconducir la diversidad de motivaciones y expectativas personales hacia una serie de expectativas y objetivos colectivos. Estos objetivos colectivos enlazan con los objetivos generalmente consensuados y discutidos en el seno de la

Comisión Técnica de Indomiciliados y la comisión Gestora de Casos, de tal forma que en la formación del voluntariado se reproduce la propia red. Además, los recursos de formación tendrán la capacidad de aumentar la cohesión social dentro del grupo de voluntarios de cada una de las entidades. Esto tensará aún más la relación entre las particularidades de cada entidad, y la formación de la red asistencial en su conjunto. La formación se torna como una cuestión fundamental para garantizar el buen funcionamiento de la red y la cohesión de las entidades y la propia red. Sin embargo, continúa siendo una asignatura pendiente en la mayoría de las entidades debido a la falta de motivación por parte del voluntariado.



## **7.- LAS PERSONAS SIN HOGAR Y LA RED ASISTENCIAL**

### **7.1.- EL PERFIL DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN VALLADOLID**

A lo largo de este trabajo hemos visto cómo personas, entidades y recursos se unen en un complejo entramado de relaciones interpersonales que da como resultado la formación de una red asistencial. Hemos visto también cómo encaja el trabajo de los profesionales dentro de esa red, el uso que se hace de los diferentes recursos en el trazado de un itinerario personalizado para las personas sin hogar. También hemos visto cómo se articulan unas estrategias para fomentar la integración de esta red, que se materializan en la Comisión Técnica de Indomiciliados y la Comisión Gestora de casos. Además hemos visto el modo en el que los voluntarios se integran en la red asistencial, mediante su inclusión en las distintas entidades. De esta forma tenemos una comprensión bastante amplia de cómo funciona nuestro objeto de estudio. Falta ahora, pues, ver el modo en el que las propias personas sin hogar encajan dentro de este entramado que, al fin y al cabo, existe precisamente para ellas.

En este apartado veremos la forma en que se relacionan las personas sin hogar con la red asistencial. Comenzaremos tratando de definir un perfil típico de persona sin hogar en nuestro campo de estudio, mostrando las dificultades que ello conlleva. También veremos cómo se desarrolla su día a día, mostrando los aspectos más relevantes de su vida y que aparecen como consecuencia del funcionamiento de la propia red. A continuación trataremos de abordar la cuestión de cuál es su lugar dentro de todo el entramado asistencial que estamos analizando. Por último, analizaremos algunos de los puntos más controvertidos que derivan del funcionamiento de la red, y que son la participación de las personas sin hogar en las diferentes entidades y la profesionalización del PSH.

A la hora de presentar la red asistencial, aludíamos al hecho importante de la configuración local y específica de nuestro objeto de estudio. Puesto que la asistencia a



personas sin hogar se organiza de forma diferente en cada ciudad, y se gestiona desde entidades diferentes, era razonable explicar las distintas instituciones para comprender las particularidades de nuestro campo de estudio. Cuando queremos abordar el colectivo de personas sin hogar, parece también razonable tratar de descender a lo concreto, y ofrecer así una aproximación a los rasgos más destacados de este grupo de personas en la ciudad de Valladolid. La definición de PSH, tal y como hemos desarrollado en el marco teórico, remite no sólo al hecho de carecer de una vivienda, sino más bien a una situación de exclusión social que se manifiesta en el ámbito económico, político y social (Indomiciliados, 2003). Ahora será el momento de preguntarse cómo son estas personas concretas que se encuentran en esta situación de exclusión en nuestra ciudad.

Responder a esta pregunta no resulta tan sencillo como pudiera parecer a primera vista, ya que esta respuesta está marcada por las limitaciones que impone la estructura de la propia red. Cada una de las entidades elabora en sus memorias anuales un perfil tipo de las personas que atienden en sus diferentes recursos. Esto nos puede valer como un punto de partida para intentar ofrecer una descripción tipo del PSH en Valladolid, pero estos perfiles tipo de cada una de las entidades no necesariamente tienen que ser comparables. El hecho de cada entidad tenga sus propios objetivos y su propia metodología de trabajo, hace que en cada una de ellas se dé más importancia a unos aspectos que a otros<sup>73</sup> a la hora de realizar la toma de datos de las personas a las que atienden. Gracias a su constante trabajo en conjunto en la comisión Gestora de Casos se han consensuado algunos datos relevantes, que les sirven para poder determinar que están hablando del mismo caso. Sin embargo estos datos tampoco son recogidos por todas las entidades.

Así, por ejemplo, el Ayuntamiento realiza una toma de datos muy cuidadosa, atendiendo a los parámetros estandarizados que corresponden a una entidad oficial. Cruz Roja también hace una toma de datos estandarizada a todas las personas que

---

<sup>73</sup> El priorizar unos aspectos sobre otros es algo inherente al funcionamiento de las propias entidades. Una institución dedicada a drogodependientes como ACLAD priorizará su perfil de consumidor de drogas por encima de su situación de sinhogarismo que aparecerá reconocida como un añadido más. De la misma forma, una entidad como Cruz Roja priorizará la etiqueta de PSH por encima de otras patologías puesto que su programa es de atención específica a PSH. Estas diferencias en la clasificación no se deben entender como que realicen su recogida de datos de forma deficiente, sino que la realizan desde punto de vista diferentes. La fuerza de la Comisión Gestora de Casos es reveladora en este punto. Entidades que trabajan con colectivos diferentes a PSH considerarán como PSH a aquellos que les derive la Comisión como tales, o a lo que ellos deriven a otras entidades contando con el visto bueno de la Comisión. PSH se impone en esos casos como una etiqueta más añadida a las suyas propias, y viene definida por la Comisión Gestora de Casos.

pernoctan en el albergue (bien sea por una noche o por una temporada) y a todas las personas que pasan por el servicio de Atención a Personas sin Hogar. En el caso de EL PUENTE, puesto que para estar en la institución es necesario contar con un certificado de minusvalía psíquica, la recogida de datos también es bastante exhaustiva. Las consideradas PSH están claramente definidas dentro de esta institución porque vienen derivadas de la Comisión Gestora de Casos, de tal forma que se trata de un perfil muy delimitado y localizable. ACLAD también genera informes de datos basados en una recogida estandarizada de todos los usuarios de las instalaciones, si bien, en este caso, habría que realizar una criba entre todas las personas para determinar quiénes son PSH y quiénes no lo son. Algo similar sucederá en ALBOR y en el CIAM, donde habría que hacer un análisis más profundo para determinar qué mujeres son PSH y cuáles no.

CÁRITAS presenta un puesto intermedio que nos ayuda a comprender la complejidad de la toma de datos. Los casos que llevan los profesionales de esta institución, bien sea la trabajadora social, la psicóloga o el trabajador social que lleva los temas de drogodependencias, están perfectamente registrados siguiendo unas procedimientos estandarizados, de tal forma que podrían ofrecer datos fiables para la confección de un perfil común. Sin embargo, en el caso de las personas que usan el Centro de Día o que van a desayunar el comedor, no sucede lo mismo<sup>74</sup>. En la entrada tan sólo se les exige un nombre, y se les pide que siempre lo mantengan, asumiendo desde el principio que no necesariamente tiene que ser su nombre real. No se les pide ningún tipo de documentación, de tal forma que cuestiones como su edad, lugar de procedencia, nivel de estudios etc. son datos que no son accesibles. Puesto que hay algunas personas sin hogar que sólo tienen relación con este recurso dentro de toda la red, los datos oficiales ofrecidos por las instituciones no resultan completos.

En el caso de Red Íncola sucede algo muy similar<sup>75</sup>. Como ya hemos comentado en este estudio, no piden ningún tipo de dato a las personas que atienden en su trabajo social de

---

<sup>74</sup> Aunque es cierto que en la puerta pueden decir el nombre que deseen, generalmente acabarán teniendo trato con algún profesional de la entidad, de tal forma que, con el tiempo, se podrán llegar a saber los datos básicos de cada persona en la mayor parte de los casos.

<sup>75</sup> La diferencia está, en este caso, en que en Red Íncola sólo los inmigrantes que duermen en la calle llegarán a tener trato con la trabajadora social. La población española podrá estar dando un nombre falso todo el tiempo que lo desee. Durante la realización de nuestro trabajo de campo hubo al menos una persona que dormía en la calle y que no dio su nombre verdadero. Puesto que siempre se contactaba con esta persona en un lugar de las afueras poco iluminado, no era posible ofrecer una buena descripción física. Así pasaron varias semanas hasta que en la Comisión Gestora de Casos se descubrió que era una PSH que hacía tiempo había contactado con CÁRITAS. Durante esas semanas se comentaron como dos casos diferentes lo que en la realidad correspondía a una misma PSH.

calle. Se dirigen a ellos por el nombre que les dicen, sin tener nunca la oportunidad de saber si es o no el verdadero. Tampoco tiene forma de saber su edad, más allá de su propia confesión, ni ningún otro dato de forma certera y fiable. De esta forma, sus datos no cumplen los mismos criterios que los obtenidos por procedimientos más estandarizados, de modo que no se pueden emplear para poder definir un perfil tipo de PSH.

A esta dificultad en la recogida de datos, consecuencia de la disparidad de criterios de actuación de las distintas entidades, habría que añadir, además, el problema derivado de la propia definición de PSH. Tal y como comentamos en el marco teórico, a pesar de los esfuerzos realizados a nivel internacional para tratar de conseguir una definición de PSH de carácter universal (FEANTSA, 2005), el que una persona sea considerada sin hogar o no depende, en gran medida, de la aplicación particular que se haga de la definición de PSH. En el caso de nuestra red asistencial, en las dos Comisiones se trata de consensuar la aplicación de esta definición. Sin embargo, el gran margen de agencia de cada entidad hace que no siempre se pueda asegurar que se esté empleando el mismo criterio para determinar si una persona es PSH o no lo es<sup>76</sup>. De hecho, hay muchos casos que serán considerados simultáneamente como PSH por parte de una institución, y mujer maltratada por otra, o drogodependiente, o inmigrante etc. Esto limita también bastante las posibilidades de ofrecer un perfil tipo de PSH que se pueda considerar validado en términos científicos.

No obstante, no habría que caer en el error de un relativismo absoluto que nos llevara a pensar que no existe un modo de definir a un PSH. El trabajo cotidiano y el funcionamiento de la red asistencial que estamos estudiando se desarrollan en torno a un perfil arquetípico que, más o menos, han consensuado las diferentes entidades. Este perfil, señaladas sus limitaciones, resulta bastante útil para comprender cómo son las personas sin hogar (Concejalía de Bienestar Social, 2012). Así, podemos decir que hay una mayor presencia de varones que de mujeres, que la media de edad ronda los cuarenta años, que hay una frecuencia bastante grande algún consumo de alguna sustancia estupefaciente, entre las que destaca el alcohol, que en muchos casos hay además una patología mental no siempre diagnosticada, que generalmente tienen un

---

<sup>76</sup> La gente que duerme en el albergue es clasificada entre PSH e Inmigrante. Los profesionales implicados en el recurso hablan de casos clasificados como PSH que realmente no lo son pero que sin embargo se catalogan con esa etiqueta porque es el único modo de darles un sitio donde dormir. Para poder determinar la situación de sinhogarismo remiten a la necesidad de ir caso por caso.

nivel bajo de formación, y que, en muchas ocasiones, tiene algún tipo de enfermedad crónica. Este perfil se despliega en un conjunto de casos muy heterogéneos, materializándose en personas concretas con una gran diversidad de problemáticas particulares.

La descripción de este perfil tipo es muy útil porque sirve para poder planificar el funcionamiento general de los recursos y su articulación en la red. Sería, pues, el perfil general visto desde la perspectiva de la red. El trabajo concreto de los trabajadores sociales se basará en la realidad particular de cada caso al que se enfrentan. De alguna manera esta definición se actualiza y modifica en la intervención particular para trazar con el PSH un itinerario personalizado como los que hemos analizado. El itinerario añade también un grado más de heterogeneidad al colectivo de PSH, pues encontraremos que el uso que hagan de los diferentes recursos y su relación con las diferentes instituciones contribuirá también a la propia definición. El uso que hagan de los recursos, en función de su propio itinerario personalizado, influirá también en su propia evolución. De este modo, podemos decir que, en cierta manera, los recursos de la red modifican a los PSH.

## **7.2.- INFLUENCIA DE LA RED ASISTENCIAL EN LAS PERSONAS SIN HOGAR**

La vida cotidiana de un PSH está marcada por el funcionamiento de los diferentes recursos e instituciones que hemos explicado anteriormente. Cada recurso y cada institución presentarán una casuística particular, pero en su conjunto van dando forma a una serie de cuestiones generales que resultan muy importantes para comprender cómo es la vida de una persona sin hogar dentro de esta red asistencial. Estas cuestiones clave serán la falta de intimidad, la existencia de horarios de forma continuada, la no existencia de una propiedad individual, y el hecho de estar sometidos a normas de forma constante.

La primera cuestión es, pues, la absoluta falta de intimidad<sup>77</sup>. En términos generales se puede decir que un PSH no goza de ningún tipo de intimidad en su vida cotidiana. En el

---

<sup>77</sup> En sitios como ACLAD o ALBOR, las PSH disponen de una ducha individual en muy buenas condiciones. Esto genera también divisiones entre ellos, ya que algunos privilegiados pueden disfrutar de esas comodidades, mientras el resto debe conformarse con duchas sin intimidad.

albergue no existe ningún espacio donde una persona pueda estar a solas consigo misma salvo en los cubículos de los sanitarios. Dormir en un dormitorio lleno de otras PSH hace que ni siquiera al acostarse tengan la posibilidad de poder desnudarse tranquilamente. Tampoco tienen intimidad en las duchas, ya que éstas carecen de mamparas, y el excesivo número de PSH hace que mientras uno se ducha el resto esté mirando. Y lo mismo sucede en la cafetería, donde de forma irremediable se ven obligados a compartir mesa con otras personas que no necesariamente son de su agrado. La situación no es diferente en otros recursos. También deben compartir mesa en el comedor de CÁRITAS y en el del Ayuntamiento, y constantemente se encuentran ocupando espacios que no son suyos y que son siempre compartidos. Además, se añade el hecho de que ni siquiera pueden tener sus pertenencias en el lugar donde pernoctan, ya que, como hemos explicado, puesto que el albergue carece de una consigna, deben tener su maleta en CÁRITAS. Esto hace que sus vidas sean en gran medida un evento público de forma permanente, al menos en tanto estén en alguno de los recursos que integran la red. Esta falta de intimidad es una de las cosas de las que más se lamentan los PSH, señalando siempre la dureza de no tener nunca la posibilidad de estar “como les dé la gana”<sup>78</sup>.

Otro aspecto que determina la vida de las personas sin hogar dentro del entramado institucional es la existencia de horarios para todos los hechos relevantes de su día a día. El itinerario habitual descrito en el capítulo segundo mostraba cómo el funcionamiento de los diferentes recursos marcaba la división temporal de las PSH. Constantemente están atrapados en horarios. Hay una hora fijada de levantarse, una hora fija para abandonar el albergue, una hora tope para desayunar, una hora determinada en la que pueden entrar al comedor y a la que deben abandonarlo, una hora establecida para entrar nuevamente en el albergue, una hora para poder cenar, una hora marcada para guardar silencio y acostarse. Además, se suman los horarios de los diferentes cursos y talleres, las entrevistas con los trabajadores sociales, citas médicas y citas en otras instituciones para tramitar los diferentes asuntos burocráticos que les competan. De esta forma, su vida está marcada por una rutina más estricta que la de una persona que tenga que satisfacer unas exigencias temporales en función de un trabajo, por duro que éste sea.

---

<sup>78</sup> La normativa de uso del albergue, por ejemplo, exige que las personas respeten unos mínimos de decoro en la forma de vestir, especialmente en el uso de zonas comunes. Sin embargo, es frecuente que los monitores tengan que llamar la atención a algún PSH que pasea sólo con su toalla de la ducha al dormitorio, sin camiseta etc.

Frecuentemente esto les produce una sensación de hartazgo considerable, y valoran de forma muy positiva que se produzca una ruptura en esta rutina. Así, por ejemplo, cuando llega la campaña de frío y alguno de ellos es destinado a pensión, una de las cosas que más valoran, además de la intimidad que una habitación doble posibilita, es el hecho de poder dormir hasta más tarde y poder acostarse a una hora distinta a la habitual. Algunos incluso confiesan que renuncian a ir a desayunar a CÁRITAS porque prefieren aprovechar para seguir durmiendo, o estar simplemente en la cama con tranquilidad.

Una tercera cuestión es el hecho de que, en realidad, no les pertenezcan nunca ni los espacios ni los objetos que usan en su día a día<sup>79</sup>. En el albergue, todos los días deben dejar la cama recogida y echar a lavar las sábanas porque la cama no les pertenece. El primero que llega elige sitio. En el comedor del albergue tampoco tiene un sitio asignado en las mesas, ni siquiera un sitio garantizado puesto que hay menos plazas que personas. Además, el hecho de que toda la vajilla que se usa de usar y tirar hace que tampoco tengan su plato ni su vaso, sino que simplemente usen un vaso y después se deshagan de él. Y del mismo modo funcionan el comedor de CÁRITAS y el resto de recursos. Por supuesto que los PSH que acuden a un recurso determinado con frecuencia desarrollan unas pautas de ocupación de los espacios que llega a dar la *sensación* de que son suyos, pero esto no es más que una forma de funcionar que se ve alterada en el momento que otro decide ocupar esos lugares.

Esto produce una sensación paradójica en ellos. Por un lado, el uso reiterado de los recursos hace que los perciban como suyos, de forma que muchas veces hablan de llegar al albergue como si se tratara de llegar a su casa. Pero por otro están siempre en una permanente sensación de incertidumbre respecto a la disponibilidad de *sus* espacios. Esto, sumado al hecho de que todos los objetos que manipulan son desechables (o retornables como en el caso de las toallas y sábanas) dificulta enormemente que desarrollen algún tipo de noción de responsabilidad para con su entorno más cotidiano. Se acostumbran a coger, usar, tirar y marcharse. Aumenta su sensación de estar siempre de paso, por los recursos y por los propios objetos, incluso cuando lleven largas temporadas en los mismo lugares.

---

<sup>79</sup> Nos referimos sólo a los objetos proporcionados en los diferentes recursos, no a sus enseres personales que custodian en Cáritas. Esos sí son realmente suyos y por eso adquieren tanta importancia para ellos.

Un aspecto más que quisiéramos comentar es el hecho de que en todo momento, en tanto se encuentren en alguno de los recursos, estarán sujetos a una serie de normas. Y esas normas no son iguales en los distintos recursos, de tal forma que provocan en ellos mucho desconcierto. Por supuesto que saben bastante bien en qué sitios pueden o no pueden entrar y bajo qué circunstancias, pero al final, la diversidad de criterios a la hora de establecer las normas de acceso y de uso de los recursos produce en ellos una sensación de arbitrariedad normativa que se traduce en culpabilizar al trabajador social de turno de su situación. No entienden que existe una pluralidad de entidades que trabaja con concepciones diferentes de cómo realizar la intervención social sino que perciben como una injusticia<sup>80</sup> el hecho de que en unos sitios sí que puedan entrar y en otros no.

Por ejemplo, durante la realización de nuestro trabajo de campo con Red ÍNCOLA escuchamos en varias ocasiones quejas sobre la trabajadora social del Ayuntamiento y la de Cruz Roja porque “no les dejaban entrar en el albergue” mientras que, por ejemplo, en “CÁRITAS son más buenos porque podemos ir a desayunar y nadie nos dice nada”. El hecho de que existan diferentes criterios de funcionamiento en los diferentes recursos lleva a este tipo de razonamientos, lo que a la larga contribuye a producir una sensación de injusticia que se traduce en una desmotivación a la hora de emprender un proceso personal de intervención social. Vemos así como esta falta de consenso en el plano teórico que marca el funcionamiento de la red, influye también en el desarrollo de los itinerarios de las PSH.

Por supuesto que esta diferencia de criterios no es necesariamente negativa. Tal y como vimos en el capítulo dedicado al funcionamiento de las diferentes instituciones y recursos de la red asistencial, el hecho de que cada centro responda a unos criterios se debe a que cada uno de ellos se concibe desde unos principios determinados. Esta diferencia de criterios permite aliviar la situación de las personas sin hogar, haciendo de su vida algo más llevadero en muchas circunstancias. Si una persona que tuviera una sanción en el albergue tampoco pudiera usar ningún otro de los recursos, se encontraría en una situación de exclusión absoluta por parte de la red, y podría darse el caso de que fuera aún más difícil motivar un movimiento por su parte hacia la inclusión social. Además, tendría que afrontar situaciones aún más duras de lo habitual al no contar con

---

<sup>80</sup> Esta sensación de injusticia es especialmente fuerte en el caso de los Inmigrantes y el uso de Calor y Café que ya hemos comentado, lo que genera brotes de racismo con bastante frecuencia.

ningún tipo de medio de alojamiento ni manutención. La diferencia de criterios de admisión es, pues, una cuestión compleja.

Otro aspecto que resulta controvertido es la formación de un circuito asistencial. Las diferentes entidades con sus diferentes recursos forman un circuito que articula el espacio de la ciudad, dotándolo de un significado para las personas sin hogar. Esto hace que habitualmente tengan que recorrer diferentes puntos para poder cubrir sus necesidades más básicas. Este circuito se interioriza y se asume por parte del PSH, de tal forma que al final se llega a producir una especie de profesionalización de este perfil. Los PSH llegan a tener rutinas más estructuradas que las personas que tiene que hacer frente a una vida laboral y familiar normalizada. Llegan a identificarse con este circuito asistencial hasta el punto de que lo asumen como su modo de vida normal, en lugar de entenderlo como un modo de vida que facilite su transición hacia una inserción social. Así, los diferentes recursos dejan de cumplir su función y lo que hacen es contribuir a cronificar la situación de sin hogarismo en lugar de servir para resolverla. Los PSH se acomodan en la rutina de los distintos recursos, olvidando su primer objetivo que era dejarlos atrás.

Este problema es reconocido tanto por los técnicos como por las propias PSH. Algunas personas, al llegar por la noche al albergue, comentan como prefieren no acudir al Centro de Día de Cáritas porque temen que así se acostumbrarán y acabarán por no considerar tan grave su situación, olvidando sus metas de buscar trabajo etc. La alternativa, sin embargo, tal y como reconocen los mismos sujetos, es terriblemente dura ya que implica pasar quince largas horas paseando por el asfalto de la ciudad. Por eso lo normal es que al final acaben por entrar en el circuito asistencial, y que terminen por identificarse con él. Las cosas que al principio suponen un choque importante, y que muchos consideran como una especie de situación límite que debe ayudarles a dar un giro a su vida, se acaba normalizando y se asume como habitual y no traumática. Así, por ejemplo, en ALBOR<sup>81</sup> se nos contaba como muchas mujeres, tras su primera noche en el albergue, llegan llorando, impresionadas por la falta de intimidad y la dureza del ambiente. Pasadas unas semanas, esas mismas mujeres aprenden a sentirse a gusto en ese entorno, llegando a preferirlo a una residencia con mejores recursos como es la de TAMAR.

---

<sup>81</sup> También en ALBOR la psicóloga nos resumió la idea en una frase de su antigua jefa “Cuando una persona ha gastado un par de zapatos en la calle, es muy difícil que pueda salir de ella”.



Esta normalización es fácil de comprender, sobre todo si tenemos en cuenta que el entorno social de los PSH se reduce, en muchas ocasiones, a otros PSH y al personal que integra las diferentes entidades asistenciales de esta red. De esta forma, recorrer en este circuito asistencial ayuda a integrarse en sus relaciones sociales, y no cuentan con un ejemplo de un modo de vida diferente que sea lo suficientemente cercano como para poder servirles de referencia. Cuando esto se prolonga en el tiempo, se institucionaliza como una rutina vital que es cada vez más difícil de alterar, cristaliza dando origen a una tendencia que profesionaliza al PSH. Es frecuente encontrar a PSH que se han convertido en auténticas “guías de recursos con patas”, capaces de controlar todo el entorno asistencial, sabiendo qué es lo que pueden obtener en cada momento de cada una de las entidades.

Esta profesionalización es un problema que preocupa mucho a los profesionales que integran esta red asistencial. Durante la fase de trabajo de campo, frecuentemente salía a colación el preguntar por el límite de los recursos. En términos ideales, la labor de acogida que se desarrolla desde las distintas entidades está destinada a ofrecer un lugar a las PSH que pueda servir de referencia en sus vidas, una especie de refugio al que poder acudir cuando vayan mal las cosas. Si bien entienden que deben ser siempre un lugar de paso. El problema está, por tanto, en cómo ser capaces de conjugar ese modo de convertirse en un punto de referencia, sin llegar a ser el referente absoluto y el lugar definitivo de sus vidas. Esta tensión, en la práctica, resulta muy complicada de resolver.

Directamente vinculado a este problema surge otro que podría considerarse un grado más de profesionalización del PSH. En algunas ocasiones encontramos como hay personas que antes incluso de tener un primer contacto con una institución en particular, han aprendido a reclamar sus derechos dentro de ella<sup>82</sup>. El hecho de que en los distintos recursos reciban una serie de servicios hace que, para algunos, recibir prestaciones y bienes se convierta en un objetivo del día a día. Se transforman en personas que reclaman y exigen sus derechos, determinados servicios, etc., entendiéndolos como fundamentales e irrenunciables. Esto va en detrimento del esfuerzo teórico realizado por los profesionales para defender una intervención social activa, en lugar de una asistencia

---

<sup>82</sup> En el trato con PSH durante nuestro trabajo de campo nos ha sorprendido la frecuencia con la que acuden a oficinas municipales a poner quejas, reclamar multas etc., mostrando ser conocedores de todos los recursos. La trabajadora social del Ayuntamiento nos contó también el caso de una PSH que llegó hace tiempo y a su primera entrevista trajo impresa la normativa del albergue, diciéndole que pensaba denunciarla si no le daba una cama.

caritativa(CABRERA CABRERA, 2002). A pesar que en su discurso apelen a los derechos, estos PSH se convierten, de facto, en sujetos receptores de servicios, lo que en muchas ocasiones lleva a una situación muy semejante a la asistencia caritativa.

La idea de la intervención social defendida por los profesionales se apoya en la noción de empoderamiento(ROMANO O., 2002), entendiendo bajo este concepto el tratar de garantizar la autonomía personal del sujeto con el que se realiza la intervención. Esto se traduce en un proceso en el que resulta fundamental la implicación del propio sujeto. Al convertirse en un mero receptor de servicios, se anula esta capacidad activa en la progresiva autonomía del sujeto. La autonomía personal no supone sólo el que un PSH sea capaz de hacer valer sus derechos, sino que al mismo tiempo sea capaz de entender y cumplir sus deberes para con su entorno social. El cumplimiento de estos deberes permite la inclusión del individuo en la sociedad y, en virtud de esta inclusión, su desarrollo personal pleno. Estos deberes llevan asociados una serie de derechos que garantizan y posibilitan esta inclusión social. Derecho y deber deben ir asociados para poder ser realmente eficaces. Una persona que se limita a recorrer los diferentes recursos exigiendo ciertas prestaciones, no dista mucho de los antiguos *pobres* que recorrían las puertas de las instituciones benéficas pidiendo limosna, apelando en aquel caso a un derecho divino que se traducía en el deber cristiano de la caridad(CABRERA CABRERA, 1998).

En este sentido, podríamos considerar que esta actitud choca frontalmente con el trabajo de los profesionales y, sin embargo, deriva del propio funcionamiento de los recursos de la red. Esto hace que la labor de producción teórica de cómo debe ser la intervención con PSH que, tal y como vimos, tiene mucha importancia en el grupo de los profesionales, tenga también una limitación en su propio campo de aplicación. No sólo se enfrentan a una concepción de asistencia caritativa extendida en muchos sectores sociales, sino que los propios PSH acaban entrando en esa dinámica, asumiendo los postulados de ese paradigma teórico. Así, el profesional se ve en la obligación de justificar su postura teórica también frente a los PSH para conseguir motivarles para que inicien un itinerario personalizado basado en la noción de intervención social y en su participación activa. Ve la necesidad de inculcar en el PSH la noción de cumplimiento del deber que va unida al disfrute y ejercicio de derechos como vía para alcanzar un grado de autonomía que le permita desarrollar una vida normalizada. En este sentido, además de las entrevistas personales, se valen de los diferentes talleres de habilidades

sociales, habilidades cognitivas etc., para trabajar con ellos aspectos que consideran básicos para su promoción personal. Sin embargo, en muchas ocasiones, la sobrecarga laboral de estos profesionales impide que dediquen todo el tiempo necesario a transmitir esta idea a los PSH, de tal forma que no consiguen contrarrestar en ellos la percepción de ser únicamente sujetos receptores de servicios, lo que a la larga contribuye a cronificar su situación.

Esta problemática que acabamos de analizar resulta también muy interesante si retomamos el punto de vista de la red asistencial que hemos estado desarrollando a lo largo de este trabajo. Hasta ahora nos hemos centrado en ver el modo en cómo los miembros de la red, en sus interacciones sociales cotidianas y en el desarrollo de sus actividades laborales, definían un marco teórico. Además, el funcionamiento de los diferentes recursos influía y condicionaba la rutina cotidiana de las PSH sin hogar. Ahora vemos como se puede dar un paso más en esta influencia y ver cómo, hasta cierto punto, el propio funcionamiento de la red y sus concepciones teóricas no sólo influencia la vida cotidiana del PSH, sino que define y crea a sus propios PSH. De este modo, la concepción de la intervención social, y el funcionamiento de las diferentes entidades, no sólo tiene una importancia en términos teóricos, sino que también adquiere una dimensión pragmática en esta definición de sus propios PSH. Este proceso de definición es de ida y vuelta, puesto que, como hemos desarrollado en capítulos anteriores, ese marco teórico se revisa y se ajusta constantemente en función de los sujetos reales con los que se interviene.

### **7.2.1.-Las Personas sin Hogar al margen de los recursos**

Hasta este momento, en este apartado, hemos estado analizando qué sucede con los PSH que frecuentan los diferentes recursos que hay en la red asistencial. Sería razonable preguntarse también por la situación de aquellos PSH que no hacen uso de estos recursos institucionales de alojamiento y manutención, los que duermen en la calle de forma literal, o en algún lugar no habilitado para ello, como pueden ser chabolas, cajeros automáticos, etc. Hablar de este grupo de PSH no es una tarea sencilla por la gran cantidad de particularidades que pueden detectarse<sup>83</sup>. Sin embargo, trataremos de

---

<sup>83</sup> En este sentido, a pesar de las salidas nocturnas con Red Íncola, reconocemos que nuestro trabajo de campo resultaba insuficiente, de tal forma que hemos recurrido a preguntar por esta cuestión a los diferentes profesionales de las distintas entidades para poder tener una visión un poco más profunda.

esbozar algunas líneas maestras que faciliten nuestra comprensión de su presencia dentro de nuestro estudio.

En primer lugar hay que señalar que el hecho de considerarles al margen de los recursos institucionales no es una visión del todo exacta. Todos los PSH que hemos conocido viviendo literalmente en la calle, les hemos conocido durante nuestro trabajo de campo con la Red ÍNCOLA, de tal forma que se puede decir que sí que están en contacto al menos con uno de los recursos de la red. Como ya comentamos en la descripción de las instituciones, uno de los objetivos de Calor y Café es motivar a los PSH para que inicien un proceso de intervención social, o al menos acercarlos a estos recursos. De este modo, no se puede decir que vivan ignorando la red asistencial ya que recibirán información mediante esta entidad de forma periódica. Además, esta entidad se encargará de transmitir la información de estos PSH al resto de la red en la Comisión Gestora de Casos, de modo que se crea una relación entre la red asistencial y las personas que duermen en la calle, aunque en ocasiones esta relación sea sólo de intercambio de información. Aunque, por supuesto, también hay que pensar en la posibilidad de que existan PSH no contactados por la Red ÍNCOLA, debido a que, lógicamente, no pueden recorrer todas las calles de la ciudad todos los días que realizan sus salidas con Café Solidario.

En segundo lugar, nos parece interesante señalar que hay un grupo muy numeroso de PSH que han estado, o están a temporadas, en los diferentes recursos de la red asistencial, y que la han abandonado. Este abandono puede deberse a los diferentes factores que se han ido analizando en este apartado como problemática de la red. Así, algunos han abandonado los recursos como consecuencia de haber sido sancionados con una expulsión temporal por algún tipo de falta, otros los han abandonado por el hartazgo de tener que estar constantemente siendo controlados, cumpliendo unas normas de conducta, siguiendo unos horarios etc. En la realización del trabajo de campo con Red ÍNCOLA era frecuente escuchar que “estoy mejor en la calle porque así puedo estar como me dé la gana” (cosa que, en la práctica, significaba borracho la mayor parte de las veces). Otros PSH han abandonado los recursos porque no estaban dispuestos a soportar la excesiva socialización que su uso implica. El tener que compartir todos los espacios con otras personas obliga, sin duda alguna, a seguir unas pautas mínimas de comportamiento que garanticen la convivencia. Estas pautas, sin embargo, no siempre

son compartidas por todo el mundo, de tal forma que algunos prefieren salir de estos entornos que les resultan complicados.

De estos PSH que han abandonado el uso de los recursos, no siempre se puede decir que realmente hayan abandonado la red asistencial. No es sólo que mantengan contacto con Red Íncola, sino que en muchas ocasiones observamos cómo continúan manteniendo un contacto con el trabajador social que llevaba su caso. Esta es la situación, por ejemplo, de un PSH que conocimos hace algún tiempo en el albergue y que decidió abandonarlo. Actualmente duerme en un sotechado en un lugar muy céntrico de Valladolid. Aunque decidió dejar el albergue porque estaba cansado de que a todas horas le dijeran “qué es lo que tenía hacer”, esta persona visita de forma esporádica a la trabajadora social de Cruz Roja en las instalaciones del propio albergue municipal. Además, dado que su situación de salud ha empeorado considerablemente este último año debido a su elevado consumo de alcohol y a su ictus cerebral, esta trabajadora social ha acudido en varias ocasiones a visitarle en el lugar donde duerme para comprobar cómo se encontraba. Este caso sirve como ejemplo para ilustrar cómo el hecho de dejar de hacer uso de unas instalaciones no necesariamente implica el haber terminado la relación con la red asistencial. Además, ilustra como los profesionales de esta red en ocasiones trascienden los límites de sus propios recursos para poder continuar con el seguimiento de sus casos.

Un tercer aspecto interesante para comprender a este grupo de PSH que no hacen uso de los recursos, y permanecen literalmente en la calle, es el hecho de la sociabilidad de los PSH. Tal y como se comentó en el marco teórico, hablar de exclusión social no significa que estas personas no tengan ningún tipo de relación social (BACHILLER, 2010). El ser humano es sociable por naturaleza, construye siempre un entorno social a su alrededor que le permite desarrollar su vida en tanto que ser humano. El problema es, tal y como ya hemos expuesto, que estos entornos sociales de los PSH resultan demasiado inestables y, en muchas ocasiones, redundan en la exclusión social ya que sólo interactúan entre ellos, cerrando así el círculo de la exclusión en sí mismo. Esta sociabilidad, con sus limitaciones, sirve para comprender también la relación entre estas personas que han abandonado los recursos y la red asistencial. El hecho de que existan una serie de lugares comunes donde los PSH se reúnen en distintos momentos del día, como pueden ser determinadas plazas, parques, o incluso edificios públicos, hace que entre ellos intercambien información, de tal forma que lo que sucede en los diferentes recursos llega también al conocimiento de los PSH que están en la calle. Este

intercambio de información también funciona en la otra dirección. En muchas ocasiones, estas interacciones sociales han permitido que llegara al conocimiento de Red ÍNCOLA la existencia de algún PSH que dormía en algún lugar que normalmente no se visitaba en Calor y Café. De este modo, se puede decir que hay un flujo de información entre la red asistencial y los PSH que duermen en la calle.

Estos tres aspectos que acabamos de analizar nos permiten comprender el modo en el que la red asistencial es capaz de trascender los límites de sus propios recursos físicos para llegar también a aquellas personas que literalmente duermen en la calle. En esta labor es muy importante la intervención de Red ÍNCOLA, hecho que ya habíamos descrito en el apartado dedicado a la presentación de las distintas entidades, pero también lo son otros factores, como la vinculación entre los profesionales y los propios PSH y la existencia de interacciones sociales e intercambio de información entre los diferentes PSH, utilicen o no utilicen los recursos.

### **7.3.- CONSTITUCIÓN Y PERTENENCIA**

Todos lo analizado en este apartado nos permite comprender la complejidad de la relación entre los PSH y los diferentes recursos que integran la red asistencial. Será ahora el momento de preguntarse qué sucede con la relación entre los PSH y la propia red. En los apartados anteriores hemos descrito, entre otras cosas, el lugar que ocupaban entidades, recursos, voluntarios y profesionales dentro de la red que se constituye para prestar servicio a las personas sin hogar. Ahora trataremos de establecer qué lugar ocupan los PSH en todo este entramado asistencial.

Como hemos visto en las páginas anteriores, hay una relación y un intercambio de información entre las PSH y la red asistencial, incluso cuando los PSH no utilicen los recursos de esta red. Además, tal y como planteábamos en el marco teórico de esta investigación, la red adquiere también consistencia gracias al punto de vista de los PSH. Incluso cuando no hubieran existido las estrategias de integración en las distintas esferas de la red que hemos expuesto anteriormente, las diferentes instituciones se podrían haber considerado como una red ya que, al adoptar la perspectiva de los PSH, conforman un circuito de recursos y de entidades que se unifican en lo que hemos definido como la red asistencial. La existencia de los PSH se convierte en el hecho que

posibilita y define esta red, pero eso no significa de forma necesaria que los PSH estén incluidos en ella. Una cosa es que la red asistencial se construya alrededor de los PSH para tratar de solventar sus necesidades, y otra muy distinta es que estas personas sean miembros de esta red.

Su heterogeneidad y la dificultad que tienen para establecer relaciones sociales entre ellos con la suficiente estabilidad se convierten en factores que dificultan en gran medida que ellos mismos se sientan integrados en lo que desde el punto de vista de la red es el grupo de PSH. En este punto juega un papel importante el hecho de que su interacción con la red sea, en la mayor parte de las veces, a partir de un itinerario personalizado. Esto hace que exista una realización particular del uso de los recursos, que entre personas que comparten los mismos espacios existan siempre diferencias significativas respecto a la fase de intervención en la que se encuentran, el tipo de recursos que necesitan etc. Estas diferencias entre los distintos casos son ampliamente percibidas por ellos. En las conversaciones con los PSH que usan el albergue de Valladolid, frecuentemente se refieren a otros PSH hablando de lo mal que están, por oposición a su propia situación<sup>84</sup>. No desarrollan una conciencia de pertenencia a un colectivo de PSH, sino más bien van tomando conciencia de su propia situación. Para ellos, ser PSH es una cuestión personal. Incluso cuando muchos de ellos tengan un entorno de relaciones sociales razonablemente amplio y que se prolonga en el tiempo con otros PSH, no desarrollan conciencia de formar parte de ese colectivo, sino sólo de ese entorno social más cercano. De esta forma, ser PSH se entiende en clave personal, como una situación desfavorable que uno mismo vive y sufre.

Esto marca una diferencia importante con la red asistencial, tal y como la hemos analizado hasta el momento. Uno de los aspectos más importantes era, precisamente, la pertenencia. Si recordamos, la pertenencia a la red está mediada por la pertenencia a alguna entidad. En el apartado que definimos la red social y ofrecimos una descripción de sus recursos, mostramos cómo la posición de los trabajadores sociales se debía en gran medida a la posición de sus entidades de origen. En el caso de los voluntarios, esta pertenencia era aún más marcada. Se era voluntario de una entidad antes que voluntario de PSH. En el caso de las PSH no encontramos ningún tipo de adscripción, más allá de

---

<sup>84</sup> Es muy común que consideren que el resto está mucho peor que ellos mismos, o que su caso es el peor con diferencia. Es muy difícil escuchar a alguien emitir un juicio que implique su inclusión en el colectivo de PSH.

una adscripción fáctica determinada por el hecho de recibir prestaciones y servicios de una red que les conceptualiza como PSH. No todas las PSH se reconocen como tal, sino que en muchas ocasiones priman otros aspectos, como el hecho de ser drogodependiente, de tener una situación personal y afectiva determinada, el hecho de ser inmigrante etc. Además, en muchas ocasiones encontramos que los PSH consideran su situación fruto de una mala racha transitoria y no llegan a conceptualizar su problemática social como de tanta gravedad. Esto hace que sea muy difícil que desarrollen algún tipo de noción de pertenencia al colectivo<sup>85</sup>.

La pertenencia de los PSH al colectivo de PSH es muy distinta a la pertenecía de los profesionales al colectivo de profesionales de la red, o a la pertenencia de los voluntarios al colectivo de voluntarios de las distintas entidades de la red. Uno de los aspectos más relevantes que marcan la diferencia en esta pertenencia es la capacidad de elección<sup>86</sup>. Tanto en profesionales como en voluntarios se presupone que están desempeñando esas funciones fruto de una toma de decisiones personal que les ha conducido a concluir que era una buena opción. Sin embargo, en el caso de los PSH, muy difícilmente encontraremos a alguien que voluntariamente haya decidido estar en una situación de sin hogarismo. Su pertenencia es obligada, o se ve forzada por una serie de actos personales que se han ido sucediendo a lo largo de su vida pero que, en ningún momento tuvieron la intencionalidad de llevarles hasta esta situación. Esta falta de intencionalidad dificulta que podamos hablar de pertenecía a un colectivo de PSH al mismo nivel que hablábamos de pertenencia con los profesionales y voluntarios.

Además, en muchas ocasiones la noción de ser una PSH viene determinada, precisamente, por el contacto con la propia red asistencial. Es la red asistencial la que desarrolla el marco teórico que permite clasificar y categorizar a las PSH como tal.

---

<sup>85</sup> Sólo se ha encontrado casos de autodefinición como “pobreza” en el grupo de personas que participaron en el encuentro anual de EAPN en León en mayo de este año. Algunas entidades habían llevado a alguno de sus casos a este encuentro. En las presentaciones de los grupos de trabajo, la fórmula habitual era decir el nombre, de qué entidad venías y en calidad de qué. Profesionales y voluntarios lo decían sin problemas mientras que las PSH solían referir simplemente el hecho de que una determinada entidad les ayudaba. Un caso de Valladolid, a quien conocíamos del albergue de hace un año, se presentó declarando venir con Red Íncola como parte del colectivo de “pobreza”. Su presentación resultó sorprendente para todos los de mi grupo de trabajo.

<sup>86</sup> En este caso, la noción de pertenecía sigue un paralelismo con la pertenencia en términos políticos que exigen los sistemas democráticos modernos (PEÑA, 2000). La pertenecía se torna un hecho fundamental para la ciudadanía activa y se apoya en la decisión libre del sujeto. Este ejercicio de la libre elección presupone un cálculo racional de valores que mueven a la acción, en lugar de una decisión basada en sentimiento que produzca un a vinculación emocional al todo social. De la misma manera, hoy en día se entiende la pertenencia de profesionales y voluntarios como el fruto de una decisión racional y libre.



Evidentemente, una persona que duerme en la calle sabe que no tiene casa antes de acudir a ningún tipo de entidad. Pero el modo en el que tomará conciencia de su situación y se dispondrá a abordarla, está definido en gran medida por la interacción con la red asistencial. Es precisamente la definición de PSH la que convierte a una persona en esta situación en PSH. Se puede decir que en este caso la teoría construye la realidad, la categoriza. Se es PSH en tanto que así lo determine la definición que la red proyecta sobre el sujeto. Y además, el propio sujeto asumirá los postulados teóricos definatorios de la red en el proceso de comprenderse a sí mismo, los interiorizará, modificando su percepción de sí mismo en función de ellos. Hasta ahora habíamos visto como la teoría se definía en los debates entre los profesionales, los debates entre profesionales y voluntarios, en función de las realidades concretas observadas en los diferentes PSH. Ahora vemos como también esta teoría definida en función de las concreciones de los PSH les condiciona y modifica.

En este sentido conviene notar que en todos los grupos de la red se produce una influencia desde el concepto sobre la realidad. Tal y como expusimos en el capítulo 2, en la red social emergen significados socialmente sancionados que influyen en los significados que atribuye al mundo cada sujeto. Un profesional construirá su imagen incorporando la noción de profesional que emerja en la red, y lo mismo sucederá con un voluntario. La diferencia fundamental con el caso de los PSH está, a nuestro juicio, en que los profesionales y voluntarios tienen capacidad para la producción teórica de estas nociones emergentes. Y esta producción teórica será en muchas ocasiones intencionada. Las PSH también desarrollan sus propias concepciones del mundo, si bien generalmente suelen estar más orientadas a su caso concreto, de tal forma que sus teorías versan sobre cómo dar una solución a sus problemas individuales. Incluso cuando tengan razonamiento sobre la desigualdad, la pobreza en general etc., seguirán siempre muy vinculados a su realidad más cotidiana<sup>87</sup>.

La diferencia en esta capacidad de agencia teórica, y del modo de adscripción al grupo, hacen que sea complejo establecer hasta qué punto los PSH son miembros de la red, o si simplemente sus vidas se ven afectadas por ella. Su falta de identificación con el propio

---

<sup>87</sup> No se debe pensar que estamos defendiendo la incapacidad de las PSH para desarrollar razonamientos abstractos. Por supuesto que les preocupan muchos de los grandes problemas de la humanidad, al igual que al resto del mundo. Algunos pueden hablar durante horas sobre cuestiones como la injusticia mundial, el mal, la política etc. Sin embargo, a la hora de hablar del propio colectivo de PSH tiene grandes problemas puesto que les sigue faltando la noción de reconocimiento, lo que les impide pensar en ello con el mismo nivel de abstracción que pueden hacerlo profesionales y voluntarios.

colectivo de PSH hace que, en cierta forma, se pueda decir que no pertenecen a ningún grupo que les permita pertenecer a la red. Esto nos sitúa ante una situación bastante paradójica, ya que los sujetos para los que se desarrolla la red asistencial no se pueden incluir dentro de ella. Esto puede llevar a una sensación de desarraigo que viene a redundar en la deteriorada situación social que viven las PSH, de tal forma que aumenta su exclusión.

Para contrarrestar esta sensación de desarraigo motivada, entre otras cosas, por el hecho de no pertenecer a ningún grupo dentro de la red, algunos profesionales han impulsado la noción de la participación como parte de la relación de los PSH con los recursos y las entidades. En este sentido, CÁRITAS defiende la participación de los PSH como parte de su camino hacia la inserción social (GARCÍA ROCA, 2012; NERÍN, 1996). Se considera que es positivo tratar de fomentar la participación del PSH en las diferentes tareas que ayudan al funcionamiento de los recursos que utiliza, porque así consigue sentirse vinculado a ellos y adquiere nociones de responsabilidad hacia su entorno. Se considera también que así consigue generar una sensación de pertenencia que resulta importante, sobre todo si tenemos en cuenta que, tal y como hemos comentado en las páginas precedentes, la vida de los PSH en los diferentes recursos transcurre siempre en lugares que no son suyos, rodeados de cosas que no son suyas. Mediante la participación se consigue que el PSH tenga sensación de pertenecer a algo, a un proyecto común más amplio, al mismo tiempo que se logra que tenga sensación de que algo le pertenece, sus tareas, su trabajo. Esto ayuda a que adquiera responsabilidades sobre su entorno más cercano, lo que debe traducirse en adquirir responsabilidades sociales que le permitirán recuperar su autonomía personal.

Sin embargo, además de estos efectos positivos, la participación e implicación de los PSH en los recursos y entidades presenta también algunas limitaciones. Uno de los aspectos controvertidos que señalan algunos profesionales es el hecho que un PSH que desarrolla tareas de voluntariado puede acabar teniendo un conflicto de roles que a la larga perjudique sus posibilidades de inserción social. Ya vimos como el voluntariado tenía una posición determinada dentro de la red, y cómo en ocasiones, su diferente visión y motivaciones sobre cómo deberían ser las cosas se convertía en un obstáculo para el desarrollo de las funciones de la propia entidad. Un PSH que ejerce como voluntario corre el mismo riesgo de imponer sus propios criterios a los criterios de intervención más profesionales, si bien en este caso tendrá peores consecuencias.

Mientras que en el caso de los voluntarios afectaba al funcionamiento general de una institución o un recurso, en este caso afectará, además, a las posibilidades de ese PSH de poder lograr una integración en la sociedad, ya que le puede hacer abandonar su itinerario personalizado, dificultando su trabajo con su trabajador social.

Otro problema de la participación está íntimamente ligado a una de las facetas del problema de la profesionalización del PSH. Si antes vimos como en ocasiones el propio circuito asistencial motivaba que los casos se cronificaran, el hecho de que un PSH se implique de forma activa en el funcionamiento de un recurso, por ejemplo, puede hacer que se pierda de vista que el horizonte de la intervención era integrarse nuevamente en la sociedad, y no quedarse para siempre en esa entidad. La tensión comentada anteriormente entre la voluntad de ser un punto de referencia en la vida de los PSH y, al mismo tiempo, no convertirse en el punto de meta, se muestra aquí nuevamente como de compleja resolución. Eso hace que ésta sea una cuestión que, frecuentemente, se plantean los diferentes profesionales.

La pertenencia de los PSH a la red resulta una cuestión muy compleja de resolver. Incluso en los casos en los que un PSH participe de forma activa y se implique en el recurso desempeñando tareas de voluntario, no se puede decir que su participación en la red sea al mismo nivel que el del resto de actores. La diferencia en su capacidad de agencia teórica y su desvinculación de cualquier colectivo que integra la red hace difícil responder a esta cuestión. Si aceptamos que pertenecen, será asumiendo que ocupan una posición muy diferente respecto a profesionales y voluntarios en cuanto a su capacidad de producción teórica y de producción de la propia red. Pensamos más bien que es más provechoso entender su pertenencia como algo más dinámico, entre la visión de que la red se despliega a su alrededor y la visión de su pertenencia absoluta. Una posición compleja que puede verse alterada en función de sus estrategias de participación y de su colaboración a la creación del marco teórico.

En este apartado hemos tratado de establecer qué lugar ocupan los PSH dentro de todo el entramado asistencial que estamos investigando. Hemos visto cómo los problemas derivados de la ambigüedad del marco teórico influyen a la hora de poder establecer cómo es una persona sin hogar tipo en nuestro campo de estudio. La producción teórica estará condicionada por las diferentes entidades, de tal forma que las distintas entidades construyen este tipo ideal. Esta construcción del PSH va más allá de los términos

ideales y teóricos ya que, el funcionamiento de los recursos y las diferentes visiones de cada una de las entidades de la red asistencial también influirán en el día a día de las personas sin hogar, produciendo algunos efectos negativos, como el hecho de estar constantemente cumpliendo horarios, tener que satisfacer normas de forma continuada, y muy diferentes en función de la entidad donde se encuentren, el peligro de la cronificación, la profesionalización de la PSH etc.

En el caso de las PSH que no usan los recursos de la red, bien sea temporalmente o de forma definitiva, hemos visto como existen estrategias que garantizan el contacto entre la red y ellos, permitiendo así un flujo de información entre unos y otros. Esto hace que el funcionamiento de la red también les afecte en cierta manera. Pero ser afectado por la red, usar sus recursos, sufrir los problemas que derivan de ellos, no garantizan necesariamente el formar parte de ella. Formar parte de la red implica algo más que estar en relación con ella, ya que supone la vinculación del sujeto a una entidad, y, en cierta forma, le permite colaborar en el desarrollo del marco teórico. Entre la pertenecía e inclusión a la red, y el hecho de que la red se desarrolle alrededor de los PSH, hay un amplio espectro de posiciones intermedias que puede entenderse como algo dinámico, y dónde el PSH tiene capacidad de acción, en función de algunas estrategias como puede ser su participación en los recursos y entidades.



## **8.- ALGUNAS PROPUESTAS DESDE LA ANTROPOLOGÍA APLICADA**

La realización de esta investigación nos ha permitido comprender en profundidad la complejidad del proceso asistencial a las personas sin hogar en Valladolid. El haber comprendido el campo de estudio desde el punto de vista de la red asistencial, como un conjunto de interacciones sociales que nos permiten enlazar a personas (profesionales, voluntarios y PSH), recursos e instituciones, nos permite también plantear varias propuestas para contribuir a mejorar esta asistencia<sup>88</sup>.

Obviamente habría que empezar por mejorar la dotación económica y material a los diferentes recursos e instituciones para garantizar así que puedan cumplir con sus funciones. Más allá de esta cuestión material, consideramos que nuestro análisis puede servir a la hora de tratar de mejorar la situación de las PSH en Valladolid.

Para conseguir esta mejora, un buen camino nos parece fortalecer la propia red asistencial que venimos estudiando. Consideramos que el modo que se tiene en la red de afrontar la intervención social con PSH resulta un trabajo muy necesario para conseguir mejoras reales con este colectivo, de tal forma que nuestra primera sugerencia iría a destacar la necesidad de fortalecer el funcionamiento interno de la propia red. Como hemos expuesto, dentro de la red existen una serie de espacios formales e informales de

---

<sup>88</sup> La importancia del análisis teórico a la hora de comprender el campo de estudio y de formular propuestas nos parece fundamental. Resulta muy interesante el modo en el que Escobar(ESCOBAR, 2010) articula el análisis teórico, la comprensión de su campo de estudio, y la aplicabilidad del desarrollo en Latinoamérica. Nos muestra como la correcta comprensión de la ontología política que se esconde detrás de las sociedades concretas que está estudiando nos permite entender el modo en que se articulan las esferas políticas de participación y las estructuras más formales de la democracia neoliberal. Fortaleciendo las esferas de participación estamos favoreciendo el desarrollo de la buena vida dentro del modelo neoliberal. Nuevamente recurrimos a la teoría política para abordar el modo en que se pueden combinar las esferas formales e informales dentro de nuestra red. Las propuestas que realizamos en este apartado guardan similitud con la comprensión que nos ofrece escobar. Coincidimos con él en la necesidad de desarrollar estrategias que integren las esferas de participación informales dentro de los sistemas más formales para garantizar su viabilidad. Esta es la clave en la que entendemos el desarrollo local, fin último de este proyecto de investigación.

intercambio de información. Nos parece importante tener en cuenta estas dos formas de relación para saber aprovecharlas y que revierta en la cohesión interna del propio sistema asistencial. Serán los propios miembros de la red los que tendrán que establecer la estrategia que garantice este flujo de información para garantizar el buen funcionamiento de la red. Es importante que todos los miembros mantengan la conciencia de que, además de formar parte de una entidad determinada, forman parte también de esta red asistencial, de tal forma que sus actuaciones tiene implicaciones sobre el trabajo del resto. Promoviendo este principio de responsabilidad entre todos los miembros de la red se conseguiría eliminar posibles malos entendidos entre ellos, al tiempo que se permitiría agilizar el trabajo personal de cada uno.

En el sentido de la cohesión interna, creemos que es importante también mejorar las estrategias de formación con el voluntariado, ya que a menudo resulta ser un colectivo que no tiene una percepción clara de la red. Consideramos que sería bastante productivo, al tiempo que se les imparte formación sobre su propia entidad y su recurso, insistirles en la perspectiva de la red. Aumentar este conocimiento entre los voluntarios sería bastante provechoso porque permitiría consolidar la perspectiva teórica de la intervención social, frente al antiguo paradigma de la caridad, de forma que el voluntariado serviría como altavoz de esta perspectiva. Además, al mejorar la comprensión del trabajo de los profesionales y de los objetivos generales de la red, los voluntarios entenderían mejor su propio programa dentro de su institución, y podrían situar mejor su recurso dentro del entramado asistencial. Mejorar esta formación supondría, además, mejorar la inclusión del voluntario dentro de su grupo de voluntarios en la entidad correspondiente, lo que también iría en beneficio de cada una de las entidades.

Estos aspectos positivos derivados de la mejor formación del voluntariado, sin embargo, no son en absoluto sencillos de conseguir. Somos conscientes de la enorme dificultad que existe para conseguir que los voluntarios participen en los diferentes recursos de formación con los que cuentan las distintas entidades. Tampoco somos especialmente optimistas en cuanto a la posibilidad de que esta situación mejore. La propia lógica del trabajo voluntario impone que se realiza en el tiempo de ocio, entendido en su mayor parte de las veces como una actividad de ocio. De este modo, es normal que los voluntarios tengan rutinas laborales o de otro tipo que les impidan asistir a las reuniones, o que simplemente tengan otras actividades de ocio. Nos parece por tanto

que debemos ser honestos a la hora de proponer una mejora en la formación del voluntariado y partir de las condiciones reales que hemos observado durante nuestro trabajo de campo.

Conscientes de esta limitación, proponemos explorar la vía de habilitar algún tipo de formación específica online que sea accesible para los voluntarios de todas las entidades. La idea que proponemos es realizar un bloque de contenidos en común, desde la propia red asistencial (al estilo del Cuaderno de formación del voluntariado que realizó la Comisión Técnica de Indomiciliados). Esta documentación debería incidir en la perspectiva teórica que guía la propia red, y en explicar el lugar de las diferentes entidades y recursos. Sería un material accesible desde las webs de las distintas entidades y serviría para fomentar el conocimiento de la red entre todos los voluntarios, independientemente de la entidad con la que trabajen. En esta línea, por ejemplo, Cruz Roja facilita realizar el curso de formación de voluntariado general de la entidad vía internet, y funciona bastante bien.

Acompañando a este recurso, y para fomentar la vinculación del voluntariado a su propio grupo, podría ser interesante habilitar algún tipo de plataforma o de vía de comunicación mediante internet que fomentara la participación en el programa de PSH. En esta dirección, por ejemplo, encontramos el sistema de comunicación de Red Íncola, donde se envían a un grupo de correos personales los informes de cada ruta nocturna. Estos envíos favorecen la comunicación entre voluntarios y genera sensación de pertenencia al grupo, de forma que es más sencillo después poder motivarles para participar en actividades de formación. Habilitar alguna estrategia similar podría ser beneficioso para los voluntarios y para las entidades, puesto que al mejorar su vinculación entre ellos aumentaría también su vinculación a la entidad. Sin embargo, habría que pensar el modo de hacerlo de forma muy cuidadosa puesto que hay que ser muy cauteloso con qué información se cuenta y a quién. No hay que perder nunca de vista que uno de los compromisos fundamentales con las PSH es el de confidencialidad. Habría que estudiar muy detenidamente cómo habilitar una iniciativa de este tipo sin acabar creando un corrillo de cotilleos sobre usuarios de recursos.

Además de fomentar esta cohesión interna, pensamos que es necesario defender el trabajo de la red asistencial fuera de ella. En este sentido, sería deseable un marco legal que ratificara su posicionamiento teórico y que fuera capaz de defenderlo ante otras



intervenciones de otras entidades. Puesto que desarrollar este marco legal esta fuera de nuestras competencias, proponemos trabajar la defensa de la red a otros niveles. Sería deseable publicitar el modelo de intervención defendido por esta red, como forma de afianzar la red asistencial. En esta línea, nuestra propia investigación pretende servir para promocionar su trabajo y llevarlo hasta la Academia.

Sin embargo, y puesto que la audiencia de una investigación de este tipo en ámbitos académicos es limitada o nula, pensamos que sería útil habilitar otras estrategias de difusión. Tal vez se podría pensar en aprovechar también internet para poder poner en claro el desarrollo teórico que se efectúa en la red en su trabajo cotidiano. Esto permitiría consolidar su marco teórico, ya que el hecho de tener que contarlo al público ayuda mucho a clarificar el trabajo personal. Además, el promocionar su forma de intervención permitiría consolidar su posición dentro del panorama asistencial de la propia ciudad. A falta de un marco legal que fije su intervención como válida por encima de las otras iniciativas, publicitarla podría servir para conseguir una legitimación de facto de cara a la opinión pública. Esto serviría también, a la larga, para potenciar su capacidad aglutinante ante el surgimiento de nuevas iniciativas, acabando así con el surgimiento de asistencias espontáneas que, aunque llenas de buena voluntad, en ocasiones pueden entorpecer su labor profesional, e ir en detrimento de los PSH.

También consideramos que sería provechoso tratar de hacer pública la organización de la red asistencial que hemos estudiado. Durante nuestro trabajo de documentación sobre esta materia comprobamos cómo en ausencia de una teoría clara para guiar la organización práctica, funcionaban los modelos de buenas prácticas junto a las grandes teorías de carácter más general. Consideramos que la red asistencial que hemos estudiado resulta un buen ejemplo de cómo un grupo de actores han conseguido hacer frente a diferentes problemas para conseguir un cierto grado de limitación en la atención a PSH. También sería útil incluir el análisis de sus limitaciones para contribuir así al desarrollo de la intervención en otras localidades y al marco teórico general. En esta línea, este trabajo pretende también poder convertirse en un documento de trabajo a partir del que puedan empezar a producir su modelo de buenas prácticas y sus limitaciones. Internet podría ser también una buena forma de publicitar ese documento, puesto que garantiza una gran capacidad de difusión con una inversión muy reducida.

Por último, me gustaría señalar que si se ha propuesto la creación de elementos relacionados con internet ha sido porque se piensa que es una forma no muy costosa en términos económicos de conseguir una capacidad de audiencia razonable. Sin embargo, nos parece que estas propuestas deben ser analizadas con mucho cuidado. En ningún caso su aplicación debería traducirse en sobrecargar aún más de trabajo a los profesionales de la red, ya que esto iría en detrimento de su capacidad de atención y, por ende, limitaría la calidad de vida de las PSH.



## **9.- CONCLUSIONES**

Una vez desarrollado el análisis de nuestro campo de estudio, vamos a proceder a exponer las conclusiones que se extraen de esta investigación, sintetizando el análisis de los principales problemas abordados. Mostraremos las fortalezas y debilidades que se han observado durante la realización de este trabajo, ofreciendo alternativas viables y posibles para mejorar la eficacia de esta red asistencial que hemos estudiado.

1.- La primera cuestión que hemos abordado es como la intervención social con PSH se apoya en un marco teórico que no siempre resulta todo lo claro que cabría esperar. Esta falta de claridad en la teoría se traduce también en una indeterminación que la praxis debe resolver en el trabajo cotidiano de las personas implicadas en el proceso asistencial. Esta indeterminación la encontramos en dos niveles; en un plano teórico y en un plano legal.

Respecto al plano teórico, la primera cuestión problemática es la propia noción de persona sin hogar. Este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo hasta llegar a ser considerado como un grado extremo de exclusión social que incluye la dimensión económica, la dimensión social y la dimensión política. Esta inclusión de aspectos más allá de los meramente materiales permite una aproximación más realista al grado de exclusión social que experimentan las personas sin hogar, de forma que permite que se articulen planes de intervención integral que también comprendan esas esferas. Pero, al mismo tiempo, introduce una complejidad mayor en el concepto que hace de su definición una tarea compleja. A pesar de los esfuerzos realizados por distintas entidades para desarrollar una definición universal de las personas sin hogar, la ambigüedad inherente al término exclusión social hace que de facto siga habiendo dudas a la hora de clasificar a una persona como sin hogar, o como perteneciente a otro colectivo de los socialmente excluidos.

Otra cuestión problemática derivada de la indeterminación teórica es la que compete a la propia noción de intervención social. En los últimos años se ha producido un cambio de paradigma teórico, pasando de una asistencia caritativa a una intervención social activa en la que se reconoce la capacidad de agencia del sujeto sin hogar y su necesaria implicación en el proceso asistencial como vía necesaria para lograr su inserción social. Este cambio de paradigma supone, además, desplazar el centro de atención de los recursos al trabajo profesional que supone la intervención social. Los recursos se convierten en medios para facilitar o permitir el trabajo de los profesionales y, de esta forma, posibilitar la inserción social. Sin embargo, este cambio de modelo teórico de intervención no se ha producido de forma homogénea, sino que cada profesional ha asumido las implicaciones que derivan de este paradigma teórico en un grado muy diferente. Esto hace que en el proceso asistencial a personas sin hogar convivan diferentes concepciones de esa labor que, en ocasiones, pueden entrar en conflicto.

Por otro lado, también encontramos una indeterminación legal íntimamente relacionada con esta indeterminación en el plano teórico. La intervención social con personas sin hogar es una tarea impulsada desde las más altas instancias de la Unión europea, de forma que existen directrices que establecen un marco legal general. Sin embargo, puesto que la responsabilidad última en este terreno recae directamente en la autoridad municipal, encontramos muy diversas formas de plasmar el marco legal en la intervención social en función de las ciudades. En nuestro caso concreto de estudio, la ciudad de Valladolid carece de un marco legal específico que establezca cuál es el modo correcto de realizar esta intervención, de la misma forma que otros planes municipales lo hacen para otros colectivos. Esta falta de un marco legal específico tiene implicaciones a nivel teórico y a nivel pragmático.

En cuanto al nivel teórico, la indeterminación legal contribuye y acentúa la indeterminación teórica que hemos expuesto en los párrafos precedentes. El hecho de que no haya un reconocimiento legal del estatus de sin hogar fomenta que se juegue con varias definiciones que dificultan la clasificación. Además, la ausencia de este marco legal impide defender un modelo de intervención frente a otros existentes, de tal modo que sitúa en situación de vulnerabilidad la metodología de trabajo que siguen los profesionales que forman parte de nuestro campo de estudio. Así, la indeterminación legal dificulta el trabajo de los profesionales ya que además de tratar de fomentar la

inserción social de la persona sin hogar tendrán que defender constantemente su forma de proceder frente a otros agentes.

Por otro lado, esta indeterminación teórica y legal tiene sus efectos positivos. La indeterminación teórica permite que el perfil de una persona sin hogar se encuentre en un proceso constante de redefinición, de tal forma que se actualiza de forma bastante inmediata respecto a las dificultades reales que deben afrontar en el proceso de intervención social. Esto dota de mucha flexibilidad al trabajo de los profesionales que pueden desarrollar diferentes estrategias de clasificación para tratar de garantizar unos recursos mínimos a cada caso.

En el caso de la indeterminación legal, presenta como aspecto positivo el hecho de que se posibiliten algunas acciones que, siguiendo unas pautas formales estrictas, serían inviables. Si existiera un marco legal que defendiera un determinado modelo de intervención social basado en la profesionalización, muchas de las actividades que ahora se realizan, como tareas de intervención social de calle, comedores en parroquias etc., serían inviables y se perdería así capacidad para llegar a las personas sin hogar que lo necesitan.

La falta de un marco teórico y legal suficientemente definido conlleva, además, que los diferentes miembros de la red desarrollen una labor de reflexión para tratar de justificar sus modelos de intervención social ante los modelos rivales. De esta forma se observa que la propia intervención social implica también un desarrollo teórico. Estos postulados teóricos que configuran las concepciones del mundo asistencial de los sujetos que han formado parte de nuestro estudio se pueden encontrar en una serie de documentos, como las memorias anuales que presentan las diferentes entidades, o los documentos conjuntos que elaboran de forma puntual. Además aparecen impregnando cualquier interacción social que se produce dentro de la red. En ausencia de una teoría, la praxis define un modo de actuar y, al mismo tiempo, genera un modo de cómo se debería actuar. Este modelo teórico es ampliamente discutido por los profesionales que forman nuestra red. Incluso cuando no compartan los modelos teóricos que sirven como horizonte referencial a la praxis cotidiana, en su explicación los incluyen para mostrar los puntos en los que se distancian de ellos. De esta forma, las reflexiones individuales de cada miembro de la red están también condicionadas por el conjunto de significados compartidos que emerge de la interacción entre ellos.

2.- Entender la red asistencial a partir de la noción de red social nos ha permitido vincular recursos, instituciones y personas, configurando así nuestro objeto de estudio. Así hemos visto cómo la intervención social se desarrolla a partir de ocho entidades concretas, cada una con sus principios y objetivos, que interactúan entre sí posibilitando la intervención social. El hecho de que la asistencia a personas sin hogar se desempeñe desde una serie de entidades que conforman una red tiene implicaciones a nivel teórico y a nivel práctico. En el nivel teórico, ha permitido que desplazemos la atención de los recursos al trabajo de los profesionales y sus procesos de toma de decisiones. No se ha tratado de ver cómo son los recursos en sí, sino que, más bien, se trata de ver el papel que juegan esos recursos en las interacciones más cotidianas de los miembros de nuestra red. Los recursos se convierten en medios centrándose la atención en el proceso asistencial y en el modo en que este proceso es capaz de integrar a los sujetos de nuestra red. La noción de red asistencial nos permite así vincular a personas, instituciones y recursos que adquieren una posición y un significado en función de su pertenencia a la propia red.

Desde un punto de vista práctico, la noción de red asistencial ya existía en el campo de estudio antes de comenzar nuestro análisis. Se trata de un concepto que emerge de su propia praxis cotidiana y que, al mismo tiempo, sirve como marco institucional que posibilita esta praxis. En tanto que marco institucional, encontramos dos comisiones que reúnen a los profesionales de las diferentes entidades, favoreciendo su interacción en un contexto institucional. La existencia de estas dos comisiones supone un marco posibilitante de la interacción entre las diferentes entidades, sirven para legitimar a la propia red y, por ende, las interacciones entre sus miembros. Incluso cuando dos personas interactúen fuera de estas dos comisiones, será precisamente la existencia de esos dos foros institucionalizados lo que dotará de significado a la interacción social particular.

Por otro lado, la red asistencial emerge de la praxis cotidiana. El modelo de intervención social que ejecutan los diferentes profesionales de nuestro campo de estudios es el trazado de un itinerario personalizado para cada persona sin hogar. Esto supone un reconocimiento de la persona sin hogar como un sujeto activo que se implica en la resolución de su propio caso, asumiendo la responsabilidad que ello implica. Así se plasma el cambio de paradigma caritativo al de la intervención social en la praxis cotidiana. Además, el trazado de un itinerario personalizado implica la colaboración de

diferentes entidades. Incluso cuando no hubieran existido las dos comisiones que legitiman la red asistencial, podríamos decir que la red se constituye por la propia praxis de los sujetos que la integran.

Puesto que ninguna entidad posee todos los recursos necesarios para una persona sin hogar, es imprescindible que exista una colaboración entre ellas para poder dar respuesta a las necesidades de cada caso. El trazado de un itinerario personalizado implica no sólo al profesional y a la persona sin hogar, sino que además implica a los profesionales y a los recursos de otras entidades. El funcionamiento de cada entidad y de cada uno de los recursos influirá en el funcionamiento del resto de recursos y entidades. Las decisiones tomadas por cada miembro de la red afectarán también al resto de sujetos que forman esta red asistencial. De esta forma se ve como la red se constituye y se retroalimenta en la praxis cotidiana. Los diferentes hechos que se producen dentro de ella, así como las interacciones sociales, fortalecen a la propia red. Además, deben ser entendidos en el horizonte que establece la existencia de las dos comisiones que integran a las entidades y a sus profesionales.

3.- La comprensión de nuestro campo de estudio a partir de la noción de red nos permite no sólo vincular instituciones con personas y recursos, sino también incluir espacio y tiempo dentro de nuestro esquema conceptual. El funcionamiento de los recursos establece una serie de horarios de uso que determina la rutina cotidiana de las personas sin hogar. La localización de los diferentes recursos y entidades conforma un mapa dentro de la ciudad en el que se establecen las rutas cotidianas de las personas sin hogar. De este modo, a partir del funcionamiento normal de esta red asistencial emerge un esquema de orientación que guía la comprensión del espacio y del tiempo de las personas sin hogar.

El espacio y el tiempo adquieren una dimensión simbólica junto a su dimensión física evidente. Esta dimensión simbólica hace que los espacios adquieran un nuevo significado para los miembros de la red que estará determinado por el conjunto de actitudes y expectativas que los diferentes sujetos alberguen hacia ellos. Estos significados son socialmente compartidos dentro de la red asistencial, ya que, en buena medida, derivan de ella. De forma similar, el tiempo adquiere también una dimensión simbólica, de tal forma que los horarios de los diferentes recursos adquieren un



significado en las rutinas diarias de las personas sin hogar. Estos esquemas de orientación derivan del funcionamiento normal de la red asistencial pero, al mismo tiempo, influyen en el funcionamiento de la propia red, ya que se convierten en un marco que posibilita o limita la interacción entre las entidades y los recursos.

Al integrar el tiempo y el espacio y comprenderlos como esquemas de orientación, se muestra también como tienen un efecto positivo en el desarrollo de las personas sin hogar ya que les permite estructurar su vida cotidiana. Pero, al mismo tiempo, esta estructuración tiene efectos negativos no deseados que limitan la capacidad de intervención de los profesionales. Al constituirse como esquema de orientación se corre el riesgo de profesionalizar a la persona sin hogar. De esta forma, las personas no están ocupadas en intentar una inserción social, que en el fondo es el objetivo de la red, sino en cumplir una serie de horarios para poder disfrutar de todos los recursos que tiene asignados. Sus esfuerzos cotidianos se centran en satisfacer la rutina asistencial más que en desarrollar una actitud activa que permita remontar su situación. Además, la propia disposición espacial de los recursos exige una inversión de tiempo bastante generosa para poder cubrir las distancias que los separan. Esta inversión en desplazamientos produce cansancio y dificulta la disponibilidad para participar en algún tipo de actividad, como talleres formativos, planes de inserción, etc., que podrían resultarles más provechosos.

Por otro lado, esta profesionalización se observa también en algunos sujetos que asumen la perspectiva de los derechos de forma unilateral, convirtiéndose en auténticos expertos en reclamar sus derechos sin ser capaces de comprender los deberes sociales que implican. Esto dificulta enormemente la labor de intervención social desarrollada por el profesional ya que hace muy complicado que el sujeto asuma la responsabilidad que sus actos tiene en su entorno social. Acostumbrado a ser un sujeto que recibe prestaciones, y una vez asumido que estas prestaciones forman parte de un derecho inalienable de su persona, es más difícil para el profesional conseguir su implicación activa en el proceso de intervención. Sin esa implicación personal, la intervención se revela muy poco útil para la persona sin hogar, alejándole de la deseada inclusión social.

4.- Aproximarnos desde la filosofía política a las dos comisiones que sirven para estructurar la red nos permite comprenderlas como dos foros diferenciados con

funciones diferentes. Así, la Comisión Técnica de Indomiciliados puede ser entendida como un foro de interacción formal. Este foro se encarga de asumir la relación institucional de la red y el resto de agentes sociales presentes en el entorno urbano. Además estructura la interacción institucional dentro de la red, posibilitando así que las diferentes entidades articulen estrategias de coordinación. Se convierte en un ente que legitima todo el funcionamiento de la red.

Por otro lado, la Comisión Gestora de Casos se convierte en un foro de interacción más informal entre los diferentes técnicos de la red asistencial. Se presenta como un lugar donde la interacción informal entre los sujetos se institucionaliza. El modo de llevar las reuniones permite que la interacción llevada a cabo sea de carácter informal, incluso cuando el marco que posibilita esta reunión, al propia Comisión Gestora de Casos, sea una entidad formal. Este foro posibilita canaliza la interacción entre los profesionales de las distintas entidades para poder garantizar la correcta coordinación, caso a caso, de los diferentes recursos. El hecho de que se trate de buscar soluciones conjuntas a cada caso permite un contacto directo con la problemática real de las personas sin hogar. De este modo, se convierte en un lugar esencial de producción teórica que emerge a partir de la propia praxis.

En la exposición de cada caso estará implicada, también, la concepción de los modelos ideales de intervención de cada uno de los técnicos. En el proceso de consensuar qué recursos son los más adecuados para cada caso se discuten también las diferentes visiones de qué es una persona sin hogar y cómo se debería intervenir con ella. De esta forma, la red se recrea en la interacción social entre los participantes en esta comisión en un nivel pragmático y teórico. En el nivel pragmático podemos señalar la implicación de los diferentes recursos que se determinan para cada persona sin hogar. En el nivel teórico, implica las diferentes concepciones de cómo debería ser la intervención social, permitiendo así la emergencia de una noción consensuada de forma discursiva de un modelo ideal de intervención con personas sin hogar.

La relación entre ambas comisiones puede entenderse desde la visión habermasiana del papel de la sociedad civil y las instituciones formales en su teoría de la democracia moderna. Su concepción de lógicas diferentes que rigen el *Lebenswelt* y el *System*, nos resulta útil para comprender las diferentes funciones que asume cada comisión y para ver sus propios límites. Una sociedad civil activa se entiende como un presupuesto

básico para garantizar el buen funcionamiento de la estructura formal de la democracia. De la misma manera, un foro de interacciones informales activas servirá para dotar de fuerza a todo el entramado de coordinación institucional. Las instituciones formales del sistema democrático deben posibilitar esa sociedad civil, de la misma manera que el foro de interacción formal posibilita la Comisión Gestora de casos. En la teoría de la democracia de Habermas, la sociedad civil debe ser activa sin llegar nunca a suplantar a las entidades formales. Esto implica que deben habilitarse estrategias que permitan comunicar la esfera del *Lebenswelt* y del *System*. De la misma manera, la comisión Técnica de Indomiciliados no debe aspirar a suplantar o absorber a la Comisión gestora de Casos. Cada una debe profundizar en su papel, garantizando que haya una correcta comunicación entre ellas para mejorar su efectividad.

5.- Resulta importante señalar la coexistencia de cauces formales y de cauces informales de comunicación entre los diferentes miembros de la red. Entre los cauces formales encontramos no sólo a las dos comisiones que acabamos de comentar, sino también a las vías de comunicación habilitadas dentro de cada entidad para garantizar la comunicación interna. Nos estamos refiriendo a las reuniones institucionales, reuniones de los profesionales con su equipo de trabajo, reuniones con el voluntariado etc. Junto a estas reuniones aparecen, además, espacios informales de interacción social donde también se produce una comunicación del conocimiento. En las interacciones informales que suceden en la praxis cotidiana de los sujetos que forman nuestra red se produce también un intercambio de información.

Estos espacios informales resultan muy importantes porque permiten recabar información relevante para el funcionamiento de la red y porque, al mismo tiempo, se configuran también como espacios de producción teórica. La interacción informal entre los diferentes miembros de la red permite incorporar conocimientos particulares dentro de la propia red. En este sentido, la figura del voluntariado resulta especialmente relevante puesto que ofrece una sensación de menor formalidad que los profesionales, permitiendo así una mayor cercanía a las personas sin hogar. Así pueden servir para detectar problemáticas no vistas por los propios profesionales, de tal forma que producen un conocimiento relevante para una correcta intervención social. Se vuelve así fundamental habilitar los cauces de intercambio de información adecuada para

posibilitar que estas interacciones informales repercutan en el resto de la red. Esto se consigue mediante la combinación de los cauces informales de comunicación, y las reuniones de carácter más formal que configuran el marco que regula este intercambio de información.

La misma combinación de cauces formales e informales de comunicación puede encontrarse en el caso del contacto entre la red asistencial y las personas sin hogar que no utilizan sus recursos. En este sentido, el trabajo social de calle desarrollado por una de las entidades permite incorporar a la red el conocimiento sobre la situación actual y la problemática particular de estas personas que duermen en la calle. Junto a este cauce formal, las interacciones sociales cotidianas entre las propias personas sin hogar permiten también acercar a la red asistencial a aquellas personas que están fuera de los recursos. En muchas ocasiones serán las propias personas sin hogar las que produzcan ese conocimiento relevante sobre otras personas que están en la calle. El trabajo diario con las personas sin hogar que usan los recursos permite una vía de comunicación de este conocimiento que es incorporado en la red asistencial.

6.- El voluntariado se revela como un grupo clave, no sólo para el funcionamiento de los recursos, sino también para el funcionamiento de la propia red asistencial. En cuanto al funcionamiento de los recursos, la aportación de trabajo que hacen los voluntarios posibilita su sostenibilidad material. Además permiten que funcionen de forma adecuada, favoreciendo así el trabajo de los profesionales. De esta forma se convierten en una pieza imprescindible para garantizar el funcionamiento de las diferentes instituciones y de sus recursos.

También se convierten en piezas clave para el funcionamiento de la propia red. Si bien es cierto que los voluntarios no participan de forma directa en las dos comisiones que articulan formalmente la red, no por ello dejan de estar implicados en ella. En su labor cotidiana y en su interacción social con otros sujetos dentro de los recursos y de las entidades, generan también sus propios modelos teóricos sobre cómo debería ser la intervención, sus propias comprensiones de la red asistencial. El hecho de que en el voluntariado se aprecie una gran disparidad de motivaciones y expectativas hace que esas concepciones ideales sean bastante variadas. En muchas ocasiones encontramos cómo esas concepciones ideales de la red asistencial se acercan más al paradigma

caritativo que al paradigma de intervención social consensuado por los profesionales de la red. De este modo, la red encuentra en este colectivo un lugar importante en el que recrearse. Los profesionales de la red asumen la tarea de reconducir estas visiones del mundo de la intervención social para evitar así una influencia negativa de los voluntarios en el proceso de intervención. En esta tarea de reconducción se reproducen también los debates en torno a cómo debería ser la intervención que tienen lugar entre los profesionales. Las debilidades del marco teórico y legal también se muestran a la hora de abordar el funcionamiento del voluntariado, de tal forma que este colectivo se convierte también en productor de teoría. Esta producción teórica por parte del voluntariado encaja dentro de la red ya que los profesionales interactúan con ellos, facilitando así la comunicación entre voluntarios y entidades, y voluntarios y las dos comisiones que hemos descrito.

Este importante papel que desempeña el voluntariado, junto con su gran disparidad de motivaciones, hace que sea importante desarrollar estrategias que garanticen la formación de este colectivo. Si el voluntariado no comparte mínimamente la visión de la intervención social, dificultará la tarea de los profesionales. Por ello las diferentes entidades cuentan con recursos específicos para su formación. Sin embargo, a pesar de los grandes esfuerzos realizados por todos los profesionales, conseguir la implicación del voluntariado en la formación específica que se les ofrece es una tarea muy complicada. Esta dificultad para su motivación, junto al reconocimiento de la necesidad de ello, nos ha llevado a formular como propuesta de aplicación práctica el desarrollar otras estrategias de formación alternativas mediante el empleo de internet para intentar solventar este problema. Esta formación que proponemos iría dirigida también a la formación del voluntario en cuanto miembro de la red asistencial, y no sólo como miembro de una determinada entidad. Esta propuesta supondría el fortalecimiento de la red en dos sentidos. Por un lado serviría para mejorar la formación del voluntariado, lo que mejoraría el funcionamiento de la red asistencial. Por otro lado supondría la implicación de las diferentes entidades para producir un material formativo consensuado. Esta implicación fortalecería el marco de interacciones sociales entre los profesionales.

7.- La comprensión de nuestro campo de estudio desde la perspectiva de la red asistencial nos permite plantear la cuestión de la pertenencia a la red y de la participación de los diferentes grupos. En el caso de los profesionales vemos cómo su pertenecía a una determinada entidad que cuenta con una serie de recursos determina la posición que ocupará en la estructura general del entramado asistencial. Además, el profesional pertenecerá al mismo tiempo a las dos comisiones que hemos explicado y que articulan la propia red. La participación de los profesionales se percibe en la intervención social particular con cada persona sin hogar, mediante el trazado de un itinerario personalizado, y también su capacidad de expresar sus opiniones teóricas en la configuración de los modelos ideales de intervención.

En el caso de los voluntarios, su pertenencia a la red asistencial es sólo en virtud de su pertenecía a las diferentes entidades. No se puede ser voluntario de la red asistencial, sino que sólo se puede ser voluntario de una determinada entidad. Su inclusión en la red vendrá determinada por la inclusión de la entidad para la que realiza su voluntariado. Participa también en la producción teórica de los modelos de intervención social, ya que su visión sobre el asunto se convierte en un aspecto muy importante, capaz de limitar o potenciar la labor del profesional. Puesto que su integración en la red está mediada por su pertenecía a una entidad determinada, fortalecer su integración dentro de una entidad supone también mejorar su inclusión en la red. En este sentido, las diferentes entidades cuentan con una serie de estrategias para favorecer su cohesión interna, entre las que pueden encontrarse también los propios recursos de formación. De este modo, nuestra propuesta aplicada de implementar los recursos de formación para voluntarios mejoraría el funcionamiento de la red ya que aumentaría la inclusión de este colectivo dentro de ella.

A la hora de hablar de la pertenecía de las personas sin hogar a la red asistencial topamos con ciertas limitaciones. De este modo preferimos decir que la red asistencial se desarrolla en torno a las personas sin hogar, más que éstas pertenezcan a ella. Uno de los aspectos que nos llevan a formularlo de este modo es el hecho de que la pertenecía a la red implique la pertenencia a una determinada entidad. Aunque las personas sin hogar utilicen los diferentes recursos asistenciales, no se puede decir que pertenezcan a una entidad concreta, de forma que así se limita su pertenecía a la red. Además, su capacidad de acción y producción de conocimiento es muy limitada dentro de la red. Incluso cuando se habiliten estrategias para fomentar su participación por parte de

algunas entidades, no se puede considerar que tengan el mismo margen de agencia que el resto de miembros. Otra diferencia importante es que mientras que voluntarios y trabajadores pertenecen a las entidades y a la propia red por voluntad propia, la situación de sin hogarismo no es el fruto de una decisión deliberada. Esta falta de voluntariedad nos ha llevado a considerar su no pertenencia a la red, incluso cuando reconocemos que son una parte fundamental para garantizar el funcionamiento de todo el entramado asistencial.

El hecho de que la red asistencial se desarrolle en torno a ellos les sitúa en un lugar muy importante tanto desde el punto de vista práctico como teórico. Este aspecto pragmático es apreciable en el desarrollo de la propia intervención social y en el funcionamiento de los recursos. Por su parte, el desarrollo de una definición de sin hogarismo y de un marco teórico que guíe la intervención estará muy relacionado con los casos reales de las personas sin hogar que atiende nuestra red asistencial.

8.- El buen funcionamiento de la red asistencial mejorará las posibilidades de intervención social con personas sin hogar por parte de los profesionales. De este modo, fortalecer esta red asistencial supone mejorar la calidad de vida de las propias personas sin hogar. El fortalecimiento de la red debe entenderse en un nivel interno y en nivel externo. En cuanto al nivel interno supone el desarrollo de estrategias de formación para voluntarios y el fortalecimiento de los foros formales e informales de intercambio de información que hemos analizado en los apartados precedentes. Esto mejoraría el desarrollo y comprensión del marco teórico de la intervención social, de tal forma que facilitaría la labor de los profesionales.

En cuanto al nivel externo, fortalecer la imagen de la red hacia el exterior conseguiría legitimar en cierta forma sus modelos de intervención frente a otros. En ausencia de un marco legal que justifique su modo de proceder y lo priorice frente al de entidades que están al margen de la red, ayudaría a sus posibilidades de difusión y a consolidar así su marco teórico. Al mismo tiempo, mejorar su proyección en el panorama urbano sería útil para que fuera reconocida como un claro referente en materia de intervención social. Esto conllevaría que las iniciativas espontáneas por parte de algunas entidades con personas sin hogar trataran de coordinarse con ellos, mejorando notablemente la

atención prestada. En este sentido, nuestra propuesta de aplicación también contempla articular estrategias de promoción de la red para fortalecerla en estos términos.

9.- Dada la indeterminación del marco teórico que orienta la intervención con personas sin hogar, la capacidad de producir modelos de buenas prácticas se torna fundamental. Cada entorno urbano posee una configuración particular de una red asistencial, debido a la disparidad de entidades y las diferentes responsabilidades que asume cada una de ellas en cada ciudad. Ver el modo en que se resuelven las problemáticas particulares resulta muy útil a la hora de organizar la red asistencial de cada entorno urbano. De este modo, consideramos que así como la red ha conseguido unas vías de comunicación entre los espacios formales e informales para favorecer la emergencia de un marco teórico común, sería útil que habilitara cauces para transmitir esa información a profesionales de otros entornos urbanos. A su vez, esta tarea de transmisión fortalecería la propia red, ya que implicaría a todas las entidades en la producción de ese modelo de buenas prácticas. En este sentido, nuestra propuesta de aplicabilidad también contempla el establecer una serie de estrategias de comunicación entre la propia red asistencial y el resto de profesionales de otras ciudades, permitiendo así su contribución teórica en el ámbito de la intervención social con personas sin hogar.

En síntesis, nuestra aproximación teórica a las estrategias de integración entre personas sin hogar y la red asistencial en la ciudad de Valladolid ha surgido a partir de una profunda reflexión basada en la propia experiencia de campo. Esta aproximación teórica nos ha permitido analizar y comprender el papel que desempeñan los diferentes recursos y las diferentes entidades que conforman este entramado asistencial. También nos ha facilitado mejor el fenómeno del sin hogarismo y las estrategias que se desarrollan para lograr la inclusión social. Además, nos ha posibilitado analizar el efecto que esas estrategias tienen dentro del propio entramado asistencial. Por último, desde esta perspectiva podemos formular algunas sugerencias de aplicabilidad para tratar de solventar los problemas derivados del funcionamiento de la propia red. De esta forma, nuestra aproximación teórica nos ha permitido una comprensión y análisis de nuestro campo de estudio, al tiempo que posibilitaba articular unas propuestas prácticas de intervención. De este modo, a lo largo de este trabajo, hemos mostrado como una



comprensión antropológica de la red asistencial nos permite comprender nuestro objeto de estudio, al tiempo que permite establecer una serie de estrategias de actuación para mejorarlo, mejorando así la vida de las personas sin hogar, objetivo último de nuestra investigación.

## **10.- INVESTIGACIONES FUTURAS**

La investigación que hemos llevado a cabo durante este curso, y que hemos presentado a lo largo de este trabajo, nos ha permitido establecer un contacto muy estrecho con nuestro campo de estudio. Este contacto, generado principalmente en la observación participante, nos ha acercado a una gran cantidad de datos muy interesantes sobre el sin hogarismo y la asistencia social. Sin embargo, debido a la constrictión temporal de la investigación que impone el propio curso académico no siempre ha sido posible explorar al máximo estas cuestiones. Se han recogido y se han tenido en cuenta para elaborar un primer informe que nos permita guiar una investigación futura y completar así una tesis doctoral.

Las principales cuestiones relevantes que se han detectado, pero cuyo desarrollo ha excedido nuestras posibilidades son las siguientes:

1.- Aspectos psicológicos del sin hogarismo. Los aspectos psicológicos que implica la situación de sin hogarismo son muchos y variados. Son el centro de atención de numerosos estudios realizados con este colectivo por trabajadores sociales en otras comunidades. Sin embargo, debido a los límites temporales de nuestra investigación, ha sido imposible incluirlos dentro de los objetivos. Un trabajo de investigación posterior debería abarcar también la dimensión psicológica de los afectados por esta problemática social para una mejor comprensión de nuestro objeto de estudio.

2.- Génesis del proyecto asistencial de la ciudad de Valladolid. Durante la realización de ese trabajo hemos tenido la oportunidad de escuchar en varias ocasiones el modo en el que surgió la red asistencial. Nos ha parecido un campo fascinante puesto que permite comprender el funcionamiento actual de los recursos y en qué se apoyan las relaciones que se establecen entre las diferentes entidades. La falta de fuentes documentales hace

que investigar este aspecto estuviera fuera de nuestro alcance. Sin embargo, pensamos que profundizar en el desarrollo histórico clarificaría mucho el funcionamiento actual de la red asistencial.

Esto supondría, por un lado, estudiar el modo en el que se fue implantando la asistencia a personas sin hogar en nuestro contexto local concreto. Conlleva examinar la forma concreta e histórica en que se produjo la primera traducción de las teorías generales de la asistencia a personas sin hogar a un contexto de recursos finitos. De este modo mejoraríamos el análisis que hemos realizado hasta aquí, ya que nos permitiría comprender mejor aún la profundidad de la generación del marco teórico que se está produciendo en la actualidad.

Por otro lado, la inclusión del desarrollo histórico entre los objetivos de la investigación nos permitiría ver cómo se ha ido creando la red asistencial que hemos analizado. Nos permitiría analizar el modo concreto en que la red ha ido integrando a las diferentes entidades hasta llegar a su configuración actual. Supondría explorar el modo en el que se han ido redefiniendo las relaciones entre las diferentes entidades y cómo han ido modificando su posición dentro de la red. Además nos permitiría ver la evolución de la Comisión Técnica de Indomiciliados y de la Comisión Técnica de Casos, y el modo en que han ido articulando la red asistencial.

El sentido de ampliar más la investigación en este contexto local remite al contexto más amplio de la asistencia a personas sin hogar en nuestro país. El análisis de la formación y evolución de la red asistencial de la ciudad de Valladolid facilitaría estudiar los modelos de intervención que existen en el ámbito nacional y los diferentes planteamientos teóricos que hay detrás de esos modelos, y que nos ofrecen una forma de comprensión del fenómeno del sin hogarismo.

Comprender el desarrollo histórico de la red asistencial nos capacitaría para entender mejor los significados actuales que rigen sus relaciones. De este modo, se podría afinar aún más a la hora de realizar propuestas para mejorar su funcionamiento, con lo que nuestra investigación continuaría siendo favorable para las personas sin hogar.

3.- Estrategias de captación y formación del voluntariado. Tal y como hemos visto a lo largo de nuestro análisis, el voluntariado se perfila como un colectivo muy interesante

para la comprensión de nuestra red. Se convierte en un punto donde se muestra la transmisión del marco teórico que se genera en la intervención social diaria. Además, sus diferentes motivaciones pueden alterar el funcionamiento de un recurso y de una entidad. Por ello consideramos que sería muy productivo intensificar la investigación con este sector y ver cómo se articula la red sobre ellos.

Este objetivo de investigación se concretaría de dos formas. Por un lado, sería muy interesante intensificar la investigación en las estrategias de captación de voluntariado de cada una de las entidades. Aunque este aspecto sí que se ha tenido en cuenta en este estudio, la limitación temporal ha impedido que fuera un eje principal de la investigación. Dar más protagonismo a este tema nos permitiría comprender mejor la composición del voluntariado de cada una de las entidades. Esta comprensión nos ayudaría a establecer sus motivaciones y a ver el modo concreto en que se integran y asumen el marco teórico general desarrollado por la red.

Por otro lado, sería también muy útil estudiar con mayor profundidad las diferentes estrategias que desarrolla cada una de las entidades para la formación de sus voluntarios. Como hemos visto, estas estrategias de formación consiguen también la cohesión interna de cada una de las entidades. Así estaríamos estableciendo una investigación sobre la inclusión y pertenencia del voluntariado, y sobre la capacidad de integración que tiene cada una de las instituciones. Entender estas estrategias nos permitiría evaluar la pertinencia de proponer estrategias generales de integración que pudieran incluir a toda la red asistencial por encima de los contextos específicos de las instituciones.

El voluntariado es un grupo que está adquiriendo cada vez más relevancia en el ámbito social en una escala global más amplia. Analizar en profundidad las estrategias del voluntariado en nuestro campo de estudio nos permitirá abordar la investigación de las estrategias de desarrollo comunitario más amplio que están emergiendo en nuestra sociedad. En este sentido cabe también señalar como este análisis deberá ir acompañado del estudio de la relación entre la red asistencial y las transformaciones sociales, económicas y políticas más amplias que tienen una influencia estructural en nuestro campo de estudio.

4.- Relación de la red asistencial con su entorno social más amplio. Durante nuestra investigación hemos podido comprobar cómo la asistencia a personas sin hogar debe ser comprendida como un producto cultural de un conjunto social más amplio. La relación con este entorno social no ha podido incluirse con la profundidad deseada. Sin embargo, resultaría muy interesante para mejorar nuestra percepción de la intervención social y el sin hogarismo. Pensamos que sería muy útil articular la investigación de este punto en torno a dos cuestiones fundamentales.

En primer lugar, la relación entre estas entidades y el contexto legal y asistencial urbano y estatal. A lo largo de este año se han producido cambios en estos contextos que han sido recibidos con descontento por parte de las entidades que integran nuestra red. Ante ello, algunas han desarrollado algún tipo de actuación de protesta. Incluso cuando no se hayan opuesto a las reformas realizadas en estos ámbitos, se convierten en un hecho que va a afectar considerablemente su forma de actuar. Consideramos que sería muy interesante ver el modo en que las diferentes entidades reaccionan ante modificaciones de este tipo, y en qué medida son capaces de articular estrategias de reacción conjunta o si priman las estrategias individuales de cada entidad.

Por otro lado, la relación con el entorno social más amplio tiene una importancia fundamental en el éxito de la propia intervención social. Puesto que el fin último perseguido es la inclusión social de los sujetos con quienes se realiza la intervención, se otorga mucha importancia a las campañas de sensibilización social. En nuestro trabajo de campo hemos tenido la oportunidad de recoger bastantes datos sobre este aspecto, si bien su análisis en profundidad excedía los límites de nuestras posibilidades. Sería interesante incluir esta dimensión en una investigación futura de cara a poder formular propuestas concretas de mejora en este ámbito.

5.- Relación de la red asistencial con otras entidades. A lo largo de este trabajo se ha mencionado cómo existen otras entidades que prestan asistencia a personas sin hogar en la ciudad de Valladolid. Se ha comentado cómo estas entidades en ocasiones llegan incluso a tener principios contrarios a los defendidos por nuestra red asistencial, de tal forma que ejercen una influencia negativa en el trabajo que desarrollan los profesionales de esta red. La limitación temporal de esta investigación ha hecho que no fuera posible incluir a estas otras entidades. Consideramos que sería muy interesante incluir a estas

asociaciones como participantes en un estudio futuro para clarificar el papel que juegan en la intervención con personas sin hogar. También nos permitiría evaluar el impacto del marco teórico desarrollado por la red asistencial que hemos analizado, y comprobar así sus fortalezas y debilidades en la producción y difusión teórica.

La investigación de estos objetivos nos permitiría una mejor comprensión del sistema asistencial que hay en la actualidad. Esto nos capacitaría para formular propuestas de mejora de más calado, destinadas a mejorar la vida de las personas sin hogar y a aumentar sus posibilidades de integración en la sociedad. Se perfilan así como puntos de interés para establecer un proyecto de investigación que desarrollaremos en una futura tesis doctoral.



## 11.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDERSON, N. (1975). *THE HOBO. The Sociology of the Homeless man.* Chicago&London: University of Chicago Press.
- ARANZADI MARTÍNEZ, J. (2010). *Introducción histórica a la Antropología del Parentesco.* Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- ARISTÓTELES. (2000). *Política.* Madrid: Alianza Editorial.
- BACHILLER, S. (2010). Exclusión, aislamiento social y personas sin hogar. Aportes desde el modelo etnográfico. *ZERBITZUAN, Revista de Servicios Sociales*, 47.
- CABRERA CABRERA, P. (1998). *Huéspedes del aire. Sociología de las persona sin hogar en Madrid.* Madrid: UPCO.
- (2002). *Un techo y un futuro. Buenas prácticas de intervención social con personas sin hogar.* Barcelona: Icaria Editorial.
- (2006). *Personas sin hogar: situación actual.* Paper presented at the I Jornadas Regionales Transeúntes y Personas sin Hogar. Caminando hacia la dignidad. .
- CABRERA, P. R., M.J., BLASCO, J. (2008). *¿Quién duerme en la calle? Una investigación social y ciudadana sobre personas sin techo.* Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.
- CALLEJO GONZÁLEZ, J., IZQUIÉTA ETULAIN, J.L. (1996). *Los nuevos voluntarios: entre el individualismo y la solidaridad. Estudio sociológico del voluntariado de Cruz Roja de Valladolid.* Valladolid: Diputación de Valladolid.
- CAMPOS MARÍN, R. (1997). Higiene mental y peligrosidad social en España (1920-1936). *Asclepio*, XLIX-1-1997.
- (1998). Estado y asistencia psiquiátrica en España durante el primer tercio del siglo XX. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, XVIII(65), 99-108.



- COHEN, A. (1976). *Two-Dimensional Man. An essay on the anthropology of power and symbolism complex society*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- COLLINS, R., MAKOWSKY, M. (1989). The discovery of the Ordinary World. Thomas, Park and the Chicago School. *The Discovery of Society*. New York: Mcgraw-Hill College.
- Concejalía de Bienestar Social, E. y. F. (2012). *Cuadernos de formación del voluntariado en sector de personas sin hogar*.
- CONDE-SALAZAR, R. (2003). *Cooperación y trabajo en red en la lucha contra el sin hogarismo*. : FEANTSA.
- CORREDOR LANAS, C. (1999). *Filosofía del lenguaje. una aproximación a las teorías del significado del siglo XX*. Madrid: Visor.
- CHRISTIAN, J. (2003). Homelessness. Integrating international perspectives. [10.1002/casp.713]. *Journal of Community&Applied Social Psychology*, 13(2), 85-90.
- ESCOBAR, A. (2010). Latin America at Crossroads. *Cultural Studies*, 24(1), 1-65.
- EUROPE, I. C. F. (2008). *EL ENFOQUE EN CADENA INTEGRADA. Las estrategias de las ciudades contra la situación sin techo de las personas*.
- EUROPEA, C. (2010a). *Eurobarómetro Especial sobre la pobreza y la exclusión social*.
- EUROPEA, C. (2010b). *EUROPA 2010. Una Estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*.
- EVANS-PRITCHARD, E. (1940). The Nuer of the Southern Sudan. In E.-P. Meyer Fortes (Ed.), *African Political Systems*. London: Oxford University Press.
- FARIS, R. (1970). The Chicago Background and the New Departament *Chicago Sociology 1920-1932*. Chicago-London: university of Chicago Press.
- FEANTSA. (2004). *Co-operation between all relevant bodies to improve the fight against homelessness. Review of the situation in the member states of the European Union*.
- FEANTSA. (2005). *ETHOS. European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*.
- FINNEGAN, R. (1989). Senderos en la vida urbana *The hidden musicians. Music-making in an English town*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GARCÍA ÁLVAREZ, G. (1984). *Problemáticas Social y Humana y servicios sociales en Valladolid*. Valladolid: Concejalía de Servicios Sociales.

- GARCÍA ÁLVAREZ, G. (2005). *Marginación y exclusión social en Valladolid. Población de alto riesgo*. Ayuntamiento de Valladolid.
- GARCÍA ROCA, J. (2012). *Reinvención de la exclusión social en tiempos de crisis*. Madrid: Fundación FOESSA.
- GEERZT, C. (2005). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- GLASSER, I., BRIDGMAN, R. (1999). *Braving the street. The anthropology of Homelessness*. New york: Berghahn Books.
- HABERMAS, J. (1998). *Faktizität und Geltung. Beiträge zur Diskurstheorie des Rechts und des demokratischen Rechtsstaats*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- HAMMERSLEY, M., ATKINSON, P. (1994). *Etnografía. Métodos de investigación*. (2 ed.). Barcelona: Paidós Básica.
- HARRIS, M. (1979). *El desarrollo de la teoría antropológica. Una historia de las teorías de la cultura*. (14 ed.). Madrid: Siglo XXI.
- HINKLE, R., HINKLE, G. (1960). *Die Entwicklung der amerikanischen Soziologie*. Wien: Verlag für Geschichte und Politik.
- Indomiciliados, C. T. d. (2003). Todos a punto: contra la marginación y la exclusión social. Trabajo en red. In C. T. d. Indomiciliados (Ed.). Valladolid.
- INE. (2011). *Resumen de la encuesta sobre Personas sin Hogar-Centros año 2010*.
- IZQUIÉTA ETULAIN, J. L. C. G., J.,. (1999). Los nuevos voluntarios: naturaleza y configuración de sus iniciativas solidarias. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(86), 95-126.
- Juventud, C. d. E. y. (2008). *El voluntariado en Castilla y León*.
- LÉVI-STRAUSS, C. (1974). *Antropología Estructural*. Barcelona: Paidós S.A.
- LEWELLEN, T. C. (2000). *introducción a la Antropología Política*. Barcelona: Ediciones Bellaterra.
- LEWIS, O. (1985). *Antropología de la Pobreza. Cinco familias*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MARTÍNEZ VEIGA, U. (2006). *Marco introductorio de la historia de la antropología*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- MAUSS, M. (2002). *The Gift. The form and reason for exchange in archaic societies*: Routledge.
- MILROY, L., MILROY, J. (1992). Social Network and Social Class: Toward an integrated sociolinguistic model. *Language in Society*, 21.

- MITCHELL, J. C. (1969). *Social Networks in Urban Situations: Analyses of Personal Relationships in Central African Towns*: Manchester University Press.
- MONTREAL, P. (1996). *Antropología y pobreza urbana*: Libros de la Catarata.
- NAREDO, J. M. (2010). *Raíces económicas del deterioro ecológico y social. Más allá de los dogmas*. (2 ed.). Madrid: Editorial Siglo XXI.
- NAVARRO YÁÑEZ, C. J., PÉREZ BOZA, E. (2004). *Las razones del voluntariado. Solidaridad organizada en las capitales andaluzas*. Sevilla: Agencia Andaluza del Voluntariado, Consejería de Gobernación, Junta de Andalucía.
- NERÍN, J. M. (1996). *Volver a ser. Modelo de intervención social con transeúntes*. Madrid: Cáritas.
- ORTEGA Y GASSET, J. (2002). *Meditación de la Técnica y otros ensayos sobre ciencia y filosofía*. Madrid: Alianza Editorial.
- PARK, R. E. (1969). *The City as a Social Laboratory On social control and collective behaviour*. Chicago: University of Chicago.
- PEÑA, J. (2000). *La ciudadanía hoy. Problemas y propuestas*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- POLANYI, K. (2001). *The Great Transformation. The Political and Economic Origins or Our Time*. Boston, Massachusetts: Beacon Press.
- QUESADA CASTRO, F. C. (2008). *Ciudad y ciudadanía. Senderos modernos de la filosofía política*. Madrid: Trotta.
- RAPPAPORT, R. (1984). *Pigs for the Ancestors: Ritual in the Ecology of a New Guinea People*. Long Grove, Illinois: Wave Grove Press.
- RODRÍGUEZ LAFORGA, G. (2011). La polémica en torno a los manicomios, 1916. [10.4321/S0211-57352011000400014]. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 31(112), 777-789.
- ROMANO O., J. (2002). Empoderamento: recuperando a questão do poder no combate à pobreza. In J. ROMANO O., ANTUNES, M. (Ed.), *Empoderamento e direitos no combate à pobreza*. Rio de Janeiro: ActionAid Brasil.
- SAN MARTÍN, R. (2003). *Observar, escuchar, comparar, escribir. La práctica de la investigación cualitativa*. Barcelona: Ariel.
- Sociales, M. d. T. y. A. (2001). *Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España, Junio 2001-Junio2003*.
- TICHY, N., TUSHMAN, M., FOMBRUN, C. (1979). Social Network Analysis For Organizations. *Accademy of Management Review*, 4(4).

- Valladolid, A. d. (1999). *Análisis de la realidad del colectivo de personas que "viven en la calle" en Valladolid.*
- VALLADOLID, A. D. (2010). *II Plan Municipal Sobre Inmigración - Convivencia Intercultural (2010-2013).*
- VELASCO MAILLO, H. (2003). *Hablar y pensar, tareas culturales.* Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- VELASCO MAILLO, H., DÍAZ DE RADA, A. (2004). *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de escuela.* Madrid: Trotta.
- WEBER, M. (2001). La política como profesión. *La ciencia como profesión. La política como profesión.* Madrid: Austral.
- WITTGENSTEIN, L. (1999). *Tractatus Logico-philosophicus.* Madrid: Alianza Editorial.
- ZÁRATE MARTÍN, M. A., RUBIO BENITO, M.T. (2005). *Geografía Humana. Sociedad, Economía y Territorio.* Madrid.: Editorial Universitaria Ramón Areces.

### **11.1.-FUENTES DOCUMENTALES**

- Memoria del Programa de Atención a Personas sin Hogar. Cruz Roja Valladolid, 2011
- Memoria del Programa de Atención a Personas sin Hogar Cruz Roja Valladolid, 2010
- Memoria del Programa de Atención a Personas sin Hogar. Cruz Roja Valladolid, 2009
- Memoria del Programa de Atención a Personas sin Hogar. Cruz Roja Valladolid, 2008
- Material informativo carpeta ACLAD HOY. ACLAD, 2004
- Guía de recursos para la Población inmigrante del Municipio de Valladolid. Ayuntamiento de Valladolid. 2005
- Material informativo de Actividades de El Puente. FEAFES Valladolid El Puente. 2011-2012
- Una puerta siempre abierta. La acogida. Material de formación del voluntariado. Centro ALBOR.

- Voluntariado. Documento de iniciación al voluntariado. Centro ALBOR-Hnas. Oblatas.
- Memoria Social Casa de Acogida Nazareth. Hnas. Josefinas Santísima Trinidad. 2010
- Material divulgativo. CIAM
- Normativas. Reglamento regulador del Albergue Municipal. Artículo 49b) de la Ley/1985, de 2 de abril, en la redacción dada por la Ley 11/1999 de 21 de abril publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Valladolid el 10 de mayo de 2006. Ayuntamiento de Valladolid.
- Memoria de actuaciones Red Íncola. 2010
- Memoria de actuaciones Red Íncola 2009
- Memoria de actuaciones Red Íncola 2008
- Mucho más que un trabajo. Inserción laboral para personas en dificultad social. Plano de recursos de la ciudad de Valladolid. Cruz Roja Valladolid.
- Página web de Cruz Roja Valladolid (2011), consultada en octubre de 2011. <http://www.cruzroja.es>
- Página web del Ayuntamiento de Valladolid (2012); consultada en noviembre 2001, enero 2012 y mayo 2012. <http://www.valladolid.es/es>
- Página web de Red Íncola (2011), consultada en diciembre 2011 y enero 2012 <http://www.redincola.org/>
- Página web de Cáritas Diocesana Valladolid (2005), consultada en diciembre 2011 y enero 2012. <http://www.caritasvalladolid.org/webnew/index.php>
- Página web de ACLAD, consultada en marzo 2012 <http://www.aclad.net>
- Página web de FEAFES “El Puente” Valladolid (2012), consultada en marzo de 2012 <http://www.asociacionelpuente.org/>
- Página web de las Josefinas Trinitarias y AMAREX, consultada en marzo 2012 <http://www.josefinas-trinitarias.org/amarex/index>

- Página web del Centro Albor, consultada en marzo de 2012 <http://www.centroalbor.es/>
- Página web de la EAPN Castilla y León, consultada en mayo de 2012 <http://www.eapncastillayleon.es>
- Página web de FEANTSA, consultada en enero de 2012 <http://www.feantsa.org/code/en/hp.asp>
- Página web Noticias PSH, consultada en enero y febrero de 2012 <http://www.noticiaspsh.org/>

## **11.2.-ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS**

Cuadro 1. Niveles de Marginación del colectivo de personas que viven en la calle	43
Cuadro 2. Distribución temporal de los recursos	85
Mapa 1. Localización de los recursos e instituciones en la ciudad de Valladolid	91