

TRABAJO SOCIAL Y ACOMPAÑAMIENTO EN PROCESOS DE INCLUSIÓN SOCIAL CON PERSONAS SIN HOGAR EN LA CIUDAD DE BARCELONA

Autoras: María Virginia Matulič Domandžič, mmatulic@ub.edu
Departamento Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad de Barcelona

Irene De Vicente Zuera, ide_vicente@ub.edu
Departamento Trabajo Social y Servicios Sociales
Universidad de Barcelona

RESUMEN

La presente comunicación tiene como objetivo dar a conocer algunos resultados, de la investigación sobre los procesos de acompañamiento social realizados por trabajadoras y trabajadores sociales, a personas sin hogar de la ciudad de Barcelona. Los profesionales que han participado en dicha investigación proceden de seis entidades sociales vinculadas a la Red de Atención a personas sin hogar de esta ciudad.

Este trabajo forma parte de la tesis doctoral denominada *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: relatos de vida y acompañamiento social*. Dicha investigación se enmarca en el Programa de Doctorado *Educación y Sociedad* y en la línea de investigación de *Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social* de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona.

Palabras clave: personas sin hogar, procesos de inclusión social, acompañamiento social, la intervención de los trabajadores sociales, investigación cualitativa

ABSTRACT

This communication aims to present some results of research on social support processes performed by workers and social workers, the homeless of the city of Barcelona. Professionals who have participated in this research come from six social organizations linked to the Network of Care for Homeless city.

This work is part of the doctoral thesis called processes of social inclusion of the homeless in the city of Barcelona: stories of life and social support. This research is part of the Doctoral

Program in Education and Society and the research of Social Work, Social Services and Social Policy at the Faculty of Education at the University of Barcelona

Keywords: homeless, processes of social inclusion, social support, the intervention of social workers, qualitative research

1. INTRODUCCIÓN

En esta comunicación se presentan una parte de los resultados de la investigación titulada “Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: relatos de vida y acompañamiento social”, realizada en el marco del programa de doctorado *Educación y sociedad* de la Facultad de Educación de la Universidad de Barcelona.

La investigación aborda dos dimensiones de análisis, los procesos de inclusión social a través de los relatos de vida de doce personas sin hogar y los acompañamientos realizados por trece trabajadores sociales de seis entidades de la ciudad que trabajan sobre esta temática. En esta comunicación se presentan los resultados correspondientes a los acompañamientos realizados por los trabajadores sociales de las siguientes entidades: *Arrels Fundació*, *Sant Joan de Déu*, *Serveis Socials*, *centre d'acolliment residencial Can Planas*, *centre Llar de Pan*, *Fundació Mambré* y *la Obra Social Santa Lluïsa de Marillac*¹.

1.2. Las personas sin hogar: una aproximación conceptual

Las personas sin hogar representan el paradigma extremo de la pobreza y la exclusión social en donde se conjugan una serie de factores combinados (estructurales e individuales) que se materializan en vivir en la calle. En la actualidad este fenómeno continúa impregnado de un imaginario social estigmatizador y excluyente que pone en duda la propia condición de ciudadanos de las personas que lo padecen (Cabrera, 2008).

La magnitud que ha tomado el problema del sinhogarismo² en nuestras sociedades ha motivado que en las últimas décadas del siglo XX se haya avanzado en su dimensión conceptual. El primer gran reto que debieron afrontar los países y en especial las entidades y profesionales que trabajaban con el sinhogarismo fue consensuar una definición que describiera de forma clara este fenómeno complejo y diverso. En este sentido, la primera definición a nivel europeo fue la aportada

¹ Cinco de las siete entidades llevan más de 15 años trabajando por la inclusión social de las personas sin hogar en Barcelona. La *Fundació Mambré* es la entidad más nueva, creada en el año 2007 por iniciativa de diversas entidades de la *Xarxa d'atenció a les persones sense llar* (XAPSLL) para intervenir en las áreas de inserción laboral y viviendas sociales en la ciudad.

² El sinhogarismo (homelessness) es la falta de un alojamiento adecuado y permanente que proporcione un marco estable de convivencia (Avramov, 1995). Los documentos especializados se refieren al sinhogarismo para indicar el conjunto de situaciones que se enmarquen en esta definición.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

por la *Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar* (FEANTSA)³ Según esta definición, en primer lugar existe una exclusión situacional, en el sentido de la falta de un espacio físico, al que se añaden otros de naturaleza material/económica (dificultades en relación al mercado laboral y de la vivienda), relacionales (debilitamiento de la capacidad protectora de las redes sociales), personales (factores asociados a itinerarios vitales) y políticos institucionales (referidas a las políticas públicas y al discurso en torno de la asistencia). El punto donde convergen estos ejes es donde se establece la máxima desprotección del individuo.

En el año 2005 se produce un importante avance conceptual a través de la formulación de una tipología europea del fenómeno de las personas sin techo y la exclusión residencial (ETHOS: *European Typology on Homelessness*). La tipología de ETHOS identifica 13 categorías de condiciones de habitabilidad en relación al problema de la vivienda. Esta definición operativa identifica “dominios” o espacios que constituyen un hogar (dominio físico, dominio social y dominio legal). A partir de tres dominios se desprenden cuatro categorías que abarcan grados de exclusión residencial: sin techo (*rooflessness*), sin vivienda (*houselessness*), vivienda insegura (*insecure housing*) y vivienda inadecuada (*inadequate housing*). Esta tipología es ambiciosa en el sentido de evitar una descripción estática, aportando una visión flexible que ayuda a la comprensión del sinhogarismo como un proceso diverso y dinámico.

Tabla 1: *European Typology on homelessness* (ETHOS)

CATEGORÍA CONCEPTUAL	DESCRIPCIÓN
SIN TECHO	1 Viviendo en un espacio público (intemperie) Duermen en un refugio nocturno y/o se ven
	2 Obligados a pasar varias horas al día en un espacio público
SIN VIVIENDA	3 Albergue para personas sin hogar/ alojamiento temporal
	4 Refugio para mujeres
	5 Alojamiento para solicitantes de asilo e inmigrantes

³ Se estableció en 1989 como una organización no gubernamental europea para prevenir y paliar la pobreza y la exclusión social de las personas amenazadas por la falta de vivienda. Esta federación cuenta con más de 130 organizaciones miembros, que trabajan en cerca de 30 países europeos, entre ellos, 25 Estados miembros de la UE. La mayoría de los miembros de FEANTSA son organizaciones nacionales o regionales que apoyan a las personas sin hogar con una amplia gama de servicios, incluida la vivienda, la salud, el empleo y el apoyo social.

VIVIENDA INSEGURA	6	Instituciones de internamiento
	7	Alojamiento con apoyo de especialistas (para personas sin hogar)
	8	Sin pagar alquiler
VIVIENDA INADECUADA	9	Orden de desahucio
	10	Violencia
	11	Estructura temporal
	12	Alojamiento indigno
	13	Hacinamiento extremo

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Cabrera, P. J y Rubio, M. J, 2008:53.

En la actualidad existe un amplio consenso entre los estudiosos a determinar que no hay una única situación, sino la convergencia e interacción entre diversos factores donde la exclusión residencial toma un protagonismo primordial (Cabrera, 2008; Muñoz y Vázquez, 1998). Los procesos de desvinculación o desafiliación social que presentan las personas sin hogar están asociados a diversos factores (de tipo estructural e individual) y responden a procesos y trayectorias vitales de variada etiología.

Las entidades que acompañan a las personas sin hogar en España lo hacen en las dos primeras categorías formulada por ETHOS, sin techo y sin vivienda (FEPSH, 2013). La campaña realizada por Caritas, “No tener hogar es mucho más que estar sin techo” nos remite a la importancia del hogar como un derecho básico (Caritas Española, 2008). Tener hogar está reconocido como un derecho universal (Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, artículo 12 y 17). El hogar se convierte en el espacio simbólico en donde se integran los aspectos de identidad personal y social que convierten a las personas en ciudadanos con plenos derechos.

La importancia que va tomando este tema genera que a partir de 2010 se aprueben diversos dictámenes y documentos que sientan las bases para una rápida inclusión del sinhogarismo en la lucha contra la pobreza en la Unión Europea. Esta nueva perspectiva permite incluir el sinhogarismo como uno de los cinco pilares de intervención que marca la Estrategia 2020.

1.3. Las personas sin hogar en Barcelona: una aproximación cuantitativa

En Barcelona se han realizado tres diagnósticos de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona (Sales 2011 y 2013; Sales; Uribe et. al, 2015⁴). Dichos estudios nos aportan datos relativos a este fenómeno en la ciudad, así como las tendencias de las políticas de intervención y lucha contra el sinhogarismo. En la tabla que aparece a continuación podemos ver el número de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona desde 2008 hasta el 2015.

⁴ La primera Diagnósis fue realizada en 2011, la segunda en 2013 y la tercera fue presentada el 14 de diciembre de 2015 en Barcelona Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

Tabla 2: Número de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona, 2008-2015

	2008		2011		2013	2014	2015
	Según el recuento realizado la noche del 11 de marzo de 2008	Según estimación del SIS	Según recuento realizado la noche del 8 de noviembre de 2011	Según estimación del SIS	Según estimación del SIS	Según estimación del SIS	Según estimación del SIS
Recuento de calle, detección SIS	658	562	838	726	870	715	693
Asentamientos (según informes del SIS)	265	265	695	695	595	423	434
Personas alojadas en recursos residenciales de la XAPSL	1 190	1 190	1 258	1 258	1 451	1 562	1 672
Total personas sin hogar	2.113	2.017	2.791	2.679	2.916	2.700	2.799

Fuente: Recuentos realizados por la XAPSL. Registros e Informes del SIS. Diagnósis, 2015:18

Entre 2008 y 2015 el número de personas que pasaban la noche en las calles de la ciudad ha pasado de 562 a 693 personas. Y en relación al número de personas que pasaban la noche en equipamientos de la XAPSL se ha pasado de 1190 a 1672 personas. Según la Diagnósis 2015, se constata un incremento de personas alojadas en los recursos residenciales de la XAPSL y un descenso de personas pernoctando en las calles de Barcelona desde 2013 (Sales et. al, 2015). El importante esfuerzo realizado por las políticas municipales y las entidades del tercer sector han hecho posible este descenso, pero aún queda mucho por conocer en relación al universo de la exclusión residencial.

1.3. La atención a las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona

Barcelona cuenta desde 1985 con un Programa Municipal de atención social a personas sin techo que ha ido aumentando y consolidando una red de servicios públicos-privados en toda la ciudad. Dichos servicios se engloban en las líneas de actuación que contemplan los Planes de Inclusión social del Ayuntamiento de Barcelona, aprobados desde el 2005. Dichos Planes siguen las líneas marcadas por el Consejo de Europa en el que se plantean abordar la exclusión social desde un punto de vista más global que permita abordar la multidimensionalidad de la exclusión como planteamiento general de una ciudad inclusiva⁵.

⁵ Las líneas para avanzar en una ciudad más inclusiva se concretan en: el impulso y acceso a los derechos sociales y de ciudadanía, impulsar acciones positivas orientadas a las personas y colectivos en situación de exclusión social, promover la participación social y comunitaria y promover la integración de políticas y de trabajo en red

La estructura de servicios y recursos desplegados por el Programa de Atención a Personas Vulnerables del Ayuntamiento de Barcelona responden a la finalidad y objetivos marcados a través de la configuración de una red de servicios dirigidos a la atención de los diversos procesos que presentan las personas sin hogar. Todos los dispositivos cuentan con equipos interdisciplinares formados por trabajadores sociales, educadores y psicólogos que acompañan a las personas en sus diversos itinerarios de inserción.

La lógica aplicada se centra en el “modelo de escalera o transición”, que se caracteriza por ser gradual en la provisión de recursos (atención a primeras necesidades, alojamientos temporales breves, recursos intermedios hasta la adjudicación de recursos finalistas como pisos de inclusión social), cómo en la intervención social realizada (centrada en la consecución de objetivos y actividades graduales que tienen como finalidad última el acceso a la vivienda). Desde 2014 el Ayuntamiento y algunas entidades de la ciudad están incorporando un nuevo modelo de intervención denominado *Housing First*⁶. Dichas actuaciones se implementan siguiendo las directrices de diversos documentos y organizaciones nacionales y europeas sobre el sinhogarismo (EAPN, 2013; *European Commission*, 2013; FEANTSA, 2013; FEPSH, 2013; Sales; Uribe, 2014). En la tabla que vemos a continuación podremos observar la estructura de servicios y recursos desplegados en la ciudad:

1.4. El acompañamiento social realizado por los trabajadores sociales

Las tres áreas de intervención dirigidas a las personas sin hogar se centran en: *la prevención, la satisfacción de necesidades básicas y la recuperación e inserción social* (Cabrera, 2008). En la primer área de actuación destacan intervenciones orientadas a la detección temprana y la gestión de apoyos que eviten la pérdida de la vivienda, la intervención para paliar el impacto de la pérdida de la vivienda o para superar la situación de exclusión residencial con personas y familias; así como el desarrollo de acciones comunitarias orientadas a promover o utilizar el apoyo colectivo dirigido hacia las personas afectadas y la prevención (Lima, 2013:55). La segunda área de actuación se dirige a la satisfacción de necesidades básicas y comprende la atención dispensada a través de diversos recursos de detección, alojamiento, comedores sociales, así como atenciones puntuales orientadas a la salud u otras de carácter específico (Cabrera, 2008). Y en la tercera área de actuación se articulan intervenciones orientadas a la estabilización, al acompañamiento y a la autonomía personal. Todas estas actuaciones se centran en la construcción de procesos de cambios y en el fomento de la participación como base fundamental de una plena ciudadanía. Tal como afirma Pedro Cabrera (2008), el sinhogarismo ha de ser entendido de una manera holística e integral. Es decir, las diferentes áreas implicadas han de estar conectadas y en función de las necesidades que presentan las

⁶ El modelo *Housing First* se centra en el conjunto de estrategias conocidas de *housing-led*, que debe su nombre a un programa iniciado en Estados Unidos por la organización Beyond the Shelter en 1988. Este modelo centra la atención en la vivienda primero, ofreciendo posteriormente el apoyo a través de equipos de soporte, a diferencia del modelo de escala de transición en que la vivienda es el último paso del proceso.

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

personas a lo largo de sus trayectorias vitales. Estas necesidades, siguiendo la propuesta de diversos autores (Max –Neef, 1993; Sen ,1999), deberían analizarse teniendo en cuenta tanto las carencias como las potencialidades individuales y colectivas.

Las bases fundamentales en la que se articulan las intervenciones sociales con personas sin hogar son la proximidad⁷ y el acompañamiento social. Desde la mirada centrada en la persona se construye la relación de ayuda teniendo en cuenta los elementos fundamentales que están incidiendo en su proceso vital y en su entorno habitual. Según Aguilar y Llobet, (2011) la intervención de proximidad se clasifica en tres formas: la *proximidad activa*, la *proximidad construida* y la proximidad de *existencia*. La *proximidad activa* es la forma de intervención establecida desde la construcción del vínculo con la persona (en su entorno habitual y de forma constante y continuada en el tiempo). En la actualidad esta vinculación puede ser realizada por diversos perfiles profesionales, por voluntarios o por *pares*⁸ (personas que han pasado por el mismo proceso de exclusión social). La *proximidad construida* es la establecida entre los agentes sociales y las personas en situación de dificultad. Y finalmente la *proximidad de existencia* es la que se vincula con la participación de los pares o iguales. A través de la relación de proximidad establecida con las personas en situación de exclusión social se despliega la metodología de intervención basada en el acompañamiento social. Tal y cómo definen Funes y Raya (2001), acompañar es avanzar “al lado de” es compartir un proyecto común a lo largo de los itinerarios de incorporación social, de forma complementaria al trabajo comunitario y a otro tipo de derechos sociales, garantía de ingresos y recursos de apoyo (Raya y Caparrós, 2014:83).

El proceso de acompañamiento social tendrá múltiples intensidades y tiempos, según las diversas rupturas o barreras que se hayan de superar. Las investigaciones han demostrado que cuando más tiempo se pasa en una situación de calle, más esfuerzo se necesita para su reintegración (Homeless in Europa,2008). Según Robert Castel (1992) los vectores que nos vinculan a nuestro medio son la economía, las relaciones sociales y el sentido vital. La permanencia o no en la zona de integración va a depender de la *fortaleza* que presenten las otras dos raíces y el *tiempo* que dura la situación de debilidad” (Linares, 2001:54). Además, las personas que han llegado a una situación de calle encuentran diversas barreras que están asociadas al ejercicio de los derechos sociales como son, el acceso y mantenimiento de la vivienda, al acceso limitado al sistema sanitario ⁹, a las dificultades de encontrar o mantener el empleo y al bajo nivel de formación (Comisión Europea,2013). Según Funes y Alonso (2009:29) existen diferentes formas de acompañamiento, estos pueden ser:

⁷ La intervención de proximidad se asocia en España al trabajo de calle o en medio abierto que se aplica para trabajar diversas situaciones de dificultad en los entornos más habituales dónde se encuentran las personas o grupos atendidos. La calle se convierte en un espacio educativo porque se pueden encontrar con los iguales, y pueden ejercer maneras de ser propias de ellos mismos (Funes,2001)

⁸ Los pares o “peer workers” son figuras claves en campos de intervención vinculados a la salud, la inserción social o la educación. En la intervención con personas sin hogar tienen una significación especial por su implicación directa en equipos multiprofesionales (Llobet,M; Baillergeau,E y Thiot,M: 2012)

⁹ Destacando los servicios de salud mental y de adicciones que no están configurados para la atención de procesos más cronificados o de larga duración

Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016) *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja.

- *El acompañamiento social*: representa una forma básica de trabajar con las personas y los grupos con dificultades para conseguir su incorporación en la sociedad.
- *El acompañamiento educativo*: tiene sus raíces en un concepto clásico de la pedagogía, *el mentor*.
- *El acompañamiento terapéutico*: la incorporación de este concepto en las intervenciones terapéuticas tiene que ver con la aceptación por los diferentes profesionales que se atienden procesos (de reducción de sufrimientos, de cambios personales y sociales...) y no de simples patologías o meros pacientes.

A estas tres categorías también se le deben añadir una cuarta, de tipo complementario, pero de gran relevancia en las situaciones de sinhogarismo, el acompañamiento entre recursos, dispositivos y servicios (Funes y Alonso, 2009: 30). En las situaciones de exclusión extrema se despliegan los cuatro tipos de acompañamientos que se relacionan con las intervenciones socioeducativas y socioterapéuticas.

Los profesionales que intervienen en las entidades públicas y privadas de la XAPSLP proceden de diversas disciplinas sociales, destacando mayoritariamente trabajadores sociales y educadores sociales. Sus funciones varían en relación a las finalidades del servicio y a las características de cada organización. Los trabajadores sociales realizan acompañamientos sociales centrados en las diversas trayectorias que presentan las personas, desde una perspectiva transversal y con un enfoque proactivo a lo largo del proceso. En los contextos institucionales como albergues o centros residenciales este profesional realiza la acogida y el seguimiento de todo el proceso de la persona desde que ingresa en el centro hasta realiza la salida del mismo (esta situación vendrá determinada por las características del caso, siendo en algunas situaciones un piso tutelado, una residencia o también una continuidad en su tratamiento a un centro especializado). A lo largo de esta intervención es fundamental la vinculación establecida en los primeros encuentros, así como la confianza construida a lo largo de estos trayectos. La base fundamental de la intervención es el empoderamiento de la persona para poder reconstruir los enclaves que se han roto a largo de su proceso exclusógeno. En este sentido, es primordial la vinculación establecida con las redes de apoyo (familia y comunidad); así como también la coordinación y el trabajo en red articulado con servicios y recursos de la comunidad para establecer prioridades y articular los procesos de acompañamiento social de manera colaborativa y complementaria.

Funes (2009) nos indica que los procesos de acompañamiento son únicos y personalizados y requieren por parte de los acompañados una predisposición al cambio, una toma de conciencia, una oportunidad que puede generar nuevas trayectorias. Por lo tanto, el acompañamiento social implica un proceso dinámico y cambiante en el que se despliegan diversas fases interconectadas. Tal como nos recuerda García Roca (2006) las prácticas del acompañamiento abren el conocimiento al llamado ético, a la empatía de un sufrimiento compartido. A través de él se incorpora la experiencia

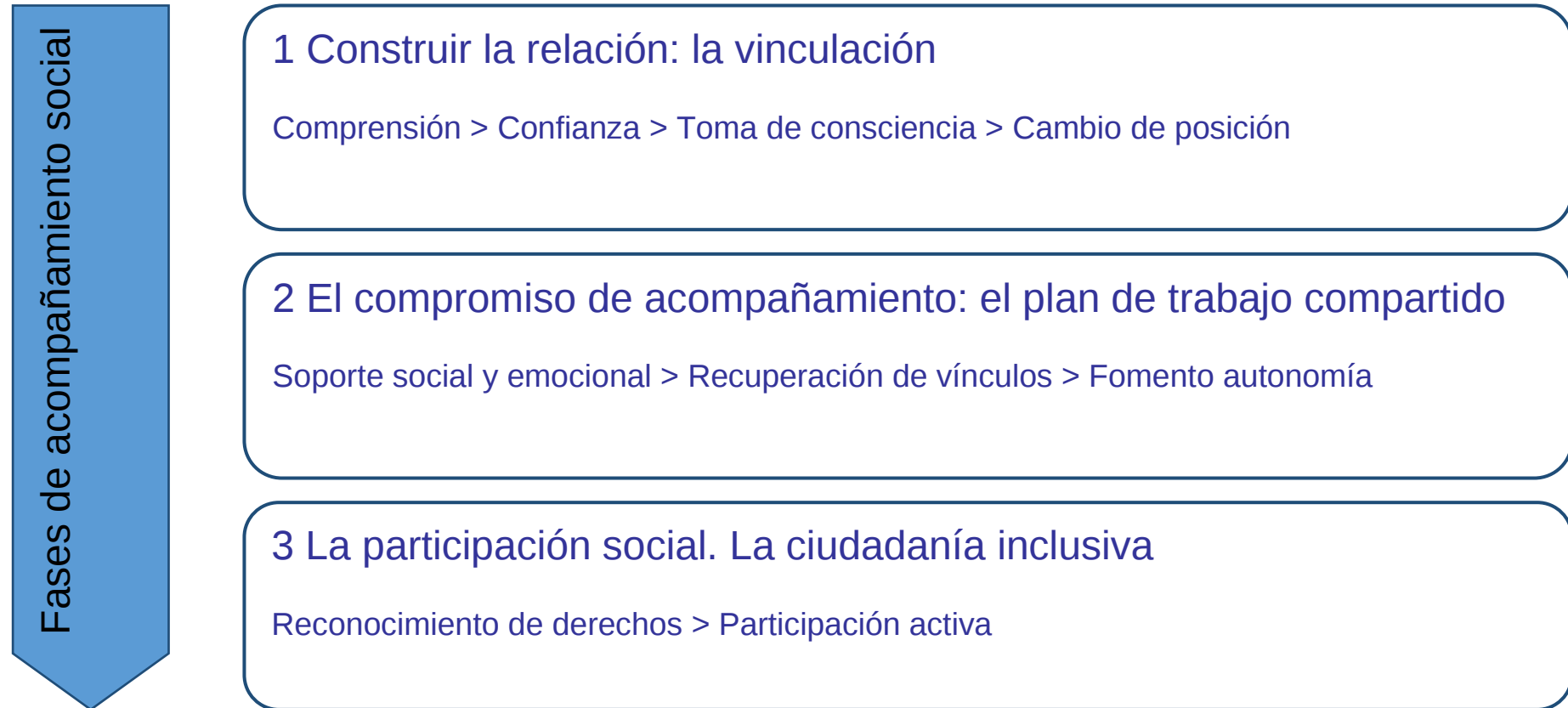
vital como vehículo de conocimiento y de acción. Esto nos plantea la importancia de la aplicación ética en la intervención en dónde el profesional asume el rol de acompañante desde sus valores personales y profesionales que entran en juego con los valores de las personas a las que se acompaña. Principios como la dignidad y autodeterminación juegan un papel central en la atención con personas que se encuentran en situaciones de riesgo y vulnerabilidad (Fernández et. al, 2007).

Los modelos teóricos aplicados por los trabajadores sociales en la intervención con personas sin hogar destacan en primer lugar el modelo humanista centrado en la persona y orientado a fomentar las capacidades de las mismas, en donde el profesional asume un rol “no directivo”, “facilitador y ”mediador” a largo de la intervención realizada, consiguiendo que la persona se convierta en el protagonista de su propio proceso. Desde la perspectiva individual con personas sin hogar la gestión de caso es el abordaje más utilizado (Eransus, 2004; Raya y Caparrós, 2014). La gestión del caso implica una continuidad temporal y una asignación importante de capacidades de decisión (y las correspondientes responsabilidades) al profesional o al equipo encargado de la gestión del caso. Se trata, en definitiva, de crear una relación de referencia entre el caso (persona o familia) y el profesional o equipo que se encarga de su gestión (Eransus, 2004:93). A través del mismo se aplica la técnica de la entrevista (realizadas en diversos contextos y desde diferentes modelos de intervención). En el caso concreto de la intervención con personas sin hogar las modalidades de entrevistas más utilizadas son: *la entrevista centrada en la persona y la entrevista motivacional*. *La entrevista centrada en la persona* se nutre del modelo humanista de Carl Rogers y tiene como elementos fundamentales de la relación, la horizontalidad, el respeto a la autodeterminación y la aceptación incondicional de la persona. Y *la entrevista motivacional* de Miller y Rollnick (2005)¹⁰ se nutre de modelos como el conductual-cognitivo y tiene como principios básicos: expresar empatía, elaborar la ambivalencia de la persona, evitar la confrontación y las discusiones, manejar las resistencias y reforzar la autoeficacia. Centrada en ayudar a explorar y resolver contradicciones y ambivalencias se orienta a personas que presentan resistencias y dificultades para el cambio. Utiliza técnicas de apoyo narrativo y de motivación para generar procesos de mejora en situaciones asociadas a la salud mental y las adicciones.

En el esquema que veremos a continuación se detallan las fases de acompañamiento social realizada en los procesos de inclusión social de las personas sin hogar atendidas desde los diversos contextos institucionales.

¹⁰ Estos autores centraron su propuesta en las terapias dirigidas al ámbito de las adicciones, pero puede ser igualmente aplicada en otras situaciones que presenten resistencias al cambio y sea imprescindible modificar hábitos para mejorarlas.

ESQUEMA 1: Las fases de acompañamiento social en los procesos de inclusión con personas sin hogar



Fuente: Elaboración propia a partir de Aguilar y Llobet, 2011 y Raya y Caparrós, 2013.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Se ha optado por la utilización de una metodología cualitativa. Según Busquet los métodos cualitativos buscan una mediación precisa de la realidad social y una comprensión más rica y compleja del fenómeno que se quiere estudiar. Estos tipos de métodos comportan una determinada manera de hacer investigación en la que se busca la comprensión y la significación subjetiva que los actores sociales atribuyen a sus actos (Busquet, et al, 2006:150).

Las preguntas y objetivos planteados en esta investigación tienen dos finalidades, en primer lugar, identificar y comprender los procesos de inclusión social realizados por las personas sin hogar atendidas desde las entidades mencionadas. Y en segundo lugar, conocer y analizar el acompañamiento social realizado por los trabajadores sociales. En esta comunicación se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los trabajadores sociales que acompañan diversos procesos de inclusión social por los que se encuentran transitando estas personas sin hogar. Las preguntas y objetivos planteados a los profesionales eran:

Tabla 3. Preguntas y objetivos planteados en la dimensión de los profesionales

PREGUNTAS	OBJETIVOS
1. <i>¿Qué tipos de actuaciones profesionales se despliegan en los procesos de inclusión social de las personas sin hogar?</i>	1. <i>Identificar los elementos que favorecen y dificultan dichos procesos de inclusión social</i>
2. <i>¿Cómo y cuándo acompañar?</i>	2. <i>Conocer el conjunto de actuaciones profesionales que intervienen en los procesos de acompañamiento social con las personas sin hogar.</i>

Fuente: elaboración propia

En esta investigación se han utilizado diversas técnicas de recogida de información: relatos de vida, entrevistas y observación. Se han realizado un total de 49 entrevistas distribuidas de la siguiente forma: 12 relatos de vida a personas sin hogar, 10 entrevistas semiestructuradas de tipo exploratorio y de seguimiento realizadas a los responsables municipales y de las entidades participantes y 27 entrevistas en profundidad realizadas a los profesionales (13 a trabajadores sociales y 14 a otros profesionales sociales). De forma paralela se ha realizado observación en dos de las entidades participantes (*Arrels Fundació* y *Llar de Pau*). En la tabla que aparece a continuación se detalla la relación de las entrevistas realizadas a los trabajadores sociales con las entidades sociales participantes.

Tabla 4. Perfiles de los profesionales y entidades participantes en la investigación

Entidades	Perfiles profesionales	Programas/servicios de la entidad
<i>Arrels Fundació</i>	3 Trabajadores sociales	- Directora de la <i>Llar Pere Barnés</i> - TS del Programa de Trabajo Social - Coordinadora del Departamento de TS
<i>Can Planas</i>	1 Trabajadora social	- TS del centro residencial
<i>Fundació Mambré</i>	1 Trabajadora social	- Coordinadora del Programa de Inserción Laboral
<i>Llar de Pau</i>	1 Trabajadora social	- TS del centro de convalecencia
<i>Santa Lluïsa de Marillac</i>	4 Trabajadoras sociales	- TS del SAO - TS del Centro Día - TS del Programa Pisos
<i>Sant Joan de Déu Serveis Socials</i>	3 Trabajadores sociales	- TS Albergue - Coordinador del Programa Pisos - Coordinador de Programas asistenciales
TOTAL DE ENTREVISTAS REALIZADAS A TRABAJADORES SOCIALES 13		

Fuente: Elaboración propia

3. RESULTADOS

3.1. Los elementos que favorecen y dificultan los procesos de inclusión social de las personas sin hogar

Uno de los objetivos planteados en esta investigación se centraba en identificar los elementos que favorecen y dificultan los procesos de inclusión social de las personas sin hogar atendidas desde las entidades participantes. Los trabajadores sociales manifiestan en relación a los factores que favorecen los procesos de inclusión social de las personas acompañadas:

“Los factores que favorecen estarán en función de las habilidades y de la situación de cada persona. Aquí si que diría, cuanto tiempo lleva la persona en la calle. Luego sería las redes sociales, familiares. La carencia o no de esas redes. La ocupación, si ha estado ocupado, es posible que tengas adquiridas ciertas habilidades. Y también la función que puedan realizar algunos servicios. Mira, cuando se creó esta Llar se pensó en un servicio de baja exigencia en dónde la única salida era residencial y nuestra sorpresa fue que algunas personas ganaron capacidades y han podido ir a vivir a un piso”. (ETS2)

“Nosotros somos los responsables de buscar las máximas herramientas posibles para que ellos puedan avanzar. Hay una responsabilidad de los profesionales. Por otro lado si que pienso que las personas llegan aquí con una historia de vida y también de experiencia con otros servicios. A veces nos llegan personas que vienen de la prisión de un largo recorrido de calle. O sea, ellos ya tienen un bagaje previo. Las capacidades que hayan tenido en el pasado condicionará como vayan respondiendo. Yo creo que los factores son de de las dos partes.. Del profesional,

como nos situamos, del equipo, como somos capaces de reconvertir una situación...y finalmente, de las personas que irán respondiendo en función de cómo trabajemos con ellos”. (ETS8)

A través de estas entrevistas vemos que entre los factores que favorecen los procesos de inclusión social se encuentran, las políticas sociales desplegadas (entre las que destacan la configuración de servicios y recursos adecuados a los procesos por los que transitan estas personas) y las estrategias resilientes desplegadas por las personas a lo largo de sus procesos. Diversos autores (Cabrera, 2008; Muñoz et.al, 2004, Tezanos, 2004; Sarasa y Sales, 2009) advierten de la importancia de considerar el sinhogarismo como un fenómeno multidimensional que debe abordarse desde un enfoque integral. Desde esta perspectiva se debe contar con servicios flexibles y adaptados a las diversas fases por las transitan las personas, así como con recursos materiales (entre los que se destacan el acceso a la vivienda y los prestacionales), formativos, laborales y técnicos de diversa intensidad. En estos últimos, es de vital importancia el acento en las capacidades y potencialidades de las personas atendidas y en el acompañamiento social flexible, colaborativo y continuado con las personas atendidas y los servicios implicados.

Los profesionales manifiestan que otro de los factores que favorecen los procesos de inclusión social están vinculados a las estrategias resilientes desplegadas por las personas a lo largo de sus procesos. Entre las estrategias desplegadas destacan como más importantes, el optimismo y la motivación. Las mismas incrementa las posibilidades de afrontamiento ante las situaciones adversas y favorecen la disposición para el cambio (Forés y Grané, 2008; Melillo y Suárez, 2001).

También se les preguntaba a los trabajadores sociales cuales eran los elementos que dificultaban los procesos de inclusión social de las personas sin hogar atendidas desde las entidades sociales.

“Una de las primeras dificultades en las que te puedes encontrar es que los recursos a los que ellos pueden acceder cada vez están más recortados. Cuando les explicas los cambios en los recursos y que ciertos pasos pueden tardar un poco mas de tiempo ves como se van desanimando porque se les van cerrando cada vez más puertas. Y claro, es una frustración una detrás de otra de cara a ellos y entonces abordar estos temas es complicado. Sobre todo en estos procesos que son muy largos y que has de trabajar la autonomía y la motivación en un contexto que no lo está poniendo fácil”. (ETS3)

“Los casos de salud mental creo que son los factors que más limitan. Estos casos se han de trabajar transversalmente y a veces no se puede trabajar así porque no tenemos ni las condiciones, ni los instrumentos para hacerlo. Deberíamos de avanzar en este sentido las redes de servicios sociales y de salud mental” Aquests casos s’han de treballar transversalment i a vegades no es pot treballar així perquè no tenim ni les condicions ni els instruments per fer-ho. Haurien d’avançar en aquest sentit les xarxes de serveis socials i de salut mental”. (ETS5)

Entre los principales factores que dificultan los procesos de inclusión social destacan: la fragmentación de los servicios de protección social, las limitaciones y prolongación en el acceso a ciertos servicios o prestaciones ocasionados por los recortes en áreas fundamentales como la salud,

los servicios sociales o la formación. Otro de los factores que inciden negativamente en los procesos de inclusión social son las situaciones en dónde se presentan problemas de salud mental que requieren de una formación y de servicios especializados que puedan abordar acompañamientos psicosociales adecuados y continuados en el tiempo. Diversos autores (Cabrera, 2008; Muñoz et.al, 2004) nos alertan de la necesidad de implementar coordinaciones conjuntas entre las áreas de salud (primaria y especializada) y la red de atención a las personas sin hogar.

Desde el 2009, la XAPSLI ha desplegado diversas actuaciones (jornadas y comisiones de trabajo) con la finalidad de avanzar en las mejoras de esta temática. A modo de resumen, se presentan los resultados obtenidos en relación a este primer objetivo:

Tabla 5: Factores que favorecen y dificultan los procesos de acompañamiento social

	En relación a las políticas sociales	En relación a las personas acompañadas
Factores que favorecen	- Disponer de recursos de alojamiento. - Contar con recursos de formación e inserción laboral. - Disponer de servicios de baja exigencia (centros de día, centros de alojamiento) para atender procesos avanzados y consolidados de sinhogarismo. - Contar con equipos profesionales de calle que atiendan situaciones de salud mental. - Trabajar en equipos multidisciplinarios. - Trabajo en red entre los sistemas de protección.	- Capacidad para vincularse. - Disponer de capacidades personales (iniciativa, motivación, introspección, autonomía) y sociales (habilidades relacionales y participativas). - Tener un alojamiento estable. - Tener hábitos laborales. - Tener hábitos saludables y de autocuidado. - Disponer de redes de apoyo. - Habilidades de afrontamiento y adaptación. - Colabora y participa en actividades y programas de la entidad.
Factores que dificultan	- Recortes en los sistemas de protección. - Limitaciones de acceso. - Mayor contención y alargamiento de los procesos (por falta de recursos o listas de espera). - Dificultades en los procesos que presentan trastornos mentales (limitaciones asistenciales y formativas) - Falta de servicios específicos para procesos de larga duración (trastornos crónicos vinculados a la adicción o paliativos). - Disponer de programas vinculados a procesos de desinstitucionalización (altas hospitalarias, centros penitenciarios, entre otros).	- Las personas que no quieren o no pueden vincularse. - Las situaciones que presentan trastornos de SM y adicciones de larga duración. - Patologías duales en mujeres (mayor criminalización por factor de género). - No disponer de hábitos saludables (abandono y autonegligencia). - No disponer de ingresos económicos. - No tener experiencia, ni hábitos laborales. - No disponer de apoyos sociales.

Fuente: Elaboración propia

3.2. El conjunto de actuaciones profesionales que intervienen en los procesos de inclusión de las personas sin hogar: el acompañamiento social

En relación al objetivo planteado sobre las formas de intervención con personas sin hogar, los trabajadores sociales manifiestan:

“Yo soy TS de profesión y de vocación. Lo que hacemos en trabajo social es primer fortalecer mucho la vinculación. Más con este tipo de población que viene de vuelta de todo. La media es que hayan estado más de cinco años en calle. Si no hay confianza y vínculo. Una de las claves de la entidad es tener mucha conciencia de con quién trabajamos y los límites que tenemos. Si no tenemos seguridad en nuestra vida, no acaba de funcionar el tema. Hay personas que están vinculados con nosotros desde hace muchos años”(ETS2).

“El tiempo es fundamental. No hay prisa, no te vamos a presionar. Lo importante de Arrels es que el tiempo lo marca la persona. La persona que llega a nuestra entidad ha tenido un circuito que no ha funcionado. Un porcentaje bastante elevado llegan aquí habiendo pasado por muchos sitios y buscan otra cosa...Luego también es verdad que se juega mucho con la confianza. Ellos al principio te preguntan ¿tú qué harías? Y yo les contesto: “Lo que decidas yo lo apoyaré”. O sea, darles seguridad. Piensa que han perdido la confianza en sus posibilidades y hay mucho miedo a volver a fracasar. Por eso nosotros a través de la relación les ofrecemos ese acompañamiento que se basa en ayudarles a que busquen opciones y ellos a través de esa seguridad van descartando posibilidades o proponiéndonos otras.”(ETS1)

La premisa clave en la intervención con personas que se encuentren transitando procesos de exclusión severa es la vinculación. Será a partir y a través de ella como se iniciarán los procesos de acompañamiento social. Para estas trabajadoras sociales la vinculación supone en primer lugar el reconocimiento del otro a través de una relación de proximidad y en segundo lugar, la generación de un espacio de escucha y de construcción compartida que ayude a reconvertir estos procesos de desarraigo personal y social. A través de esta vinculación se establecerán las bases del acompañamiento social. Según diversos documentos (Fepsh, 2013; RAIS, 2007; Red de Lucha contra la pobreza y la exclusión social,2011) el acompañamiento social es un método de intervención profesional intensivo y continuado que se caracteriza por ser proactivo y estar centrado en las capacidades y potencialidades de las personas atendidas.

Otro aspecto fundamental remarcado por los profesionales en el acompañamiento social es el factor tiempo. Tal como nos recuerda la TS1, estas situaciones necesitan tiempo para reconstruirse y posteriormente construir nuevos horizontes. Diversos autores (Declerck, 2001; Roca, 2011) han definido de forma brillante estos largos procesos de exclusión como *naufragios*. En este nuevo camino, los profesionales deben acompañar siguiendo los ritmos establecidos por las personas y marcándose metas viables y claras. El trabajador social se convierte en un acompañante del viaje ofreciendo nuevas opciones y ayudando a descartar las metas inviables (De Robertis, 1992; RAIS, 2007; Raya y Caparrós, 2014). A través de la escucha activa y del respeto se establecerán las bases de la relación entre acompañados y acompañantes.

Si la vinculación se convierte en la llave del acompañamiento social realizado por los profesionales, la articulación de codiagnósticos y planes de trabajo compartidos permitirán la

reversión de estos complejos procesos de exclusión social en los que se encuentran las personas atendidas desde estas entidades. Este compromiso se debe articular teniendo en cuenta las trayectorias vitales de las personas (en la que destaca la edad, el género, la procedencia, los sucesos traumáticos y su afrontamiento, así como el tiempo en situación de calle), los apoyos materiales (el tipo de alojamiento, la vinculación o no al mercado laboral, la formación, las prestaciones), sociales e institucionales con los que cuenta (en la que se encuentra la familia o amigos y los apoyos profesionales).

“El TS ha de tener claro que ha de consensuar un plan de trabajo con la persona que se pueda conseguir. Lo importante es que desde el momento que tu conoces la persona puedas saber todos sus datos, sus trayectorias y a partir de aquí realizar un diagnóstico completo y exhaustivo. Es fundamental que el profesional no se ponga a juzgar sus trayectorias. Es la persona la que ha de decidir lo que quiere hacer con su vida. Desde el momento que las personas entran en la puerta de cualquier servicio, hemos de pensar que han decidido cambiar algo de su situación. Por lo tanto, se trata de escuchar mucho, de conocer cuales son sus expectativas, lo expresa y lo que no expresa. Y sobretodo respetar sus ritmos. A veces nos planteamos objetivos a muy corto plazo y ellos necesitan más tiempo, no están preparados para afrontar ese cambio.” (ETS7).

El objetivo final del acompañamiento social realizado con las personas sin hogar es conseguir su participación activa fomentando de esta forma la promoción de una ciudadanía inclusiva. En este sentido, la TS4 nos introducen al concepto de la participación activa.

“Una de ellas es el respeto a la persona. Porque cuando la persona se siente respetada puede participar y sentirse parte. Es decirle “Tú eres el protagonista”. Cuando tu los tratas con respeto es recíproco. Reforzar las capacidades, la autoestima. Siempre se han de hacer refuerzo positivo. Y muchos descubren cosas que no sabían de ellos mismos”. (ETS4)

Diversos autores (Aguilar y Llobet, 2011; Funes, 2009; Raya y Caparrós, 2013) afirman que las personas sin hogar están mejor capacitadas cuando se les reconocen sus derechos básicos, que incluye el derecho a decidir dónde vivir y a tener en cuenta sus opiniones y propuestas. En este sentido, el acompañamiento social ha de centrarse en el reconocimiento de los derechos que tienen de todos los ciudadanos a recibir una atención personalizada y mantenida en el tiempo.

En relación a las formas de actuación profesional, se les preguntaba a los trabajadores sociales sobre los modelos y técnicas utilizadas en los procesos de acompañamiento social con las personas sin hogar. Los trabajadores sociales entrevistados se han situado próximos al modelo humanista.

“El modelo que más me identifico es el centrado en la persona. Lo que hacemos mucho es trabajar con la autonomía y las capacidades de las personas. Este sería el punto de partida del trabajo como trabajadores sociales. Ahora estamos plantearnos desde nuestra entidad como definimos la autonomía. A nivel de equipos o de responsables que llevamos los programas lo tenemos muy claro. Debemos trabajar para que la persona pueda sacar esta resiliencia. No debemos centrarnos en los problemas, sino en qué sueño o eran sus habilidades y cómo facilitar

que la persona las desarrolle y aprenda a ver sus potencialidades. Y si las acciones que hacemos no funcionan que estas puedan ser vistas como oportunidades y no como fracaso. Por ejemplo, nosotros en Programa de pisos le damos la responsabilidad a la persona. ¿Cuándo puedes hacer todo el proceso? ¿Cuándo quieres marchar del piso? Nosotros evidentemente estamos para acompañarlos, pero en un segundo plano. "(ETS5)

El TS5 se define próximo al modelo humanista en donde las bases de la relación establecida con las personas destacan la horizontalidad y la vinculación como la base de su intervención. Tal como afirma Vicarret (2007) desde este modelo destacan valores como el respeto, la tolerancia y la ausencia de directividad con la persona acompañada. Los profesionales posicionados desde este modelo se convertirán en palabras de Howe (1999) en “buscadores de sentido”. Ayudando a través del espacio del acompañamiento social a comprender y compartir proyectos vitales de larga duración y de importante intensidad. Sin embargo, algunos trabajadores sociales entrevistados han tenido dificultades en identificar el modelo teórico aplicado en las intervenciones sociales.

Los resultados obtenidos sobre las técnicas más utilizadas por los trabajadores sociales que intervienen con personas sin hogar destacan en primer lugar, las vinculadas a la intervención individual de gestión del caso como: la observación, la entrevista (de acogida, seguimiento y valoración) y la planificación (codiagnóstico, plan compartido con la persona acompañada, tramitación, gestión y coordinación de recursos y evaluación). Desde una perspectiva integral, el trabajador social realiza una acogida, valoración y acompañamiento social adecuado a las características del caso, aplicando técnicas basadas en la relación y mediación de procesos de exclusión social de diversa intensidad. En un segundo lugar, destacan las vinculadas a la intervención grupal con personas sin hogar (de carácter socioeducativo) y las vinculadas al trabajo entre profesionales (interdisciplinarios y multidisciplinarios). Las actividades grupales realizadas con personas sin hogar están orientadas a la socialización, a la rehabilitación, a la mejora de hábitos, a la inserción laboral y a la convivencia entre personas alojadas en diversos tipos de alojamientos. La configuración de algunos servicios, determinan la aplicación de técnicas grupales por parte de los trabajadores sociales, como es el caso de los centros de día o centros de convalecencia. En este sentido, tal como nos indica Rossell (1998), los grupos socioeducativos son los que frecuentemente se aplican en servicios como los de atención a personas con toxicomanías, salud mental o inserción laboral que refuerza la cohesión y facilita la recuperación de procesos de larga duración. En tercer lugar y de forma más puntual destacan las técnicas vinculadas a la intervención comunitaria, entre las que se encuentran: el trabajo en red y las actividades orientadas a la sensibilización. En el primer caso, se hace necesaria la articulación de un trabajo coordinado y consensuado entre las entidades y profesionales que trabajan en la XAPSL y los diversos sistemas de protección social implicados. Siguiendo los diferentes niveles de construcción de la red propuestos por Rovere (1999) vemos que la mayoría de las entidades se encuentra ubicada en los tres primeros niveles (asociarse, cooperar,

colaborar) y quedan por incorporar los otros dos niveles (conocer y reconocer) que supone una mayor consolidación y confianza entre los servicios implicados. En el segundo caso, las entidades realizan una labor destacada de información y sensibilización sobre el sinhogarismo que disminuye la fuerte estigmatización hacia estas situaciones y genera una sociedad más justa y solidaria.

Finalmente, las técnicas menos utilizadas por los trabajadores sociales se vinculan a las relacionadas a la planificación y gestión de programas y servicios. A través de las entrevistas hemos podido comprobar que éstas se vinculan a cargos de gestión o dirección. Durante estos últimos años se ha ido ampliando la presencia de trabajadores sociales que tienen estos encargos, pero su presencia sigue siendo menor en relación a otros perfiles profesionales. También resulta menor la aplicación de técnicas vinculadas a la sistematización y evaluación de la práctica profesional. La reciente implementación del *modelo Housing First*, está requiriendo de la aplicación de técnicas evaluativas de procesos que serán de gran utilidad para avanzar en la mejora de la práctica profesional. A modo de conclusión, en la tabla que vemos a continuación se detallan las técnicas aplicadas en el acompañamiento social realizado con personas sin hogar.

Tabla 6. Técnicas utilizadas por los TS y las TS en el acompañamiento social

Individuales	Grupales	Comunitarias
- Observación - Entrevistas: -Acogida -Seguimiento -Valoración - Codiagnósticos y planes de trabajo compartidos - Evaluación de procesos - Tramitación de prestaciones - Gestión y coordinación de Recursos - Planificación y gestión de programas y servicios.	- Actividades grupales orientadas a la socialización - Grupos de convivencia - Actividades grupales orientadas a la inserción laboral - Reuniones de equipo - Comisiones de trabajo	-Actividades de sensibilización. - Trabajo en red con los servicios de protección social. - Participación comunitaria

Fuente: Elaboración propia

4. DISCUSIÓN

El proceso de acompañar supone un viaje apasionante en donde acompañados y acompañantes articulan trayectorias, desarrollan actividades y fomentan capacidades. Los resultados de las entrevistas realizadas a los trabajadores sociales nos plantean que el acompañamiento social

es la forma de intervención más adecuada en procesos de inclusión social del sinhogarismo. Diversos documentos avalan estas conclusiones (FEPSH, 2013; RAIS, 2007; Red de Lucha contra la pobreza y la exclusión social, 2011), poniendo el acento en una intervención de proximidad proactiva e intensiva. Las premisas que destacan en ésta forma de intervención se basan en la vinculación y el compromiso compartido como base fundamental de la relación establecida entre acompañados y acompañantes. Desde una lógica del arraigo, se generarán y fortalecerán espacios de apoyo y de autoorganización de las respuestas sociales, en dónde la persona tome conciencia de su situación y se responsabilice de su proceso (Renes et. al, 2007). El profesional o acompañante se convierte así en un técnico flexible y dialogante y la persona atendida y acompañada, en un ciudadano con plenos derechos. Desde esta mirada se despliegan valores éticos como la autodeterminación, la co-responsabilidad y la justicia social que harán posible la promoción de una ciudadanía inclusiva.

En el acompañamiento social realizado por los trabajadores sociales se hace patente la figura del profesional de referencia (Ley 12/2007 de servicios sociales de Cataluña). Diversos autores (Cabrera, 2008; Tezanos, 2004) inciden en la intervención integral que se debe llevar a cabo con personas sin hogar y en la necesidad de contar con la presencia significativa y continuada de los profesionales en estos complejos procesos de exclusión social. En este sentido, se deben articular codiagnósticos y planes compartidos que permitan revisar conjuntamente las metas marcadas, los avances obtenidos y los retrocesos que van apareciendo a lo largo del trayecto de acompañamiento social. Los resultados apuntan que la práctica profesional carece de instrumentos técnicos que ayuden a sistematizar la práctica de los profesionales. Algunas entidades están comenzando a implementar instrumentos de evaluación de procesos que pueden ayudar a la mejora de las intervenciones sociales realizadas y a la reflexión de las diversas técnicas utilizadas.

En relación a los modelos aplicados por los trabajadores sociales entrevistados destaca el modelo humanista. Desde esta perspectiva, el profesional asume un rol no directivo y facilitador de procesos de empoderamiento personal y comunitario de importante valor reparador con las personas acompañadas. En este sentido, diversos autores (Raya y Caparrós, 2013; Roca, 2006; Vidal, 2010; Renes et.al, 2007), confirman la importancia que tiene el posicionamiento ideológico, desplegado por los acompañantes, frente a las causas de la exclusión social y a las formas inclusivas de intervención con personas vulnerables. Éste será determinante a la hora de comprender y afrontar las causas, así cómo las propuestas relacionales desplegadas en el acompañamiento social.

En la actualidad la atención a las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona esta pasando por un proceso de transición inicial, de un modelo escalar a un modelo de *Housing First*, que implica una revisión en las formas de provisión de servicios y de articulación de estrategias metodológicas en la intervención. Esta nueva propuesta genera diversos interrogantes, que hace necesario la creación de espacios de análisis y reflexión, así cómo de formación adecuada para su aplicación. En

este sentido, sorprende la escasa producción de científica sobre los procesos de intervención desde el modelo de escala o de transición, que podría aportar nuevos elementos de análisis contrastados y fiables de gran utilidad para la práctica profesional, dado que se viene aplicando desde hace décadas en la ciudad de Barcelona y es el más extendido en la actualidad.

En nuestro país existe escasa bibliografía sobre el espacio establecido entre los acompañados y los acompañantes. La investigación social sobre personas sin hogar se ha centrado en conocer las causas y efectos del sinhogarismo, así como las políticas sociales que se han llevado a cabo. Aún queda mucho por conocer en relación a las formas de intervención realizada por los trabajadores sociales a lo largo de los diversos y complejos procesos de inclusión social por los que transitan las personas sin hogar.

5. BIBLIOGRAFÍA

Aguilar., M. Llobet, M. (2011). Integralidad, acompañamiento, proximidad, incorporación: el papel de los servicios sociales, en VV. AA. *Guía de recomendaciones y líneas de actuación en inclusión social*. Madrid: Fundación Luis Vives.

Ajuntament de Barcelona.(2013). *Programa d'atenció a Persones Vulnerables* del Ayuntamiento de Barcelona, 2013.

Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Bourdieu, P. (2000). *Poder, derecho y clases sociales*. Bilbao: Editorial Descleé.

Busquet, J; Medina, A; Sort,J . (2006). *La recerca en comunicació: Què hem de saber?. Quins passos hem de seguir?*. Barcelona: Universitat Oberta de catalunya (UOC).

Cabrera, P .J; Rubio, M .J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, nº 75. Madrid, pp.51-74.

Caritas Española.(2008). Documento base Campaña sin techo 2008 “No tener hogar es mucho más que estar sin techo”. Coordinación Sonia Olea Ferreras. Caritas Española, www.caritas.es (19.6.2014).

Castel, R.(1992). “La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales” en Marginación y Exclusión. Madrid: Endymon.

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).

Declerck, Patrick.(2001). *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*, Paris: Terre Humaine, Plon.

De Robertis, C. (1992). Metodología de la intervención en Trabajo Social. Barcelona: El Ateneo.

EAPN. (2013). *El Modelo Housing First, una oportunidad para la erradicación del sinhogarismo en la comunidad de Madrid*. Recuperado de: <http://eapnmadrid.org/?pagina=documentos&seccion=15> (7-10-2014).

- Eransus,B.(2004).El acompañamiento como herramienta de lucha contra la exclusión. *Documentación* 135,pp.91-106.
- EU-SILC .(2007). *Community statistics on income and living conditions*.
- European Commission.(2013). *Confronting Homelessness in the European Union*. Brussels: SWD.
- FEANTSA. (2001). *La promoción de la inclusión social a través del acceso al alojamiento*. Documento político. Bruselas: FEANTSA.
- Federación de Entidades de Apoyo a las Personas sin Hogar.(2013). *Documento marco de la Federación de Entidades de apoyo a las personas sin hogar*. Madrid: fePsh.
- Fernández; J., De Vicente, I.,Palacín, C.,Alegre, R.M.,Boixadós, A., Chagas, E; Parra, B; Torralba J. M.; Tabueña, M. (2009).“Bioética y trabajo social: los trabajadores sociales ante la autoeliminación de los colectivos más vulnerables y sus familias”. *Revista de Bioética y Derecho*, 24. Enero, 2012, pp. 44-60.
- Forés, A., Grané, J. (2008). *La resiliencia. Crecer desde la adversidad*. Barcelona: Plataforma editorial.
- Funes, J., Alonso, A. (2009). Transiciones, itinerarios y procesos. *Educación Social: Revista de Intervención Socioeducativa*, 42, pp.15-27.
- Funes, J.,Raya, E. Et al. (2001) *El acompañamiento y los procesos de incorporación social, Guía para su práctica*. Federación Sardu, Dirección de Bienestar Social, Gobierno Vasco.
- García Roca, J. (2006).Relatos, metáforas y dilemas. Para transformar las exclusiones en *V Informe EUHEM de Políticas Sociales. La exclusión social y el Estado de Bienestar en España*, Fernando Vidal Fernández (ed). Madrid: FUHEM.
- Homeless in Europe. (2008). *Housing and Homelessness: Models and practices from across Europe*.
- Howe, D. (1999). Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social. Granada: Maristan.
- Llei 12/2007, de l'11 d'octubre, de serveis socials de Catalunya*. DOGC,4990, (18/10/2007).
- Lima, A. (2013). *Trabajo social e intervención en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda. Intervención para evitar que la pobreza abra paso a la exclusión social*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Llobet, M., Baillergeau, E., Thiot, M. (2012). Los “peer workers” y la participación de las personas y colectivos en situación de exclusión social. *Cuadernos de Trabajo Social, Vol25-2*, pp. 383-392.
- Max-Neef,M. (1993). *Desarrollo a escala humana. Concepto, aplicaciones y algunas reflexiones*. Montevideo: Editorial Norman-Comunidad.
- Melillo, A., Suárez, N. (2001). *Resiliencia: descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós, 2001.
- Miller, W., Rollnick, E.(2005). *La entrevista motivacional; preparar para el cambio de conductas adictivas*. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Muñoz, M., Vázquez C. (1998). Las personas sin hogar: aspectos psicosociales de la situación española. *Intervención psicosocial*, 7 (1), pp. 7-26.
- Muñoz, M., Panadero, S. (2004). “Personas sin hogar y derechos humanos en las sociedades desarrolladas: Los límites de la exclusión” en *Psicología y derechos humanos*. De la Corte, L; Blanco, A y Sabucedo, J.M (ed.). Barcelona: Icaria, p. 247-273.

- Navarro, V. (2003). *L' Estat de benestar a Catalunya*. Barcelona: Diputació de Barcelona.
- RAIS. Asociación Realidades y Fundación. (2007). *Construyendo relaciones. Intervención psicosocial con personas sin hogar*. Obtenido de: <http://www.carm.es/ctra/cendoc/haddock/13374.pdf>
- Raya, E., Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social, Vol. 27-1 (2014)*, pp. 81-91.
- Red Navarra de Lucha contra la pobreza y la exclusión social. (2011). *El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión*. Pamplona: Red Navarra.
- Renes,V; Fuentes,P., Ruíz, E., Jaraíz, G. (2007). Realidad, pensamiento e intervención social. *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología aplicada*, 14., pp. 11-35.
- Rossell, T. (1998). *La entrevista en trabajo social*. Barcelona: EUGE.
- Rovere, M. (1999). *Redes en salud; un nuevo paradigma para el abordaje de las organizaciones y la comunidad*. Rosario (República Argentina): Ed. Secretaría de Salud Pública/AMR, Instituto Lazarte (reimpresió).
- Sales, A. (2011). *Diagnosi 2011*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. XAPSL.L.
- Sales, A. (2013). *Diagnosi 2013*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. XAPSL.L.
- Sales,A; Uribe, J; Marco, I .(2015). *Diagnosis 2015. La situación del sensellarisme a Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona: XAPSL.L.
- Sarasa, S. i Sales, A. (2009). *Itineraris i factors d'exclusió social*. Barcelona: Síndica de Greuges de Barcelona.
- Sen, A . (1999). *Nuevo examen de la desigualdad*. Alianza editorial.
- Tezanos, J. F .(2004). *Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer Foro sobre tendencias sociales*. Madrid: Editorial Sistema.
- Uribe, J. (2014). *De la calle al hogar. Housing First como modelo de intervención y su aplicación en Barcelona*. Barcelona: Ediciones Sant Joan de Déu.
- Vidal, F. (2010). *Vínculo y sentido contra la exclusión*. Documento inédito, pp. 1-59.
- Viscarret, J. J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza editorial.