



Asociación Realidades y Fundación RAIS

construyendo relaciones

Intervención psicosocial con personas sin hogar

Durante más de seis meses, profesionales de la asociación Realidades y de la fundación RAIS formaron grupos de trabajo, para la discusión y reflexión de las ideas y la elaboración de la base de los textos de cada capítulo. Estos textos eran recibidos por el redactor quien ordenaba, redactaba y daba coherencia a las ideas recibidas de ambas entidades. Por último, los capítulos redactados eran trabajados por una persona de cada entidad –coordinadores de la publicación– y el propio redactor. La lista de personas, por tanto, que ha participado en el libro, puede ofrecer una idea de la extrema dificultad que ha supuesto su creación. Sin embargo, desde ambas entidades queremos destacar a su vez la riqueza que estos meses de reflexión en grupo ha generado y que sin duda contribuirá a la mejora de la calidad del trabajo que a diario realizamos.

Edita: asociación Realidades y fundación RAIS.

Redacción: Diego Albarracín Garrido.

Coordinación publicación: José Manuel Caballol Bartolomé, José María Pinar Lechuga.

Coordinación de los grupos de trabajo: Francisco Calabozo Casado, Martina Charaf Paolantonio, Beatriz Iraeta, Carmen Lozano Picazo, Carmen Luque Saceda, Paqui Mancebo Muñoz, Félix Ríos Gómez.

Personas participantes en los grupos de trabajo: Isabel Álvarez Gómez, Ruth Ávila Santamaría, Ana Ayllón Montero, Silvia Benlloch Díaz, Ana Cañas Fernández, Tomás Corrales Alberto, Natalia de Diego Gibaba, Enrique Domínguez Bartolomé, Carolina Gabrielli, Ana González Jiménez, Isabel Herrero Fernández, Juan Antonio Illán Frutos, Marina Laíz del Río, Santos Malagón Jiménez, Juana Mancebo Muñoz, Raquel Martín Bermúdez, Vicente Martín Fuentes, María Jesús Muñoz Martín, Ignacio Paniagua Guijarro, Raquel Pérez Redondo, Eugenia Quemada Nieto, Beatriz Rubio Sevilla, Carmen Sacristán Zurdo, Ana Vázquez Pérez, Jesús Vélez Valle.

Edición: Isabel&Mónica

Diseño portada: Vicente Carreras

Ilustraciones: Fernando García Sánchez

Diseño y fotomecánica: Alfaestilo

Imprenta: Romagraf

Depósito legal:

ÍNDICE GENERAL

Introducción OBRA SOCIAL CAJA MADRID	6
Introducción fundación RAIS	8
Prólogo	11
BLOQUE I	
Marco teórico de la exclusión social	23
BLOQUE II	
La intervención psicosocial: nuestra propuesta	67
BLOQUE III	
La relación de ayuda	93
BLOQUE IV	
El profesional en el acompañamiento social	159
BLOQUE V	
El usuario	225
Bibliografía	243

Si la pobreza se alía con el aislamiento social, nos encontramos con una realidad que por mucho que nos empeñemos en ignorar, cada vez es más patente en calles de nuestras grandes ciudades: la presencia de hombres y mujeres que han hecho del asfalto su hogar. El resto de ciudadanos –quienes, por fortuna, mantenemos un empleo, un hogar o una familia que nos apoya– miramos de soslayo esta realidad. Porque mirar de frente duele demasiado: por el miedo de ser mañana uno de los que engrosan la triste lista de los excluidos sociales; y demasiado porque no se sabe a ciencia cierta cómo responder, qué hacer, qué herramientas tenemos, como ciudadanos, para aliviar el sufrimiento de estas personas.

Los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística, según la Encuesta de Condiciones de Vida 2005, no son nada halagüeños para quienes se encuentran en esta situación de exclusión: uno de cada cinco residentes en España vive por debajo del umbral de la pobreza.

Obra Social Caja Madrid es consciente de que la exclusión social constituye, hoy en día, uno de los más graves problemas de nuestro Estado de Bienestar. Y creemos que, como agentes sociales, no basta con una toma de conciencia. Hay que aprender de los expertos, técnicos y profesionales de a pie; de todos aquéllos que luchan a diario por erradicar de nuestro entorno esta lacra social. Desde hace años, **Obra Social Caja Madrid** ha apostado por establecer canales que ayuden a difundir entre la ciudadanía todo aquello que puede servir para restablecer la justicia en nuestro tejido social. Por eso, hemos querido publicar en esta ocasión, las reflexiones metodológicas y éticas de dos entidades –asociación Realidades y fundación RAIS– que llevan años trabajando de manera rigurosa el tema del acompañamiento social con hombres y mujeres sin hogar.

A partir de sus reflexiones, nos damos cuenta no sólo de la dimensión del problema, sino también de la necesidad de estar muy alerta: de cuidar a quienes cuidan a los más desfavorecidos de nuestra sociedad. A lo largo de las páginas de este libro, descubrimos las palabras de los teóricos, los caminos hacia la inclusión social de quienes están excluidos y las refle-

xiones emotivas de quienes acompañan en sus procesos a hombres y mujeres sin hogar.

Este libro nace con el afán de transmitir los conocimientos que han ido adquiriendo, durante una década, las dos entidades que firman este trabajo. Porque la prevención es aún una asignatura pendiente, hoy más que nunca se necesita esta mirada amplia sobre el acompañamiento social y todas sus posibilidades integradoras. ✂

Desde que nació la fundación RAIS, en 1998, siempre tuvimos presente una idea: “No es suficiente crear recursos de todo tipo para cubrir las necesidades de las personas que están en situación de exclusión social. Y no es suficiente porque estas personas necesitan relación, diálogo y compañía en sus largos procesos de cambio para reencontrarse consigo mismos y con su entorno social”. En aquellos primeros días de andadura confiábamos plenamente en la prensa social, como instrumento que ayudara a cada uno en sus diversos caminos. Recuerdo que decíamos que detrás de cada vendedor debía existir un proyecto social en el que unos profesionales le acompañaran. Y estos profesionales lo eran de la relación de ayuda: psicólogos, trabajadores sociales, pedagogos, educadores sociales... El acercamiento se hizo posible y comenzaron a “producirse” pequeños milagros, acompañamientos que llegaban a buen puerto.

Siempre hemos creído en el valor intrínseco de cada persona. La experiencia del día a día nos ha ido reafirmando en que las capacidades y potencialidades de todo ser humano son inimaginables, más allá de las trampas que puedan llevarnos a situaciones de extrema necesidad y a la exclusión social. Pero, para el encuentro hace falta un espacio adecuado. De ahí, nuestro ya clásico Rincón del Encuentro. O el Trabajo de Calle, para todos aquellos que no quisieran (o pudieran) moverse del lugar donde se hallaban anclados en la ciudad. Queríamos abrir caminos para la relación con el otro y que, en ese camino, paulatinamente, sin apenas notarlo, iniciaran el camino de perdonarse a sí mismos, aceptarse, darse una oportunidad. Y ahondamos por estos apasionantes territorios desde el ocio, la creatividad, la formación, el trabajo, la vivienda y, muy especialmente, con el acompañamiento social como baluarte de nuestra intervención.

A la hora de enfrentarnos al reto de escribir este libro nos pusimos manos a la obra en la ardua tarea de definir a qué llamábamos acompañamiento social y qué implicaba el mismo. ¿Era el trabajo que un profesional concreto, como profesional de referencia, realizaba para una persona concreta? Es decir, ¿nos referíamos a un proceso dialogal en el que, necesariamente, ambas partes cambian? Ése es el ejercicio valiente de la profesión. Asumir que en el proceso tú también vas a cambiar, porque te pones en la relación des-

de la autenticidad, responsabilidad y apertura. Luego, con el tiempo, te das cuenta de que lo que has ido recibiendo es un crecimiento personal y profesional, porque recibes mucho.

Hay algo sobre lo que no tenemos la más mínima duda: las personas necesitan acompañamiento social. Cuando una persona se pone al lado de otra en situación de dificultad, y dialogan, se encuentran dos diferentes perspectivas, que miran los antecedentes, las experiencias pasadas. Y desde aquí los procesos de cambio serán posibles.

Desde esta dimensión de intercambio y empatía con el otro, el acompañamiento social está presente en todos los recursos que ponemos en marcha. Quizá la terminología se modifica, quizá sea más correcto hablar de terapia social o relación de ayuda, pero la esencia es la misma: un ponerse en el lugar del otro, apoyarle de manera incondicional, y acompañarle en su complejo camino hacia la integración. Y todo esto con la firme convicción de que cada cual es responsable de su presente porque cada cual es protagonista de su propia vida. Quien acompaña no sabe a ciencia cierta lo que el otro “debería hacer”; más bien, está presente, como referencia, para que el otro se dé cuenta de sus necesidades y de su capacidad para sacar de sí mismo la respuesta y el camino a seguir.

Cuando nos surgió la posibilidad de realizar este libro no lo dudamos ni un instante: queríamos reflexionar sobre lo que llevábamos tiempo haciendo y, además, queríamos extraer teoría de tantos años de práctica, con el fin de poner nuestra reflexión a la disposición de aquéllos a quien pudiera serle útil. Ahora este libro ya es un hecho. Y son muchos los eslabones que han hecho posible el volumen que usted tiene ahora entre sus manos. Por eso queremos dedicar un apartado de esta presentación a los agradecimientos:

- Gracias a Obra Social Caja Madrid y a su ingente tarea como agente social: observa la realidad, y emprende acciones para cambiar aquello que no parece ir en la línea de justicia social que ellos defienden a ultranza.
- Gracias a la asociación Realidades por esta aventura conjunta. Siempre nos hemos sentido muy unidos a vosotros, porque hemos compartido quehace-

res y enfoques. Este libro es el resultado de muchas horas de reflexión, en las que han participado profesionales de ambas entidades. El proceso ha sido difícil, tanto que a veces hemos pensado que nos habíamos embarcado en una misión imposible. Se ha llegado a tal riqueza de experiencias, que nos preocupaba no ser capaces de encerrarlas en un libro.

- Diego ha sido quien ha realizado el esfuerzo de sintetizar todo el material que habíamos “dado a luz”. Cuando le pedí que fuera él quien escribiera, recogiendo lo que ambas instituciones le entregábamos, le sentí como nuestra tabla de salvación. Sabía que aquello que le pedía era muy complicado, pero al final él, muy generoso, aceptó un reto que ha sabido llevar a cabo impecablemente.
- Isabel y Mónica han contribuido dando algunas pinceladas, contribuyendo, como tantos, a que este libro tuviera su propia luz.

Ha sido un buen trabajo de todos y todas. Hemos aprendido juntos. Mi agradecimiento a todos los profesionales implicados en este ambicioso proyecto. A todos los que habéis compartido experiencias, seguridades, inseguridades; a todos cuantos se han atrevido a correr el riesgo de dar su posicionamiento por escrito. ✂

Cuando hay pasión y compromiso, la palabra fluye y el diálogo se convierte en fuente de riqueza que teje una red formada por el intercambio de experiencias. Por eso, a la hora de escribir el prólogo del libro que tienen entre sus manos, surgió la idea de concebirlo como una conversación entre Santos Malagón Jiménez (asociación Realidades) y Carmen Sacristán Zurdo (fundación RAIS). De esta manera sería posible presentarles no sólo las concepciones teóricas, sino también fragmentos de su espíritu (aquél que defiende la acción que no calla como única vía para lograr una sociedad integradora, donde la frontera entre excluyentes y excluidos esté difuminada). Desde los orígenes de cada una de estas dos entidades hasta la búsqueda de soluciones futuras, uno y otro abordan, a través del diálogo, las grandes cuestiones que definen su día a día en el trabajo junto a personas sin hogar.

LOS ORÍGENES

Santos Malagón.- La asociación Realidades nació en 1992, basada en motivaciones personales de quienes la fundamos; algunos desde una perspectiva profesional y otros desde una visión mucho más personal. Quienes nos hemos dedicado profesionalmente a ella, aspirábamos a empleos más independientes para dar más peso al trabajo profesional frente al puramente burocrático, que algunos de nosotros desarrollábamos en la Administración.

Por otro lado, nos suponía un reto desarrollar nuestro trabajo con personas sin hogar, colectivo con el que nunca habíamos trabajado. Nos interesaba porque teníamos constancia de que a estas personas se dedicaba muy poca gente. Si acaso, entidades religiosas o municipales, pero no había en esos días ninguna asociación que se replanteara la relación con ellos. Nacimos y nos llamamos Realidades, entre otras cosas, porque esta palabra invita a la pluralidad. Y ése era precisamente el espíritu que queríamos mostrar: no hay una única manera de ver las cosas ni una realidad exclusiva. Caminamos por la senda de la pluralidad.

Carmen Sacristán.- Nosotros nos constituimos como asociación en 1998 porque creíamos firmemente en la prensa social como herramienta de integración sociolaboral. Conocíamos cómo funcionaba en otros países y los excelentes resultados que había dado para iniciar procesos de superación y autonomía personal en hombres y mujeres en situación o riesgo de exclusión social. En nuestro país ya existía la experiencia de *La Farola*, pero no estaba resultando todo lo positiva que debía ser. Entonces nacimos porque queríamos reivindicar el correcto uso de la prensa social. A raíz de la venta de la revista, creamos los proyectos de acompañamiento social, un centro día, el taller de empleo, el programa de alojamiento y un largo etcétera. Sin embargo, después de pelearnos durante muchos años para que la ciudadanía comprendiese el valor real de la prensa social, no tuvimos más remedio que renunciar al proyecto, cuando comprobamos que no estaba siendo integrador. Aquella revista, que se llamaba *milhistorias*, se ha transformado en otras *milhistorias*. Pero de aquella experiencia sacamos algo en claro: lo que se necesita para trabajar junto a personas sin hogar es innovación, apertura y flexibilidad.

A LA BÚSQUEDA DE REFERENCIAS

S.M.- Nos costó encontrar un modelo teórico que se ajustara al modelo ideal que nosotros andábamos pergeñando. En aquellos días no hallamos ninguna referencia que nos convenciera o con la que nos sintiéramos demasiado identificados. A principio de los noventa, en nuestro país, todos los servicios para personas sin hogar (comedores, roperos, albergues, etcétera) tenían un planteamiento asistencialista mucho más radical que hoy en día. Nosotros apostábamos por una dinámica de diferenciación frente a lo ya establecido. En 1993 conocimos a Pedro Meca. Vino a Madrid a participar en unas jornadas. En ellas nos habló de *La Moquette*, un espacio para personas sin hogar ubicado en el Barrio Latino de París. El modelo nos resultó tremendamente atractivo. Nos pareció que aquello se aproximaba al tipo de recurso que nosotros andábamos ideando. Un espacio donde las personas sin hogar eran quienes contribuían a la programación, según sus demandas.

C.S.- Con el tema de la prensa social sí teníamos muchos referentes. La Red Internacional de Periódicos de Calle (INSP) contaba con una carta

de principios éticos entre los que se incluía uno que, para nosotros, era la esencia de toda la filosofía que subyacía en las iniciativas de prensa social: se trata de una apuesta decidida para que las personas consigan su autonomía. El *leit-motiv* consistía en “ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas”.

Por otro lado, con el instrumento de la prensa social se hacía partícipe al ciudadano, para que él también formara parte de los procesos de integración. Nadie está excluido sin más. Hay un paso previo, en el que todos hemos de reconocer que somos excluyentes de alguna manera. Con la prensa social, se intentaba que los ciudadanos se comprometieran directamente y apoyaran los procesos de integración a través de la relación. Pedro Meca participó en la prensa social a través de una publicación de calidad, llamada *La rue*. Él, entusiasmado, nos habló del modelo y del espacio donde se desarrolló, *La Moquette*. El Rincón del Encuentro se inspiró en todos los planteamientos de Pedro Meca.

Además, en nuestro país el trabajo que se estaba realizando con las personas sin hogar tenía dos características muy claras: por un lado, predominaba el modelo que era asistencial; y, por otro, en algunos casos, se concebía a las personas sin hogar como crónicas. Por lo tanto, los modelos trataban de mejorar sus condiciones de vida, salvar las cuestiones primarias; pero no se ponía ninguna confianza en las capacidades ni potencialidades del individuo para salir adelante. Para nosotros, lo importante es lo que ellos pueden aportar y no el saco de carencias que arrastran. La experiencia nos ha reforzado en esta idea: las personas en situación de exclusión tienen muchas más potencialidades de las que ellos mismos creen. Los trabajos del sociólogo Pedro Cabrera también fueron muy inspiradores.

Por último, me gustaría recalcar que para nosotros –nacidos un lustro después que Realidades– su modelo nos aportó gran cantidad de información. Realidades abrió puertas y nosotros aprendimos mucho de su proceso.

S.M.- Muy al principio nuestra única tarea fue escuchar todo aquello que nos proponían las personas de la calle. Aquel acercamiento duró unos cinco meses. Luego, el siguiente paso fue abrir el centro de San Andrés. No ofrecíamos nada, porque cuando abrió sus puertas aún no po-

díamos tramitar la renta mínima. Lo abrimos e invitábamos a la gente a que acudiera. Ellos nos fueron devolviendo todo aquello que aspiraban encontrar en el centro. Como mencioné previamente, nosotros no teníamos ninguna experiencia con las personas sin hogar. Comunicarnos con ellos nos sirvió para perfilar el modelo. Aquélla fue la mejor referencia: conocerles, abrir bien los ojos y los oídos para escuchar qué nos contaban, qué les ilusionaba, qué cosas nos podían ofrecer. Sin duda, las mayores aportaciones vinieron de los hombres y mujeres de la calle.

C.S.- En nuestra experiencia de lo que nos hemos dado cuenta es que hay que estar abiertos y aprender de la realidad. Cuando hablamos de modelo, ellos nos dan la pauta. Hemos aprendido que son los únicos que tienen la respuesta. Por supuesto, es una respuesta plural porque son muy diferentes unos de otros. Ellos nos indican en qué momento están y cuál es la ruta adecuada por la que podemos acompañarles.

SÍ, PERO... ¿A QUÉ LLAMAMOS INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL?

S.M.- A mi parecer caemos en un empobrecimiento conceptual cuando equiparamos intervención social con acompañamiento social. Son dos cosas distintas. El acompañamiento es una forma de intervención, porque la intervención es un concepto mucho más amplio. La intervención social implica a todos los agentes sociales. Dentro del concepto de intervención social cabe todo aquello que puede aportar algo para resolver o prevenir las dificultades que las personas tenemos por el hecho de vivir en sociedad y por la necesidad de amoldarnos a unos contextos sociales de relación. En conclusión, intervención social sería todo aquello que los agentes sociales podemos aportar para mejorar las condiciones de vida de los colectivos más desfavorecidos. Unos lo harán desde posiciones más profesionales; otros desde criterios éticos o políticos. Desde un punto de vista estrictamente profesional, la intervención social sería la puesta en marcha de todas las acciones técnicamente aceptadas para corregir una situación de exclusión social.

C.S.- Nosotros vemos la realidad de la exclusión social como una realidad injusta, que requiere de la participación de todos para cambiarla. Desde RAIS, no queremos trabajar exclusivamente con la situación concreta de la persona que atraviesa una situación de exclusión. Nuestra in-

tervención pretende ser una lucha continua contra esa situación de exclusión social, pero en todas sus facetas. No puede, por lo tanto, reducirse a la intervención de los profesionales con cada una de las personas. Ha de ir un poco más lejos. Por eso, apostamos por la sensibilización, por todas aquellas acciones encaminadas a potenciar la comunicación, y por reforzar la labor del voluntariado. Creemos que hace falta mucho trabajo de intervención en la sociedad para influir en la modificación de aspectos que clara y objetivamente están mal.

APOYOS TEÓRICOS

S.M.- Ni hay una única referencia ni es inamovible. Son variadas. A medida que se van incorporando personas a una organización, se van diversificando los modelos teóricos. En los orígenes, para las cinco personas que iniciamos Realidades, nuestras referencias teóricas más claras eran:

- Teoría del apego de Bowlby, porque nos explicaba mucho sobre los comportamientos de las personas sin hogar. En esta línea, nos sentíamos próximos a todos los autores que venían de las visiones más psicodinámicas, con raíz en el psicoanálisis.
- Otros compañeros han aportado la visión de las corrientes humanistas, desde Rogers hasta Perls, siguiendo a todos los autores que nos han hecho entender la relación con las personas sin hogar dejando de lado el parapeto del poder del profesional.
- La Teoría General de Sistemas.
- Todas las teorías que nos ayudan a entender la realidad de forma más compleja. En lo social se da una tendencia muy común que no hace sino simplificar las cosas. Me parece muy bien que todo el mundo tenga derecho a opinar, pero no me parece igual de bien que se simplifiquen tanto las cuestiones sociales en todos los ámbitos. Creo que hay que aplicar recursos de comprensión más complejos. En estos temas, nos movemos mucho en la polaridad de si se es culpable, o no, de las circunstancias por las que atraviesa, si ha elegido o no su situación, etcétera. El esquema bipolar nunca explica la complejidad del asunto.

C.S.- Por nuestra parte, estamos en contra del modelo neoliberal de Friedman, aquel que promueve que las sociedades y las personas, ellas solas, a través del tiempo se van modificando, porque hay igualdad de oportunidades. Yo no lo creo. Creo que las sociedades son injustas, que el ser humano es egoísta, y que hay gente que tiene oportunidades y otros no las tienen y que todo esto hay que modificarlo.

Desde un punto de vista de teoría social, muchos profesionales de RAIS tenemos como referente a Joaquín García Roca. Un teórico que no ha renunciado a la acción. Sus escritos iluminan muchas de las acciones de la fundación RAIS. En cuanto a planteamientos sociales y psicológicos partíamos de un modelo humanista. Bastantes de nuestros profesionales se habían formado en el modelo de relación de ayuda de Rogers. En cuanto a mi caso particular, hay mucho de la Terapia Gestalt, a través de los enunciados de Fritz Perls. Cuestiones como la aceptación incondicional, la asunción de responsabilidades, la conciencia de la propia realidad, la búsqueda del presente, frente a las evasiones hacia el pasado o futuro... Todos estos principios dirigen, en gran medida, nuestras intervenciones.

LA PIEDRA ANGULAR DE LA INTERVENCIÓN

S.M.- Puede sonar a obviedad pero aún es necesario decirlo e insistir en este valor ético de primera: la piedra angular en toda intervención no puede ser otra que el respeto a la persona. Por desgracia, aún explicamos la conducta de ciertas personas desde el juicio. Cuando nos situamos frente a ciertas realidades... ¿por qué hemos de juzgarlas? Me resulta muy curioso, y síntoma evidente de lo injusta que es nuestra sociedad, los debates que se suscitan sobre si la gente de la calle tiene o no derecho a permanecer en ella. Nos quedamos en silencio, y apenas hay polémica, ante escándalos mayúsculos que denotan la parte más oscura de las debilidades humanas (desfalcos, escándalos políticos, corrupciones); y sin embargo brota una tensión social mucho mayor con relación a las personas que menos tienen para subsistir. En nuestra sociedad se están descuidando a las personas con menos posibilidades de integración. A ellas se les imponen grandes exigencias para encontrar un puesto de trabajo y apenas se les concede la posibilidad de participar en la vida social.

Cuando nos enfrentamos a situaciones que transmiten sufrimiento, eso nos supone un hormigueo interno que nos lleva a una pregunta: “Y yo... ¿Qué hago?” Se remueve algo por dentro. Y cuando no se encuentra respuesta (aunque deberíamos trabajar conjuntamente por una respuesta colectiva y no individual) salvamos esa mínima responsabilidad que nos queda buscando un culpable. Normalmente, para aliviarnos de la carga, hacemos recaer la culpa en quien menos tiene.

C.S.- Es curioso, no culpabilizamos igual al señor que se está llevando cientos de miles de euros que al hombre o la mujer que, tirado en la calle, nos solicita unas monedas. Culpabilizamos mucho más a éste segundo con argumentos tan tópicos como: “seguro que algo ha hecho”, “el dinero lo quiere para drogas”, “se lo gasta todo en alcohol”. Creemos que lo más adecuado es no moverse en ese esquema bipolar de víctimas y verdugos. Es importante que cada uno asuma su parte de responsabilidad, incluidas las personas sin hogar. Lo contrario sería dar por supuestas actitudes paternalistas, en las que negamos las capacidades del otro. Como mencionamos en un principio, para nosotros es básico partir de las potencialidades. La realidad nos ha ido demostrando que por muy deteriorada que se presente una persona aún conserva capacidades de las que puede tirar para recuperarse. Y no es un auto de fe. Así es que para cualquier intervención partimos de la confianza en la persona. Creemos que cada uno es el centro de su propia vida y que ninguna situación puede superar en valor a la persona.

LAS HERIDAS

S.M.- A mí lo que más me hiere es lo poco que importan en la sociedad las personas sin hogar. En un sistema de protección la gente se está muriendo y la ciudadanía permanece impassible. Esto no cabe en la cabeza de nadie. Mucha gente ha situado el tema de la exclusión social como el último de los problemas a resolver.

Para el profesional es muy duro ver delante de ti una persona abandonada en su propia caída; alguien que galopa hacia la decadencia. Cuando ve estos casos, el profesional se siente impotente.

C.S.- En cuanto a entidad, quizá lo que más nos ha herido ha sido confirmar que no era posible devolver a la prensa de calle su credibilidad social y recuperar esta herramienta como instrumento de integración sociolaboral. A pesar de nuestros esfuerzos, no hemos sido capaces de hacer entender a los ciudadanos nuestro modelo. Fue un proyecto por el que nacimos, en el que creíamos y su final lógicamente nos ha dolido.

Con respecto a los hombres y mujeres en situación de exclusión, lo que nos hiere es ver ciertos procesos en los que carecemos de capacidad de ayuda, debido al grado de deterioro de la persona que se dejó caer; se siente afectada por la “enfermedad del ánimo”, según la terminología de García Roca, y se niega a iniciar el camino de vuelta hacia la integración. Te sientes impotente para insuflarles energía y animarles a iniciar un recorrido hacia la integración. Hay personas con las que llevamos trabajando años y da la sensación de que su opción es permanecer apartados, tirados, sin empezar ningún tipo de proceso. No responden a la relación. No conseguimos tender puentes de confianza que le haga considerar que vivir merece la pena. Así es que lo único que nos queda es permanecer cerca de él, acompañándole en su proceso de deterioro. Respetándole en ese proceso, pero no nos retiramos. Estamos firmes. Viéndole, acompañándole, presenciándolo. Eso es muy duro para los profesionales y muy duro para la institución en sí, el detectar que por muchos recursos que pongas hay personas que se niegan a iniciar un proceso o que, incluso, dan pasos hacia atrás. Pero no tiramos la toalla, porque muchas de las personas que antes se llamaban crónicos, en el momento que menos te puedes imaginar reaccionan. ¿Quién soy yo para poner carteles de quiénes son crónicos y quiénes no?

¿PROFESIONALES CRÓNICOS?

S.M.- En muchas ocasiones se utiliza el término de crónico con ligereza, y fuera de contexto, porque este término está sacado de la sanidad. Son crónicos aquellos enfermos para los que aún no se ha encontrado tratamiento adecuado. Eso lo sitúa en el contexto terapéutico, nunca en el de la persona. Por tanto, si se emplea el término hay que hacerlo correctamente. Una persona crónica no es una persona estigmatizada, es una persona para la que aún no se ha encontrado el tratamiento adecuado. En lo social, si ponemos la etiqueta a la persona, nuestro objetivo es bus-

car una atención adecuada para que esa persona inicie procesos. No poner la etiqueta para tranquilizar nuestra conciencia: “Como es un crónico no puedo hacer nada”. Ahí está la cuestión. Entonces se hace todo al revés. Se crean recursos de baja exigencia. Baja exigencia... ¿para no preocuparnos de ellos?, ¿para qué hagan lo que quieran? Y crónico para que yo no sea responsable. Es justo al revés. Lo crónico es la situación. Lo que no es capaz de resolverse.

C.S.- En nuestra experiencia, muchas de las personas que claramente hubieran sido tenidas por crónicas son las que hoy están en procesos de recuperación. Si hay algún crónico somos los profesionales. Sí que veo profesionales que no creen en nada y se sientan en el despacho con desesperanza. La persona sin hogar necesita que el profesional ponga toda su energía personal en acercarse al otro y tratar de ayudarlo a salir de donde está.

POLÍTICA Y PERSONAS SIN HOGAR

S.M.- En los últimos años, sí se han producido cambios en la visión política: de ignorar el problema o de pasar de puntillas por él, en estos momentos se habla de la exclusión social como una prioridad. Al menos, se comienza a cuestionar y a dimensionar el fenómeno. En los catorce años que llevamos trabajando con personas sin hogar, por fortuna los recursos también han aumentado, aunque aún no estamos en los niveles que nos gustaría. Los procesos en los que trabajamos son necesariamente lentos y además son tremendamente costosos. Porque implica una gran dedicación, constancia, una puesta en relación de muchos recursos. Parece que hoy en día, en los ámbitos políticos han comenzado a considerarlos.

C.S.- Aunque no paran de decirnos que lo que hacemos es muy caro, pero acompañar en procesos de resocialización requiere de muchos recursos. Como dice Pedro Meca: “¿Cuánto cuesta socializar a un niño? Es carísimo, en cuanto a dinero y tiempo. Entonces, resocializar a una persona que ha aprendido cosas muy negativas, por necesidad, tiene que ser mucho más caro y, además, requerir aún de más tiempo”. Por eso, estamos convencidos de que hay que trabajar previniendo antes de caer en la más profunda desestructuración.

S.M.- Lo cierto es que mucho más caro resulta construir un metro de autopista.

C.S.- Sí, pero los usuarios de la misma saben reclamar sus derechos al Estado. No como muchas de las personas sin hogar que se sienten impotentes para hacer llegar su voz a las instancias políticas. Me gustaría rescatar la idea de los recursos de baja exigencia. A veces, desde la Administración, pueden creer que baja exigencia implica recursos baratos. Es decir, como si lo de baja exigencia sólo tuviera que ver con el bolsillo del Estado. Y es todo lo contrario. En estos recursos debe haber muchos profesionales que acompañen y espacios mejores que inciten a iniciar el cambio.

Ahora mismo en nuestro país se está viviendo un periodo de prosperidad económica. Nos preocupa el hecho de que si fallara esa situación económica, los primeros que experimentarían recortes serían los recursos para personas sin hogar. La pelea no puede cesar. Todavía no son suficientes los recursos y de ninguna manera, en un Estado de Bienestar, se puede retroceder en este aspecto.

UNA NUEVA BATALLA: LA PREVENCIÓN

S.M.- Sin duda, el camino que tenemos que emprender es el de la prevención. La gran asignatura pendiente es afrontar qué está pasando para que el número de personas en situación de exclusión vaya en aumento. Claramente algo está fallando. Tanto RAIS como Realidades estamos iniciando en estos momentos actuaciones en la dirección de la prevención en el área metropolitana de Madrid, para intentar contribuir a frenar esta tendencia.

C.S.- Necesitamos cuestionarnos el porqué cada vez son más los ciudadanos que se encuentran en una situación de exclusión social. Hay que replantearse todo: seguridad social, organización de servicios públicos, recursos, intervenciones profesionales, etcétera.

S.M.- Hoy por hoy hay que estudiar con detenimiento todos los factores de riesgo que provocan que una persona acabe en la calle. Sólo así, conociendo de antemano estos parámetros, se podrá actuar antes de que el proceso esté avanzado.

C.S.- Este trabajo de prevención creemos que es muy necesario iniciarlo en los pueblos. Estamos generando proyectos en Alcobendas, San Sebastián de los Reyes y Móstoles. En estos espacios es más fácil aferrarse a una red social. En la gran ciudad, a los factores de riesgo se añade la profunda sensación de desarraigo.....

Y la cinta corría, y la cinta se agotaba, y la grabadora se quedaba sin pilas y Santos Malagón y Carmen Sacristán seguían buscando a través de la palabra compartida cómo verbalizar el ingente trabajo que desde las entidades que representan han desarrollado. Un trabajo en el que la inteligencia emocional no se deja amilanar por la inteligencia racional. Ambas echan constantes pulsos para alcanzar su máximo objetivo: aportar a los hombres y mujeres de la calle recursos de calidad, en los que la participación sea un acicate para iniciar procesos y dejar de lado la apatía que captura, en muchos casos, a todos aquéllos que asumen haber caído en el otro lado. El de la exclusión. Y como la cinta corría, y la grabadora se quedó sin pilas, en las siguientes páginas encontrarán el desarrollo de todo aquello que en este prólogo simplemente se perfila. ✂



MARCO TEÓRICO DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL

I. Introducción

II. El encuadre de la intervención

II.1. Consideraciones preliminares

II.2. Los conceptos

Adaptación-inadaptación / normalidad-anormalidad

Pobreza

Marginación

Exclusión social

III. Modelos explicativos de la exclusión social

III.1. Las rupturas de la exclusión social:

el modelo de Joaquín García Roca

Las rupturas estructurales y económicas de la exclusión social

Las rupturas sociales de la exclusión social

Las rupturas vitales de la exclusión social

III.2. Las tres zonas de organización o de cohesión social:

la propuesta teórica de Robert Castel

III.3. La importancia de los aspectos psicológicos:

algunas propuestas desde la Psicología

Sucesos vitales estresantes y exclusión social

Procesos sociopsicológicos básicos implicados

en la exclusión social y la estigmatización

IV. Las personas sin hogar: a modo de definición

V. Haciendo frente a la exclusión social:

¿por qué intervenimos?

I. Introducción

En estas páginas, el lector se va a encontrar con el trabajo diario, concienzudo y comprometido de un buen número de profesionales que, día a día, ven el rostro más devastador de la exclusión social, encarnado en vivencias concretas, con nombres y apellidos. Estas hojas, por tanto, no pretenden ser más que un conjunto de reflexiones comunes suscitadas en la ardua pero fascinante tarea de entender e intervenir con personas en exclusión social. Un rostro muy conocido por todos los que trabajamos en este ámbito, pero muy difícil de delimitar en unas cuantas hojas, por lo escurridizo que pueden llegar a ser los conceptos, por la complejidad de la realidad social misma y por la variabilidad de experiencias que nos hemos ido encontrando en este camino compartido de *acompañamiento social*.

El objetivo principal de este libro es ofrecer un panorama general en torno a cómo entendemos los procesos de exclusión social y desde dónde concebimos la intervención psicosocial con las *personas sin hogar*.

Ni que decir tiene que a la hora de intervenir, se parte de ciertos presupuestos que subyacen a toda acción social: cómo entendemos a la persona que tenemos enfrente (sus capacidades, sus niveles de responsabilidad, su capacidad de acción, etcétera); cómo se establece la relación entre el trabajador y la persona susceptible de ayuda profesional; cómo influye el bagaje teórico y laboral que tenemos; y, por supuesto, nuestros propios valores, actitudes, prejuicios y experiencias frente al colectivo y las relaciones sociales en general.

Por todo esto, partimos de que la intervención psicosocial que desempeñamos es fruto de una gran ecuación, donde participan muchos factores en fluida interacción, en continuo cambio y reajuste. Por tanto es necesario ir adecuándola a los cambios que vamos percibiendo y aprendiendo de nuestros propios aciertos y errores. Conscientes de la complejidad que supone abordar la problemática de la exclusión social en general, y la de las personas en situación de calle en particular, en este libro vamos a recoger aquellos aspectos que han marcado nuestra propia manera de hacer nuestro trabajo. Sin ánimo de agotar las posibles maneras de acercarnos, entender e intervenir en el fenómeno social que nos traemos entre manos, esta experiencia profesional que ahora recogemos nos ha

permitido avanzar en nuestro trabajo y construir el modelo de intervención del que partimos hoy día.

Así, en este libro los lectores se encontrarán un material organizado de tal manera que pueda aclarar y facilitar la lectura. Nuestra idea es mostrar nuestro punto de vista, en relación con aquellos aspectos teóricos y experiencias que nos han permitido llegar a este punto: el *acompañamiento social con personas sin hogar* de la fundación RAIS y la asociación Realidades.

El proyecto de este libro no sólo nos ha permitido concebir este producto que ahora tienes entre tus manos, sino que también nos ha servido para poder reflexionar (más aún) sobre el trabajo que cada día realizamos, de “ponerle nombre” a muchas cosas que, de manera intuitiva y/o por falta de tiempo, conocíamos pero no verbalizábamos ni conceptualizábamos.

Hemos podido constatar, una vez más, que una cosa es la teoría, los modelos teóricos y los conceptos manejados en el mundo académico y de la investigación, y otra muy diferente la realidad que “en teoría” pretende describir y analizar estas construcciones teóricas. El reto para cualquier profesional siempre es hacer confluir teoría y práctica en su ejercicio profesional. No sabemos si, como mantenía Kurt Lewin, no hay mejor práctica que una buena teoría o, por el contrario, no puede existir teoría sin una práctica concienzuda subyacente. Lo que sí nos queda claro es que, para intervenir con los mejores niveles de calidad posible, hay que conjugar los dos ámbitos.

Por todo esto, en la fundación RAIS y en la asociación Realidades no seguimos un modelo teórico concreto, sino que el *acompañamiento social en despacho*, tal y como lo entendemos, es fruto de la conjunción de las trayectorias personales y profesionales de cada una de las personas que aquí desempeñamos nuestra labor y el trabajo diario con estas personas, con nuestros éxitos y fracasos.

El libro, compuesto por cinco grandes bloques, está estructurado de la siguiente manera: en el primer bloque nos centramos en el encuadre de intervención que engloba y subyace al trabajo realizado desde las entidades que aquí colaboran. Así, perfilamos un bosquejo, haciendo uso de aquellos conceptos y teorías que nos han sido más útiles en nuestro tra-

bajo, aportando un análisis crítico y reflexivo sobre estas propuestas y cómo nosotros las integramos para *construir* nuestro propio concepto de exclusión social.

En el segundo nos detenemos en nuestra propuesta de intervención. Para ello, exponemos aquellos modelos teóricos que subyacen de manera central a nuestra práctica profesional y que nos han permitido ofrecer un modelo de intervención concreto y con unas características definitorias frente a otros modelos de atención psicosocial. En definitiva, hablamos de cómo definimos y entendemos el acompañamiento social que se ofrece desde la fundación RAIS y la asociación Realidades.

En el tercer bloque nos encargamos de hablar sobre la relación de ayuda, es decir, el contexto y encuadre en el que se desarrolla el encuentro entre profesional y usuario. En un intento de entender el marco de trabajo, hemos optado por hablar de los elementos que consideramos más importantes a la hora de contemplar la *relación de ayuda*; así como las fases que, desde nuestro punto de vista, pueden resumir el trabajo que hacemos con este colectivo. Queremos apuntar ya desde aquí que, si bien existe todo un modelo teórico que recibe el nombre de *relación de ayuda* (de influencia claramente humanista y al que nos adscribimos en gran medida), nosotros utilizamos este término de una manera más amplia, para hacer referencia al marco general desde el que desenvolvemos nuestra intervención. En otras palabras, desde nuestra concepción, la relación de ayuda engloba todo nuestro trabajo, con todas las influencias teóricas y metodológicas en las que se sustenta y en la que confluye elementos de la orientación psicoanalítica, humanista, cognitiva-conductual, gestáltica, sistémica, etcétera.

En el cuarto bloque recogemos lo que consideramos más importante en el perfil y rol del profesional, así como una serie de debates ético-técnicos que con frecuencia se suscitan en el desempeño de nuestro quehacer diario. Abordamos cuestiones tales como la importancia de los valores y la experiencia de los profesionales, las habilidades y las dificultades que con más frecuencia nos hemos ido encontrando en estos años de trabajo, el manejo de determinadas cuestiones en las que confluyen elementos éticos y técnicos, etcétera.

En el quinto y último capítulo nos centramos en la persona con la que trabajamos. Recogemos varias entrevistas en las que algunas de las personas con las que hemos trabajado expresan sus vivencias y su sentir en este mundo de la exclusión social.

En las entrevistas, también, se encuentra el profesional que les acompañó en este proceso de cambio. La visión de ambos da una idea práctica de lo que significa la relación de ayuda.

En definitiva, con esta obra queremos recoger nuestra propia manera de entender a la persona que tenemos delante cuando trabajamos y los procesos psicosociales que la llevan a una situación de severa exclusión, así como los mecanismos y procesos que facilitan y promueven el cambio hacia la tan deseada meta en esta carrera hacia la inclusión.

Aparte de nuestra propia manera de ver el fenómeno y las historias que lo conforman, queremos darle la voz a aquellos que menos se escuchan.

Aquellas personas que por las barreras materiales y simbólicas que nuestra sociedad tiene levantada, encuentran más dificultades para el ejercicio de una auténtica ciudadanía: las personas sin hogar. Por eso, en el bloque V son ellos los únicos protagonistas con su voz, sus experiencias, interpretaciones y sueños.

II. El encuadre de la intervención

Aunque reconocemos que la realidad supera cualquier posible teoría (siempre inacabada), nuestro trabajo diario se nutre de las aportaciones teóricas que nos proporcionan tanto el mundo de la academia y la investigación, como nuestra propia reflexión de trabajo en equipo.

La idea en este apartado es hacer un bosquejo, más o menos selectivo, de aquellas aportaciones teóricas que han abordado el mundo de la exclusión y que nos han dado claves y herramientas inestimables para entender los procesos de inclusión-exclusión y poder encuadrar así nuestra intervención.

Sin ánimo de agotar todas las posibilidades, como ya apuntábamos anteriormente, recogemos aquí aquellas aportaciones que más utilidad nos han proporcionado.

II. 1. Consideraciones preliminares

Un primer punto que nos gustaría enfatizar aquí es la idea de que la exclusión social afecta a toda la sociedad y que no es sólo asunto de unos cuantos. En este sentido, nos atrevemos a decir que nadie queda exento de las pérdidas que provocan situaciones cotidianas en nuestra sociedad, que podríamos denominar de exclusión: es decir, *en la exclusión todos pierden*. A diferencia de lo que puede ocurrir en otras situaciones relacionadas con este tema (por ejemplo, la marginación, la mendicidad, o el acceso a ciertos beneficios sociales, etcétera), en donde algunas de las partes del sistema pueden tener algún tipo de ganancia o beneficio (aunque sea de tipo secundario), en la exclusión esto no se da, porque ésta implica la falta de participación en la sociedad.

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

No pocos grupos sociales son objeto de exclusión social en uno u otro sentido. Si entendemos exclusión social en un sentido amplio, muchas personas, e incluso colectivos enteros, pueden llegar a estar apartados de toda posible participación social: ancianos, jóvenes, inmigrantes, enfermos, mujeres, etcétera, que, por diversas situaciones o peculiaridades, pueden llegar a ser invisibles (o ser invisibilizados) para el resto de la sociedad.¹ Una sociedad que, cada vez va "restando" más ciudadanos y ciudadanas, supone una pérdida para todos. De esto también se desprende que, en nuestra sociedad, en nuestras prácticas sociales, todos somos excluyentes y todos podemos ser excluidos en alguna situación, en mayor o menor medida y de distintas maneras.

Si todos somos susceptibles de ser excluidos y a un sector nada desdeñable se le niega toda posible participación, se le invisibiliza de la es-

fera de la ciudadanía (o no existe a los ojos de la ciudadanía) y se le niega el acceso a los recursos y derechos que tienen como tales, es evidente que la sociedad pierde en su conjunto.

En este sentido, vamos a ir viendo a lo largo de todo el libro cómo, para el caso de las personas sin hogar, tal vez el colectivo situado en el escalón más bajo dentro de los denominados excluidos sociales en las sociedades occidentales capitalistas modernas, conceptos tales como ciudadanía, participación, intercambio y reconocimiento social son términos de ineludible abordaje desde la intervención psicosocial. Así, nuestra intervención va dirigida de manera general a facilitar, en uno u otro sentido, que estas personas con las que trabajamos puedan entrar en la órbita de las relaciones sociales establecidas y puedan ir (re)construyendo una participación social a todas luces negada y olvidada por el orden reinante establecido.

De aquí también que, como ya comentábamos en el prólogo, la participación de todos los ciudadanos en la lucha contra de la exclusión social es, no sólo determinante, sino necesaria para abogar por un mundo más justo.

II. 2. Los conceptos

La misma complejidad de los fenómenos relacionados con los procesos de exclusión social, la multiplicidad de dimensiones implicadas en los mismos y el punto de vista desde el que se parta para abordarlos, han llevado a que tradicionalmente en las Ciencias Sociales exista una cierta confusión en torno a algunos conceptos relacionados con, o implicados en, la exclusión social. Así, es frecuente leer textos en los que nociones tales como marginación, pobreza, exclusión, inadaptación, desviación social, etcétera, se han utilizado como sinónimos cuando, en realidad, hacen alusión a cosas diferentes o se refieren a una dimensión concreta de un fenómeno mucho mayor que nosotros denominamos exclusión social.

Esto ha complicando aún más la ardua (y a veces poco fructífera) tarea de intentar definir y acotar con precisión la realidad que día a día nos encontramos en la calle y en nuestros centros de trabajo.

También es cierto que, tal y como apunta José Félix Tazanós, (1999):

La expresión exclusión social se ha popularizado en los ambientes sociales y políticos antes de fraguarse una teoría sistemática sobre el tema. Como en tantas ocasiones, la práctica cotidiana ha ido por delante de la conceptualización académica, y ahora es necesario establecer el equilibrio para impulsar el desarrollo de la investigación.

Pero no sólo es necesario ir depurando los conceptos para reducir la ambigüedad de este término de cara a la investigación, sino también para orientar la intervención psicosocial y política. Por tanto, una y otra esfera deben complementarse.

Sin la pretensión de solucionar o cerrar este debate en torno a los conceptos² más relacionados con el fenómeno de la exclusión en la sociedad actual o agotar las definiciones, nos proponemos en este punto del libro ofrecer una especie de síntesis de aquellos conceptos más utilizados y la manera en que desde nuestras entidades los entendemos.

Consideramos importante enfatizar que los propios conceptos que utilizamos y nos permiten construir la realidad de la exclusión social, no pueden ser entendidos más que dentro del propio contexto histórico y cultural en el que fueron acuñados. Con esta premisa de partida, la propia manera de comprender la exclusión social no sólo influye en la manera en cómo vemos a las personas con las que trabajamos, sino que también marca de manera clara y decisiva nuestro modelo de intervención y permite diseñar programas sociales específicos. Por lo tanto, queda más que justificado este ejercicio reflexivo de ir acotando y definiendo conceptos que aplicamos en nuestra práctica profesional diaria y que, en uno u otro sentido, nos ha permitido entender y construir el mundo de los excluidos sociales en general, y más concretamente, el de las personas sin hogar.

Adaptación-inadaptación / normalidad-anormalidad

Dentro de corrientes que podríamos ubicar en la tradición funcionalista de las Ciencias Sociales, los procesos de inclusión-exclusión han sido entendidos en términos de adaptación-inadaptación. De esta manera, las per-

sonas o colectivos marginados o excluidos eran definidos como todos aquellos individuos que no participaban de los mismos valores, creencias, normas, prácticas sociales, etcétera, de la mayoría del grupo, generándose así una imposibilidad para integrarse de una manera adecuada.

Aquí el término integración adquiere un valor central, ya que la adaptación es vista como la forma idónea en la que el individuo se puede relacionar con su medio social, interiorizando y poniendo en práctica todo aquello que le identifica con su grupo de referencia. En la medida en que se compartan los mismos valores, creencias, etcétera, la persona estará más integrada, aceptada y reconocida en sociedad.

Muy próximos a estos conceptos, o tal vez como sinónimos de los mismos, se ha hablado de normalidad frente a anormalidad, en tanto que la primera acepción podría ser definida como la adaptación de esa persona o grupo a su medio sociocultural y la segunda implicaría desviación o inadaptación social. Además, el término de desviación social tiene el añadido de que el desviado no sólo es aquél que está al margen (y por tanto, no integrado) en su entorno, sino que manifiesta una conducta discrepante con respecto a los criterios y las pautas de comportamiento del grupo mayoritario (Valverde, 1998).

En esta misma línea, podríamos argumentar que la desviación puede ser entendida como la trasgresión de las prácticas y valores sociales de un grupo concreto, considerado en un contexto histórico y cultural determinado. Así, una persona puede estar inadaptada al no conseguir adecuarse de una manera satisfactoria a las expectativas que tiene su grupo de referencia, pero un trasgresor sería aquél que, además de no cumplir esas expectativas, actúa de manera contraria a lo esperado (Correa y Martín, 1996). De aquí también que a veces el desviado social haya ido asociado a conceptos como enfermedad, delincuencia o anormalidad. Uno puede o no trasgredir la norma establecida y hacerlo de forma consciente o no; en cada uno de los casos las consecuencias sociales pueden ser muy diferentes, en función de cómo la sociedad interprete el comportamiento del sujeto en cuestión.

No es infrecuente oír en la práctica profesional diaria a algunas personas que viven en la calle argumentar que ellos han optado por esa for-

ma de vida porque así lo han decidido. Partiendo de la suposición de que esto fuera así o –peor aún– que la sociedad lo viera así, esta persona estaría trasgrediendo la norma como un acto deliberado de ir en contra del *statu quo* establecido o como un acto de rebeldía. Como apuntamos anteriormente, el que la sociedad entienda esto de una u otra manera, determinará en gran medida las reacciones sociales frente a este colectivo o persona y las medidas políticas a tener en cuenta.

No obstante, hay que diferenciar claramente aquellos casos puntuales en los que una persona haya optado por esta forma de vida y los estereotipos que pueden existir al respecto en torno a un colectivo o grupo en general. En este punto es importante hacer notar que representaciones del tipo “está en la calle porque quiere” o “porque es un vago”, etcétera, en muchas ocasiones han sido utilizadas para legitimar prácticas sociales discriminatorias y políticas sociales asistenciales que victimizan o criminalizan de manera marcada. No pretendemos profundizar en este tema, pero sí es pertinente dejar claro que los propios conceptos se crean dentro de determinadas relaciones sociales y sirven para legitimar y justificar conductas y acciones sociales muy específicas.

Por otra parte, en este marco de referencia, los inadaptados tendrían un claro papel en la sociedad: servir de ejemplo “a no seguir” para los adaptados. Es decir, los inadaptados vendrían a representar aquello que no se debe ser en la sociedad, ya que en la medida en que se compartan esas mismas características se estaría en serio riesgo de ser etiquetado como un desviado o inadaptado social, con todas las consecuencias que de ello se pudieran desprender.³

Algunas de las objeciones que un buen número de autores ha hecho a estas dicotomías va en la línea de que deja poca cabida a la variedad en las prácticas, valores y comportamientos de las personas, reduciendo de manera considerable el espectro de posibilidades que un individuo tiene para desarrollarse o innovar en su entorno de manera creativa (Moreno, 2001). Al reducirse de esta manera la realidad en dos polos opuestos (a partir de la adaptación-inadaptación, normalizado-desviado, etcétera), se hace que se fomenten los estereotipos y los prejuicios con respecto a diferentes grupos, creando etiquetas difíciles de erradicar. De esta manera, no sólo se pierde en riqueza y diversidad socio-

cultural, sino que se fomentan procesos que pueden estar en la base de la exclusión.

Además, tal y como apuntan otros autores (Valverde, 1998), la inadaptación o desviación de una persona o grupo, en algunas situaciones no se relaciona con la normalidad o anormalidad de estas personas en sí, sino que puede ser una forma de equilibrio en un contexto diferente u hostil. En este sentido, conductas que en un principio pudieron ser consideradas desviadas, por diversos motivos y circunstancias, llegaron a constituirse como ejemplos a seguir en un momento posterior. Por tanto, una vez más se evidencia la necesidad de tener en cuenta el contexto social y cultural en el que se desarrollan estos procesos, así como todos los factores implicados en los mismos (quién era la persona que realizaba qué conducta, cuáles eran los valores que subyacían, si eran centrales o no para esa cultura, qué mecanismos de control se desplegaban, etcétera).

Pobreza

Si bien el concepto de pobreza viene íntimamente unido a otros fenómenos como la marginación o la estigmatización, siendo en la mayoría de los casos indisolubles y difíciles de diferenciar, lo cierto es que tanto el uno como los otros hacen alusión a aspectos diferentes de una misma realidad. En este sentido, es importante señalar que en las sociedades capitalistas occidentales, en las que las clases sociales están definidas en gran medida por los recursos económicos que se disponen y/o el acceso a los mismos, la exclusión social va irremediabilmente unida a la pobreza. No obstante, podríamos mantener que exclusión social va más allá del término de pobreza, estando éste, en la inmensa mayoría de los casos, en la base de los procesos de exclusión social en las sociedades de mercado posindustriales. Además, la exclusión social suele abarcar una dimensión mucho más amplia del fenómeno.

Existe bastante consenso entre los estudiosos del tema para definir pobreza como la ausencia o escasez de recursos materiales y económicos, lo cual impide a una persona o colectivo vivir y desarrollarse en sociedad dignamente, si la comparamos con la mayoría de la población.⁴

Para EUROSTAT (1998), por ejemplo, una persona o familia se encuentra en situación de pobreza cuando cuenta con una renta inferior a la mitad de la renta media, por persona y mes, del país donde vive. Es decir, se considera que las personas viven por debajo del umbral de la pobreza cuando sus ingresos suman menos del 50 por ciento de la media de ingresos disponibles en su país.

La pobreza, en sentido general, sería la falta crónica de recursos. La pobreza extrema⁵, además, implica un alto grado de dependencia de la ayuda externa. Si aceptamos entonces estas definiciones de pobreza, esta falta de recursos dependerá de la situación concreta que atraviese la sociedad en la que se produzca. Esta noción de desigualdad social ha dado como resultado un modelo de atención que en muchos casos se ha centrado en la carencia económica sin atender a partes más estructurales o profundas de la persona.

Y aunque existe un considerable consenso a la hora de entender la pobreza como ausencia o escasez de recursos, nos podemos encontrar con dos grandes corrientes que entienden esta ausencia de recursos desde puntos de vistas ligeramente diferentes, aunque, desde nuestra manera de entenderlo, complementarios.

De esta manera, y siguiendo a Camarero (1998), una postura teórica y política la define básicamente en el sentido al que nos referíamos arriba, es decir, como la falta de recursos personales, individuales o del hogar, derivados principalmente de la carencia de recursos económicos. Aquí lo determinante es la carencia económica, entendida ésta en un sentido amplio (mala distribución del salario, precariedad laboral, etcétera).

En contraposición, la otra propuesta la define como la ausencia de participación e integración social. Aquí, si nos fijamos, el énfasis se pone en lo relacional, es decir, son las relaciones sociales las que imposibilitarían al individuo o colectivo en cuestión poder formar parte de la sociedad (ya sea por su estilo de vida, por una inadecuada participación, etcétera).

Estas diferencias, que parecen meramente conceptuales, suponen diferencias considerables a la hora de implantar programas sociales y diseñar intervenciones específicas. Así, las políticas sustentadas en las definiciones

más de corte económico, suelen poner en marcha programas que garanticen un mínimo de ingresos para todos los ciudadanos. Por otra parte, las políticas sustentadas en una definición más social y relacional, además de incidir en las medidas de corte económico, se enfocan igualmente en los servicios sociales y en medidas de inserción social (Moreno, 2001).

Como vemos, unas definiciones hacen referencia más a lo económico y otras a lo social. Desde nuestro punto de vista, la pobreza la entendemos como la escasez económica (que desde luego va unida a otras carencias irremediablemente) y la otra definición abarcaría lo que entendemos como exclusión social, en la que entra en juego no sólo lo meramente económico, sino también lo relacional y social, lo cultural, etcétera.

Marginación

Quizá la distinción entre los conceptos de marginación y exclusión es más complicada de realizar, utilizándose en un buen número de textos científicos y sociales como sinónimos. Para algunos autores, la marginación englobaría a la exclusión social y para otros es a la inversa. Lo cierto es que el concepto de exclusión social es el más utilizado para hablar de esta realidad social en las sociedades avanzadas (Tezanos, 1999).

Si seguimos la definición del diccionario de la UNESCO, la marginación se refiere a:

La no-participación activa ni pasiva en la sociedad, sin organización comunitaria y sin recibir servicios y bienes sociales.

En esta definición se enfatiza los aspectos relacionales a los que antes hacíamos alusión a la hora de definir la pobreza en una de sus acepciones. No obstante, un problema que encontramos en esta definición es que no se aclara de qué manera la persona está marginada. Así, la principal carencia de esta definición es que no aporta mucho a la hora de analizar cuáles son las características más importantes de este concepto.

Bautista (1985), por ejemplo, va más allá y nos define la marginación como:

Un fenómeno a través del cual se mantiene a personas y grupos al margen de la vida social por poseer unas características normativas diferentes a las de los grupos sociales que definen la normalidad, características orgánicas o de comportamiento que no se adecuan a las normas y valores de la comunidad.

De esta definición, cuanto menos, se pueden sacar dos elementos importantes. Uno es que la marginación hace alusión a “estar al margen” de la normalidad⁶, establecida por la sociedad en un momento determinado. El otro elemento a destacar es que se enfatiza el papel excluyente de la sociedad, ya que es ésta la que margina a los individuos (Correa y Martín, 1996).

Asimismo, González Duro (1974) considera que:

Las personas que han trasgredido las normas sociales son consideradas por los demás como personas diferentes, se les clasifica de marginados sociales y se les presenta como alguien intrínsecamente diferente a los demás.

Por tanto, se considera marginal todo aquél que se encuentra fuera de la normalidad de un grupo. Aquí, entra en juego el elemento normativo, ya que se tiene en cuenta la referencia a un grupo a la hora de definir lo que es marginal y lo que no (es marginal todo aquello que se separa de la norma establecida). Obviamente, en esta definición también entra en juego las relaciones de poder, en tanto que a través de la norma se están legitimando determinadas posiciones sociales y relaciones de poder de unos frente a otros. En este sentido, se construye la marginalidad a partir de lo que se considera normal:

El concepto de marginación alude a realidades muy diferentes que tienen en común una cierta exclusión, al menos parcial, de la consideración de normalidad de un determinado sistema social, y ello en función de su distancia, personal y grupal, respecto a las normas y pautas comportamentales del grupo predominante (Valverde, 1998).

Haciendo un balance, podríamos mantener que la marginación se caracteriza por unas pautas de comportamientos sociales, económicas y

culturales en referencia a un contexto determinado y por procesos que sitúan a la persona o al grupo en una situación de inferioridad o limitación de acceso a los recursos de la sociedad, acompañados de ideas y valores que perpetúan la discriminación y estigmatización y que mantienen la compatibilidad con su código cultural dominante.

Exclusión social

Desde nuestro punto de vista, el concepto de exclusión social nos parece el más adecuado para hablar de la realidad de las personas sin hogar, al tratarse de una definición más amplia, donde tendrían cabida los demás conceptos, aunque sin llegar a agotarlos. Por tanto, consideramos que exclusión social ofrece una definición más amplia, multidimensional y multifactorial.

Como veremos, la exclusión social tiene carácter multidimensional en referencia a los procesos por los que las personas o determinados grupos se ven excluidos de la participación de la vida en sociedad y de la ciudadanía.

Cabrera (1998), nos ofrece una definición a la hora de hablar de la exclusión social:

Es un proceso de carácter estructural, que en el seno de las sociedades de abundancia termina por limitar sensiblemente el acceso de un considerable número de personas a una serie de bienes y oportunidades vitales fundamentales, hasta el punto de poner seriamente en entredicho su condición misma de ciudadanos.

En este sentido, una persona está excluida cuando no puede ejercer alguno o varios de los derechos sociales que le otorga su estatus de ciudadano de pleno derecho. Es decir, toda persona que carece de los recursos personales, sociales o económicos suficientes para ejercer su ciudadanía.

Como afirman Laparra, Gaviria y Aguilar en el *Estudio sobre la Exclusión social en Navarra* (1996):

La exclusión social se traduce, sobre todo, en la imposibilidad de gozar de los derechos sociales sin ayuda, en la imagen desvalorizada de sí mismo y de la capacidad personal de hacer frente a las obligaciones propias, en el riesgo de verse relegado de forma duradera al estatus de persona asistida y en la estigmatización que todo ello conlleva para las personas y, en las ciudades, para los barrios en que residen.

Al hablar de este fenómeno nos encontramos con muchos elementos que entran en juego, tal y como se recoge en esta definición: aspectos estructurales-económicos, culturales, sociales, personales, etcétera, que hacen que una persona no esté en condiciones de participar en la sociedad de manera plena. Así, la exclusión supone que se viole el principio democrático de la ciudadanía de toda aquella persona que la sufre. La dicotomía inclusión/exclusión exige, por tanto, que el problema se aborde desde la perspectiva más amplia de la ciudadanía.

La exclusión también implica la ausencia de intercambio en el sentido más amplio de la palabra, desde un punto de vista económico y laboral, social, de ocio, de disfrute y participación en los recursos de la comunidad, etcétera. Si bien en la marginación la persona se encuentra en los márgenes de la sociedad, presenta cierta capacidad de participación en la misma. Desde lugares marginales, se produce cierto nivel de intercambio y participación. Como apuntaba Lariza Lomnitz en su estudio (1998), los marginados pueden desarrollar diferentes estrategias para *sobrevivir* y en cierta manera, poder participar en el intercambio social en algunos aspectos (por ejemplo, en el sistema de producción y consumo). En el caso de los sujetos que se encuentran en situación de exclusión, las posibilidades de intercambio prácticamente son inexistentes, dándose una situación de dependencia de los sistemas de ayuda sociales y comunitarios.

A continuación, vamos a centrarnos en aquellos modelos teóricos que más elementos nos han aportado para poder entender el fenómeno social que tenemos entre manos cada vez que atendemos a una persona sin hogar. Con estas propuestas teóricas se van a ir desgranando aquellas características y procesos que hacen que una persona pueda acabar y mantenerse en un estado de exclusión severa. A partir de sus

elementos, podremos ir definiendo más ampliamente esto que desde nuestras entidades denominamos exclusión social.

III. Modelos explicativos de la exclusión social

No hay que perder de vista que una persona que se encuentra viviendo de manera permanente en la calle no llega a esa situación de un día para otro. Más bien, lo frecuente es encontrarnos con personas que llevan en sus espaldas largos y dolorosos procesos que las han abocado a esa situación de severa exclusión social, después de un periodo determinado y en virtud de ciertos factores y mecanismos.

En tanto que partimos de un fenómeno complejo y multidimensional, tenemos que intentar explicarlo de una manera dinámica, haciendo alusión a los procesos que generan, permiten, favorecen y mantienen que algunas personas o colectivos acaben en situación de exclusión social. Así, para hablar de exclusión social en general y para acercarnos a las personas sin hogar en particular, debemos contemplar, desde una perspectiva más amplia e interconectada, todos aquellos elementos implicados en la realidad de estas personas y sus contextos.

En este sentido, autores como Robert Castel (1992, 1997) y Joaquín García Roca (1987, 1995, 1998) han aportado modelos teóricos que, partiendo de una concepción dinámica del término de exclusión social, nos permiten vislumbrar qué factores y procesos suelen estar presentes en la vida de una persona para acabar en la calle, sin duda, uno de los niveles más exacerbados de exclusión y marginación en nuestro tiempo.

Llegados a este punto, nos parece pertinente resaltar que las propuestas teóricas aquí reseñadas no son las únicas pero explican de una manera más extensa y complementaria la manera que nosotros tenemos de ver la exclusión social.

Los conceptos vistos hasta este momento se centran en una parte concreta de lo que es la exclusión social; en cambio, este último concepto se ajusta más a la realidad de las personas sin hogar, en tanto que contempla si no todos, gran parte de los elementos que construyen las otras definiciones. En esta línea, Moreno (2001) considera que el concepto de exclusión social es más amplio que el de marginación, por ejemplo, en

tanto que abarca un número mayor de personas que se encuentran en distintas situaciones sociales y engloba además a los denominados *nuevos pobres*.

Hablaremos principalmente de tres propuestas teóricas, sin lugar a dudas relacionadas entre sí. De esta manera, a la vez que vamos recogiendo los procesos que explican la exclusión, podremos ir definiéndola integralmente. También nos ocuparemos de otras propuestas y autores que, desde distintas disciplinas se han acercado al fenómeno de la exclusión y los procesos de estigmatización.

Cada teoría enfatiza más unos aspectos sobre otros y, por este motivo, nosotros nos hemos acercado a ellas para apropiarnos de aquello que nos ha resultado más útil, tanto para entender esta problemática, como para desarrollar nuestra propuesta de intervención. Por ejemplo, las teorías de corte más sociológico ponen el énfasis en los factores estructurales y en las relaciones sociales entre grupos. Desde una perspectiva antropológica se remarcan los símbolos, las representaciones sociales, los valores y las normas socioculturales a la hora de representar a los grupos marginados y desde la Psicología Clínica y Social se enfatizan los procesos psicológicos básicos implicados en las relaciones intergrupales y los procesos de estigmatización. Por supuesto, algunas propuestas, como la de García Roca, a la que nos adscribimos desde nuestras entidades, integra diferentes aspectos, siendo especialmente rica a la hora de explicar los dinamismos y procesos generadores de exclusión social.

Para nosotros, tener en cuenta estas propuestas teóricas es de suma importancia, ya que nos permiten orientar nuestras intervenciones en uno u otro sentido, enfatizando éste o aquel aspecto del acompañamiento social con la persona en situación de calle.⁷

J. F. Tezanos, en su libro *Tendencias en dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicas avanzadas* (1999), nos habla de tres grupos de conceptos que aparecen vinculados directamente con los fenómenos de la exclusión social. En una primera dimensión, el autor agrupa aquellos conceptos que se refieren a las vivencias sociales que se alejan de las normas y valores establecidos como estándares.⁸ En un segundo bloque, Te-

zanos incluye todas aquellas definiciones que hacen alusión a la dimensión de las carencias de recursos o a la imposibilidad de acceder a ellos.⁹ En último lugar, el tercer grupo de términos que vendrían a formar parte de esta definición de exclusión social son aquéllos que describen la experiencia propia de las personas de sentirse extraños o alienados. Por lo tanto, ya vemos como exclusión social vendría a ser una especie de síntesis que aúna diferentes aspectos de todas estas definiciones, de una manera relacional y multidimensional.¹⁰

Desde el punto de vista de Tezanos (1999), una persona o colectivo se encontraría en situación de exclusión social cuando está fuera de su alcance las oportunidades que brinda la ciudadanía en nuestra sociedad actual.

Para este autor, la noción de ciudadanía, concepto vinculado directamente con la exclusión social, sería:

Aquel conjunto de derechos de carácter político, laboral, económico y social, sancionado en las constituciones de buena parte de los países occidentales en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial, conformando el modelo del Estado de Bienestar, término utilizado primeramente por Thomas Humphrey Marshall en 1949 y posteriormente retomado por Tom Bottomore, quien añade, en 1992, que las medidas promulgadas desde el Estado de Bienestar contra la pobreza no han sido eficaces para frenar la creciente descomposición social como consecuencia del aumento del desempleo, que ha delimitado una franja de población, que no ve posibilidades ni alternativas para desarrollar proyectos de vida dignos y que no disfrutan plenamente de los Derechos de Ciudadanía (Tezanos, 1999).

La exclusión social implicaría, por tanto, la ausencia de unos derechos que toda persona debe tener para ejercer de manera adecuada su ciudadanía.

III. 1. Las rupturas de la exclusión social: el modelo de Joaquín García Roca

Una de las principales fuentes de todo nuestro trabajo es la obra de Joaquín García Roca, teórico y activista social de contrastado prestigio y pe-

so teórico en el mundo de la investigación de temas sociales. Para García Roca, la exclusión no se puede entender si no se tiene en cuenta cómo se produce (de esta manera, al hablar de los fenómenos que la producen, acaba definiendo de manera magistral el concepto).

García Roca nos habla de las personas que están socialmente excluidas como aquellos individuos amenazados por la “insuficiencia de recursos, la vulnerabilidad de sus tejidos relacionales y por la precariedad de sus dinámicos vitales” (García Roca, 1995). Con esta cita, el autor nos invita a explorar los entresijos que esconden los mundos de la exclusión social. Para él, la exclusión es el fruto de tres tipos de rupturas, que abarca a su vez, tres procesos diferentes. Así, en una persona excluida o marginada confluyen tres tipos de rupturas, a saber, económica, social y vital. Por lo que, siguiendo sus postulados, lo que da definición al término de exclusión social son tres dimensiones interconectadas.

Las rupturas estructurales y económicas de la exclusión social

La primera es la dimensión económica de la marginación o la exclusión social y hace referencia a los elementos macroestructurales de la sociedad. Para García Roca, la sociedad en la que vivimos está organizada de tal manera que construye el bienestar de unos a partir de la desprotección y desigualdad de otros. Así, una de las grandes contradicciones de nuestra sociedad sería precisamente aquella sobre la que se levanta, las grandes desigualdades entre las personas.¹¹

Las principales características de esta dimensión serían el desempleo, la desigualdad social y las contradicciones de la protección social. El acceso al mundo laboral, la adaptación a los cambios tecnológicos, la falta de cualificación ante las demandas laborales, etcétera, influyen en cómo este factor incide en los procesos de exclusión; así como también protegen ante los efectos de ésta cuando son positivos.

Aunque desde nuestras entidades pensamos que la persona es protagonista de su propio proceso, tanto en un sentido negativo como positivo¹² y aunque centremos el acompañamiento social en otros elementos constitutivos de la exclusión social, no podemos obviar la importancia que tienen los factores económicos en estos procesos. Por otra parte, esta

dimensión se vincula directamente con el factor que Robert Castel propone como relacionado directamente con proceso de exclusión.

La sociedad en la mayoría de los casos no facilita la integración de las personas que están recuperándose y en muchas ocasiones juega en contra. Los estigmas (como por ejemplo, el haber estado encarcelado), la edad (que dificulta el acceso a un empleo), el mercado de la vivienda, la competitividad, etcétera, son elementos que entran en juego en la ecuación y que no favorecen la integración de las personas con serias dificultades y escasez de recursos de toda índole.

Las rupturas sociales de la exclusión social

La segunda de las dimensiones la define el autor como la social o la de la vulnerabilidad vital. Esta dimensión microsocial se caracteriza por “la disolución de los vínculos sociales y la desafiliación y fragilización del entramado relacional”(1995). García Roca ubica tres elementos constitutivos de esta dimensión y que a su vez, caracterizan la sociedad capitalista actual. El primero de ellos se refiere a las transformaciones demográficas acaecidas en los últimos tiempos, con el consiguiente cambio en los patrones y tipologías de las familias y las unidades de convivencia.

El segundo de estos elementos lo encontramos en el fenómeno que se ha producido con el paso del tiempo y los cambios sociales en donde se ha pasado de vivir en una sociedad de peligros (tales como una guerra o una catástrofe natural) a una de riesgos (como, por ejemplo, el desempleo, la precariedad laboral o la inseguridad social). En una sociedad de peligros, éstos son concretos y, en menor o mayor medida, previsibles; en cambio, en una sociedad de riesgos, éstos son más eventuales, imprevisibles y en la mayoría de las ocasiones, la causa es difícilmente identificable. Esto no permite una previsión de los mismos, con la consiguiente falta de planificación y aumento de la vulnerabilidad de las personas.

Por último, los servicios de proximidad¹³, que en el pasado fueron un soporte crucial para situaciones de desprotección, están actualmente en serio peligro. La institucionalización de la ayuda y del apoyo estatal ha hecho que los ciudadanos, en muchas ocasiones, se desentiendan de la implicación en la lucha contra la exclusión. En otras palabras, el Estado

de Bienestar no sólo ha traído coberturas sociales y creación de nuevas demandas, sino que también ha hecho que exista menos implicación personal por parte de los ciudadanos para crear redes de solidaridad. Así, la solución de los problemas sociales es remitida al Estado, en detrimento de los llamados servicios de proximidad. La solidaridad acaba de esta manera institucionalizada en exceso y se van resquebrajando tradicionales formas de enfrentar las necesidades sociales.

Esta institucionalización de lo social hace olvidar la dimensión contextual que tiene la exclusión social, es decir, ésta no ocurre en el vacío, sino que se gesta y se mantiene en el bloque de vecinos, en el barrio o en las calles de la ciudad. Asimismo, le ocurre a un vecino, a un conocido, a un amigo... Al delegar la atención de las situaciones de riesgo al Estado, se pierde un elemento que consideramos fundamental a la hora de luchar en contra de la exclusión y éste es el trabajo comunitario.

Consideramos que esta dimensión es muy importante de cara al trabajo que realizamos desde nuestras entidades con las personas sin hogar. Sabemos que el efecto que puede producir un acontecimiento inesperado y fatal (en esta "nueva" sociedad de riesgos) no depende sólo, y ni tan siquiera, de la intensidad del mismo, sino de las protecciones y apoyos para resistirlo que encuentre la persona en su entorno. El trabajo de acompañamiento debe incluir, al menos de manera indirecta, esta parcela de la exclusión, para poder afianzar los procesos que se inicien.¹⁴

Las rupturas vitales de la exclusión social

El tercer vector de esta ecuación que tan lúcidamente va armando García Roca en su obra es la dimensión personal de la exclusión o, entendida de otra manera, la precariedad cultural; nos referimos a la ruptura vital.¹⁵ En palabras del autor, "alude a la dimensión personal de la marginación; [a la] precariedad cultural, caracterizada por la ruptura de la comunicación, la debilidad de las expectativas y la erosión de los dinamismos vitales (confianza, identidad y reciprocidad)" (García Roca, 1995). Si el primer eje trata sobre los aspectos macroestructurales y el segundo sobre los microsociales de la exclusión, el tercero se centra en las cualidades del sujeto. Nos estamos refiriendo a esas personas que "no tienen presente y que todo lo esperaban del futuro" (García Roca, 1999).

El elemento principal aquí es la frustración de las expectativas, que se manifiesta con signos de desmotivación y de impotencia.¹⁶ En palabras del propio autor, lo que caracteriza a estas personas es la *ideología de lo inevitable*. Es un freno que impide al individuo iniciar cambios, muy unido a una visión catastrofista de la posibilidad de una sociedad mejor y más justa, en la que se pueda prosperar.¹⁷

Un elemento que nos gustaría resaltar de este eje es la propia identidad de los sujetos. En este sentido, García Roca también propone que la exclusión afecta a la propia *identidad*¹⁸ de la persona. Desde nuestro punto de vista, la intervención psicosocial carecería de sentido si no tuviéramos en cuenta este aspecto, ya que no es posible iniciar o mantener un proceso de cambio sin la reevaluación de la propia identidad y los procesos de socialización.

Si las dimensiones anteriores eran importantes de cara a nuestro trabajo, ésta adquiere para nosotros una consideración especial, ya que los objetivos, que casi siempre se establecen en todo acompañamiento social que se realiza tanto en la asociación Realidades como en la fundación RAIS, se sustentan y basan en fomentar y consolidar las potencialidades y recursos personales de nuestro colectivo. En este punto seguimos lo señalado por otros autores:

La consideración de esta dimensión subjetiva recuerda la necesidad de estrategias de acompañamiento para la inserción, donde la persona excluida tiene presencia real (Moreno, 2001).

No nos cabe la menor duda de que el acompañamiento social, encaminado a desarrollar itinerarios de inserción con estas personas, debe contemplar de manera prioritaria y central las dimensiones subjetivas de la persona que tenemos delante. Sin la participación y agencia de la persona poco podremos hacer nosotros. Este factor es especialmente importante, ya que el objetivo de este trabajo es cómo abordar individualmente los procesos de inclusión y es fundamental introducir en las estrategias de intervención el factor humano, la responsabilidad personal y la idea de cambio.

Por tanto, desde la perspectiva de García Roca, el problema de la exclusión es una cuestión en la que están implicadas estas tres dimensiones,

así, el abordaje adecuado remite a la integridad de estos tres elementos. No obstante, nuestras entidades enfatizan de manera especial en el trabajo con este colectivo, en la dimensión subjetiva. Esto no quiere decir que olvidemos las otras dos dimensiones, poniendo en marcha diferentes acciones que incidan sobre ellas, pero sin ser lo central de esta parte del trabajo del acompañamiento social que día a día realizan los profesionales con los usuarios.

Resumiendo la propuesta de García Roca, la definición de la exclusión social la podemos hacer a partir de la intersección de estas tres dimensiones, centradas en personas concretas, así como la explicación de la misma la podemos buscar en las causas provocadas por estos procesos dinámicos.

Todo lo expuesto hasta aquí, entendido desde una perspectiva dualista, implica que si hablamos de procesos que excluyen a las personas, damos por hecho, (y si no fuera así nuestro trabajo carecería de sentido), que también se cuentan con otros que fomentan y permiten la integración. Lo que a nosotros nos interesa es captar y entender los dos polos de una misma realidad, inclusión-exclusión, desde un punto de vista dinámico y procesual, en tanto que partimos de la variabilidad de las situaciones y lo cambiante de los contextos y experiencias personales.

III.2. Las tres zonas de organización o cohesión social: la propuesta de Robert Castel

En esta misma dirección, recogemos la propuesta que Robert Castel (1992, 1997) hace para dar cuenta de los procesos de exclusión social. Interpretando la teoría de Castel, en la persona confluye una serie de fuerzas y circunstancias que le puede hacer estar en uno u otro punto del espacio social que supone la integración-exclusión. En cada uno de estos niveles, los riesgos de exclusión son diferentes en función de los procesos concretos desencadenantes. Todos estos procesos de inclusión-exclusión pivotan sobre dos ejes o planos: las relaciones sociales y los recursos materiales y económicos entendidos en sentido amplio. Esta propuesta teórica nos permite ver y ubicar gráficamente distintos momentos en el proceso particular de una persona concreta, por lo que aporta dinamismo y perspectiva temporal en la explicación.¹⁹

Desde su punto de vista, podemos distinguir tres zonas en la sociedad, cada una caracterizada por un distinto nivel de integración:

El primero correspondería a la *zona de integración, seguridad o estabilidad*. Es ese espacio de la sociedad en el que las personas cuentan con trabajo estable y relaciones sociales sólidas. Este grupo de ciudadanos no es homogéneo, ya que hay grandes diferencias entre ellos, pero lo que los une es que no pelagra su estabilidad e integración social.

El segundo nivel se correspondería a la *zona de vulnerabilidad, precariedad o inestabilidad*. En este segmento de la población, los sujetos están en riesgo de caer en la exclusión social. Aquí las personas se caracterizan por tener una situación económica precaria o inestabilidad laboral y por contar con poco apoyo y redes sociales.

La *zona propiamente de exclusión social* sería el tercero de estos niveles. En este espacio se hace especialmente complicado el acceso al mundo laboral, no hay protección social, y sobre todo, existe un aislamiento social tal que dificulta (e incluso impide) el retorno a zonas más estables y de mayor integración.

Según esta manera de entender la realidad social, las personas se mueven en un continuo atravesado por estas tres zonas, en un proceso en el que los aspectos relacionales y el mercado laboral juegan un papel fundamental. Las rupturas con determinados ámbitos son compensadas por las redes sociales de apoyo (familiar, institucional, social), pero si no existen estos apoyos, la caída a la zona de exclusión es casi imparable.

Además, una vez que se está en la zona de exclusión, el proceso para volver a las zonas más “estables y tranquilas” es más complicado que retornar de la franja de vulnerabilidad a la zona de integración.²⁰ Esto implica que nos encontramos con un cambio cualitativo importante al pasar de la esfera de la vulnerabilidad a la exclusión, y no sólo nos topamos con cambios cuantitativos de gradación variable entre los dos ejes de la inclusión y la exclusión. Lo interesante aquí sería indagar en las razones y causas de ese posible “salto cualitativo”, ya que esto nos permitiría diseñar mejores programas de intervención con este colectivo.

No obstante, en base a nuestra propia experiencia, nos hace pensar que esa diferencia se podría encontrar, en factores de tipo personal, que permite que una persona pueda o no contar con más recursos. Una vez más, esto nos hace ver la importancia del acompañamiento social individualizado e individual, que nos permite desentrañar la maraña de posibles interconexiones estructurales, sociales y psicológicas.

A pesar de esta propuesta por el trabajo individual de despacho, con la persona cara a cara, no queremos descuidar aquí la importancia de la responsabilidad y participación social de los ciudadanos en el proceso de exclusión. Esto nos remite directamente a la segunda dimensión de García Roca y al eje social/relacional de Castel. Si bien este libro no se centra en estos componentes de la intervención, nos parece un frente de batalla totalmente necesario y que no hay que descuidar. Un objetivo siempre implícito en el trabajo de la fundación RAIS y la asociación Realidades es establecer redes de solidaridad mutuos.

En opinión de Castel, una característica importante de la coyuntura actual es la ascensión de la vulnerabilidad, el ensanchamiento de esa zona de frontera entre la integración y la exclusión, provocado fundamentalmente por la precarización del mundo laboral. Esta situación implica, por un lado, la inestabilidad de determinadas categorías sociales, como los jóvenes; pero también el desequilibrio de los estables, ante la entrada en una situación de precariedad de una parte de aquéllos que habían estado perfectamente integrados en el orden del trabajo.

Pero esta representación en tres espacios puede, si no somos muy cuidadosos, volver a retrotraernos a un imaginario caracterizado por la estabilidad, a una visión nuevamente estática del fenómeno de la exclusión (y mucho más si llegamos a obviar los dinamismos personales y sociales).

Por eso, resulta fundamental recordar que entre esas tres zonas o ámbitos sociales existen territorios compartidos, fronteras porosas que hacen que el paso de un espacio al otro no sea, al menos en sus inicios, tanto una ruptura como una transición.²¹

Como señala Castel, lo habitual suele ser que las dinámicas de exclusión estén actuando antes de que la persona en cuestión llegue a encontrar-

se en esta situación. De ahí, su acertada propuesta de intervención: el tratamiento social de la exclusión no puede ser únicamente el tratamiento de los excluidos.

En la línea de lo anterior, la exclusión social alude a un amplio fenómeno estructural, dinámico y multifuncional, el cual no se limita únicamente a la cuestión económica o a la ausencia de empleo, sino que éste se manifiesta en los ámbitos de la vivienda, la educación, la salud, el acceso a los recursos o a la protección social (Muñoz, 2003).

Por otra parte, y como ya hemos mencionado al hablar de la propuesta de Castel y los diferentes grados de inclusión-exclusión, cuando trabajamos con personas sin hogar, tenemos ante nuestros ojos el resultado de procesos largos y, con mucha frecuencia, intensos, que acaban por desencadenar la situación tan severa de marginación y aislamiento social en la que se encuentran.

III.3. La importancia de los aspectos psicológicos: algunas propuestas desde la Psicología

Sucesos vitales estresantes y exclusión social

Al abordar estos procesos largos y dolorosos que las personas sin hogar llevan a cuestas, los factores personales y psicológicos son de suma importancia. Conscientes de esto, algunos autores llevan bastantes años estudiando la relación que puede existir entre los procesos de exclusión social y los factores psicológicos, en concreto, el papel de los denominados *sucesos vitales estresantes*²² (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 1999, Muñoz y otros, 2003).

El marco de trabajo principal que, desde la Psicología, se ha ido delimitando en torno a los episodios vitales de cada persona y la situación de calle, parten de los modelos de afrontamiento del estrés (Lazarus y Folkman, 1984, citados en Muñoz y otros, 2003). En resumen, lo que esta perspectiva viene a sostener es que el afrontar determinadas situaciones difíciles que la vida va deparando, así como parte de las consecuencias de las mismas, depende de los procesos interactivos en los que están implicados la percepción subjetiva de estos sucesos por parte de la persona y los recursos personales y sociales que disponga para hacer frente a los mismos.²³

Cuando hablamos de sucesos vitales estresantes, nos estamos refiriendo a momentos traumáticos en la vida de una persona que, debido a la fuerte carga emocional que suponen, le afectan psicológicamente, tales como el fallecimiento repentino de un ser querido, problemas de salud, problemas económicos, etcétera.

En este sentido, para Muñoz y otros (1999, 2003), estos sucesos presentan tres características principales: son encadenados, es decir, uno de estos eventos puede conducir con más facilidad a otro; son traumáticos, provocando mucho sufrimiento psicológico y dificultando el afrontamiento y recuperación de los mismos; y son repentinos, es decir, a pesar de ser consecutivos la persona no lo espera e incluso uno de ellos, puede ser percibido como el desencadenante de la situación.

Lo que nos parece más interesante de estos estudios es que exploran las propias percepciones y atribuciones que las personas que están en la calle hacen de su situación y de las causas de la misma. Esto nos ofrece un recurso innegable a la hora de trabajar en el día a día con estas personas. En el acompañamiento social se vuelve imprescindible trabajar aspectos actitudinales y la toma de conciencia de la situación en la que se encuentra el usuario. Consideramos que es posible que la persona llegue a iniciar procesos de cambio sin tener noción o conciencia de lo que le pasa, pero algo muy distinto es que estos cambios se puedan mantener y continuar en el tiempo. En este caso, es necesario un trabajo de toma de conciencia, en el que las atribuciones y la percepción de control son decisivas (se convierten en el punto de partida).

En uno de estos estudios (Muñoz y otros, 2003), los autores pudieron contar con una muestra de 262 personas sin hogar en la ciudad de Madrid, a las que se le aplicó un cuestionario acerca de sucesos vitales. Estas personas contestaron haber padecido un número muy alto de sucesos vitales estresantes en su vida (Muñoz y otros, 2003).

Además, las conclusiones de este trabajo apuntan a una posible relación causal entre el padecimiento de sucesos vitales estresantes y la situación de calle, ya que al incluir la variable temporal en el análisis, se encontró que las personas sin hogar, en casi el 84 por ciento de los casos, atribuían la ocurrencia de tales sucesos antes de la aparición

del primer episodio de calle (Muñoz y otros, 2003). Tal y como exponen los autores:

El análisis temporal indica que este tipo de sucesos ocurre desproporcionadamente antes y durante el mismo año de la primera situación (Muñoz y otros, 2003).

Procesos sociopsicológicos básicos implicados en la exclusión social y la estigmatización

Otros trabajos, como por ejemplo el de Opatow (en Morales, 2003), profundizan en los procesos sociopsicológicos que pueden estar en la base del fenómeno de exclusión entre grupos. Desde una perspectiva grupal y poniendo la atención en los procesos psicológicos básicos, se abordan aquellas prácticas sociales que los diferentes grupos pueden utilizar para legitimar y mantener situaciones de desigualdad. En este sentido, el énfasis se pone en aquellos procesos cognitivos en virtud de los cuales se trazan “fronteras morales” entre grupos (Morales, 2003) y permite a los individuos distanciarse psicológicamente de las personas objeto de exclusión.

Lo que se mantiene desde la Psicología Social es que la exclusión, entendida en un sentido general, es el producto de una serie de procesos que lleva a marginar y excluir a una persona o colectivo de los grupos mayoritarios a partir de las percepciones y estereotipos que de ellos se tienen. De esta manera, procesos tales como el *sesgo en la evaluación de otros grupos*, *la culpabilización de la víctima*, *las comparaciones autojustificadoras*, *la pertenencia grupal*, entre otros procesos psíquicos, hacen que se mantengan y justifiquen unas percepciones sociales compartidas por un determinado grupo.

A partir de estos procesos, un grupo mayoritario puede tener una determinada representación social del colectivo de personas sin hogar, por ejemplo, permitiendo la justificación de determinadas prácticas que excluyen. Así, es bien conocida en nuestra sociedad una de las representaciones que de los “indigentes” se tiene: “personas que han llegado a esa situación por decisión propia, por delincuencia o por problemas de salud mental”. Representaciones de este tipo permiten que para el gru-

po mayoritario sea más fácil excluir a unas personas y no verse afectado por la misma. En tanto que no pertenecen a la misma "comunidad moral", pues son diferentes al no compartir los valores, las normas, etcétera, facilita la desvinculación y la falta de preocupación por parte del grupo mayoritario. De esta manera, también se podría mantener la falta de implicación por parte de la sociedad.

Siguiendo el trabajo de Opatow, Morales (2003) mantiene que, si bien existe un buen número de procesos psicológicos grupales que pueden estar en la base de la exclusión social entre grupos, son nueve los que están más claramente relacionados con este fenómeno, pudiéndose dar situaciones de marginación o exclusión con la sola presencia de uno de ellos. Para el autor, los principales síntomas de oclusión social son el sesgo de la evaluación de los otros, denigración, deshumanización, miedo a la contaminación, aprobación explícita de la conducta destructiva, debilitamiento de los estándares morales, culpabilización de la víctima, comparaciones autojustificadoras y la descalificación.

Como podemos ver, desde esta perspectiva, la intervención social no sólo se destinaría a trabajar con el colectivo de las personas sin hogar, sino también con la comunidad y la sociedad en general. La Psicología Social nos aporta de esta manera una serie de elementos para incorporarlos a la intervención: estrategias de sensibilización, elaboración de mensajes persuasivos, etcétera. Esta parte de la intervención social y comunitaria, no obstante, cae fuera de los objetivos de este libro.

IV. Las personas sin hogar: a modo de definición

El término *personas sin hogar*, relativamente reciente, no ha estado exento de polémica. Conceptos como mendigos, indigentes, marginados, enfermos mentales, desviados, transeúntes, alberguistas o carrileros se han equiparado o utilizado como sinónimos con mayor o menor fortuna. Que duda cabe que estos términos suelen llevar consigo adheridos referencias morales²⁴ con valencia negativa. Pero estos conceptos nos hablan más que de las características de estos colectivos en sí, de relaciones sociales y de poder en un momento histórico y cultural particular, en las que se construyen esas diferencias.

Nos gustaría resaltar que una de las representaciones que más calado ha tenido a la hora de construir socialmente el concepto de “vagabundo” ha sido aquella postura culpabilizadora e individualista, que fija las causas de todos los males en las propias personas, desde una perspectiva naturalizada y moralista.²⁵ El observador (o la sociedad en general) se centra en el sujeto y en sus peculiaridades, en los problemas que padece y que le diferencian del resto de la población, considerándose esas diferencias como causa del problema.²⁶ La forma de solucionar éste pasa por subsanar esas diferencias y reintegrarse a la normalidad.

No existe un acuerdo general con respecto al término que define el fenómeno de las personas sin hogar, ni existe tampoco una definición generalmente aceptada de éste. Así, la noción *persona sin hogar* es en gran medida un concepto que intenta delimitar algo intrínsecamente difícil de acotar. Cuando intentamos realizar una definición concreta, podemos encontrar varios ángulos desde los que, tradicionalmente, se ha intentado definir.

– *Desde una perspectiva psiquiátrica*: este colectivo se ha asociado irremediabilmente con diferentes trastornos de salud mental. Personas con trastorno mental severo o crónico, con problemas de alcoholismo u otras drogodependencias, con trastornos de la personalidad (psicópatas, esquizoides...), patología dual, etcétera.

– *Desde una perspectiva sociológica*: las definiciones han reunido a personas con o sin techo, con alojamiento digno o sin él, que hacen uso de albergues y otros recursos o que viven de manera permanente en la calle, con trabajo o sin el mismo, con prestaciones a la seguridad social o sin ellas, con familia o sin redes de apoyo sólidas.²⁷

– *Desde una perspectiva psicológica*: las personas sin hogar son vistas como individuos con serias carencias en competencias y habilidades para resolver conflictos o afrontar situaciones estresantes, con falta de habilidades sociales importantes, baja tolerancia a la frustración y necesidad de reforzadores inmediatos.²⁸

– *Desde una perspectiva antropológica*:²⁹ las definiciones parten de los valores, los símbolos y las prácticas sociales que los miembros de una

cultura ponen en juego para excluir a unos y no a otros, dentro de determinadas relaciones de poder.³⁰

Es interesante subrayar que, debido a lo heterogéneo del colectivo y a los perfiles cambiantes en los últimos años, acabamos acotándolo y definiéndolo como aquel grupo de personas con el que simplemente trabajamos. Es decir, que acabamos diferenciando al colectivo no sólo a partir de unas determinadas características, sino sobre todo de la delimitación que nos permite nuestro propio trabajo: el considerar si esta persona es susceptible de recibir la ayuda que desde nuestras entidades podemos brindarle.

Esto genera no sólo problemas técnicos sino también de tipo ético. ¿Dónde está nuestro límite? ¿Tenemos capacidad para ir asumiendo más y más casos y ampliando nuestra esfera de actuación? Hay profesionales que desempeñan su práctica profesional con diferentes colectivos en riesgo de exclusión social: inmigrantes, drogodependientes, víctimas de la violencia de género, etcétera... Pero, ¿nosotros no trabajamos con ninguno de ellos? ¿Las personas sin hogar no son víctimas de violencia, inmigrantes, drogodependientes o carentes de recursos?

Una dificultad que a menudo nos encontramos en el día a día de nuestro trabajo es que nos topamos con casos en los que no es nada fácil discernir si es una persona con un perfil propio para ser atendido en nuestro recurso, o por el contrario, es más conveniente (o lo ideal sería) que accediera a otros servicios. Pero esto se complica aún más. La falta de recursos especializados, la escasez de asistencia social en general, y la gran variabilidad de personas que acaban temporal o permanentemente en la calle, abre un abanico inmenso de posibilidades de personas con necesidades muy diferentes, pero que acaban llegando a nuestros centros día o con las que nos encontramos en las calles de Madrid.

En muchos casos, las decisiones de si atendemos o no a algunas personas sobrepasan el criterio meramente técnico, para meternos en el terreno de la responsabilidad social y la ética profesional y personal. No es raro toparnos con casos que fehacientemente sabemos que no son competencia de nuestro ámbito, pero también somos conscientes de que no existen recursos especializados para esa persona y si no hacemos nada al respecto,

la caída vertiginosa hacia la exclusión será inevitable. Esto lo vemos a diario con los casos de muchísimos inmigrantes que, sin contar con un historial previo de exclusión en sus países de origen, llegan al nuestro con un proyecto de vida económico roto ante la realidad desconocida por muchos de ellos, donde la exclusión es el destino más frecuente. La paradoja en la atención y los conflictos éticos, en estos casos, no es nada fácil de resolver.³¹

Como consecuencia de todo esto y ante la dificultad que encontramos hoy en día para definir el concepto *persona sin hogar*, se está realizando un tránsito paulatino hacia el concepto más amplio de *persona en exclusión social*, concepto menos restringido en su acotación, y que se adecuaría en mayor medida a la heterogeneidad del perfil de las personas que atendemos hoy día. Qué duda cabe que el ampliar los perfiles nos obliga a buscar nuevas alternativas en la intervención y ser más creativos en nuestro trabajo.

A pesar de estas cuestiones, para los fines de este libro utilizaremos *personas sin hogar* para referirnos al colectivo que atendemos, concepto que seguimos usando entre los profesionales para comunicarnos, y que intenta recoger una situación que va más allá de la mera carencia de casa o techo. A continuación recogemos algunas de las definiciones que más comúnmente se utilizan en el contexto de la intervención con los denominados *sin techo*.

No queremos dejar de hacer notar en este punto que, aún reconociendo la dificultad de los términos a la hora de concretar una realidad social compleja, el concepto de personas sin hogar nos ha permitido pasar de definiciones que ponían el énfasis en lo que era “*propio*” o *per se* del individuo, a concepciones en las que lo que se remarca es el carácter procesual del fenómeno. Es decir, ha habido una evolución del concepto, en el que se ha pasado de hablar de la persona de la calle como estado a entenderse como proceso o consecuencia de un fenómeno mucho más amplio y que abarca más factores a parte de lo meramente personal. Ni que decir tiene que esto ha permitido eliminar el componente culpabilizador o victimizador de las personas que se encuentran en esta situación, al haberse desnaturalizado³² el concepto.

Desde el primer informe del *Observatorio Europeo de los Sin Techo* (1992), se obtenía una definición operativa del fenómeno, descrito co-

mo proceso de exclusión y fragilización, que afecta a ciertas personas, que puede tener un carácter más o menos relativo (persona alojada en infravivienda), en un contexto mucho más amplio e importante que la simple pérdida de la vivienda:

Un sin techo es una persona que, habiendo perdido o dejado su domicilio, no puede resolver los problemas conexos y busca o recibe una ayuda de organismos sociales o benéficos.

Una definición de *personas sin hogar* que nos parece muy útil es la aportada por FEANTSA (Federación de Asociaciones Nacionales que trabajan a favor de las Personas sin Hogar):

Todas aquellas personas que no pueden acceder y/o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente, y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma.

Contamos también con otras definiciones más operativas con fines de investigación e intervención, como por ejemplo, la que aporta Pedro J. Cabrera en su ya clásico *Huéspedes del Aire* (1998):

[Son] todos aquellos sujetos que en un momento determinado se encuentran alojados en los centros de acogida (albergues) o de reinserción social, así como quienes se encuentran durmiendo en un espacio público (parques, portales, etcétera) o en cualquier otro lugar no diseñado para servir como lugar de residencia para las personas.

Por su parte, Muñoz, Vázquez y Vázquez (2003) utilizan una definición más explícita, definiendo al colectivo como aquellas “personas que están en un albergue para personas sin hogar o duermen en la calle u otros sitios similares”.

A pesar de estas definiciones más o menos operativas, queremos remarcar lo que ya se ha ido desgranando hasta ahora: que el fenómeno denominado en otros lugares como *sinhogarismo* (Cabrera, 1998) no hace alusión únicamente a la ausencia de vivienda digna, sino que va

más allá. Con esta denominación, nos referimos a elementos relacionales, emocionales, familiares o de salud en general, todos ellos asociados íntimamente a la ausencia principal de vínculos y redes de apoyo comunitario y social. El fenómeno sin hogar lo entendemos como una situación vivencial, compleja y multicausal, que lleva consigo una *ruptura* relacional, laboral, cultural o económica. En este sentido, la representación de la tres rupturas propuesta por García Roca nos parece que resumiría a este colectivo particular, pero de difícil concreción conceptual.

Si bien aquí hemos apuntado algunas definiciones sobre las personas sin hogar, en el bloque V retomaremos este aspecto pero desde otra perspectiva: la de las propias personas en situación de exclusión.

A través de dos entrevistas ellos mismos nos hablarán de su proceso de cambio y de cómo se ven. Las entrevistas han sido realizadas con ellos y con sus profesionales de referencia para comprender mejor su acompañamiento social.

V. Haciendo frente a la exclusión social: ¿por qué intervenimos?

Son muchos los problemas de índole social de los que adolecen nuestras sociedades: el enriquecimiento de los países llamados del Norte a costa del empobrecimiento de los países en vías de desarrollo, la ausencia de paz mundial y la generación constante de violencia, el deterioro apabullante del medio ambiente como consecuencia del consumismo exacerbado de los países capitalistas de Occidente, la violencia estructural de género, el empobrecimiento y la falta de recursos de sectores cada más amplios de la población, etcétera, son temas de constante actualidad en los foros políticos internacionales y en los medios de comunicación de todo el mundo. Para erradicar, o por lo menos, hacer frente a todos estos problemas en un mundo globalizado, las últimas décadas han sido testigo de la emergencia de un buen número de entidades sociales y de organizaciones no gubernamentales creadas para atender necesidades de diferentes colectivos, no cubiertas por los Estados de Bienestar (para muchos, ya en serio peligro, cuando en algunos lugares ni tan siquiera se ha alcanzado).³³

Esta asistencia social cada vez más burocratizada e institucionalizada, ha conllevado también que la ciudadanía se despreocupe de su papel en la sociedad, yendo en detrimento de la justicia social, la equidad y la inclusión. Ha favorecido, por tanto, que la responsabilidad que todos nosotros como ciudadanos tenemos se diluya, con la consiguiente ruptura de las redes de apoyo y solidaridad mutua. Por tanto, es necesario que la palabra y la acción la tomen, no sólo las instituciones creadas para tales fines, sino que la participación social de los ciudadanos se convierta en piedra angular en esta ecuación de lucha contra la injusticia social.

Reconociendo la necesaria participación de los ciudadanos en la construcción de un mundo social más justo para todos, tampoco somos ajenos a la tarea y responsabilidad que como profesionales tenemos en la construcción de un mundo más justo. En este sentido, la fundación RAIS y la asociación Realidades abogan por la lucha activa y sin cuartel en contra de la exclusión social. Somos conscientes de que el tema es complejo y que hay mucho por hacer en las tres variables sobre las que consideramos que pivota este fenómeno: en la estructura económica y social, la cual crea y recrea las condiciones para que la exclusión sea una realidad cotidiana; en la comunidad de ciudadanos, los cuales no se implican y entienden la exclusión, en el mejor de los casos, como un mal necesario; y en los mundos vitales y las experiencias concretas de las personas sin hogar.

Nuestra propuesta de intervención pasa por atender los tres ámbitos. En el primero, nuestro cometido principal es mostrar la cara de la exclusión y denunciar lo que vemos injusto en la sociedad, así como proponer alternativas reales para el cambio. En el segundo, es tarea fundamental el trabajo de concienciación y sensibilización de los ciudadanos de tal manera que, a ser posible, nadie pueda permitirse quedar indiferente ante la situación de las personas sin hogar. En tercer y último lugar, queremos intervenir acercándonos a los seres humanos que sufren la situación concreta de exclusión.

La asociación Realidades y la fundación RAIS cuentan con diferentes programas adecuados a los diferentes objetivos, no obstante, nuestra prioridad de intervención dentro de los *programas de acompañamiento*

social recae sobre la atención individual y grupal con las personas que se encuentran en una situación de severa exclusión. Somos conscientes de que el dar prioridad a intervenir con la persona y contar con un equipo de trabajo con ese fin, nos impide en otros momentos, al menos parcialmente, poder intervenir en los otros dos ámbitos. De hecho, se pueden dar situaciones en las que la “denuncia-propuesta” de cambios estructurales más generales implique unas determinadas acciones y un tiempo de ejecución que no sea posible realizarlo en ese momento, al no poder desatender la atención individual y grupal.³⁴

No obstante, esto no quiere decir que no trabajemos desde otros frentes; lo que sucede es que lo prioritario en la intervención es centrarnos en la persona. Tenemos la convicción de estar en el camino correcto con esta forma de trabajar, porque nuestra experiencia diaria nos ha demostrado que si ofreces relaciones cálidas, en las que el profesional se acerca al excluido sin prejuicios, en la que no sólo se ofrezcan recursos materiales o económicos (prestaciones, alojamiento o espacios donde estar); sino que se ofrezca la relación como herramienta principal y recurso esencial, la persona es capaz de iniciar procesos de cambio a partir de sus propias potencialidades. La relación profesional debe poner las bases necesarias y el apoyo suficiente para que la persona sea capaz de resignificar sus vivencias, reconstruir su mundo relacional y personal y, en definitiva, volver a encontrar sentido a su vida. Por eso, a lo largo del libro hablaremos sobre el trabajo que realizamos con las personas “de la calle”, día a día, acompañándolos en sus itinerarios de integración. ☘

(1) La exclusión social puede abarcar en distintos niveles y de diferentes maneras a grupos de personas en absoluto minoritarios. Por ejemplo, el movimiento feminista ha investigado y denunciado muchos de los mecanismos a partir de los cuales las mujeres, como grupo amplio y heterogéneo, ha estado marginado o excluido de la sociedad en muchos aspectos. Hablar de mujeres como categoría sociológica puede tener sus serias limitaciones, pero desde luego, con las investigaciones de cuño crítico y feminista, se ha visibilizado procesos de exclusión social que afecta no sólo a la mitad de la población, sino a toda la sociedad. Los feminismos también han evidenciado que los procesos de exclusión no sólo afectan a grupos claramente delimitados en un espacio o bajo un rubro que los defina. Con las personas sin hogar pasa algo parecido, y a pesar de tratarse de una etiqueta en teoría claramente definible, nos encontramos con un perfil especialmente heterogéneo que dificulta la utilización de este término, hoy en día tan extendido. Si bien este concepto, como ya veremos, nos ha permitido avanzar en la investigación e intervención con estas personas, también presenta sus limitaciones para contener a todo un grupo caracterizado por la variedad y la heterogeneidad.

(2) Para lo cual remitimos a aquellos lectores interesados a revisar la vasta literatura existente al respecto.

(3) Un sector del movimiento feminista ha desarrollado esta premisa para hacer referencia a los mecanismos culturales de exclusión a los que se someten diversos grupos de mujeres, como pueden ser las prostitutas o las lesbianas. En esta línea, por ejemplo, Dolores Juliano desde la Antropología feminista (2003, 2004) nos habla de cómo la representación social de la prostituta en nuestra sociedad es usado para ejemplificar de manera normativa aquello que no debe ser o hacer una mujer “decente”. Para esta antropóloga, la estigmatización de la prostituta representa un recurso cultural para controlar la conducta sexual y social de las mujeres en general, en tanto que marca los límites de aquella sexualidad propia de la mujer que no se debe rebasar si no se quiere ser tachada y estigmatizada. Haciendo un equivalente, las personas sin hogar, al igual que muchos otros grupos de personas estigmatizados, pueden tener el valor funcional de marcar los límites de aquello que no se debe sobrepasar si se quiere ser un ciudadano que se precie: determinadas conductas, valores o modos de vivir represen-

tarían aquellos valores que no se corresponden con los de la mayoría y por tanto, causantes de la marginación, estigmatización y exclusión.

(4) Aquí nos hacemos ecos de aquellos autores que enfatizan la dificultad que entraña la expresión vivir dignamente, aún teniendo como referente un marco mucho más general como el de la propia cultura.

(5) Existe una discusión en torno a las diferentes maneras de definir la pobreza, como son las distinciones entre pobreza objetiva y subjetiva o pobreza absoluta y relativa, en la que no nos es posible entrar aquí. Lo más importante a resaltar de estas discusiones es que, con estos términos, se mantiene que en la pobreza siempre está en juego un factor relativo, en función de determinados factores y dentro del marco social y económico en el que nos movamos.

(6) Lariza Lomnitz (1998) en su influyente obra *Cómo sobreviven los marginados*, para el caso de la pobreza urbana mexicana de los años 70, conceptualiza a los marginados como aquel sector de la población que se encuentra en los márgenes o intersticios de la sociedad, los cuales desarrollan determinadas estrategias culturales y sociales (como por ejemplo, las relaciones de parentesco, el intercambio y la reciprocidad) que les permiten participar en alguna medida en la sociedad más amplia, a pesar de estar al margen. En este sentido, estos marginados estarían en los márgenes de la sociedad y no excluidos en un sentido amplio de la palabra (como totalmente fuera de la sociedad).

(7) Cuando abordemos el apartado de intervención social, desarrollaremos más ampliamente este punto.

(8) Si recordamos lo que hemos visto hasta ahora, esta dimensión de la exclusión social podría abarcar conceptos tales como marginación, inadaptación o desviación social.

(9) En el sentido en el que nosotros hemos definido la pobreza.

(10) Veremos cómo los otros autores también hacen ese ejercicio de síntesis para dar cuenta de una manera más compleja de estos términos.

(11) Nos parece especialmente revelador el hecho de que la sociedad esté construida a partir de la desigualdad y la falta de ciudadanía y derechos de otras personas. Si en la misma base de nuestra sociedad se encuentra este

sistema de poder y jerarquías, es comprensible pensar que los cambios sociales en beneficio de los excluidos sociales sean tan difíciles de llevar a cabo. El trabajo desde esta perspectiva supone una ruptura de la base y los cimientos sobre los que nos sustentamos.

(12) Este aspecto lo abordaremos ampliamente a lo largo de todo el libro y sobre todo, en el apartado de *nuestra propuesta*.

(13) Podríamos entender de manera muy amplia como servicios de proximidad todos aquellos recursos comunitarios accesibles y cercanos a la persona, los cuales suponen un elemento de protección y prevención en situaciones difíciles o de crisis. Las familias extensas, las relaciones vecinales y comunitarias en general proporcionaban una serie de servicios, cada vez más escasos en nuestra sociedad.

(14) No en vano, tal y como abordaremos más adelante, nuestra herramienta fundamental es la relación y el establecimiento de un vínculo con la persona que acompañamos socialmente. El propio nombre de *acompañamiento* ya marca la directriz a seguir.

(15) Como vamos a desarrollar en los siguientes bloques, esta dimensión hace referencia a gran parte del contenido general del libro. En la exclusión influyen factores económicos y sociales de gran magnitud, sin lugar a dudas; pero también los personales adquieren una importancia capital. En nuestra opinión, estos últimos son, en última instancia, en los que se pone más énfasis en el acompañamiento social.

(16) La Psicología Social ha aportado conceptos tales como la *indefensión aprendida* (en otros contextos denominada desesperanza aprendida), que se han aplicado para explicar, por ejemplo, la depresión y la ansiedad en determinadas situaciones. Pero también ha tenido su aplicación en el campo de la exclusión y los procesos psicológicos que se generan ante la percepción de una persona que se enfrenta a algo que no puede cambiar (más bien, que percibe que no puede controlar y por tanto, cambiar, con pensamientos tales como "da igual la forma en que me comporte, no podré cambiar la situación") (Seligman, 2000).

(17) Nótese aquí las semejanzas con el concepto utilizado por Martín-Baró (1998) para referirse a las peculiaridades y características de la población

latinoamericana en época de opresión. Gran influencia alcanzó igualmente en los años cincuenta la propuesta teórica de Oscar Lewis (1961, 1966) en torno a la *Cultura de la Pobreza*, hoy en día superada, pero que abrió campos de discusión interesantes en el estudio de la pobreza y la marginación.

(18) Desde la intervención que se plantean en la fundación RAIS y la asociación Realidades, es muy importante la reevaluación del sí mismo, el cambiar la forma de concebirse a sí mismo. Hace referencia a que ni no tener ingresos, ni no tener apoyo social hace que uno esté excluido. Es como se define uno mismo y es definido por los demás: excluido o perteneciente a la sociedad.

(19) Por otra parte, consideramos que al no contemplar, como en el caso de García Roca, expresamente esa dimensión subjetiva, hace que pierda cierto poder explicativo.

(20) La sociedad margina al marginado.

(21) Otros autores, como García y Malo (1996), partiendo de la propuesta de Castel, entre otros, añade niveles adicionales dentro de la división del sociólogo francés. Tezanos (1999), por otra parte, establece una alternativa interesante a la de Castel, construyendo un espacio diferente entre la inclusión y la exclusión, a partir de la combinación de distintos niveles de riesgo (bajos, medios y altos) con cuatro variables (trabajo, ingresos, vivienda y relaciones y apoyo social).

(22) A pesar de que se trata de marcos teóricos diferentes, consideramos que la relación entre estos sucesos vitales estresantes y las rupturas vitales propuestas por García Roca muestran más que meras similitudes. Por estas y otras razones, seguimos apostando por el trabajo de despacho individualizado, espacio donde se trabajan muchos de estos factores sociopsicológicos.

(23) Esto se relaciona íntimamente con la falta de recursos sociales de proximidad y la falta de sólidas redes sociales en la sociedad posindustrial. De cara a la intervención, el trabajo de la percepción de control de la persona y la atribución de causalidad que la misma haga de la situación puede determinar en gran medida para la continuidad de esa situación (Muñoz y otros, 2003).

(24) En este punto remitimos al lector nuevamente a la discusión en torno al concepto de marginación, como construcción social en relación a normas y

valores determinados y a los estudios que abordan los procesos psicológicos básicos en virtud de los cuales se produce la exclusión. En el caso de las personas sin hogar, la carga valorativa y la representación social como personas “diferentes” o de otra “comunidad moral” facilita las prácticas de exclusión.

(25) Es bien conocida la influencia que, las teorías decimonónicas, de corte biologicista y moralistas de Lombroso, tuvo a la hora de criminalizar y estigmatizar a amplios grupos de “personas desocupadas y delinquentes de las clases bajas”. Primero desde posturas religioso-moralistas, que velaban por el orden moral y ético de las personas, y más tarde desde una perspectiva médico-jurídica, con claras pretensiones de salvaguardar el orden social establecido, lo cierto es que las prácticas marginalizadoras y excluyentes han tenido consecuencias que llegan hasta nuestros días. Muestra de ello es la visión que aún se mantiene desde distintas posturas en torno a la atribución causal de la exclusión. Esto imposibilita ver las complejas relaciones de todo proceso de exclusión.

(26) La referencia a *Estigma* de Erving Goffman aquí es inevitable. Este psicólogo social define el *estigma* como aquella situación que inhabilita a la persona portadora de estas señales para una plena aceptación social (Goffman, 1970). En este libro, el autor va desgranando cómo las propias personas estigmatizadas pueden hacer uso de la estigmatización en sus relaciones sociales. Por otra parte, lo interesante de la propuesta de Goffman es que parte de que el estigma sólo puede construirse y entenderse en la interacción social, pues fuera de ella no tiene sentido. Efectivamente, los rasgos, características o situaciones que originan el estigma no están dados por naturaleza, sino que son construidos en la interacción social.

(27) Nuevas realidades, fruto de la reestructuración del mercado laboral, los cambios sociodemográficos, la migración y otros procesos de la globalización han ido configurando un mapa variopinto de diferentes tipos de “pobres”, entre ellos los denominados *nuevos pobres*.

(28) Nuevamente remitimos a la paradigmática obra de Goffman, libro de lectura obligada para todos aquellos interesados en temas de marginación y exclusión.

(29) Una de las principales aportaciones que la Antropología ha hecho en este campo es el análisis crítico de las construcciones culturales naturalizadas en torno a colectivos marginados. La crítica principal se ha centrado en que en la sociedad occidental ha tendido a ver a estas personas como individuos con ciertas cualidades innatas (causantes de su situación), dándose por hecho como algo natural e inherente a estas personas; cuando en realidad estas cualidades no son más que el fruto de construcciones socioculturales dentro de unas determinadas relaciones sociales que las mantienen y justifican.

(30) Especialmente interesante nos parece el influyente trabajo dentro de la Antropología de Mary Douglas *Pureza y Peligro* (1973) en torno al concepto de *contaminación* y cómo éste es utilizado en muchas culturas en las prácticas sociales excluyentes para un buen número de colectivos.

(31) Este tema lo abordaremos dentro del bloque sobre el profesional.

(32) Como ya hemos apuntado, a lo largo de la historia, los *vagabundos* eran representados socialmente como unas personas con una serie de características personales, las cuales eran las explicativas de su situación. Es decir, un *transeúnte* se encontraba en esa situación por sus peculiaridades. Con el término de persona sin hogar o en exclusión social se le quita esa carga peyorativa y se reconoce la participación de un mayor número de factores en el proceso (sociales, económicos o culturales).

(33) El problema aquí sigue estando en falta de acceso y redistribución de los recursos sociales, sanitarios, educativos, de pensiones, etcétera que garanticen este Estado del Bienestar.

(34) Nuestras entidades trabajan con, por y para la persona concreta que se encuentra en la calle. Otras instituciones, en cambio, basan su principal línea de actuación en la protesta-denuncia de las condiciones estructurales y económicas que mantienen la desigualdad, la injusticia y la exclusión social. Considerando especialmente relevantes estas áreas de trabajo, como apuntamos, las nuestras se centran primordial y prioritariamente en la intervención psicosocial individual y grupal, y no tanto estructural. ✂



LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL: NUESTRA PROPUESTA

I. Introducción

II. Paradojas y contradicciones en la intervención psicosocial

III. La intervención psicosocial: el acompañamiento social

Definición de intervención psicosocial

Principios generales

IV. Modelos teóricos relacionados con nuestra práctica profesional

Teoría de sistemas: las redes sociales y la importancia de los aspectos relacionales

Teoría del apego: la importancia del vínculo en la intervención

La relación de ayuda



I. Introducción

El sistema de Servicios Sociales no alcanzará su madurez ni el pleno reconocimiento por toda la sociedad mientras no se aplique el principio de universalidad en toda su extensión. El sistema de Servicios Sociales se define por los servicios y las prestaciones que ofrece y estos servicios y prestaciones deben estar dirigidos a todos los ciudadanos (Azpeitia y otros, 2003).

De esta manera comienza el *Manual para el Trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*, editado por el Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid, haciendo referencia clara al estado en que se encuentra el universo de los Servicios Sociales. Éste es el marco en el que nos situamos y con el que tenemos que trabajar. Un sector en expansión, que a día de hoy adolece de una clara lentitud en su progreso y las carencias de su inmadurez.

Esta cita también exige atención sobre uno de los aspectos centrales del colectivo de personas sin hogar: la falta de reconocimiento de su ciudadanía y de sus derechos en general. Dentro de este círculo vicioso que suponen estos procesos, se constata también cómo a estas personas se las excluye de la atención que cualquier ciudadano podría recibir de los servicios comunitarios de ayuda: Servicios Sociales, de salud, formación o integración laboral, entre otros. Este bucle de exclusión es provocado tanto por el proceso de aislamiento personal, que va parejo a la pérdida de referencias y vínculos sociales (y que en determinadas situaciones crea un rechazo evidente por parte de estas personas al ofrecimiento de ayuda), como por las exigencias administrativas del propio sistema de atención (por ejemplo, la necesidad de estar empadronado para poder iniciar algún trámite).

Siguiendo con el mismo texto con el que iniciábamos este apartado:

El Plan de Lucha contra la Exclusión de la Comunidad de Madrid señala una situación que pone una vez más de manifiesto lo que en los últimos años viene siendo una queja constante de gran parte de los trabajadores sociales: el hecho de que los Servicios Sociales se hayan ido viendo progresivamente obligados a asu-

mir la gestión administrativa y el control de un número creciente de prestaciones sociales que, si bien se consideran necesarias, han significado la burocratización de los Servicios Sociales en detrimento de la función específica de acompañamiento social a través de la relación profesional.

De igual manera consideramos el énfasis que se ha de poner en el acompañamiento social, y que la saturación incide de forma negativa en esta labor. Por este motivo, consideramos que tanto en la fundación RAIS como en la asociación Realidades ofrecemos recursos especializados complementarios a los Servicios Sociales. Desde nuestro punto de vista, el acompañamiento social se traduce en un proceso de ayuda en el que los recursos juegan un papel importante, sin lugar a dudas, pero al mismo nivel que otros aspectos, como son los relacionales, emocionales o cognitivos, por citar alguno de ellos.

Nuestra intervención pretende crear un contexto de seguridad y confianza, en el que, partiendo de un vínculo basado en las posibilidades de alianza y compromiso mínimo, y sin estar contextualizado dentro de una intervención puramente psicoterapéutica¹, se reconozcan tanto las capacidades como las responsabilidades de la persona que acude a nosotros. La idea central es que la persona sea en todo momento protagonista de su propia vida, huyendo de prácticas asistencialistas o paternalistas.

Como dice Maria Dal Pra Ponticelli:

La intervención en Servicios Sociales es un proceso de ayuda [...] La relación profesional apoya a la persona en un proceso de cambio en el nivel racional-emotivo, que lleva a una diferente gestalt² de la situación y desarrolla la capacidad de reacción y de iniciativa del usuario para estimularlo a recuperar su propia capacidad de llevar a cabo acciones, de emprender actividades que sirvan para eliminar las causas de la situación de malestar (1994).

Por supuesto, también gestionamos recursos y sabemos que sin ellos, las dificultades se multiplican exponencialmente, pero intentamos equilibrar

la balanza hacia lo que hemos denominado el proceso personal de cada uno, su mundo vivencial y relacional.

Desde luego, nos consideramos gestores y promotores de recursos, pero no únicamente, y ni tan siquiera en primer término, de tipo material; sino personales, subjetivos y de construcción de la propia identidad del sujeto. En consonancia con la propuesta teórica de García Roca, la ruptura vital en nuestro trabajo es el pilar fundamental que dirige en primera instancia nuestra intervención. La fuerza de cambio debe venir de las propias personas, desde un cambio sincero, consciente y querido. Sólo de esa manera se podrán afianzar y mantener los procesos de cambio tantas veces iniciados y, en la mayoría de los casos, frustrados por diversas circunstancias y motivos. Lo crónico, desde nuestra perspectiva, deja de tener sentido si contemplamos la posibilidad de acercarnos a los recursos y potencialidades de cada una de las personas.

II. Paradojas y contradicciones en la intervención psicosocial

Pero la intervención, la puesta en marcha de los instrumentos necesarios para movilizar los recursos de las personas implica contradicciones que el profesional, en su día a día, tiene que solventar de la mejor manera posible. En otras palabras:

La tarea de la intervención social no consiste en eliminar la paradoja sino en trabajar con ella, con sus incertidumbres y su desorden (García Roca, 1987).

Esta visión de García Roca nos sirve para encuadrar parte del trabajo que realizamos como agentes de ayuda en el acompañamiento social. Estas contradicciones tienen que ver directamente con aspectos de diversa índole, con las que tenemos que convivir a diario, en un intento de tolerancia a la frustración.

Quizá la más destacada es la que, paradójicamente, nos ofrece el marco de la *Renta Mínima de Inserción (RMI)*, que es una prestación económica periódica que ofrece la Comunidad de Madrid³, con el fin de facilitar la integración de un variado número de personas en diversas condiciones de precariedad.

Este recurso institucional nos permite el contacto inicial con un buen número de personas que llegan a nuestros centros-día, con las que contactamos en calle o que directamente acuden a nosotros demandando *el remi* (RMI). El que una persona se incorpore a las prestaciones de la Renta Mínima de Inserción, supone una determinada obligatoriedad en la relación entre el perceptor de la ayuda y los profesionales del servicio o proyecto en el que van a ser atendidos.

En la mayoría de las ocasiones, el usuario demanda una prestación económica y encuentra que, para ello, ha de realizar un proceso de inserción que, además, depende de la valoración del profesional de turno. Esto no suele ser contemplado inicialmente por la persona, ya sea porque no tiene conciencia de lo problemático de su situación personal y social, o porque si existe puede ser parcial; o porque aún siendo consciente de ello, no había contemplado iniciar un proceso de mejora. Sin lugar a dudas, esta situación suele provocar múltiples desencuentros entre la persona atendida y el profesional que la atiende.

Desde el punto de vista de la práctica profesional, también entraña dificultades. Esta situación comporta una distorsión importante a la hora de valorar el grado de motivación y voluntariedad en el establecimiento de la relación de ayuda; aunque, desde nuestra experiencia, también propicia el primer contacto y la posibilidad de dar a conocer la ayuda profesional que ofrecemos. Así las cosas, nos encontramos con dos retos en el inicio del incipiente acompañamiento social: por una parte, tenemos que ir evaluando el grado de motivación y, por la otra, ir manejando la posible actitud de recelo por parte del usuario frente a lo que pueda considerar una intrusión, una imposición o un control sobre su vida. Algo que marcará el desarrollo posterior de la intervención va a ser el vínculo que se vaya generando entre ambas partes del acompañamiento. En este sentido, ratificamos plenamente la aseveración de García Roca en cuanto a que, lejos de eliminar la paradoja, tenemos que aprender a manejarla en beneficio de los usuarios.

A través de estos años de experiencia con el colectivo de personas sin hogar, hemos reconsiderado este asunto. En un principio, pensábamos que todo el mundo debía iniciar un proceso activo de cambio al solicitar la Renta Mínima de Inserción. Con esta premisa de partida, preten-

díamos que todas las personas tuvieran entrevistas con frecuencia y que el proceso se caracterizara por una intensidad cualitativamente considerable. Con el tiempo, la experiencia nos ha demostrado que no todas las personas están dispuestas a comenzar un proceso de cambio activo, al tiempo que solicitan la RMI. De esta manera, aceptamos con estos individuos gestionar la RMI, sin perder de vista nuestras funciones profesionales para con la persona. Esto se expresa en una actitud de motivación hacia el proceso de mejora y en permanecer a la espera de que se dé el momento adecuado, en el que el sujeto atendido se sitúa en la posición de demandar un verdadero cambio. Por otra parte, nuestra experiencia nos dice que tanto el periodo de motivación para el cambio, como los pasos dados hacia la consecución del mismo son lentos, donde los retrocesos y los avances constituyen las dos caras de una misma moneda.

No podemos olvidar que muchas de las personas con las que trabajamos presentan un largo historial de exclusión social. Como comentábamos cuando expusimos la propuesta teórica de Robert Castel, una vez que la persona se encuentra en la zona de exclusión (y más si esta situación se ha prolongado en el tiempo), se hace cualitativamente más complicado salir de este espacio y pasar a zonas más próximas a la inclusión. Una tarea esencial en estos casos es buscar el equilibrio entre las exigencias que le puede imponer un plan individualizado de integración, partiendo del punto en el que se encuentra la persona. No podemos hacer que recursos de baja exigencia y de proximidad acaben suponiendo para estas personas un alto nivel de exigencia.

En algunos casos (aunque no consideramos que sean los mayoritarios), sobre todo en aquellas personas con problemáticas más severas, que provocan invalidez y en las que se da un deterioro importante (de salud física, psicológica y social), tras un tiempo de trabajo y relación, comprobamos que lo que mejor podemos hacer con ellas es ofrecerle una metodología más cercana a la reducción del daño.

Otra de las grandes paradojas que nos encontramos en la intervención psicosocial con las personas sin hogar es la propia naturaleza de la red asistencial de la que disponemos. El trabajador social, en el acompañamiento social, es un profesional que tiene un buen conocimiento de los

recursos y servicios disponibles en la comunidad, con el fin de desarrollar su faceta de buscador y gestor de recursos. La dificultad radica en los servicios inadecuados o insuficientes para atender las demandas emergentes. Cuando no existen, la dificultad es obvia; cuando son inadecuados, las consecuencias son variadas.

Esto tiene implicaciones importantes a la hora de iniciar y/o mantener procesos de cambio que la persona, en un momento dado, se compromete a realizar. Es frustrante para nosotros, como profesionales, el ver retrocesos en las personas, una vez iniciada una mejoría, y no tanto por su situación personal sino por la falta de adecuación de los recursos. Un ejemplo lo encontramos en el colectivo que consume habitualmente alcohol. En general, el perfil más frecuente en cuanto a consumo de sustancias tóxicas es la ingesta de alcohol. El problema aquí es que estas personas con dependencia o consumo excesivo de alcohol, no se suelen identificar con los usuarios de drogas que acuden a los CAD. Esto genera serias dificultades para motivarlas a acudir a los centros con los que cuentan en la comunidad. Las dificultades vienen por la falta de adecuación de algunos de estos recursos a las personas sin hogar. El problema, en muchos casos no es la ausencia de centros de atención, sino la no adecuación de los mismos a estas personas, las cuales presentan a veces una gran desestructuración social y personal.

La metodología de trabajo en acompañamiento social es un modelo reparador que, contradictoriamente, no puede reparar porque está desbordado debido a:

- La saturación del número de personas que se ve obligado a atender cada profesional de acompañamiento social, limitando en gran medida la calidad de la atención.
- El desbordamiento de los recursos de atención, debido al fuerte desequilibrio entre la demanda y la oferta, con la consiguiente dificultad de encontrar una plaza, por ejemplo, en un albergue.
- La escasa cuantía en prestaciones económicas. Es una realidad que la Renta Mínima de Inserción o las pensiones no contributivas, en Madrid, apenas cubren un alojamiento mínimamente digno.

Por último, otra de las grandes paradojas con la que nos enfrentamos es la falta de compromiso social de la ciudadanía.⁴ Trabajar por la inclusión social, sin que la sociedad esté concienciada de sus beneficios, nos obliga, en muchas ocasiones, a trabajar contracorriente. Bien porque, en diversos ámbitos, la sociedad no es incluyente, o porque en numerosas ocasiones nos mostramos excluyentes de manera activa. Aquí se nos viene nuevamente a la cabeza una de las premisas de las que partíamos: en nuestra sociedad todos excluimos y todos somos susceptibles de ser excluidos.

III. La intervención psicosocial: el acompañamiento social

Definición de intervención psicosocial

Tal y como se recoge en la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, Título Preliminar, Art. 2:

1. Los Servicios Sociales tendrán por finalidad la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrandó su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales.

2. El objetivo de los Servicios Sociales es el de asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, teniendo cubiertas las necesidades sociales.

3. A los efectos de lo regulado en esta Ley, se entienden como necesidades sociales las derivadas del derecho de la persona a realizarse como ser social en el ámbito convivencial, interpersonal y familiar, y en el relacional, entre el individuo y su entorno social.

En esta misma dirección:

Desde el concepto de bienestar, se considera que la función esencial que deben cumplir las políticas sociales es la de proteger aquellos sectores que pierden poder adquisitivo o se encuentran en circunstancias problemáticas en la sociedad, como el desempleo y la marginación, y paralelamente, deben garantizar tam-

bién un nivel mínimo de protección para todos los ciudadanos (Bueno, 1987, citado en Musitu y Castillo, 1992).

Desde estas premisas generales, podemos ubicar la intervención psicosocial que se realiza desde la fundación RAIS y la asociación Realidades en conjunción y complementariedad con los Servicios Sociales comunitarios. Así, podríamos intentar definir la intervención psicosocial haciendo uso de los conceptos que nos aportan Zamanillo y Gaitán (1991):

En las interacciones del hombre con su medio surge una relación problemática que obstaculiza el desarrollo de aquélla. En la génesis de ese problema se encontrarían fenómenos estructurales; tanto de la estructura social [...] como de la estructura de la personalidad [...]. El cruce de ambas estructuras nos sitúa en el nivel psicosocial o sociopsicológico por el que se interna el Trabajo Social.

Sin lugar a dudas, en una intervención psicosocial con personas sin hogar, se debe tener en cuenta el cruce entre lo social y lo psicológico y no entendido desde la mera inclusión de una y otra perspectiva, pues esto carecería de sentido, sino la interacción e integración de estas dos dimensiones de la persona en sociedad. Ya hemos hablado de la importancia de las tres rupturas y de los vectores en los que pivotan los procesos de inclusión-exclusión. Lo psicológico no se puede entender fuera de lo relacional y en las relaciones sociales no se puede prescindir de los procesos psicológicos (individuales y sociales) y de la intersubjetividad. Procesos tan complejos como los que tenemos delante de nosotros, requieren de una intervención interdisciplinar e integral que abarque las diferentes dimensiones de la persona en su contexto.

José R. Bueno Abad (2005), siguiendo a un buen número de autores del ámbito nacional e internacional, define el concepto de intervención psicosocial a partir de una serie de características propias de esta orientación. Así, por ejemplo, define la intervención de orientación psicosocial como:

Una acción mediadora entre dos elementos: de una parte, el de los usuarios, sean éstos planteados de forma individual o grupal

y de otra, la estructura institucional desde la que se interviene, esto es: los Servicios Sociales, el Servicio de Salud, los Servicios Educativos, etcétera (Bueno Abad, 2005).

Por otra parte, para hablar de una intervención de esta índole se requiere:

De una participación activa por parte del usuario; éste es caracterizado como un elemento activo, por lo que se contempla como un actor que influye en el proceso de triangulación, de una parte el interventor psicosocial, de otra los elementos institucionales del sistema y, por último, su propia realidad como sujeto en acción (Bueno, 2005).

En este sentido, la orientación psicosocial sería lo contrario al modelo asistencial tradicional (Barriga, León y Martínez, 1987, citado en Bueno, 2005).

La intervención psicosocial también debe contemplar “una visión de carácter democrático desde el que concibe las relaciones humanas y sociales” (Bueno, 2005). Como también veremos más adelante, el respeto por la persona, el fomento de la participación y la toma de decisiones son de vital importancia en toda intervención desde estos postulados, si se pretende extender los derechos de ciudadanía a todo el mundo.

En cuarto lugar, Bueno Abad nos habla de que la intervención de orientación psicosocial debe ser holística y que contemple:

Las posibilidades de los usuarios en un sentido positivo [...] En esta orientación, cuando se estimula el proceso de ayuda, se impulsa la generación de un proceso de cambio a nivel relacional-emotivo, que implica una redefinición y una percepción distinta de la situación problema, que desarrolla la capacidad de reacción y la iniciativa individual orientada a estimular las propias potencialidades de los sujetos (Bueno, 2005).

Como veremos inmediatamente, este elemento toma un valor de especial importancia en nuestra manera de concebir a la persona demandante de ayuda y en nuestra forma de trabajar.

Por último, un elemento central es la consideración de la importancia del contexto en el que se desarrolla la interacción. El enfoque ecológico y la orientación sistémica tienen en este tipo de intervención una influencia decisiva. Desde esta perspectiva, no se puede olvidar que el profesional es un agente más dentro del contexto en el que se desarrolla el acompañamiento social y, por tanto, no es un agente neutro que actúa desde fuera del contexto.⁵

Resumiendo, podríamos decir que la intervención psicosocial se caracteriza por tener un componente mediador entre el individuo y el sistema, por fomentar la participación de la persona en todo el proceso, por favorecer un carácter democrático al proceso de ayuda, por poner el énfasis en los recursos personales y comunitarios y por tener en cuenta la perspectiva ecológica y contextual propia de la interacción social.

Principios generales

Como muchos autores han señalado (entre otros, Madrid, 2005; Bueno, 2005), nuestra forma de intervenir va a estar claramente marcada desde el inicio por cómo entendamos a la persona que tenemos delante y por cómo nos relacionemos con ella. Es decir, en función de cómo nos posicionemos frente al otro (e incluso frente a nosotros mismos), así nos relacionaremos con los demás. Y la intervención psicosocial, por más características propias que tenga y le queramos añadir, en su base, no es más que un espacio relacional entre personas que interactúan en un contexto y situación determinados. Por lo tanto, la concepción del ser humano con la que partamos es, básicamente, lo que va a dirigir todo el proceso de atención y ayuda.

Nuestras organizaciones y los profesionales que en ella trabajamos, entendemos a la persona como un ser lleno de posibilidades y potencialidades que, por diversas razones, no han podido materializarse o han sido interrumpidas debido a diferentes avatares de la vida.

El marco general de referencia del que partimos en la intervención podríamos encuadrarlo, de una manera muy amplia, dentro de diversas corrientes de pensamiento como la humanista, la psicoanalítica, la ecológica, etcétera. Pero antes de pasar a hablar brevemente de algunas de

ellas, queremos recoger una serie de principios generales que consideramos fundamentales.

Para Bernstein y Nietzel (1980) existe una serie de principios generales que están en la base de toda intervención psicosocial que siga un modelo humanista, al que nosotros nos adscribimos.⁶ Ni que decir tiene que estos principios rectores, aparte de reconocer las potencialidades de las personas como tales, ofrece claves técnicas para la intervención. En capítulos posteriores abordaremos con más detenimiento estos elementos esenciales de la relación de ayuda.

Importancia de la percepción subjetiva de la persona

Un elemento central desde esta escuela es la importancia que se le otorga a la *percepción subjetiva* de la realidad, como determinante fundamental de la conducta. Desde el inicio, hemos mantenido una postura construccionista social, ya que entendemos que las personas y los hechos sociales se van construyendo en la interacción y en la relación. El trabajo con las interpretaciones y la vivencia personal del usuario es lo que marca la pauta de nuestro trabajo.

Hay que situar la intervención en la persona, en cómo se vive a sí mismo y cómo interpreta el mundo que le rodea. Trabajamos con y para la persona, con sus problemas, pero también con sus virtudes; atendiendo a su demanda, pero también a los sentimientos que tiene.

No se pretende imponer lo que el profesional piensa que es lo mejor en cada momento; no se juzga, sino que se escucha. Si no se acepta que la interpretación que la persona hace de su situación es relevante, difícilmente se podrá llegar al grado de comprensión y cercanía que este tipo de acercamiento requiere.

Tendencia al desarrollo de las potencialidades

Uno de los axiomas más importantes y que más ha influido en otras escuelas es la idea de que toda persona posee de manera innata un *potencial de crecimiento* o desarrollo de sí mismo, que le orienta hacia la consecución de metas positivas tales como el equilibrio, el amor o la autorrealización.

El concepto de *tendencia actualizante* de Rogers o la teoría de la *pirámide de las necesidades* de Maslow son dos claros ejemplos de este postulado. En concreto, Rogers define la tendencia actualizante como aquella motivación innata, presente en todo ser humano, dirigida a desarrollar sus potencialidades hasta el mayor límite posible:

La capacidad que tiene el ser humano, latente o manifiesta, de comprenderse a sí mismo y de resolver sus problemas de modo suficiente, para lograr la satisfacción y la eficacia necesarias a un funcionamiento adecuado (1966).

Según Rogers, este crecimiento viene del conocimiento propio, de vivir las experiencias en su totalidad, cognitiva y emocionalmente.⁷

Las implicaciones a la hora de encarar la intervención son más que evidentes. Además, se cree que todas las personas tienen capacidad para avanzar y cambiar en un sentido positivo, hacia la autonomía personal. En este sentido, desde el acompañamiento social que caracteriza a la asociación Realidades y a la fundación RAIS, se pone el énfasis en que la persona asuma la dirección de su vida, que sea el motor de su propio proceso y el actor de sus cambios.

El trabajo desde esta perspectiva abre posibilidades, en muchos casos, inimaginables en estos usuarios. Pensemos que muchos de ellos tienen en su haber un cúmulo de experiencias negativas en torno a la excesiva institucionalización y burocratización de los recursos, donde, no en pocas ocasiones, la intervención paternalista sigue siendo la marca distintiva. Parte de esta experiencia vivida negativamente por las personas sin hogar, ha generado en ellos un fuerte rechazo a todo lo que suena a oficina e institución formal. En contraposición a esto, cuando la persona percibe que está avanzando y que estos cambios se deben a su propio esfuerzo, se refuerza la motivación y el sentimiento de responsabilidad.

Centrarnos en la persona y en sus potencialidades permite enfocar nuestra intervención en lo que uno es y en la relación entre dos personas, en lugar de quedarnos en los problemas que tiene. Sin lugar a dudas, trabajamos con los problemas del usuario, ya que si no fuera así, no tendría el lugar que ocupa, pero el prisma con el que se mira es diferente:

para afrontar las dificultades, buscamos allí donde se pueden encontrar recursos, en la propia persona.⁸

Responsabilidad de la persona en su proceso

Lo que acabamos de ver está íntimamente relacionado con este punto. La persona es considerada en sí misma como independiente y plenamente responsable de sus actos. Es por esto que la intervención se plantea la promoción de la misma, para que la persona sea partícipe de la sociedad en la que vive y reconozca su papel como individuo en la misma y en su proceso de manera particular. Se trata a las personas como ciudadanos con derechos y responsabilidades, los cuales tienen capacidad de autodeterminación (hasta el nivel máximo que se pueda alcanzar).

En ocasiones, la tendencia del profesional es justificar la situación de la persona por su pasado, por su historia vital. Esta “compasión” no juega a favor del proceso de autonomía y responsabilidad del individuo, y esto, por dos motivos principales: por una parte, le exime de la responsabilidad que tiene a la hora de iniciar un cambio, y por la otra, nos pone en una posición de poder, en la que somos nosotros quienes tenemos la “autoridad” para decidir los cambios que la persona “necesita dar”.

Importancia de la empatía

De nada nos sirve tener una visión determinada de la persona, si luego no nos acercamos a ella desde su propia manera de percibir el mundo. Para poder acercarnos a la comprensión del otro, tenemos que intentar *situarnos en su lugar*. Es por ello que conceptos como *empatía* o *relación de ayuda* son tan importantes en la intervención que llevamos a cabo.

Cuando se habla de comprensión no es solamente entender lo que dice el otro, sino que supone ir más allá; supone tener una visión global de la persona: de lo que dice, de lo que siente, de lo que quiere y cómo la persona interpreta todo esto. En otras palabras, esta comprensión no debe ser sólo racional o cognitiva sino también (y sobre todo) emocional.

En muchas ocasiones, el no abordar los aspectos emocionales de la persona (ya sea por miedo del profesional o prejuicios), hace que el proceso

se quede en una mera declaración de intenciones: el profesional hace lo que tiene que hacer, atender, asistir; y la persona que está siendo atendida juega su papel, repitiendo modelos pasados de actuación, experiencias vividas, sin implicarse personalmente en su proceso de cambio y sin reinterpretar lo que está pasando en la relación profesional.

Intervención centrada en el presente

Nuestra intervención se *centra en el presente*, en la experiencia del ahora, procurando que la intervención sea lo menos directiva posible. Este trabajar en el presente no quiere decir que no se aborden experiencias anteriores, sino que se traen al presente y se resignifican en el momento actual.

En esta intervención, va a tener un papel decisivo el establecimiento del vínculo⁹ y la alianza entre profesional y usuario, ya que, desde el presente, propiciamos un espacio seguro que promueva la autoexploración y el autodescubrimiento, a través de lo que está experimentando en el *aquí y ahora*.

IV. Modelos teóricos relacionados con nuestra práctica profesional

Cuando nos enfrentamos a la tarea de intentar definir el trabajo que realizamos a partir de los grandes modelos teóricos existentes, nos surge inmediatamente una pregunta: *¿Nos basamos en uno sólo o, por el contrario, nos apoyamos en diferentes modelos?*

La respuesta, por supuesto, nos lleva a pensar en varios modelos; pero inmediatamente nos surge otra pregunta: *¿Estos modelos los utilizamos como modelos explicativos (más o menos alejados de la realidad) o como una mera guía técnica que nos sirva para dirigir nuestra práctica (ya que sus elementos los podemos usar en nuestro quehacer)?*

La respuesta que brota casi de manera automática es que, ni una ni otra cosa deben ser excluyentes; sino, más bien, complementarias. Efectivamente, nos basamos en distintos enfoques y posicionamientos teóricos que nos permiten tanto explicar los datos concretos que nos encontramos día a día, como ajustarlos a las intervenciones planificadas y diseñadas en base a objetivos concretos de trabajo con el usuario.

Esta solución, más o menos satisfactoria, nos lleva a una tercera pregunta: *¿qué tipo de transformación sufre el o los modelos que utilizamos a la hora de ponerlos en práctica?*

Este cuestionamiento, sin lugar a dudas de gran calado para el desarrollo epistemológico, metodológico y técnico de cualquier modelo de intervención¹⁰, suscitó en las reuniones previas a la elaboración de este libro no pocos debates.

Las respuestas aquí no son fáciles de solventar, pero la conclusión a la que pudimos llegar con más o menos consenso es que estos modelos nos sirven para acercarnos reflexivamente a la realidad de la exclusión social y a sus protagonistas, así como para situar nuestra intervención dentro de un contexto y parámetros determinados.

En tanto que el acompañamiento social se realiza con distintas personas, en diferentes condiciones y momentos, y se expresa en variadas intervenciones, no podemos utilizar todas las herramientas de todos los modelos, ni las de uno solo exclusivamente.

El acompañamiento social tendría como punto referencial, no una mezcla de modelos, sino una conjugación de diferentes modelos que en la práctica se expresa según el ámbito de trabajo, del momento en el que esté el proceso de ayuda y de la intervención concreta que se quiere realizar, entre otros factores.

Abiertos siempre a la calidad en la intervención, el bagaje de todos y cada uno de los profesionales es esencial para nuestro trabajo. Por supuesto, no todo nos es válido, en tanto que partimos de unas premisas determinadas.

En este sentido, lo que nos sirve de nexo de unión o como elemento aglutinador de los “préstamos” teóricos, metodológicos y técnicos de otras corrientes, es la escuela humanista, por llamarlo de una manera general, dentro de las Ciencias Sociales.

Nos vamos a centrar ahora en dos propuestas teóricas de gran influencia en el mundo de lo social: la teoría de redes y la teoría del apego.

Teoría de sistemas: las redes sociales y la importancia de los aspectos relacionales¹¹

La teoría de redes, al igual que el pensamiento ecológico, está profundamente influida por lo que se ha definido de manera más general como *lógica de sistemas* (Herrero, 2004).

Conjunto de orientaciones teóricas que centran su análisis en conjuntos globales con significado y no en los elementos individuales que componen tales conjuntos (Herrero, 2004).

Dentro de estos planteamientos se han desarrollado los conceptos de apoyo social y red social, profundizando en la interacción existente entre los individuos, las redes sociales más próximas y otros contextos ecológicos. El concepto de *red social* hace referencia a las relaciones sociales que tiene una persona. Este concepto comenzó a desarrollarse en los años setenta y ha continuado enriqueciéndose a través de los modelos sistémico y ecológico. Entre los conceptos que se desarrollaron en torno al concepto de red, destaca el de apoyo social, entendido como:

Una relación interpersonal en la que se ofrece o intercambia ayuda de tipo material, emocional o instrumental, que produce sensación de bienestar al receptor (Villalba, 1993).

La *red social* supone el elemento estructural en el que se desarrolla el apoyo social. A su vez, desde una perspectiva más amplia, la red social puede servir para conocer, más allá de lo estructural, elementos funcionales y contextuales del apoyo social. El apoyo social se convierte en una de las funciones claves de la red social.

Carlos E. Sluzki apunta que la red social de una persona:

Contribuye sustancialmente a su propio reconocimiento como individuo y a su imagen de sí. Constituye una de las claves centrales de la experiencia individual de identidad, bienestar, competencia y protagonismo o autoría, incluyendo los hábitos de cuidado de la salud y la capacidad de adaptación en una crisis (Sluzki, 1996).

Dentro de la teoría general de sistemas, y en las propuestas ecológicas, se parte de que los sistemas sociales condicionan y dan sentido al comportamiento de las personas y éstas, a su vez, pueden modificar el entorno a distintos niveles. En este sentido, las influencias mutuas pueden ser tanto positivas como negativas; así, la red social también puede ser generadora de tensiones y conflictos.

En el desarrollo de las orientaciones sistémicas y ecológicas, cabe situar el influyente *Modelo ecológico de desarrollo humano*, de Bronfenbrenner.¹² Esta propuesta tiene por objeto centrar la atención en la interacción entre la persona y sus ambientes más inmediatos, que son los lugares en los que fluyen las redes y los apoyos. Desde este modelo, la persona puede estar en continuo desarrollo, fruto de la interacción entre individuo y ambiente (Bronfenbrenner, 1987).

Es dentro de este marco desde donde Dohrenwend habla de acontecimientos vitales estresantes que desencadenan situaciones de gran tensión psicológica en la persona y que el autor califica de situaciones de inadaptación. Para este autor, algunos elementos del contexto preventivo de inadaptación son la presencia de redes de apoyo social y los recursos económicos.

También nos parece importante destacar aquí las aportaciones de Kahn y Antonucci, a través del denominado *modelo convoy*, en tanto que en él confluyen las nociones de red social y apoyo social con las de la *teoría del apego* de Bowlby. Parten de que la persona crece y madura rodeada de personas cercanas e importantes para ella, que le dan confianza y seguridad. Estas personas serán las que se conviertan, a través del tiempo, en un *convoy* o soporte de protección y seguridad, desde el que la persona interactúa con el mundo.

Para poder trabajar con los recursos que la red del individuo nos brinda, es necesario tener en cuenta algunos elementos que nos aporta el análisis de redes. Cristina Villalba (1993) expone que la persona se encuentra en el centro de una serie de círculos concéntricos, los cuales representan un sistema de ayuda diferente. En concreto, los sistemas de ayuda serían tres: el primero es el sistema de ayuda natural, compuesto por la familia, los amigos y los vecinos; el segundo, ayuda natural or-

ganizada, que lo forman asociaciones y grupos de apoyo diversos; y el tercero ayuda profesional, constituido por servicios y programas públicos y privados.

Desde esta perspectiva, los dos sistemas más próximos a la persona constituyen el denominado apoyo natural o informal, pues son a los que se recurre en primera instancia en caso de necesidad. El sistema de ayuda profesional, denominado también de apoyo formal sería un recurso comunitario complementario y especializado con respecto al apoyo natural.

En sentido estricto, la red social del individuo está constituida por el sistema de ayuda natural, aunque en realidad dentro de este círculo puedan estar incorporados elementos de los otros dos sistemas. En el caso de las personas sin hogar, la falta de redes en estos primeros niveles suele ser una constante. No obstante, es importante señalar que los mismos autores que trabajan en la teoría de redes plantean que es aún una asignatura pendiente el conocer y profundizar en las redes sociales de aquellas personas que viven en situaciones de exclusión social.

Desde el análisis de redes se propone que los profesionales, ubicados en el sistema de apoyo formal, pueden incidir en los procesos de resolución de la persona, trabajando con los sistemas de ayuda informal natural y organizada. Igualmente, se plantea que apoyando de forma individual a la persona, desde el modelo ecológico, se pueden fortalecer los otros niveles de ayuda.

Como podemos ver, estas aproximaciones nos aportan elementos importantes para nuestra intervención. Si hasta este momento habíamos enfatizado el trabajo individual del acompañamiento social y su relación con las rupturas de los mundos vitales de las personas sin hogar, estas propuestas teóricas nos llevan al terreno de las *rupturas de los mundos relacionales* contempladas en la propuesta de García Roca. Como hemos argumentado, los acercamientos ecológicos mantienen que el comportamiento del sujeto está en función de su relación con el medio en el que se desenvuelve la persona.¹³

En esta dirección, García Roca ubica uno de los ejes explicativos de la exclusión en la pérdida de los apoyos sociales y comunitarios, necesari-

rios para proteger y prevenir a las personas más vulnerables de caer en el círculo de la marginación. Así, aunque trabajemos principalmente con la persona, no podemos obviar que el trabajo comunitario es una de las bases principales sobre la que sustentar la intervención individual.

Si bien en despacho se suele trabajar con la persona y a veces con otros individuos allegados a ella, en una intervención más amplia, solemos trabajar con el apoyo del entorno de la persona, tanto directa como indirectamente. En calle, por ejemplo, este asunto es más claro, pues en muchas ocasiones contamos con el apoyo de sujetos del entorno de la persona.

Siguiendo a Castel, el tema de la prevención adquiere gran valor cuando hablamos de los vínculos y el apoyo social en la intervención:

En lugar del tema hoy en día abundantemente orquestado de la exclusión, yo preferiría el de la “desafiliación” para designar el desenlace de este proceso [...] hablar de desafiliación, en cambio, no es confirmar una ruptura, sino retrazar un recorrido (Castel, 1997).

Podríamos decir que la desafiliación es una causa y una consecuencia del proceso de exclusión social en las personas sin hogar.

Además, y retomando el concepto de *red social* de Sluzki, podríamos argumentar que la pérdida progresiva de las redes sociales de apoyo, supone a su vez, la pérdida de identidad, de autoestima, de bienestar, de salud y la dificultad para afrontar situaciones de crisis. Conlleva también una progresiva desconfianza en sí mismo y en los demás y un camino directo al aislamiento.

Teoría del apego: la importancia del vínculo en la intervención psicosocial

Ya hemos apuntado que, para que se puedan iniciar procesos de cambio, es necesario ofrecer a la persona un espacio de seguridad y confianza desde el que poder trabajar *sus mundos vitales*. Este espacio se consigue a través de la vinculación y el establecimiento de una referencia en la persona del profesional.

Ésta es la razón principal por la que consideramos que la teoría del apego de Bowlby nos da buenas claves para construir esta vinculación usuario-profesional. Especialmente relevantes nos parecen tres conceptos de su teoría: *la base segura, la conducta de apego y la figura de apego*.

Para Bowlby, la conducta de apego es:

Cualquier forma de conducta que tiene como resultado el logro o la conservación de la proximidad con otro individuo claramente identificado, al que considera mejor capacitado para enfrentarse al mundo (1986).

Esta conducta, claramente observable en la infancia, se desarrolla a lo largo de todo el ciclo vital y, muy especialmente, en situaciones de crisis. Desde esa conducta de apego, "el individuo claramente identificado" constituye la *figura de apego* (Bowlby, 1986, 1988).

El rol de esta figura de apego consiste en:

Ser accesible, estar preparado para responder cuando se le pide aliento y tal vez ayudar, pero intervenir activamente sólo cuando es evidentemente necesario (Bowlby, 1988).

Esta persona de referencia tiene que ser confiable, sensible y empática; en otras ocasiones, "el rol consiste en esperar, pero no por eso es menos vital" (Bowlby, 1988).

Las figuras de apego, a través de la conducta de apego, proporcionan de ese modo una base segura para el individuo. La base segura supone un conjunto de elementos que contribuyen y favorecen que la persona pueda experimentar el atreverse a explorar el mundo, sabiendo que, si lo necesita, puede retornar a una base, concretada en una figura de apego, en la que encontrará seguridad, confianza y escucha.

Desde este planteamiento teórico, se propone que si el profesional quiere ofrecer una relación de ayuda en la que la persona pueda expresar sus pensamientos y sus sentimientos, primero ha de conseguir que ésta sienta algún grado de seguridad en esa relación. Para ello deberá proporcionar esta base de la que estamos hablando, garantizando unas

condiciones de seguridad, estabilidad y confianza. Esto que parece algo tan obvio y sencillo, con el colectivo de personas sin hogar supone un auténtico reto conseguir romper con muchas barreras y desconfianzas, habida cuenta de las experiencias negativas de estas personas y la desafiliación tan marcada en la que suelen estar inmersos. En estos casos, se requiere primero recuperar una mínima estabilidad socio-emocional, que le afecta no sólo en cómo se ve a sí mismo, sino en cómo percibe a los demás y en consecuencia, cómo se relaciona con el mundo exterior. Sólo desde esa mínima estabilidad socio-emocional, podrá crearse la posibilidad real de ser el protagonista de su propio cambio.

*La relación de ayuda*¹⁴

Es importante mencionar aquí que el modelo de relación de ayuda bebe directamente de las fuentes de la orientación humanista y por tanto, se circunscribe a una determinada corriente, a la que nosotros nos adscribimos. No obstante, en este libro utilizamos el término de relación de ayuda para referirnos a la intervención integral que realizamos en el acompañamiento social y en este sentido, le damos una acepción más amplia. Ya hemos manifestado que nuestra propuesta de intervención es ecléctica, basándose en diferentes modelos teóricos de manera integral: corrientes psicodinámicas, sistémicas, gestáltica y cognitivo conductual, entre otros. Por lo que al hablar en este libro de relación de ayuda nos referimos al acompañamiento social en general y no nos circunscribiremos únicamente a este modelo teórico-técnico.¹⁵

No obstante, en tanto que es uno de los principales pilares en nuestra propuesta interventiva, vamos a recoger aquellos elementos que consideramos más definitorios de este modelo.

Desde la perspectiva humanista y en concreto, desde el modelo de la relación de ayuda, se parte de la idea de que la persona es un ser pre-dispuesto al crecimiento y al desarrollo personal, con una capacidad innata de desplegar sus potencialidades en determinadas situaciones y contextos; por tanto, la tarea del profesional debe ser la de facilitar un modo de relación que posibilite, estimule y promueva nuevos pensamientos, emociones y conductas más positivas y adecuadas.

De esta manera, ayudar, más que solucionar un problema específico y puntual que demande la persona en un momento dado, es promover y facilitar la emergencia de procesos internos, creando las condiciones necesarias y adecuadas para que se pueda generar ese impulso innato al crecimiento del que hablaba Rogers. En este sentido, algo central de esta propuesta teórico-metodológica es que la relación de ayuda no consiste en hacer algo por los demás, sino que se pretende inducir a que ellos actúen y se movilicen por sí mismos. Se debe fomentar la autonomía para que asuma la responsabilidad de su cambio y de esta manera se conseguirá que éste sea auténtico y duradero, naciendo de las motivaciones de cada uno y no de las de los demás. En otras palabras, se pretende que el cambio iniciado y mantenido por la persona provenga de dentro y no de fuera.

De manera sintética, podríamos resumir los elementos centrales de la relación de ayuda en los siguientes puntos:

- *Tiene lugar por consentimiento mutuo de los participantes*: no se puede ayudar por obligación ni nadie puede ser obligado a que lo ayuden. Para que sea útil, no puede haber presión ni coerción.
- *En la relación de ayuda se expresa afecto*: el cliente tiene el derecho de depositar en el profesional todos los afectos que surjan, y éste debe estar en condiciones de soportarlos y dar el apoyo necesario. El profesional debe mantener una actitud que garantice la aceptación de la persona, la autenticidad y la empatía en la relación.
- *La relación de ayuda se refiere sobre todo a experiencias y sentimientos*: se centra en experiencias directas y personales que le dan significado emocional e intelectual a los acontecimientos. Lo que se pretende es explorar, reconocer y aceptar lo que la persona es (piensa, siente y hace).
- *En la relación de ayuda se manifiesta la persona al completo*: se respeta al individuo y su integridad. Esto implica sinceridad intelectual y emocional entre los participantes, tanto el profesional como el usuario.
- *La relación de ayuda se da porque la persona necesita un ambiente facilitador para el crecimiento, la obtención de información o la generación de vínculos reparadores.*

– *La persona que ayuda es accesible y se muestra segura*: reconoce para sí sus límites y no mezcla sus problemas con los del usuario ni emplea la intervención para sentirse bien consigo mismo, mostrándose cordial y dispuesto a escuchar.

– *La relación de ayuda es una situación estructurada*: tiene ciertas reglas, límites, objetivos y procedimientos. Exige la existencia de roles y capacidades diferenciadas.

– *La relación de ayuda promueve el cambio*: profesional y usuario aprenden el uno del otro y el resultado es el cambio; es decir, formas diferentes y más adaptativas de pensar, sentir y comportarse, resultado del trabajo conjunto. ✂

NOTAS

(1) A lo largo de las discusiones generadas a raíz de la preparación de este libro, muchas veces se ha debatido sobre la intervención que realizamos. Algunos de los profesionales optan por denominar el acompañamiento social que brindamos como terapia social.

(2) La autora escribe sobre una palabra de uso extendido en el ámbito de lo psicosocial que hace alusión a que el total no es la mera suma de sus partes, sino que adquiere una cualidad diferente. La palabra alemana *gestalt*, de manera general, quiere decir forma y se empezó a emplear en estudios psicológicos sobre la percepción humana.

(3) En todas las Comunidades Autónomas se cuenta con diferentes rentas mínimas de inserción, las cuales pueden variar en cuanto a prestaciones y obligaciones por parte de sus beneficiarios.

(4) No obviamos aquí nuestra responsabilidad como agentes sociales para conseguir este cambio social.

(5) Más adelante hablaremos de la importancia de los valores y el compromiso ético en la intervención psicosocial.

(6) Aunque no es el único en el que nos basamos, pues partimos de un modelo ecléctico en la intervención. En las hojas siguientes describiremos algunos de los modelos de referencia.

(7) Lo que Rogers propone es que para desbloquear la *tendencia actualizante* (desarrollo personal), en aquellos casos en los que, por los motivos que sea, está anclada, es necesario que la persona viva cognitiva y emocionalmente lo que ha sido su vida. Todo ello tiene que darse en un entorno seguro y no amenazante (Rogers, 1966, 2003).

(8) Y cuando esta intervención se apoya en buenos recursos humanos y materiales, mejor que mejor.

(9) Más adelante hablaremos de la importancia que damos a los aspectos emocionales y a la vinculación en la teoría del apego de Bowlby.

(10) Este debate sobrepasa los límites y pretensiones de este libro. Nos interesaba apuntar esta cuestión porque sin duda, es una de las tensiones con las que se encuentra todo profesional preocupado por su praxis. Delegamos, por tanto, este debate a los que durante décadas se han dedicado a estudiarlo, filósofos de la ciencia.

(11) El apartado de teoría de sistemas y el de teoría del apego están tomados en buena medida de otro texto publicado con anterioridad por la asociación Realidades (2001).

(12) En la teoría ecológica de Bronfenbrenner convergen directamente las influencias de la psicología social de Kurt Lewin y la de teoría sobre el desarrollo del individuo de Piaget (Herrero, 2004).

(13) Kurt Lewin, considerado uno de los “padres” de la Psicología Social y autor de gran trascendencia en estas orientaciones teóricas, consideraba que la conducta observada en una persona está en función de la persona y el ambiente: $C = f(PA)$.

(14) Este apartado se basa en los contenidos desarrollados en un documento para la elaboración del curso organizado por la fundación RAIS: *El marco teórico de la relación de ayuda*.

(15) Aunque la influencia del mismo es más que manifiesta. ❧



I. Introducción

II. Definición de la relación de ayuda

**III. Características centrales de la relación de ayuda:
cómo entendemos el acompañamiento social con
personas sin hogar**

Singularidad

Respeto de los tiempos y los procesos

Flexibilidad

Globalidad

Horizontalidad

Baja exigencia

Niveles de intervención

IV. La comunicación

Axiomas de la comunicación interpersonal

V. La relación de ayuda y los procesos de cambio

V.1. La motivación en la relación de ayuda

V.2. Modelo de cambio transteórico de Prochaska y Di Clemente

Etapa precontemplativa

Etapa contemplativa

Etapa de preparación

Etapa de acción

Etapa de mantenimiento

Etapa de recaída o retroceso

V.3. La resistencia al cambio

La ambivalencia en los procesos de cambio

V.4. Algunas claves para favorecer el cambio: la entrevista motivacional

V.5 La crisis

VI. Momentos de la relación

VI.1. El inicio de la relación

Demanda

Acogida

Encuadre

VI.2. La consolidación de la vinculación en el acompañamiento social

Objetivos del acompañamiento social

VI. 3. El final de la intervención: la desvinculación

I. Introducción

Al inicio del segundo capítulo de su libro *El proceso de convertirse en persona* (2003), Carl R. Rogers cuenta la evolución que, como psicoterapeuta sufrió y le hizo orientar su manera de ver los procesos de ayuda. En sus primeros años de carrera, el prestigioso psicólogo, cuando se enfrentaba a algún nuevo caso a atender, se preguntaba “¿cómo puedo tratar, curar o cambiar a esta persona?”. Con el tiempo, esto se fue transformando en otra pregunta bien diferente: “¿Cómo puedo crear una relación que esta persona pueda utilizar para su propio desarrollo?”. Este giro, que marcó toda la formulación teórica de Rogers y que tanto ha influido en el quehacer de un sinnúmero de profesionales de lo psicosocial, tuvo enormes consecuencias¹ (y aún las sigue teniendo). De esta manera ubica la psicoterapia dentro un marco mucho mayor que lo denomina la *relación de ayuda*.²

Por otra parte, este giro teórico también implica entender de manera diferente tanto a la persona como a los procesos de cambio. En este sentido, para el autor, “el cambio sólo puede surgir de la experiencia adquirida en una relación”. Lo que propone Rogers es que la calidad de la relación establecida entre quien ofrece ayuda y quien la recibe es lo que marca y pone “las condiciones necesarias y suficientes del cambio terapéutico de la personalidad”. Así, parte de la siguiente hipótesis:

Si puedo crear un cierto tipo de relación, la otra persona descubrirá por sí mismo su capacidad de utilizarla para su propia maduración y de esa manera se producirán el cambio y el desarrollo individual (2003).

Lo que es decisivo para el cambio, el progreso y desarrollo de la persona, es precisamente la relación. Este sentido amplio de relación es al que nosotros nos adscribimos pues, como ya hemos mencionado, la relación es el marco en el que se desarrolla nuestro trabajo, pero también (y sobre todo) es nuestra principal herramienta. En el segundo bloque ya mencionamos que si bien la relación de ayuda se circunscribe a un modelo teórico específico, el de la tradición humanista rogeriana, nosotros usamos este concepto como sinónimo de acompañamiento social, en el que no sólo bebemos de las fuentes del humanismo, sino también de

otras orientaciones teóricas como son el psicoanálisis, la gestalt, el enfoque cognitivo-conductual, la teoría de sistemas y el enfoque ecológico. De todo esto, extraemos lo que nos resulta más útil para construir nuestro propio modelo de intervención de manera ecléctica e integral.

En este contexto, por tanto, en la influencia de la teoría humanista, pero ampliada con las aportaciones de otras escuelas y corrientes de pensamiento, es desde donde vamos a hablar de la relación de ayuda. En este bloque, nos vamos a centrar en aquellos elementos definitorios de la relación de ayuda con personas en exclusión social, en la importancia de la comunicación y en los procesos y etapas que consideramos fundamentales en todo proceso de cambio.

II. Definición de relación de ayuda

La palabra relación puede tener diferentes significados, dependiendo del contexto en el que sea utilizada. Si recurrimos al diccionario de trabajo social, Ezequiel Ander-Egg la define como:

Toda conexión o vínculo entre dos o más personas o grupos que surge de la interacción que se produce entre ellos (Ander-Egg, 1979).

El establecimiento del vínculo en el acompañamiento social va a ser un elemento decisivo; sin este punto de partida, no podremos ir estableciendo el clima y las condiciones necesarias para que emerja aquello que es importante para la persona y con lo que quiere trabajar.

Si hablamos de relación en el contexto de la intervención psicosocial, nos podemos remitir también a la definición de Sergi Corbella y Luis Botella (2003), para quienes:

La relación es el producto del encuentro entre el terapeuta³ y el cliente, y está influida por las características y la historia personal de cada uno de ellos.

En la relación siempre entran en juego los factores de la historia personal de cada uno de los miembros implicados, en tanto que las características de uno y otro van a definir y re-definir la relación, en *el aquí y el ahora*.

Efectivamente, muchos elementos configuran la relación y hay que tenerlos en cuenta, nos obstante aquí es pertinente matizar un aspecto. En otra parte de este libro ya hemos comentado que en la relación no nos centramos en los problemas o en la situación de la persona, sino que nos acercamos a ella como tal. Podría resultar contradictorio mantener que nos centramos en la persona, aunque admitimos la importancia de su historia y características (y éstas pueden estar marcadas por problemas relacionales serios, de salud mental graves, de adicción...). Sin lugar a dudas, en la relación establecida van a confluír patrones anteriores de relación, modos de actuar, pensar o sentir y éstos pueden ser poco adecuados. Así, tenemos que trabajar con todas estas cosas⁴, no obstante, al hablar de que nos centramos en la persona nos estamos refiriendo al reconocimiento de la misma en el encuentro, en lo que nos puede ofrecer desde sus propias capacidades para comunicarse y sus potencialidades (su motivación para el cambio o la vinculación que se quiere mantener), viendo más allá de una persona etiquetada de tal o cual problema o inmerso en ésta o la otra situación.

A pesar de todas esas circunstancias, vemos a la persona en primer lugar como alguien con capacidades que es capaz de ver en la relación al "otro significativo", a alguien con el que vincularse y establecer esta relación. El cariz o cualidad de la misma se irá construyendo en el día a día, a partir de lo que cada uno vaya aportando y en este proceso de ayuda, tendrán cabida múltiples factores.

Para Jesús Madrid Soriano (2005):

La relación de ayuda es definida como un encuentro personal entre una persona que pide ayuda para modificar algunos aspectos de su modo de pensar, sentir y actuar, y otra persona que quiere ayudarle, dentro de un marco interpersonal adecuado (2005).

En esta definición, por ejemplo, se enfatizan algunos elementos, los cuales le darán unas cualidades específicas al encuentro entre las dos personas.

El primero se refiere a que es "un encuentro personal" y esto se relaciona con lo que acabamos de ver: el reconocimiento del otro como persona y no parcialmente desde su problema. Esto no quiere decir que no

existan diferencias marcadas por la posición de cada uno, sin lugar a dudas existe diferenciación de roles, aunque esto no debe impedir una relación cálida y cercana.

Otro aspecto es que una de las partes “pide ayuda” y la otra “quiere ayudarlo”. Partiendo ya de esta situación, es evidente que existen roles diferentes y por tanto, posiciones en la relación basadas en esta diferencia.⁵ No hay que olvidar entonces que esto es lo que define la relación: una persona que pide ayuda (con una serie de necesidades, de demandas, con algún grado de sufrimiento, de motivación o no para el cambio, con mayor o menor conciencia de sus dificultades y problemas, etcétera) y alguien que está dispuesta a ofrecerla (con sus valores frente a lo que entiende que debe ser la ayuda, con sus habilidades y competencias técnicas y con una posición como profesional de una entidad).

Una característica más a tener en cuenta es que en esta relación, se pide ayuda para “modificar algunos aspectos...” Sin lugar a dudas, quien acude a nosotros lo hace con alguna demanda concreta, ante la percepción de alguna necesidad o problema que quiere solucionar. Esta necesidad puede ser más o menos realista, manifiesta o latente, con atribuciones causales del problema centradas en él mismo o en el exterior. Por tanto, se parte del establecimiento de unos objetivos para “cambiar algo”. Nuestro trabajo como profesionales pasará en este punto por ir definiendo conjuntamente con la persona esos objetivos de intervención e ir negociando y reajustando cuál o cuáles son las demandas planteadas. El problema explicitado inicialmente puede ser uno y conforme se va afianzando la relación, pueden emerger otras necesidades latentes o no reconocidas por la persona. No es infrecuente encontrarnos con personas que acuden a nuestros centros-día argumentando que vienen para “echar una mano como voluntarios” o que nos solicitan una cita para ayudar a un amigo necesitado el cual no ha podido o no ha sido capaz de venir por sí solo.⁶ Lo cierto es que es habitual que esta persona empiece a acudir y a vincularse con nosotros; a partir de aquí, es posible que se redefinan sus necesidades y comience a realizar demandas más puntuales, que tienen que ver con su situación de exclusión y sufrimiento personal.⁷

Desde esta perspectiva es desde la que nosotros entendemos también que la intervención debe ser integral, abarcando los diferentes factores que entran en juego tanto en que una persona acabe en situación de exclusión, como en su identidad y percepción como persona sin hogar.

En palabras del propio Rogers:

Con estos términos quiero significar toda relación en la que al menos una de las partes intenta promover en el otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más adecuada. El otro, en este contexto, puede ser un individuo o un grupo. En otras palabras, podríamos definir la relación de ayuda diciendo que es aquella en la que uno de los participantes hace surgir, de una o ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso más funcional de éstos (Rogers, 2003).

Sin lugar a dudas, en esta definición el autor enfatiza por encima de los demás elementos la capacidad y el fomento de las potencialidades y los recursos de la persona. La relación de ayuda en este sentido es entendida desde la tendencia actualizante de la que habla Rogers y a la que nosotros nos hemos referido en el primer bloque: toda persona tiene un potencial que puede desarrollar si se dan las condiciones adecuadas. Para Rogers, hay tres elementos principales que definen una relación de ayuda, entendida en sentido amplio y no circunscrita al ámbito psicoterapéutico, las cuales ponen las bases de esas condiciones requeridas, a saber: la autenticidad, la aceptación incondicional y la comprensión.

En la fundación RAIS y la asociación Realidades concebimos la relación como un instrumento necesario para la intervención, siendo en sí misma el marco desde el que trabajamos, y la podemos definir como *la interacción entre profesional y persona, marcada por la autenticidad, la empatía y la aceptación incondicional, lo que facilita un encuentro entre ambos, influido por las características e historia personal de cada uno, y en la que se busca como objetivo último y principal, la mayor autonomía posible y la calidad de vida de las personas.*

III. Características centrales de la relación de ayuda: el acompañamiento social con personas sin hogar

Aunque ya hemos hablado de los principios generales de la intervención y en el bloque de *El profesional* hablaremos de sus valores y habilidades, en este apartado nos vamos a detener un momento en aquellas características que más definen nuestra manera de trabajar: el acompañamiento social.

Singularidad

Acabamos de decir que la relación de ayuda supone, al menos, el encuentro entre dos personas, la persona atendida y la persona que atiende, ambas con sus historias y bagajes vitales. Todo esto va a determinar de manera crucial la relación que se vaya creando, siendo única cualitativamente hablando.⁸ En este sentido, nuestro esfuerzo debe ir encaminado a adecuarnos al máximo a las peculiaridades de la relación.

Respeto de los tiempos y los procesos

Hablar del reconocimiento de la persona y la singularidad en la relación, lleva por añadidura reconocer el respeto de los tiempos y de los procesos de cada uno. En tanto que partimos de la premisa de que cada persona es única e irrepetible, la relación tiene que reflejar el respeto constante a las decisiones individuales, aunque éstas no se correspondan con la línea de intervención marcada. Pero esto también tiene su réplica en el otro, ya que igualmente se exige de cada persona atendida el mismo respeto hacia los demás y hacia la labor profesional.

No obstante, es necesario remarcar que los procesos de ayuda con las personas que atendemos no sólo tienen tiempos diferentes para cada caso, sino que se suelen dilatar en el tiempo. En numerosas ocasiones, el primer paso para un pequeño cambio puede demorarse meses e incluso años. Pasar, por ejemplo, de una fase en la que la persona esté tomando conciencia de un problema a otra, en la que se inicie un cambio emocional, comportamental o actitudinal, puede transcurrir mucho tiempo.⁹ En este sentido, nuestro papel en ocasiones puede parecer que se limita a esperar a que se produzca este paso y puede hacer emerger la impaciencia, la frustración y la impotencia.

De ahí la importancia de resaltar la paciencia como un elemento clave en la relación de ayuda, entendido como el respeto a los tiempos, los momentos y los diferentes pasos en el proceso de cambio. Hemos dicho que podemos tener la percepción de que esperamos el cambio, y re-marcamos eso de *aparentemente*, pues realmente no es así. En cualquier caso, se tendría que hablar de *espera activa*, ya que con el establecimiento y mantenimiento de la relación, siempre se sigue trabajando en la dirección de promover este cambio. Como mantenía Rogers, la relación es lo que pone las bases para que se produzca el desarrollo personal. Para fomentar la motivación hacia el cambio es necesario conocer el proceso de la persona y ayudarlo a superar los escollos irremediables en su camino, que sin lugar a dudas, los habrá y esto es bueno hacer-se-lo saber, para que sea realista con su situación y ayudarla a tomar conciencia de ello. Sin lugar a dudas, el trabajo por parte del profesional de su posible frustración es esencial.

En definitiva, es conveniente que veamos nuestro trabajo como una “inversión”, en la que se pueden tener efectos a corto, medio o largo plazo. Es posible que la experiencia de ayuda se materialice en una mejoría en un momento posterior, pues “*el trabajo nunca cae en saco roto*”. Debemos realizar nuestra labor de forma activa y positiva independientemente de los logros o, mejor dicho, relativizando los mismos. En muchas ocasiones nos ha sucedido que después de trabajar intensamente con alguien, esta persona desaparece y no volvemos a saber de ella en mucho tiempo. Transcurrido un espacio de tiempo considerable, vuelve a aparecer y observamos que nos sigue manteniendo como una referencia, pudiendo retomar la relación.

Flexibilidad

Ya hemos hablado también de los problemas que estas personas se suelen encontrar cuando acuden a algunos recursos, los cuales no están adecuados para atender a personas con ciertas problemáticas, perfiles y necesidades, como pueden ser las personas sin hogar. Las serias dificultades por las que pasan hace obligatorio el ofrecimiento de una relación profesional de ayuda que dé cuenta de la diversidad. En este sentido, desde nuestras entidades intentamos adaptar las intervenciones, los recursos técnicos, los espacios y los tiempos a la situación individual

de cada persona. Una muestra de ello es nuestra metodología tanto en los centros-día como en el programa de trabajo de calle.

Globalidad

Lo esencial en este punto es recoger y reconocer la complejidad y la interrelación de múltiples factores, no sólo en los procesos de exclusión, sino también en el desarrollo personal de cada individuo. Al exponer los diferentes modelos teóricos acerca de la exclusión social y de la intervención, hacíamos un claro reconocimiento a la complejidad e integridad de estos elementos en la intervención que intentamos ofrecer desde nuestras entidades.

Por todo esto, la relación de ayuda no puede dejar de ver a la persona en su complejidad e integridad, las cuales trascienden ampliamente los propios procesos de exclusión que puedan afectarles o las patologías que puedan padecer. Insistimos una vez más en la necesidad de actuar en consecuencia, realizando análisis e intervenciones globales consistentes en acompañar a las personas y no a sus problemas específicos.

Si un objetivo central del acompañamiento social es la consecución de la máxima calidad de vida y bienestar posible para la persona, debemos intentar que la ayuda sea lo más completa posible. Es decir, no se trata de ofrecer una ayuda parcial ante una demanda puntual y explícita, sino poner las bases para un desarrollo mucho mayor, en el que implique un cambio de actitud, de valores, de hábitos de cuidado, en definitiva, de estilo de vida en general. Desde este punto de vista, la salud, entendida desde una perspectiva biopsicosocial¹⁰ debe ser una actitud ante la vida y no una meta (Borja, 2004). Así, la promoción de la salud, el bienestar y la calidad de vida debe entenderse desde un cambio en niveles más profundos de la persona. La globalidad de la intervención implica también un cambio o reajuste de identidad por parte de la persona.

Horizontalidad

De igual modo queremos destacar que en la relación de ayuda, por mucho que nos empeñemos, nunca es una relación “de tú a tú”. La persona atendida viene a demandar algo a la persona que atiende, por tanto,

esta situación ya marca unas claras diferencias de posición o roles en la relación. Existe, por tanto, una relación de poder evidente partiendo por el simple hecho de que el profesional tiene un papel específico como profesional que ofrece ayuda y cuenta con determinados recursos y conocimientos para gestionar. No se puede olvidar este aspecto si queremos ser realistas, equitativos y ofrecer una buena intervención, haciendo un buen uso en la gestión del poder que nos otorgan.¹¹

Sin negar la existencia de este poder, la horizontalidad la entendemos no tanto desde la diferenciación de roles, pues obviamente existen; sino más bien como el encuentro entre dos personas iguales en cuanto a valía y potencialidades por desarrollar (aunque las circunstancias sean distintas en uno y otro). En este sentido, ponemos el acento principalmente en la comunicación entre dos personas que, desde sus potencialidades y también sus deficiencias, entablan una relación con unos objetivos comunes y consensuados.

La horizontalidad vendría marcada desde el mismo reconocimiento por parte de las dos personas de un *otro significativo*, independientemente del lugar en el que esté cada cual.¹² En la medida en que seamos capaces de ver en el otro lo que es en sí mismo y no desde sus circunstancias o los problemas que manifiesta tener, si nos atrevemos a ver a la persona que hay detrás de las circunstancias, sean éstas las que sean, sin lugar a dudas nos facilita tener una actitud auténtica y sincera de cercanía hacia el otro. En este sentido hablamos de horizontalidad.

Somos conscientes de que dependiendo de valores y actitudes determinadas, un profesional se puede posicionar por encima de la persona (con prácticas paternalistas o represivas y controladoras) o por debajo (manteniendo una intervención impulsiva basada en la satisfacción inmediata de las “necesidades” de la persona, desde un papel protector y/o salvador). En estos casos, desde luego, la relación y la comunicación interpersonal nunca se establecerán desde esta horizontalidad a la que estamos haciendo alusión. Nuestra propuesta, en este orden de cosas, va dirigida al reconocimiento de cada uno de los participantes de la relación y su capacidad de acción, con sus similitudes y con sus diferencias. El reconocer la diferencia y la variedad, de ninguna manera nos tiene que posicionar ni por encima ni por de-

bajo en una relación, sino entenderla desde la igualdad y desde lo que cada uno puede aportar.

Baja exigencia

Siguiendo a autores como Rafael Aliena (2005), tanto los profesionales como las entidades para las que trabajamos debemos ser exigentes con la relación. Pero esto no significa ser rígidos, no hablamos de exigir en un sentido paternalista, autoritario, o superyoico. Más bien, todo lo contrario: "exigir", desde nuestro punto de vista, se debe entender desde la responsabilidad que como profesionales tenemos en el proceso de ayuda, en el que debemos ofrecer las mejores condiciones posibles para favorecer la motivación, el cambio, la responsabilidad y la autonomía de la persona demandante de ayuda. Ser exigente en este contexto supone demostrar coherentemente que la persona y su proceso nos interesan y preocupan. En la medida en que la persona percibe este interés, lo más habitual es que se movilicen actitudes, comportamientos o emociones que puedan facilitar que se cuide, que mejore, que se tenga y nos tenga en estima. Lo central es que la persona se sienta el centro de la relación y el agente principal de su propio proceso.

Y para conseguir todos estos objetivos, es necesario partir de una metodología basada en la baja exigencia, sobre todo, en los primeros momentos del proceso de cambio de la persona y adecuada a cada uno. Esto puede parecer contradictorio con lo planteado más arriba, pero no lo consideramos así. Esta baja exigencia viene definida por la metodología y no por lo que se le pide a cada una de las partes en la relación de ayuda.

Mucho se habla en la actualidad sobre la baja exigencia y lo que esto supone para la persona y la intervención. Cuando hablamos desde esta perspectiva, no queremos decir que no se le pida o exija nada al usuario. La baja exigencia sobre todo se da en el acceso a los recursos y en el sentido de que la persona establezca y decida hasta qué punto o de qué manera quiere participar en la relación. Sabemos que una de las grandes barreras con las que se encuentran estas personas es la dificultad de acceso y mantenimiento en recursos no diseñados inicialmente para ellos.¹³ En nuestro afán por paliar estas complicaciones,

diseñamos recursos que puedan ser accesibles para ellos, desde la proximidad. La persona va marcando su ritmo y nosotros vamos acompañando desde la cercanía, el contacto continuo y la intensidad en la relación. De esta manera, el acceso y el nivel de participación pueden suponer una baja exigencia para la persona (no exigimos compromisos inamovibles); incluso en nuestros centros-día, en los primeros momentos, no pedimos ningún tipo de dato personal sino que esperamos que sean ellos mismos quienes marquen el momento de “presentaciones formales”.¹⁴ Esto contrasta con la relación establecida, en la que desde esa cercanía, reconocimiento de la persona como tal y la intensidad cuantitativa y cualitativa, se establece un nivel de exigencia importante. A medida que se va afianzando esta relación, también se podrá ir estableciendo y negociando los acuerdos y los límites de la intervención, y siempre estaremos abiertos a revisarlos, evaluarlos y replantearlos, pero siempre desde el respeto a la definición acordada de la relación.

Hablar de baja exigencia también implica asumir la asistencia y la reducción de daños como objetivos de la intervención para aquellas personas más gravemente afectadas, sin renunciar por ello a trabajar intensamente por el reconocimiento y la activación de las capacidades personales. Sabemos la dificultad de muchos de estos procesos, en los que el cambio es especialmente lento y si bien, no nos sentimos cómodos hablando de cronidad (en la que no creemos, por otra parte), no se puede negar ese componente que dilata muchos de estos procesos de exclusión. No obstante, en ningún caso se realizan acciones que contribuyan a negar la existencia de la persona, a sustituirla o invisibilizarla.¹⁵

Niveles de intervención

Urie Bronfenbrenner (1987) en su *Ecología del desarrollo humano* enfatiza la interacción entre persona y ambiente y nos habla de distintos contextos o sistemas: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema.¹⁶

Desde esta perspectiva, los cambios no provienen únicamente desde los procesos psicológicos individuales, sino de diferentes niveles en los que podemos actuar, dependiendo de los casos. Un cambio en un sistema interconectado con otros, lleva irremediabilmente al reajuste y cambio en

uno o varios de los demás sistemas. Desde esta perspectiva es desde la que entendemos la necesidad de trabajar desde distintos niveles.¹⁷ La intervención puede abarcar varios niveles a la vez de manera complementaria o también se puede concretar en uno de los niveles, por ejemplo, el individual, pero estaríamos hablando de una intervención comunitaria si se considera y reconoce de manera explícita la existencia de esta interconexión entre subsistemas (Gómez del Campo, 2002). Es en este sentido en el que entendemos el acompañamiento social, pues, aunque se trabaje con la persona, siempre se trabaja en relación a sus entornos.¹⁸

Por otra parte, un reto presente en todas y cada una de las intervenciones es poder contribuir en un contexto más amplio, con objeto de participar como agentes sociales en las transformaciones sociales necesarias que permitan una sociedad sin excluidos, más justa, democrática y participativa. Sin lugar a dudas, la intervención no puede circunscribirse únicamente a un plano de la realidad, habida cuenta de la complejidad de los procesos de exclusión social.

IV. La comunicación

Si nuestro principal objetivo cuando nos llega una persona susceptible de recibir ayuda es establecer un vínculo, a partir del cual podamos ir estableciendo las bases del acompañamiento social, la comunicación adquiere una importancia capital. No en vano, al hablar de las habilidades básicas del profesional en la relación de ayuda, pondremos especial atención a la comunicación en el encuentro interpersonal. Sin una adecuada comunicación, no tendría lugar ni sentido el acompañamiento social.

Siguiendo a varios autores (Madrid Soriano, 2005; Costa y López, 2006), compartimos la idea de que la relación de ayuda es un proceso de comunicación interpersonal y por tanto, se rige por los mismos principios y mecanismos que cualquier interacción en el que intervienen dos o más personas.

Estamos de acuerdo con Madrid Soriano (2005) cuando afirma que:

La interacción entre Agente de ayuda y el Ayudado no es un proceso de comunicación cualquiera, sino que está dotado de unas características tan especiales que le hace gozar de una situación

de privilegio dentro del amplio mundo de la comunicación interpersonal. A esto contribuye, eficazmente, la naturaleza de la relación de ayuda, los objetivos que persigue, el nivel de motivación de los participantes, la profundidad de los intercambios, el contexto de intimidad en el que se realiza, etcétera.

Sin lugar a dudas, la relación de ayuda representa un contexto fundamental y de valor innegable en el estudio y entendimiento de los procesos de comunicación.

Pero antes de seguir adelante en el tema, vamos a definir para estos fines la comunicación como:

El proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro (Madrid Soriano, 2005).

Y para hablar de las características más importantes de la comunicación en el contexto de la relación de ayuda, vamos a remitirnos principalmente a la Teoría de la Comunicación planteada por Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) a finales de la década de los sesenta y que ha sido una referencia obligada en los estudios de la comunicación humana.

Estos autores sitúan la comunicación desde la óptica sistémica, en la que la comunicación se concibe como un proceso complejo de interacción entre las diferentes partes del sistema. En el intercambio interactivo nos podemos encontrar con el emisor que expresa algo (un mensaje) a alguien (uno o varios receptores) en una situación determinada (el contexto). En este sistema, cualquier cambio de una parte influye en las demás y la comunicación actúa como mediadora entre las partes y da origen a una relación significativa entre las personas que lo forman influyendo en sus conductas. Orientaciones teóricas que podríamos denominar *construccionistas* (Gergen, 1996; Gergen, 2006; Wetherell y Potter, 1996) van más allá con el lenguaje, reconociendo que éste no sólo es un medio de comunicación y por tanto, de mediación entre personas (las cuales lo utilizan para comunicarse), sino que hablan del lenguaje y el discurso como aquello a partir de lo cual se crea la realidad social. El mismo lenguaje,

la manera de utilizarlo, las funciones que desempeña y las relaciones de poder que en sí mismo genera entre las personas (por ejemplo, entre una *persona sin hogar* y un *profesional de lo psicosocial*), crea el contexto desde el que se tiene que entender la relación.¹⁹

Axiomas de la comunicación interpersonal

Desde la Teoría de la Comunicación de Watzlawick, Beavin y Jackson (1991) se plantean cinco axiomas fundamentales de la comunicación humana, los cuales suponen para nosotros herramientas básicas de gran utilidad a tener en cuenta a lo largo de toda la relación de ayuda profesional:

1.- Es imposible no comunicar. Desde este presupuesto, toda persona que se encuentre en una relación con otra, por mucho que no quiera comunicarse, esto no es posible, pues toda conducta en una situación de interacción es comunicación. En este sentido, el individuo puede o no decidir si se comunica de una u otra manera, si lo hace de forma más adecuada o no, pero siempre estará comunicando algo. Así, la conducta se concretará a través de un medio con contenido verbal o no verbal, pero sin lugar a dudas transmitirá un mensaje que interacciona con el receptor y determinará en algún grado o sentido su comportamiento.

En este sentido, el profesional debe saber leer lo que la persona le dice de múltiples maneras, e incluso en aquellos momentos de bloqueos o negaciones en los que la persona o no quiere o no puede hablar. Siempre está en juego un contenido que hay que saber entender.

Javier se marchó de la pequeña ciudad en la que vivía para terminar definitivamente la relación con su padre. Después de años de falta de entendimiento, decidió romper con su vida familiar. Optó por ir a una gran ciudad, en la que nadie le conociera y poder pasar desapercibido. A su llegada a la ciudad pasó días deambulando por las calles hasta que encontró un pequeño parque que le resultó agradable, rodeado de setos y un banco cubierto por adelfas en el que comenzó a dormir y en el que pasaba todo el día tomando el sol. Pasaban los días y él quería seguir en su anonimato y soledad; quería que el mundo le dejase en paz. Si en algún momento detectaba que alguien se acercaba, ya se encargaba él de desaparecer.

Sus necesidades más básicas las cubría sin recurrir a nadie, pues aún le quedaban ciertos ahorros y se aseaba en un baño público cercano al parque. En una ocasión, después de dar un paseo y volver a su banco, se encontró que le habían dejado en su lugar habitual unas zapatillas, un abrigo y una manta; alguien le había dejado esas cosas sin conocerlo. Al llegar la noche y el frío, decidió hacer uso del abrigo y la manta. Transcurridos unos días, se encontró en el mismo lugar con una bolsa de bollos y una persona que pasó cerca de él le ofreció unas monedas sin mediar palabra. A partir de este momento, Javier empezó a percatarse de que la gente del entorno le empezaba a observar y a relacionarse con él de manera extraña, pues no eran más que desconocidos con los que no había cruzado palabra. Ese mismo día, al darse cuenta de que no podía permanecer totalmente incomunicado, decidió marcharse del parque en busca de otro lugar donde le dejaran tranquilo. A pesar de su soledad y aislamiento querido, con su sola presencia, su comportamiento y actitudes, Javier estaba transmitiendo información acerca de su situación a las personas que paseaban por el parque. A pesar de no querer comunicación con nadie, ésta es inevitable, en uno u otro sentido.

2.- Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y otro relacional.

Toda la información que se transmite en el mensaje, ya sea consciente o inconsciente, abarca dos dimensiones diferentes: una hace referencia a lo que la persona pretende decir (o no decir), con las consecuencias que esto conlleve en el interlocutor; la otra se refiere a la manera en que la persona se relaciona con el otro. En otras palabras, la primera hace alusión al contenido mismo de lo que se quiere transmitir acerca de algo, y la segunda se refiere a la forma en que la persona vive la relación establecida. Así, Watzlawick *et al* (1991) hablan de que toda relación tiene un aspecto de contenido y otro relacional, y cada uno responde a necesidades diferentes en el proceso de comunicación. Todos tenemos necesidad de comunicar cosas, pero también de relacionarnos de determinada manera, según nuestro interlocutor, nuestro estado, las circunstancias... Las dos dimensiones son esenciales en la interacción.

Estos aspectos tienen consecuencias diferentes, que el profesional de la relación de ayuda debe conocer y manejar adecuadamente. En el caso de los contenidos, se puede recurrir a una comprobación de la informa-

ción para confirmar la veracidad de la afirmación. Mientras que si en el nivel de la relación hay desajustes, es preciso recurrir, entre otras cosas, a la metacomunicación²⁰ para abordar los motivos que los genera. En definitiva, es importante tener presente el qué se transmite, pero también el cómo, porque esto nos hablará de la relación existente entre ambos, profesional y usuario. En este sentido, Campanini y Luppi refieren que:

Cuanto más espontánea y sana es una relación, tanto más el aspecto relacional abandona el trasfondo y adquiere importancia el contenido (Campanini y Luppi, 1991).

Rosa atendía a Luis desde hacía medio año. Solía verle cada dos meses y tener las entrevistas hacia media mañana. Rosa observaba que la relación era buena, que Luis se mostraba como un hombre cordial. Le extrañaba que, aunque sabía que Luis vivía la mitad del mes en un centro de acogida, éste no manifestaba en su contenido verbal nunca necesidad o dificultad alguna. Y en las dos últimas entrevistas le había observado más deteriorado. Decidió abordar con Luis cómo veía ella la relación que mantenían. Le citó a primera hora. Rosa se alegró de haber hablado de esto porque se llevó una sorpresa. Luis le dijo que ella era muy amable cuando cada entrevista le preguntaba cómo se encontraba, pero que él no quería molestarla, ni darle más preocupaciones porque siempre la veía muy agobiada en sus encuentros, recibiendo llamadas en mitad de la entrevista y con muchos papeles en mitad de la mesa. Rosa vio claro que su mensaje no verbal en el contenido dificultaba una relación mayor de confianza en la que cupiese más intimidad y la manifestación de dificultades. El cómo se estaba transmitiendo la información estaba siendo decisivo en el tipo de relación establecido. La actitud de Rosa acabó determinando cómo Luis se sentía y comportaba en cada cita, aunque la comunicación fuera correcta y adecuada.

3.- La naturaleza de la relación depende de la puntuación de las secuencias de la comunicación entre los comunicantes. En la interacción entre dos personas las influencias son mutuas, siendo difícil de establecer las causas y los efectos, pues cada uno de los participantes en la comunicación pueden tener una percepción diferente de lo que causa su comportamiento. Los autores ponen el ejemplo de un matrimonio con problemas maritales, donde cada uno interpreta su comportamiento en

relación al de su pareja, llegando a establecerse un círculo vicioso: “yo me comporto de forma pasiva porque mi mujer me regaña”, refiere el esposo; mientras que la mujer asegura que “ella le regaña porque se muestra pasivo en la relación”. En este ejemplo observamos cómo en una cadena de secuencias de mensajes una información puede ser un estímulo para el siguiente comportamiento, pero también una respuesta del anterior.

En este sentido, las sucesivas secuencias en la comunicación que se establecen entre profesional y usuario van conformando un esquema de relación, dándole forma y sentido al intercambio de información. Cuando este esquema se vuelve permanente, se puede llegar a construir un modelo típico en la relación, siendo difícil un cambio en la misma, a no ser que tomemos conciencia de las secuencias que siempre se repiten.

Una vez establecido este patrón de relación, la dinámica de la interacción queda condicionada. Así, por ejemplo, si se ha generado una dinámica de desconfianza ante lo que el usuario ha interpretado como un acto de invasión de su intimidad por parte del profesional y ésta ha interpretado su comportamiento como una ocultación de información, la secuencia de sucesivas informaciones puede verse afectada seriamente. Cuando es así, reconstruir modelos diferentes en la relación de ayuda es costoso.

Estos modelos de relación en ocasiones son traídos por el propio profesional, contribuyendo, en cualquiera de las dos partes, a la *profecía autocumplida*²¹, definida por los autores de la teoría de la comunicación como una disfunción de este axioma. Veamos un caso en el que el profesional, a partir de unos prejuicios, marca un modelo de relación que acaba confirmando su idea inicial acerca del cliente.

José le contaba a su compañero de trabajo la impresión que le causó la persona que había llegado días atrás al centro-día: “Antes de ayer me vino a acogida un mendigo, el cual olía un poco a alcohol y por su aspecto sucio y su mirada huidiza, me hizo pensar que tenía algún problema de salud mental. No me causaba buena sensación y lo he atendido en el pasillo, me daba la impresión de que no se quería quedar por mucho tiempo. ¡Si es que no quería nada! Yo le he preguntado dónde está empadronado y si bebía, porque me olía, él no me ha que-

rido contestar. Para poder tramitarle lo que me pedía le he dicho que en la próxima cita me traiga una vida laboral. Hoy tenía cita con él y ¿crees que ha venido? Nada, nada, si es que era de éstos que están en la calle, fatal". La historia queda inacabada, pero es fácil pensar que la propia reacción del profesional haya generado algún comportamiento en la persona, optando por no acudir nuevamente.

4.- Comunicación verbal y analógica. Para estos autores, la transmisión de mensajes en la interacción se realiza a través de dos lenguajes básicos y complementarios, el verbal y el no verbal. Por un lado, la comunicación es verbal cuando se nombra una cosa por medio de la palabra; por el otro, cuando se utilizan otros medios como la expresión del rostro, la postura, la mirada, los gestos, la inflexión de la voz, la secuencia, el ritmo, y la cadencia de las palabras, etcétera, estaríamos hablando de lenguaje no verbal o analógico.

Como es de suponer, el lenguaje no verbal puede darnos buenos indicios acerca del aspecto relacional (la forma de transmitir) del que hablábamos hace unos momentos, en definitiva, del contexto. El lenguaje verbal se relaciona más con lo que uno quiere o no decir (es decir, el contenido del mensaje), sea esto cierto o falso, o interpretado de la manera que sea por el otro.

Cuando el trabajador social llegó a su despacho, María del Carmen ya lo estaba esperando hacía veinticinco minutos. Para no perder más tiempo, Carlos se sentó, tomó su expediente y revisó la documentación que días atrás le había solicitado. Carlos iba comentando los pasos a seguir y le iba preguntando cómo se encontraba y qué tal le había resultado la recolección de esa información. Carmen, de manera cortante pero correcta le iba respondiendo a todo lo que él le iba preguntando. Carlos no le dio la mayor importancia y siguió preguntándole, ahora sobre su estancia en el albergue y las dificultades que había encontrado. Carmen, para ese entonces, se mostraba poco habladora, con largas pausas, con un tono de voz más bajo de lo habitual en ella y con una expresión de preocupación. Ella le iba contando, a pesar de todo, cómo había pasado la semana. Carlos, no ajeno a las claves no verbales que le estaba transmitiendo, decidió volver a retomar la entrevista y ocuparse de lo que estaba sucediendo en ese momento.

La comunicación verbal transmite difícilmente elementos relacionales (aunque por supuesto, también lo hace). Hay palabras para definir objetos, pero cuando se intentan comunicar emociones, éstas nos pueden salir mejor y de forma más natural con la expresión del cuerpo, que con palabras concretas. La comunicación no verbal, al carecer de elementos objetivos de sintaxis, tiene cierta ambigüedad y dificultad para decodificarla. Por ello, es necesario que intentemos garantizar en nuestra comunicación una correcta retroalimentación y que garanticemos la coherencia y la autenticidad.

La retroalimentación y la devolución de información son importantes en todo el proceso comunicativo, pues garantizan una información de ida y vuelta entre emisor y receptor. Así, por ejemplo, nos puede servir para contrastar con el emisor los contenidos no verbales que nos llegan o para poder aclarar el significado de los verbales. De este modo, ajustaremos mejor lo que estamos diciendo y entendiendo. Si iniciamos nuestras entrevistas con diez minutos de retraso es bueno que aclaremos con la persona a la que atendemos a qué se ha debido este imprevisto, con el objeto de evitar otras interpretaciones. De igual modo, si la persona llega tarde a la entrevista es bueno que antes de hacer hipótesis le preguntemos a qué se ha debido.

5.- Todos los intercambios de comunicación son simétricos o complementarios, según se basen en la igualdad o en las diferencias. Con este axioma lo que los autores quieren apuntar es que en la relación, la posición que cada uno de los miembros adopta y el uso que hacen del mensaje pueden definir un tipo u otro de relación. De esta manera, la interacción que se establece a partir de una comunicación puede describirse como simétrica o complementaria. En el primer caso, “los participantes tienden a igualar su conducta recíproca, y así su interacción puede considerarse simétrica” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991). Un ejemplo de este caso sería la relación que se establece entre dos compañeros de trabajo, los cuales se relacionan desde el respeto y la confianza. El mensaje de uno y otro y sus respectivos comportamientos estarían en la misma sintonía y equivalencia. En el caso de la interacción complementaria, “la conducta de uno de los participantes complementa la del otro, constituyendo un tipo distinto de gestalt” (Watzlawick, Beavin y Jackson, 1991). En la rela-

ción complementaria nos encontramos con dos posiciones distintas, las cuales se encajan mutuamente. Un ejemplo podría ser el de un jefe frente a uno de sus empleados; debido a esta diferencia de posición, el jefe puede mostrarse dominante y controlador y el empleado sumiso y obediente. En este caso, se estaría dando una relación de complementariedad, pues el papel de uno es reforzado y mantenido por el del otro en un contexto determinado. Los autores aclaran en este punto que no se trata de ver si este proceso es bueno o malo o implica fortaleza o debilidad, sino que lo importante es que, de cara al proceso de comunicación, cada una de las partes se comporta de tal manera que presupone la conducta del otro, definiendo así la relación.

Siguiendo a estos autores, una posible disfunción que puede aparecer en la relación y que se relaciona con este axioma es aquella que se denomina escalada simétrica, en la que se produce una situación de competencia mutua entre las partes.

Es fácil que el que recibe una descalificación trate de devolverla, siempre que le sea posible. Es muy probable que ésta actué como chispa que provoca una escalada simétrica. El efecto práctico es que invalida la relación (Campanini y Luppi, 1991).

Israel es atendido por Rafael desde hace cinco meses. Rafael ha gestionado la renta mínima y le ha derivado a un recurso residencial en el que Israel dice sentirse más tranquilo y mejor de salud. Ese día llega a la entrevista descalificando desde el principio la profesionalidad de Rafael, planteando que a costa de pobres como él, todos los trabajadores sociales comen y tienen una "casita calentita". Rafael se siente ofendido y enfadado, piensa "con todo lo que yo he hecho por este hombre...". Y entra en escalada con Israel, cuestionando sutilmente el uso que hace de la renta mínima y que quizá podría organizarse mejor económicamente si se gastara menos dinero en tabaco y de paso, podría ir pensando en dejar el recurso residencial en el que se encuentra. La escalada continúa y ambas partes cuestionan y descalifican la posición del otro. Israel se levanta y se marcha de la entrevista.

Hemos indicado que en cada uno de estos axiomas pueden darse disfunciones. Cabe apuntar que hay otras situaciones en las que la confu-

sión en la relación no es intencional. Es el caso de lo que los autores de la teoría de la comunicación denominan paradojas. En ellas, la confusión es inherente a la estructura misma del mensaje. Por lo tanto, hay que estar atentos a estos posibles desajustes e interpretaciones erróneas de la comunicación.

V. La relación de ayuda y los procesos de cambio

El crear un espacio de seguridad no tiene otro sentido más que favorecer los procesos de cambio que lleven a la persona a mejorar su calidad de vida, su autonomía y capacidad de autodeterminación. En otras palabras, lo que se pretende es generar cambios que favorezca el *empoderamiento* de cada una de las personas con las que trabajamos. En este proceso, la motivación juega un papel de especial relevancia, pues sin ésta, no se podrían garantizar cambios sólidos y permanentes en los interesados. En este sentido, tenemos experiencia suficiente para afirmar que si el cambio no se sustenta en una motivación intrínseca por parte de la persona, éstos no llegarán a afianzarse, sobre todo, teniendo en cuenta los serios problemas con los que estas personas tienen que enfrentarse cada día.

Hemos sido testigos en muchas ocasiones de retrocesos considerables en personas que decidieron dar un paso decisivo cuando no estaban preparados y no tanto por ellos mismos, sino por la consideración hacia alguno de los profesionales. Sin lugar a dudas, la relación, creada desde la vinculación, es fundamental para crear ese contexto de seguridad desde el que impulsar el cambio, pero si éste viene exclusivamente de motivaciones externas, por ejemplo, de la consideración de la persona hacia el profesional o la entidad (“no os puedo fallar, me habéis ayudado tanto que tengo que cumplir”), será más complicado afrontar las vicisitudes y problemas que irremediamente se encontrará en este camino. Con esto no negamos que el reforzamiento por parte de personas significativas no sea importante, pues aporta un motor de cambio de gran envergadura, pero si la persona no cuenta con una motivación propia, el proceso se hace mucho más frágil y existen más riesgos de retrocesos y recaídas.

Como veremos, las recaídas son consideradas como algo normal y propio del proceso de cambio, por lo que hay que verlas como parte integrante de todo el proceso. En tanto que es una parte más del proceso,

es importante conocer los factores que la pueden originar o que la pueden prevenir. Y sin lugar a dudas, el contar con una motivación intrínseca sólida, sin lugar a dudas es un factor de “protección” ante estas recaídas. Reconociendo la importancia de la motivación en la relación de ayuda, vamos a dedicar un espacio de este bloque a los factores que la determinan y caracterizan.

V. 1. La motivación en la relación de ayuda

Al hablar del marco teórico de referencia, usamos conceptos tales como *la ideología de lo inevitable*²², de García Roca, o el de *la indefensión aprendida* (Seligman, 2000), para hacer referencia precisamente a ese sentimiento generalizado de impotencia ante la imposibilidad de poder cambiar la situación, condicionando seriamente la motivación necesaria para que la persona pueda iniciar algún tipo de cambio.

Para que el cambio se produzca, es necesario que exista un reconocimiento de la necesidad del mismo por parte de la persona, que visualice la existencia del problema o su situación en general y que desarrolle y ejercite sus propias capacidades y recursos sociales que le permitan sustentar el cambio a iniciar.²³

En este sentido, la motivación la entendemos como uno de los principales recursos personales que garantizan el afrontamiento de la situación. No es el único, sin lugar a dudas, pero adquiere un valor central, en tanto que podríamos decir que se trata del elemento *energético* para el cambio.

Aunque no ocurre siempre, es muy probable que cuando la persona acude a nosotros a solicitarnos una cita, es porque algo se ha movilizad o en él (aunque se trate únicamente de un primer momento en la fase de precontemplación) y por tanto, cuenta con cierta motivación. No obstante, ésta no sólo la tiene que traer la persona, sino que el profesional debe promoverla a lo largo de todo el proceso y la relación en este sentido, da herramientas muy necesarias.

Para poder dar cuenta de los procesos de cambio, vamos a basarnos en la obra *La dinámica del cambio planificado* de Lippitt, Watson y Westley (2001). Estos autores diferencian dos tipos de fuerzas capaces de

umentar o disminuir la disposición de una persona al cambio: fuerzas de cambio y de resistencia:

Una fuerza de cambio se origina en cualquier aspecto de la situación que aumente la disposición del sistema cliente a realizar un cambio propuesto. Una fuerza de resistencia se origina en cualquier aspecto de la situación que reduzca tal disposición. Cada uno de estos tipos de fuerzas puede ser racional o irracional, reconocido o no reconocido, general o específico [...] (Lippitt, Watson y Westley, 2001).

Estas fuerzas son representaciones de motivos, capacidades y factores situacionales que influyen en la conducta de la persona. Pueden manifestarse de forma diferente al principio de la relación, durante el proceso o en los momentos finales de la misma. En algunas ocasiones, sólo tienen que ver con el proceso individual de la persona, pero en otras surgen también de la interdependencia entre los diferentes sistemas (la propia persona, el agente de cambio²⁴, la institución o la comunidad).

Al hablar de la motivación para el cambio, no hay que olvidar que todo proceso de esta índole suele generar diferentes reacciones en la persona, como angustia, inseguridad o miedo. Todo cambio, además, siempre va acompañado de alguna pérdida, en el sentido de que para poder cambiar, la persona tiene que elegir entre las opciones posibles y renunciar a algo valioso, considerado esencial o que de alguna manera le reconforta y le da cierta tranquilidad. Sin lugar a dudas, el cambio puede asustar. Pero también el cambio puede propiciar alegría, sorpresa e ilusión en función de las diferentes expectativas que se vayan representando. Ambas fuerzas, de cambio y resistencia, se convierten de esta manera en elementos fundamentales para entender el comportamiento de la persona, y en ocasiones serán trascendentes o vitales en todo el proceso, pero sobre todo, siempre serán contradictorias.

Aunque es difícil separar todos estos factores, pues están estrechamente interrelacionados, vamos a citar aquéllos que con mayor frecuencia nos encontramos en los procesos de cambio y que tenemos que tener muy presentes (Lippitt, Watson y Westley, 2001):

Necesidad de cambio: tiene que existir en la persona una conciencia de dificultad, así como un deseo de cambio para cubrir alguna necesidad. Y en este sentido, debe contar con cierta esperanza de que el cambio es posible realizarlo (y que va a poder contar tanto con referencias propias como con la ayuda externa necesaria).

Negociación de acuerdos: en este punto es fundamental contar con una definición compartida del problema, así como un acuerdo consensuado de cuáles son las expectativas, el cambio que se espera, las posibilidades de cada parte y lo que cada cual tiene que aportar.

Intervenciones para el cambio: nos estaríamos refiriendo a aquellos actos necesarios a realizar por ambas partes para la consecución con éxito de los cambios propuestos.

Interferencias: En la relación de ayuda orientada al cambio también nos vamos a encontrar con resistencias que dificulten el proceso y éstas pueden proceder del agente de cambio, de la persona atendida, de factores externos o de la intersección de algunos o todos de estos elementos. La interferencia en sí misma no se opone específicamente al objetivo de cambio planteado y planificado, pero sí lleva consigo que la motivación para el cambio se desvíe de tal objetivo. En esta línea, el trabajo del profesional es fundamental para ir ajustando las expectativas con la persona en función de las circunstancias y por supuesto, trabajar que se vayan generando en torno a la consecución del objetivo.

V. 2. Modelo de cambio transteórico de Prochaska y Di Clemente²⁵

El proceso motivacional por el que una persona decide iniciar un cambio es muy complejo, entrando en juego múltiples factores tanto emocionales como cognitivos, conductuales y relacionales.

Desde diferentes disciplinas, como la Psicología, se han ofrecido diversos modelos para explicar el cambio y las diferentes fases por las que pasa una persona. Nos ha parecido adecuado utilizar la propuesta de Prochaska y Di Clemente (Prochaska, Di Clemente y Norcross, 1994), modelo que inicialmente surgió para explicar el cambio en otro contexto diferente al de las personas sin hogar, pero que consideramos que aporta elementos impor-

tantes que nos son de gran utilidad a la hora de enmarcar los procesos motivacionales y de cambio.

Inicialmente, esta propuesta teórica surge en el ámbito del tabaquismo, para poder explicar los procesos de abstinencia; con posterioridad se empezó a utilizar para fomentar y promover hábitos saludables como el ejercicio físico, la alimentación, etcétera; y en otro momento posterior se empleó en el tratamiento de otros consumos como el alcohol. En la actualidad, con distintas modificaciones, se está aplicando en el estudio de los diferentes estilos de vida. Aunque la realidad de las personas sin hogar es muy compleja, este modelo nos aporta principalmente una manera de entender el proceso de cambio de manera dinámica, en la que se pueden identificar distintas fases y donde es posible intervenir y dar cuenta de lo que está ocurriendo en cada momento.

Efectivamente, este modelo se concibe como una alternativa a esas otras propuestas en las que el cambio se entiende como algo más estático. En cambio, Prochaska y Di Clemente proponen un modelo basado en distintas fases que, aunque no son totalmente identificables o separables, si nos ofrecen pistas para poder intervenir en cada momento; así entendido, la persona se mueve en un continuo, pasando por los diferentes estadios, dependiendo de muchos factores. En otras palabras, parten de la idea de que el cambio se produce a través de una sucesión de etapas (el cuándo), con unos procesos (el cómo) y con unos niveles de cambio (el qué).

Respecto a las etapas (el cuándo se produce), estos autores nos hablan de las siguientes etapas:

Etapa precontemplativa

En este momento inicial, la persona no considera necesario el cambio, pues no existe conciencia de problema alguno. Esta situación nos la podemos encontrar en gente a la que vamos a visitar a calle, las cuales no han decidido iniciar ningún cambio (por las razones que sean); o en aquellas otras personas que acuden en cierta medida obligadas o coaccionadas por familiares o amigos próximos y cuya demanda planteada, la persona no la vive como un problema o dificultad, a pesar de poder reconocer el sufrimiento que le genera la situación (por ejemplo, un problema de adicción al alco-

hol). En estos casos, es importante asegurar el contacto frecuente, tratar de forma respetuosa y empática a la persona, devolviendo una valoración profesional acerca de los *pros* y los *contras* que supone esa situación para la persona y su entorno. También debe ofrecerse la posibilidad de volver a conversar sobre el problema en próximas citas, buscando posibles alternativas y maneras de entender lo que está ocurriendo.

Etapa contemplativa

En esta fase, el cliente empieza a contemplar de manera más sólida y clara la necesidad del cambio y puede tener pensamientos y sentimientos relacionados con la posibilidad del cambio y lo que esto le podría suponer de positivo en su vida. No obstante, la persona todavía no ha desarrollado un compromiso firme y no ha hecho nada objetivo al respecto. Un buen número de las personas que acuden a diario a nuestros despachos o nuestros centros-día se encuentran en un estadio similar a éste. Es en esta situación en la que el vínculo y contar con una referencia adquieren un valor esencial.

Etapa de preparación

Este estadio se caracteriza principalmente por la toma de decisiones, pues ya nos empezamos a encontrar con una persona que se propone hacer algo para cambiar la situación y así, poder pasar a la acción concreta. Los clientes, que se encuentran en este momento, realizarán un intento serio por cambiar algún aspecto, aunque sea en el futuro más inmediato, tomando la decisión de emprender una serie de pasos. Esta etapa representa un momento ideal para poder plantear alternativas de intervención y consensuar objetivos de trabajo y sobre todo, para afianzar y reforzar el acompañamiento social que se empieza a definir más nítidamente en estos momentos. Aquí pueden darse cogniciones, emociones y comportamientos con relación al cambio que hay que saber manejar. Son éstas las personas con las que es posible comenzar de inmediato el proceso de mejora.

Etapa de acción

Aquí, la persona ya ha empezado a actuar y ha iniciado cambios, con o sin ayuda del profesional, sean éstos más o menos explícitos y que

afectan más o menos a su relación con el entorno. Es decir, el cambio se empieza a concretar en acciones. Por ejemplo, la persona ha empezado a gestionar su empadronamiento o ha iniciado un tratamiento para una seria afección pulmonar que tenía descuidada.

Etapa de mantenimiento

La persona intenta conservar los logros manifiestos y significativos alcanzados en el estadio anterior, previniendo un posible retroceso o recaída. Por ejemplo, un usuario que se empeña en cuidar las relaciones con sus compañeros, tras conseguir una plaza en un piso tutelado; o evitar el consumo de sustancias tóxicas una vez iniciado un tratamiento prescrito por la psiquiatra. En suma, es una continuación activa del cambio indicado en la fase anterior.

Etapa de recaída o retroceso

Una recaída o retroceso ocurre cuando, por alguna razón, las estrategias personales y sociales que permitían este mantenimiento, fallan. Además, esto puede producirse tanto en el estadio de acción como en el de mantenimiento.

Durante muchos años esta fase fue entendida como el fracaso de la intervención, pero posteriormente se observó que, en el caso de las adicciones, es algo frecuente y que, por tanto, debía integrarse como una etapa más dentro de todo el proceso. Las fuerzas de cambio y de resistencias juegan aquí un papel central. Éstas podían provenir de la persona, el profesional, la interacción o el contexto.

Reconociendo el cruce de variables en la ecuación de la exclusión, no podemos más que entender estos retrocesos como una parte más de todo el proceso hacia la inclusión, de la misma manera que apuntaron estos autores para el caso de las adicciones.

Si bien debemos evitar por todos los medios estas recaídas o retrocesos en el acompañamiento social, en el momento que se produzcan, podemos aprovecharlos como una experiencia más que le servirá a la persona para conocerse más y evitar posibles futuros errores. En definitiva, debemos transmitir la idea de que, como parte del proceso, la recaída

debe recuperarse como un aprendizaje dentro del proceso total por el que está pasando el cliente.²⁶ Ejemplos habituales que nos encontramos en nuestra práctica diaria pueden ser el que una persona, después de meses viviendo en una pensión y trabajando de manera estable en una empresa de seguridad, empieza a consumir nuevamente alcohol, deja el trabajo y abandona la pensión, volviendo a la calle o rompiendo vínculos establecidos. El trabajo en este sentido debe incidir en darle la normalidad que requiere una recaída de este tipo; habida cuenta de las dificultades que entraña dar un cambio de esta envergadura, por ejemplo, tratándose de una persona que ha vivido en la calle durante más de diez años. En definitiva, la línea de trabajo debería ir en normalizar la recaída y reforzar los recursos con los que la persona ya cuenta para volver al punto en el que se encontraba. Es importante incidir en el trabajo motivacional y de autoestima con esta persona.

El cambio es un fenómeno que no se produce bajo la ley del “todo o nada” y estas etapas representan la dimensión temporal o evolutiva del proceso, aspecto que nos parece especialmente relevante a la hora de entender la relación de ayuda. Siguiendo en la misma línea que Prochaska y Di Clemente, un principio al que nos adscribimos es que el proceso de cambio no se da de forma lineal, sino que más bien se produce un vaivén de una etapa a otra, hacia delante y hacia atrás, con avances y retrocesos.

Gráficamente podríamos ilustrarlo como un patrón en espiral, en el que la gente se va moviendo a través de los diferentes estadios del cambio. La etapa de mantenimiento o, mejor dicho, de finalización, supone salirse de la espiral; así como la etapa de precontemplación marcaría la que da entrada a esta espiral. Pero no debemos entender esta gráfica en sentido negativo: este modelo no sugiere que los sujetos que recaen o que permanecen por largo tiempo en estos procesos, se queden eternamente en esta espiral, pasando de una a otra etapa irremediamente. En cada ciclo del sujeto, a través de los estadios, la persona va aprendiendo de los errores e intenta algo diferente la siguiente vez. Ni que decir tiene que partimos de una visión del ser humano, el cual cuenta con y desarrolla potencialidades si las condiciones son óptimas.

Por otra parte, en este medio es habitual el término crónico, concepto con el que no nos sentimos muy cómodos, pues implica cierta incapacidad permanente de la persona para cambiar la situación. Sin perder de vista las limitaciones que muchas de estas personas tienen, partimos de que siempre es posible el trabajo por el cambio, ya sea éste mayor o menor y sin lugar a dudas, siempre se pueden conseguir cosas para mejorar la calidad de vida de todas y cada una de las personas que se encuentran hoy por hoy en situación de calle.

Si antes hablábamos del *cuándo* al referirnos a las fases por las que puede pasar una persona en su proceso, estos autores (Prochaska, Di Clemente y Norcross, 1991), tras un análisis comparativo de veintinueve sistemas terapéuticos, revelan la existencia de diez procesos básicos de cambio: *concienciación, autoliberación, liberación social, contracondicionamiento, control de estímulos, autoreevaluación, reevaluación del entorno, manejo de contingencias, alivio por dramatización y relaciones de ayuda*.²⁷

En cada estadio concreto del cambio se utilizan unos procesos en particular, hecho éste que nos puede servir de guía en nuestro cometido en la relación de ayuda hacia el cambio. Teniendo conocimiento del estadio de cambio en el que se encuentra la persona, podremos saber qué procesos básicos aplicar para facilitar la progresión hacia el siguiente estadio.

Por último, los niveles de cambio hacen referencia a *qué* se puede cambiar (Prochaska, Di Clemente y Narcross, 1991). La dimensión de los niveles de cambio representa una organización jerárquica en cinco niveles distintos e interrelacionados de los problemas psicológicos susceptibles de ser tratados. Estos niveles son: *síntoma/situación, cogniciones desadaptativas, conflictos actuales interpersonales, conflictos de familia/sistemas y conflictos intrapersonales*.

Si observamos con detenimiento, podremos apreciar que cada uno de estos niveles (o varios de ellos) ha sido objeto de estudio y foco de atención de los diferentes modelos y sistemas terapéuticos: conductista, cognitivista, sistémico, psicodinámico, gestáltico, comunitario, humanista, etcétera.

En nuestra experiencia hemos podido observar no sólo que las personas sin hogar cambian, sino que estos cambios no se producen de manera simultánea en cada uno de sus niveles o problemas presentes. Una persona, por ejemplo, puede encontrarse en un estadio de acción en lo que se refiere a la búsqueda de empleo, mientras que al mismo tiempo, puede estar en una etapa de contemplación para dejar el consumo excesivo alcohol, teniendo una leve conciencia de su problema de ingesta.

Por otra parte, también hemos podido confirmar que por lo general cuando se produce un cambio en un nivel, síntoma, problema o área determinada de la persona, esto suele generar nuevos cambios: si tomamos como ejemplo el caso anterior, es probable que al encontrar trabajo y al mantenerlo, determinados factores influyan en la disposición a reducir el consumo de alcohol. La cantidad de factores que pueden entrar aquí en juego puede ser considerable, influyendo factores sociales (creación de nuevas redes de apoyo y relaciones sociales diferentes al entorno habitual del consumo), económicos (posibilidad de contar con dinero para alquilar una habitación donde poder descansar), psicológicos (recuperación de hábitos laborales, establecimiento de una disciplina, mejor organización de su tiempo y aumento de la autoestima). La teoría de sistemas puede ser un buen modelo para dar cuenta de estos cambios: al modificarse un sistema concreto, facilita el cambio y reajuste de otros sistemas interconectados.

En esta misma dirección, hemos podido constatar igualmente que los cambios se retroalimentan desde diferentes perspectivas: intrasujeto-conductual o profundo-superficial. En otras palabras, cambios en valores y actitudes suelen provocar también cambios comportamentales y a la inversa. Por ejemplo, cambiar de actitud hacia una visión positiva de la ocupación del tiempo, puede favorecer el cambio de conducta en cuanto a la estructuración y planificación en la búsqueda de empleo. En otras ocasiones sucede al revés, en la búsqueda de empleo el individuo puede percatarse de la necesidad de estructurar su tiempo. Así, cambios más superficiales o conductuales también pueden dar lugar a cambios de actitudes y en el sistema de valores de la persona. Por ejemplo, aprender habilidades sociales puede conllevar a un cambio de actitud hacia la concepción de las relaciones sociales como algo positivo: al modificar su

conducta la retroalimentación es positiva, ésta influye en su autoestima y por tanto en su disposición a la relación.

V. 3. Las resistencias al cambio

Desde la fundación RAIS y la asociación Realidades entendemos que las resistencias en el proceso de cambio pueden generarse desde distintos lugares, no pudiendo excluir ninguna de las posibilidades en el contexto de la relación entre la persona y su medio (Lippitt, Watson y Westley, 2001). Visto así, estas fuerzas de resistencia pueden referirse tanto a cuestiones *intrasujeto e inconscientes*, como las proyecciones, la introyección, la negación, etcétera; como a las de tipo *conscientes y racionales*, como pueden ser las atribuciones causales, inferencias arbitrarias, generalizaciones, etcétera.

[...] La noción de fuerza de resistencia, como la usamos aquí, abarca, por ejemplo, el concepto psicoanalítico de defensa motivada en una neurosis, pero también comprende las objeciones racionales al cambio que pueden surgir de una valoración objetiva de la realidad [...] (Lippitt, Watson y Westley, 2001).

Las personas que atendemos atraviesan diferentes momentos vitales. Permanecen en un momento vital determinado que se explica por diversos factores biopsicosociales, y que si el cambio hacia la mejoría fuera fácil, ya hubieran intentado opciones de cambio con éxito.²⁸ Por nuestra experiencia sabemos que esto no es así, que incluso en ocasiones los intentos realizados han contribuido a un mayor desgaste de sí mismos o de la situación. Llegados a este punto debemos preguntarnos: ¿qué ocurre? ¿Por qué no han dado fruto los intentos realizados? ¿Por qué en ocasiones, ni tan siquiera ha existido un intento de cambio con visos de realidad?

El mecanismo de defensa surge como una respuesta del organismo ante una reacción producida en la interacción con el otro o la "realidad" (angustia, miedo, frustración, vergüenza, dolor, etcétera). Ante algo concreto, ya sea una situación o una condición; ya sea algo interno o externo, respondemos individualmente con uno o varios mecanismos que nos permiten adaptarnos de la manera subjetivamente menos traumática y dolorosa.

No obstante, la consolidación de este mecanismo de defensa, también nos supone un coste psicológico. Citando a Guillermo Borja, “los mecanismos de defensa, son los salvavidas de la infancia y los enemigos terribles de la edad adulta” (2004). En muchas ocasiones, es la forma de defenderse de la angustia, lo que condiciona una forma de defensa a ultranza. Así, toda defensa tiene una ventaja y un perjuicio: proporciona el beneficio de no tener que atender, enfrentar, asumir o hacerse cargo de algo que no se desea o puede asumir, pero esa forma de responder conlleva implícita una pérdida, un perjuicio; es decir, “unos efectos colaterales”.

Para ejemplificar este punto, podríamos poner el siguiente caso: una persona podría vivir con mucha angustia una posible pérdida de libertad si llegase a establecer un compromiso afectivo con alguien. Ante esta posibilidad, esta persona pondría en marcha una serie de mecanismos de defensa, cuyo fin, no sería otro más que mantener la máxima distancia frente a cualquier compromiso afectivo, materializado en la forma que sea (en una relación de amistad o con el profesional en la relación de ayuda). Cuando iniciara un proceso de mejoría, el establecimiento de nuevos vínculos afectivos generará cualquier tipo de mecanismo que impedirá esta nueva vinculación, no llegando a producirse.

El propio carácter de los mecanismos de defensa, muchas veces automáticos o no conscientes, conlleva a que la persona que los pone en marcha no pueda verbalizar lo que siente y se limite a actuar. En otras ocasiones, por el contrario, la persona es consciente de lo que siente y de los mecanismos utilizados (por ejemplo, no verbalizar algún sentimiento por la vergüenza que esto le puede generar frente al otro).

En todos estos casos, parte de nuestro trabajo consistirá en evidenciar lo que está pasando junto con la persona y darle sentido dentro de la relación y el contexto en el que se encuentra la persona. En definitiva, debemos facilitar la adquisición de recursos que generen el cambio y entre ellos, la reducción de las resistencias o barreras que la persona se puede ir encontrando con o sin conciencia de ellas.

Algunas de las resistencias que nos podemos encontrar en el usuario en la relación de ayuda pueden ser, entre otras: el cuestionamiento de las com-

petencias de la persona que le atiende, la interrupción del proceso faltando a citas, la negación de los acuerdos previamente establecidos, la minimización de los problemas, la victimización y falta de responsabilidad en el proceso, etcétera. Por supuesto, el profesional también pone en juego sus propios mecanismos de defensa en la relación de ayuda, de los cuales tiene que tomar conciencia para hacer un buen trabajo.²⁹

En otras ocasiones, las resistencias y obstáculos pueden venir del entorno de la persona. Mantenemos diferentes relaciones con personas o instituciones, en tanto que somos “sistemas que se relacionan con otros sistemas”. Para que un individuo-sistema pueda cambiar, en muchas ocasiones será necesario que cambie su forma de relacionarse con otros sistemas. De este modo, romper la homeostasis establecida con otros sistemas, puede convertirse en una fuente de presión para volver a la forma anterior de relación, impidiendo de esta manera que se produzca la evolución hacia el cambio.

Aunque no podemos abundar mucho más en este punto, pues las fuentes de resistencias pueden ser múltiples, estando en continua interacción múltiples elementos, si nos gustaría detenernos un momento en un aspecto que nos parece especialmente decisivo en los procesos de cambio: el papel de la ambivalencia.

La ambivalencia en los procesos de cambio

Antes de iniciarse un cambio es frecuente encontrar actitudes y sentimientos ambivalentes que se definen en el “quiero y no quiero”.

Sentirse de dos maneras diferentes con respecto a algo o a alguien es una experiencia común en los humanos [...] La ambivalencia es un estado de la mente en que una persona tiene sentimientos conflictivos simultáneos sobre algo (Miller y Rollnick, 1999).

Para los fines de la intervención, es importante entender y aceptar que la ambivalencia de la persona es un fenómeno normal ante el cambio y que, en buena medida, es esta ambivalencia el problema central a trabajar. En este sentido, la falta de motivación y las resistencias pueden ser una clara manifestación de esa ambivalencia (Miller y Rollnick, 1991). Aunque también, por otra parte, puede ser un primer indicador

de intención de cambio, por lo que tenemos que estar atentos y aprovechar esas situaciones. Por último, en la ambivalencia confluyen valores, expectativas, autoestima, percepción de control..., los cuales son fundamentales tomarlos como elemento de trabajo en el acompañamiento social probablemente mucho antes que cualquier otro síntoma más manifiesto.

Nuestra labor es ayudar a esclarecer esta contradicción mediante la identificación de las fantasías, emociones y racionalizaciones en que se sustenta, y en la identificación de beneficios y costes de la conducta que se quiere cambiar. A medida que se produce progreso, la ambivalencia se decanta más hacia el lado positivo del cambio y por tanto hacia sus beneficios. Esto no significa que la ambivalencia necesariamente desaparezca, la conducta problema tenía beneficios en algunos aspectos. Por ejemplo, si suponemos que se pretende dejar de consumir alcohol, aparecerán muchos elementos de beneficio asociados a la desaparición de la ingesta, pero no olvidemos que el alcohol tenía no pocos efectos deseables para la persona que lo estaba consumiendo.

V. 4. Algunas claves para favorecer el cambio: la entrevista motivacional

Las fuerzas de resistencia dificultan a la persona el cambio. Sin embargo, tenerlas en cuenta, ser conscientes de ellas, contextualizarlas y comprenderlas nos ayuda a generar aquellos aspectos que van a favorecer el cambio y la mejoría. En este sentido, contamos con técnicas para ayudar a la persona que atiende en su labor como agente de cambio. Una de estas herramientas es la *entrevista motivacional* (Miller y Rollnick, 1999).

Si bien la entrevista motivacional se ha desarrollado en el área de las drogodependencias, dentro de un marco humanista, puede ser igualmente aplicada en otros ámbitos donde es imprescindible modificar hábitos para lograr el cambio.

Esta técnica se basa en principios básicos que rigen la manera de trabajar con objeto de promover la motivación en la relación de ayuda (Miller y Rollnick, 1999), a saber: expresar empatía, elaborar la ambivalencia del paciente, evitar la confrontación y las discusiones, manejar las resistencias y reforzar la autoeficacia.³⁰

Además, el presupuesto básico del que se parte es que se entiende la motivación como una disposición para el cambio. Según esta forma de trabajo, que se apoya en el modelo transteórico del cambio, la importancia de la motivación radica en que el terapeuta utilice la estrategia adecuada en consonancia con la etapa de cambio en la que se encuentre la persona. Por ejemplo, las estrategias adecuadas a utilizar en la etapa de precontemplación tendrían que ver con el aumento de la conciencia del problema, mientras que si nos encontramos en la fase de mantenimiento, estas estrategias no tendrían sentido.

Un aspecto central de esta técnica es que deposita parte importante de la responsabilidad de motivar en la persona que atiende:

La motivación para el cambio no reside simplemente dentro de la piel del paciente sino que surge de un contexto interpersonal [...] Como terapeuta usted no es un observador pasivo de los estados motivacionales de sus pacientes. La falta de motivación es un reto para sus habilidades terapéuticas, no una falta de la que culpar a sus pacientes [...] (Miller y Rollnick, 1999).

En la misma línea anterior, Rogers (1966) nos habla del riesgo de fracaso en la intervención si se iguala o confunde el consejo no directivo con ser pasivo y adoptar una política de *laissez-faires*. La pasividad puede ser interpretada como falta de interés o de compromiso y por tanto puede generar rechazo.

V. 5. La crisis

Una crisis es una combinación de situaciones de riesgo en la vida de una persona que coinciden con su desorganización psicológica y necesidad de ayuda. La crisis representa tanto el peligro de una mayor vulnerabilidad al trastorno mental como la oportunidad para el desarrollo de la persona (Gómez del Campo, 2002).

Hemos querido empezar este apartado con esta cita porque define muy bien la manera en que nosotros entendemos la crisis en el acompañamiento social. La crisis suele verse como algo especialmente negativo y doloroso en la vida de una persona, la cual hay que intentar evitar a toda costa. No obstante, la crisis no sólo implica sufrimiento, sino que puede

ser entendida también como un estado que nos va a permitir empezar a desarrollar estrategias y potencialidades para invertir la situación. Es decir, la crisis puede entenderse como una experiencia vital en un momento determinado de nuestra vida, que nos puede hacer crecer y desarrollarnos y este mensaje debe estar implícito en la relación de ayuda.

La situación de crisis y el sufrimiento que conlleva puede que predisponga hacia el cambio y, en términos rogerianos, lo que ponga en marcha la tendencia actualizante.

La intervención psicológica en las crisis se orienta hacia la expresión de los sentimientos y experiencias internas de la persona que se relaciona con el evento o eventos que provocaron el desajuste, facilita la elaboración del duelo ante la pérdida, en ocasiones de bienes materiales, pero en otros casos ante la irreparable pérdida de un ser querido (Gómez del Campo, 2002).

En este sentido, la intervención en crisis supone acompañar a la persona en su proceso, para que ella vaya elaborando y aceptando su sufrimiento; es decir, esta atención debe ayudar al usuario "a pensar, clarificar, diferenciar, dar nombre a un sentimiento vago y vincularlo con lo significativo, regulando así el dolor" (Salzberger-Wittenberg, 1988). Pero la intervención en crisis no es sólo acompañar a la persona para que ella misma acepte y elabore su sufrimiento, sino que implica también un fuerte componente preventivo, en la medida en que, a través del manejo del sufrimiento y la superación de la crisis, la persona adquiere recursos para afrontar posibles situaciones difíciles posteriores.

Aunque no podemos evitar que las personas sufran, si podemos ayudar a gestionar el propio dolor y a asimilar o elaborar lo que está sintiendo y pensando. A través de un buen manejo de la situación emocionalmente intensa, podremos conseguir evitar posibles complicaciones posteriores. Decimos, por tanto, "brindar ayuda" y no "solucionar la crisis", ya que ésta la ha de resolver la persona en la medida que pueda y desee; pero por supuesto, contando con el apoyo que le podemos ofrecer desde la relación de ayuda. Es por esto que siempre decimos que el acompañamiento social ofrece un espacio de referencia y seguridad para el cambio:

[...] Proporciona [a la persona] la oportunidad de hacer elecciones responsables en una atmósfera en la cual se supone que es capaz de tomar decisiones por sí mismo. Así, en cualquier serie de entrevistas de consejo, el cliente hace cientos de elecciones acerca de qué decir, qué creer, qué retener, qué hacer, qué pensar, cómo valorar sus experiencias. La relación deviene un área de continua práctica en la realización de elecciones cada vez más maduras y responsables (Rogers, 1966).

VI. Momentos de la relación de ayuda

VI.1. El inicio de la relación

Demanda

Es poco frecuente el caso de una persona que llegue a nuestro despacho y no tenga en su haber una experiencia más o menos dilatada de exclusión. No es raro que en su primera cita nos verbalice que ni siquiera sabe cómo llegó hasta esa situación crítica: “Fui cayendo poco a poco hasta que me di cuenta un buen día de que estaba durmiendo en un albergue para gente de la calle”, nos refería en una ocasión un usuario.

La inmensa mayoría de las personas con las que trabajamos han pasado por diversos momentos y etapas en sus vidas de exclusión y marginación: alternancia de periodos de vivir en calle con situaciones de relativa estabilidad laboral, en un mercado precario; periodos de abstinencia mezclados con momentos de embriaguez absoluta; peregrinación por los diversos recursos sociosanitarios de la comunidad, con mayor o menor respuesta de los mismos... y así podríamos seguir describiendo experiencias concretas de cada una de estas personas. Y en este deambular por las calles de la exclusión, llega un momento en que, por la razón que sea, deciden intentar un cambio para mejor en sus vidas.

Una de las preguntas que nosotros nos hacemos muchas veces es ¿por qué ahora pide ayuda?, ¿qué es lo que le motiva en ese instante a solicitar la ayuda? Cuando les hacemos esta pregunta a los usuarios, obviamente, obtenemos diferentes respuestas: “no puedo soportar por más tiempo esta situación, siento que he tocado fondo”; “tengo la intención

de recuperar mi familia y de iniciar un proceso de mejoría personal y familiar”; “he comprobado que otros compañeros que han pedido ayuda han salido adelante y esto me motiva a intentarlo yo una vez más”; “mi salud ha empeorado y necesito ponerme en tratamiento para que no vaya a más”... Éstas y muchas otras pueden ser motivos y demandas puntuales, como muchas otras; aunque en otros muchos casos, puede no existir una demanda clara y manifiesta o consciente.

En este sentido, un factor clave en toda la relación, pero quizá más en estos primeros momentos, es la ayuda que el profesional le pueda ofrecer para darle forma y definir la/s demanda/s. La persona puede venir inicialmente sin saber exactamente de qué manera le podemos ayudar y ni tan siquiera, cuáles son los problemas que tiene. Como hemos comentado, la demanda puede presentarse de muchos modos, explícita o implícita, consciente o inconsciente, ajustada o no a la realidad, por tanto, es fundamental definir mínimamente esta demanda para poder empezar a trabajar y establecer una buena base de negociación. Desde luego, una demanda no se suele explicitar de manera clara en la primera sesión, y mucho más cuando, tal vez, lo que solicita la persona no es lo más importante, urgente o central en su situación; pero esto se irá redefiniendo en sucesivos encuentros.

En muchas ocasiones la demanda se circunscribe exclusivamente a la obtención de un recurso económico, de alojamiento, etcétera, como una forma de mejorar el presente, sin otro planteamiento de futuro a corto o medio plazo. Es el momento de ayudar a reconvertir la motivación. Sin embargo, aunque en menor medida, algunos se plantean y nos plantean, proyectos a corto, medio y en ocasiones a largo plazo. Esta demanda tiene mayor probabilidad de generar un proceso de acompañamiento social orientado hacia el proceso relativamente sólido de cambio. También es muy frecuente que la persona acuda a nuestros centros-día semanas, antes de que sea capaz de solicitar una cita en despacho o que “acepte una de las invitaciones” de alguno de los profesionales.

A través de la experiencia que nos han proporcionado estos años de trabajo con personas sin hogar (Asociación Realidades, 1999, 2000, 2001; Caballol, 2003), hemos comprobado que la demanda cuando no es explícita, se requiere de otras estrategias para poder darle forma a

la misma, siendo en este caso el tiempo y la vinculación dos aliados decisivos. El que la demanda no se haga explícita se puede deber a múltiples causas, como por ejemplo, y la más sencilla de entender, que la persona no sea consciente totalmente de su situación o que ponga en otro lugar las causas de su malestar. En otros casos, aún conociendo y reconociendo sus problemas, es incapaz de verbalizarlos en ese momento.³¹ Debemos atender a todo tipo de mensaje, clarificando y asentando los contenidos explícitos y ayudando a emerger y verbalizar los contenidos de la demanda que permanecen implícitos.

También es importante en este punto distinguir la diferencia entre demanda y necesidad. La persona demanda lo que sabe que la institución puede dar y esto puede o no coincidir con la necesidad. La necesidad la construye uno mismo [...] Las personas pueden demandar prestaciones y recursos que la institución ofrece y que les sirven para cubrir algunas de sus necesidades. Existen otras necesidades que pueden tener y que no suelen demandar, como son la escucha, la aceptación, el apoyo, el reconocimiento (Arija, 1999).

En todo este proceso, la espera, el establecimiento de la vinculación y el respeto a los tiempos de cada uno es central, teniendo en nuestras miras el trabajo de toma de conciencia y explicitación de la demanda. Para tal fin, nos podemos valer de diferentes técnicas, como por ejemplo, la entrevista motivacional de Miller y Rollnick (1999) a la que antes hacíamos alusión. Desde la base teórica que sustenta esta herramienta de trabajo se parte de que la persona que atiende no debe ser un mero espectador del momento motivacional del atendido. Por el contrario, como profesional tiene que tener en cuenta el momento en el que se encuentra el usuario con respecto a su proceso de cambio y así poner en marcha las acciones oportunas para estimular el proceso de cambio.

Por otra parte, cuando hablamos de demanda, no podemos pasar por alto que la gran mayoría de las personas que acuden a nuestro centro son o serán perceptoras de la RMI. Es un dato a resaltar, dado que las condiciones que establece comportan inicialmente una distorsión importante a la hora de valorar el grado de motivación y voluntariedad, aunque desde nuestra experiencia, también sabemos que propicia el primer contacto y la posibilidad de conocer el apoyo profesional que ofrecemos

(sin lugar a dudas, es un “buen reclamo” para que se animen a acudir a nuestros centros, y esto no lo podemos obviar). No obstante, nuestro trabajo siempre pretende ir más allá de la mera gestión de una prestación o el acceso a un recurso concreto ante una emergencia puntual. Si bien hacemos uso de nuestras posibilidades, en nuestro horizonte de la intervención siempre tenemos una atención más integral y comprometida con el proceso general de la persona. Y éste es el mensaje que, a través de nuestra propuesta relacional, intentamos transmitir y ofrecer a las personas que se encuentran en situación de calle:

Podemos facilitar recursos pero también es importante que nos planteemos que podemos ser una posibilidad de apoyo [...] Podemos intentar servir de ayuda para que se den cuenta de lo que pueden y no pueden y de lo que quieren y no quieren. Podemos convertirnos en posibilidad (Arija, 1999).

Acogida

El primer encuentro con la persona a atender se produce en el espacio que llamamos acogida:

Teniendo en cuenta que son personas que se encuentran viviendo en procesos de exclusión, consideramos especialmente importante la calidad del primer contacto de acogida, momento clave de cara a las posibilidades de mantener la relación profesional posterior (Asociación Realidades 2001).

La atención que desarrollamos en este primer contacto se hace a través de una entrevista no directiva, en tanto que partimos de la premisa de que el usuario debe “participar en la identificación de sus problemas como primer paso para estimular sus capacidades y es un camino para no crear dependencias del trabajador social” (Rossell, 1990).

Una buena relación requiere que el profesional se adecue al ritmo del usuario, aportando la información ajustada a las necesidades y capacidades iniciales de la persona; cada persona necesita un tiempo para poder expresar sus dificultades, para adquirir cierta confianza, para poderse poner en situación de comprender lo que le dicen. La petición del usuario será el punto de referencia a partir del cual se situará la relación.

En este primer contacto y, muy posiblemente en el siguiente, estableceremos un diagnóstico inicial y provisional haciendo uso de la metodología propia del modelo psicosocial, para poder establecer unas pautas mínimas en la relación de trabajo con el usuario. Para ello es necesario:

Escuchar y comprender el problema del usuario. Las habilidades y técnicas de comunicación de las que hemos hablado son necesarias para el buen hacer del profesional. La comunicación verbal, pero sobre todo, la no verbal, deben ser objeto de atención especial.

Establecer un primer diagnóstico-valoración. Por supuesto, esta evaluación es inicial y tentativa, que nos puede aportar ciertas orientaciones de trabajo.

Comprometer al usuario en la intervención. Actuando sobre su motivación y sus resistencias (el fomento de la motivación del usuario es decisivo desde el inicio del acompañamiento social). La entrevista motivacional es un buen recurso en estos momentos.

Establecer una relación de trabajo. Se trata de algo controlado, donde el esfuerzo del profesional tenderá a expresar sin deformación lo que sabe y lo que siente. El usuario extraerá un sentimiento de confianza de la competencia del profesional y de sus disposiciones. Lo central es ir creando ese espacio de confianza y seguridad que caracteriza el acompañamiento social de nuestras entidades. En este momento se empieza a establecer pautas de trabajo y por supuesto, se va creando el encuadre de trabajo.

El resultado de esta fase inicial puede ser el acuerdo para el inicio del acompañamiento social individual en el que se trabajará sobre la formulación de un estudio psicosocial de la situación y de un diagnóstico-evaluación. Aunque de manera general, casi siempre nos encontramos con una demanda inicial explícita de tipo económico, lo cierto es que una gran mayoría de los usuarios acepta nuestra propuesta de acompañamiento para un proceso de cambio.

En algunas ocasiones, la persona llega en situación de crisis, la cual es incapaz de abordar en ese momento ninguna situación. La finalidad primordial del profesional en este momento es manejar la situación de crisis e intentar una cierta estabilidad de la persona para, posteriormente, ayudarla a que tome las medidas concretas hacia el afrontamiento de esa situación.

Encuadre

Por encuadre entendemos el marco en el que se sustenta la relación, tanto en su ámbito físico como psicológico, con sus particularidades, en el que se van señalando los límites, lo que está permitido y lo que no, los aspectos que hay que respetar, establecimiento de acuerdos de comportamiento... En definitiva, se va determinando la forma en la que se tiene que producir la relación. Podríamos hablar así del encuadre como una "meta-relación"³², como los elementos que definen la relación en su contenido y en su forma.

Algo muy relacionado con el encuadre es el contexto en el que estemos desempeñando nuestra labor y aunque partimos de una metodología general en todos los casos, el trabajar en despacho, en el centro-día o en la calle, marca sus diferencias en cuanto a los límites y a la forma de establecer el encuadre (Mancebo, 2004)

El encuadre de la relación requiere de la máxima claridad posible.³³ Debemos verbalizar todos los contenidos formales, todos aquellos que influyen en la relación. Este aspecto es fundamental ya que en numerosas ocasiones va a condicionar hechos futuros: elementos no aclarados pueden convertirse en amenazas para la relación; elementos aclarados y delimitados ayudan a disipar la incertidumbre, la ambigüedad, las fantasías, evitar expectativas falsas, etcétera.

Es importante enfatizar que el encuadre no es algo estático, establecido únicamente desde el principio, sino que también se va definiendo a lo largo del tiempo junto con la persona; de esta forma, el encuadre puede ir añadiendo nuevos elementos en la relación. Sabemos que en muchas ocasiones vamos a tener que modificar el encuadre que hemos realizado si queremos seguir manteniendo una relación positiva con la persona que atendemos. Esto es debido a que durante la relación van a surgir varia-

bles con las que no hemos contado. Por tanto es pertinente admitir este hecho como algo frecuente y normal dentro del acompañamiento social.

VI.2. La consolidación de la vinculación en el acompañamiento social

La pérdida de los vínculos con la red social lleva consigo la pérdida de identidad y de confianza en sí mismo y en los demás, lo que nosotros ofrecemos es una posibilidad de recuperar esos vínculos, comenzando con el vínculo profesional y desde unas mínimas condiciones de confianza, seguridad y autonomía económica a las que hace referencia el concepto de base segura. Creemos que esta experiencia de vinculación, facilitará el que la persona vaya recuperando la red social perdida, a través de tres vías:

- 1) Creando nuevos vínculos en espacios nuevos de participación (como pueden ser: grupos de ocio, de comunicación, de formación).*
- 2) Mejorando aquellos vínculos que están deteriorados y que no son saludables para la persona.*
- 3) Recuperando los vínculos perdidos, y que son significativos para la persona, como es el caso de las relaciones paterno-filiales (Asociación Realidades, 2001).*

Podremos tener las mejores intenciones del mundo para con la persona necesitada de ayuda, pero si no somos capaces de conseguir una vinculación aceptable con esta persona, toda nuestra intervención estará levantada sobre una base frágil, que se puede resquebrajar en cualquier momento. Desde la vinculación y la confianza podremos ir caminando junto a la persona en su proceso hacia el cambio.

Este momento de la intervención abarcaría desde el establecimiento mínimo de la relación hasta la desvinculación entre profesional y usuario. Es decir, supondría el periodo que va desde el reconocimiento y aceptación de los límites de la relación hasta la consecución de los objetivos, pasando por el reajuste de objetivos, expectativas, motivaciones y tareas entre las dos partes implicadas en todo el proceso.

No obstante, teniendo en cuenta las peculiaridades del colectivo con el que trabajamos, a veces es habitual que la relación no avance más allá de los primeros momentos, en los que se está produciendo este ajuste entre ambas partes y, en definitiva, se está negociando y planificando la intervención. En estos casos, es posible que el proceso se estanque y no se pueda dar este acuerdo mutuo entre las partes, impidiendo así que se inicie un verdadero proceso de cambio. En otro momento del libro hablábamos de la necesidad de paciencia y manejo de la frustración propia, pues los procesos en raras ocasiones son progresivos y lineales.

Una vez pasados estos primeros momentos de ajuste, y una vez que la vinculación empieza a ser sólida, viendo la persona en el profesional una referencia y alguien en quien confiar, es cuando comienza un trabajo conjunto para definir y consensuar objetivos y tareas a desempeñar. Podríamos decir que es en este momento cuando la alianza terapéutica alcanza su mayor valor. Ambas personas tienen la sensación de que trabajan conjuntamente en la superación de los obstáculos.

El profesional durante esta etapa se convierte en agente facilitador, ofreciendo alternativas y ayudando a la persona, a través del análisis de la situación, a ir trazando su itinerario de inserción. A través de la relación ya consolidada, se le va ofreciendo a la persona nuevas formas de relación y recursos para manejar y solucionar posibles problemas. En definitiva, es también en este proceso en el que la persona va redefiniendo su propia identidad en la sociedad.

Obviamente, nos encontraremos con obstáculos y resistencias de distinta índole que habrá que ir solventando. En algunos casos la persona no podrá sostener la situación y puede que retroceda e incluso deje de venir a las citas. No obstante, nuestra experiencia nos ha ratificado una y otra vez que, en la medida en que la vinculación esté sustentada en pilares sólidos, seguiremos siendo una referencia para esa persona, pudiéndose retomar la relación en momentos posteriores, en los que ésta se encuentre en mejores condiciones para asumir e iniciar cambios.

Objetivos del acompañamiento social

A continuación vamos a recoger los principales objetivos que desde el acompañamiento social nos planteamos con las personas sin hogar. Esta lista no es algo cerrado pues los objetivos de trabajo pueden ser muy variados, dependiendo de las necesidades y peculiaridades de cada persona y el momento vital en el que se encuentre, no obstante, aquí recogemos las acciones y objetivos más destacados.

Contención (intervención en crisis). Es la actuación que llevamos a cabo en aquellas ocasiones en las que la persona atendida acude en situación de crisis ante cualquier situación. En este caso realizamos una intervención cuyo objetivo principal es que la persona pueda canalizar y expresar sus emociones y hacer un uso más adecuado de las mismas en ése y en un momento posterior. La idea es acompañar en un momento de extrema dificultad para la persona. Como ya dijimos, la intervención en crisis no sólo es una atención que sirve para manejar una situación concreta, sino que tiene un fuerte componente preventivo, en tanto que evita consecuencias funestas posteriores o un empeoramiento del estado emocional. A veces este trabajo consistirá en poner las bases para la toma de conciencia y aceptación de una situación difícil o incluso, la elaboración de una pérdida. Aquí juega un papel muy importante también las acciones encaminadas a que la persona se vaya responsabilizando de su proceso.

El hecho de identificar los sentimientos y de darles nombres correctos produce cierto orden mental; aquellos dejan de ser vagos y difusos para volverse más manejables (Salzberger-Wittenberg, 1988).

Identificación y potenciación de las capacidades de la persona. Se trata de percibir y rescatar aquellos aspectos manifiestos y latentes que posee la persona que se encuentran inhibidos y que pueden ayudar al desarrollo positivo del cambio, y por tanto a su proceso de mejora. Dentro de este apartado todas aquellas intervenciones que tienen que ver con el fomento de la creatividad, los recursos manifiestos y latentes, las motivaciones generadoras de cambio, gustos y deseos de la persona que pueden influir en su estado de ánimo en general. En otras palabras, lo que se pretende es poner en funcionamiento la *tendencia actualizante* que la

persona, por las razones que sean, tenía bloqueada. Hemos podido comprobar reiteradas veces que estas acciones tienen efecto multiplicador y generalizador, pues una vez que se van poniendo las bases para algunos cambios, se facilita la movilización de otros. En definitiva, pretendemos generar en la persona una espiral positiva entre sentimientos, pensamientos y comportamientos tendentes al bienestar y la salud.

Toma de conciencia y motivación hacia el cambio. En secciones anteriores hemos hecho alusión explícita a la importancia de la toma de conciencia de las necesidades de la persona y la posterior motivación hacia el cambio. Decíamos que esta tiene que ser intrínseca y provenir del propio interesado ya que si no, el proceso está abocado al fracaso en tanto que se sustenta en acciones provenientes únicamente del exterior. No dudamos que en ocasiones “empujamos” los procesos y hacemos que la persona conductualmente se ponga manos a la obra, pero sabemos que esto sólo puede ser temporal y como una manera más de movilizar recursos, el verdadero cambio debe provenir de la persona. Las diferentes fases por las que pasa la persona en cuanto a la motivación y el cambio nos irá dando pautas del momento actual del usuario. Sin estos dos factores la relación de ayuda carecería de todo su sentido y sólo conseguiríamos intervenciones puntuales que, aunque necesarias, poco aportan al desarrollo integral y al progreso de la persona que demanda nuestros servicios.

Ofrecimiento de nuevas formas de vinculación (emergencia de nuevos modelos relacionales). Hemos hablado en muchas ocasiones de la característica más o menos generalizada de las personas sin hogar en cuanto a la carencia de redes de apoyo, falta de relaciones sociales sólidas y cualitativamente positivas. En este sentido, este objetivo adquiere una relevancia central pues basamos toda la intervención en nuestra propuesta relacional, convirtiéndonos en un referente más adecuado para la persona, alejado de patrones relacionales que con anterioridad no les ha servido o incluso, les ha traído graves problemas en el mundo de la exclusión y la marginación.

Nuestra actitud, nuestra forma de hacer y de vincularnos con la persona les ofrece nuevas posibilidades de poner en marcha otras maneras de comportarse y adquiere o recupera habilidades sociales necesarias

para la interacción social con los otros. Por ejemplo, si adolece de desconfianza como patrón en las relaciones interpersonales, en la vinculación con nosotros irá descubriendo progresivamente que ofrecemos un nuevo patrón de vinculación que posibilita la confianza y el apoyo.

Por tanto, esta propuesta relacional y de vinculación es para el usuario una nueva experiencia, a partir de la cual se puede generar otras experiencias de confianza, al estilo de la teoría del apego de Bowlby. Es también en el vínculo donde se va a expresar el conflicto, la problemática personal, a través de la transferencia. En esta línea, nuestra labor también consiste en ayudar a emerger el conflicto, a esclarecerlo y elaborarlo, ayudando a establecer una vinculación más sana a través de la resolución de su problemática personal y social. Es en este punto donde más sentido cobra la forma de entender la relación terapéutica según Bowlby.

Podríamos decir que con el acompañamiento social ofrecemos otras alternativas de re-socialización con la adquisición y recuperación de habilidades sociales y de comunicación. El trabajo en este caso no se limita al trabajo en despacho sino que cuidamos igualmente las relaciones en otros espacios como pueden ser la relación con otros profesionales y usuarios en nuestros centros-día, en actividades de ocio fuera de las instalaciones, en la preparación de una entrevista de trabajo o la visita al centro médico. Consideramos la re-elaboración de relaciones familiares (en aquellos casos que es posible el contacto familiar), y de amistades, como uno de los puntos clave dentro de esta intervención. La idea, en última instancia es trazar y retrazar los vínculos y relaciones sociales antiguos y recientes en diferentes contextos de socialización (el mundo del ocio, del trabajo, de la familia...), ofreciendo otras maneras de interpretarlas y posicionarse frente a ellas.

El cambio en la percepción y actitud hacia el sí-mismo (self): hacia un cambio de la identidad deteriorada. A lo largo del este libro hemos hablado de la importancia que tiene el acompañamiento social en el cambio que experimentan estas personas en su autoestima, autoeficacia y competencia, en su manera de ver el mundo y las relaciones, pero sobre todo, en su manera de verse a sí mismos; en definitiva, se trata de re-construir su identidad deteriorada.³⁴

Uno de los primeros aspectos del proceso terapéutico estudiados mediante métodos de investigación fue el cambio en el tipo de contenido verbal que presentaba el cliente. Se observó que, aunque el individuo primero tendía a hablar acerca de sus problemas y síntomas durante la mayor parte del tiempo, este tipo de conversación era reemplazado, a medida que progresaba la terapia, por enunciados que mostraban alguna comprensión de las relaciones entre su conducta pasada y presente, y entre conductas habituales [...] Otro aspecto que se ha estudiado es el tipo de actitudes expresadas. Se observó que en tanto que el cliente, al comienzo de la terapia, parecía verbalizar principalmente sentimientos negativos, se producía un cambio en un sentido positivo. Esto independientemente de que las actitudes estuvieran referidas a sí mismo, a los demás, o incluso a su ambiente físico [...] Clínicamente parece claro que hay un cambio desde los síntomas hacia el sí-mismo. La exploración del cliente gira primero alrededor de los diferentes aspectos del problema, pero gradualmente el interés se desplaza cada vez más hacia el sí-mismo. Esto parece deberse, en parte, al hecho de que el terapeuta se centra en sus sentimientos, percepciones, evaluaciones; en otras palabras, en sí mismo [...] Otro cambio en el material reemplaza el pasado por el presente... ha aprendido que está a salvo abandonando la consideración menos peligrosa de sus síntomas, de los demás, del ambiente, y del pasado, y concentrándose en el descubrimiento de mí, aquí y ahora” (Rogers, 1966).

Esta cita de Rogers nos parece especialmente ilustrativa de lo que queremos decir con este aspecto. En general, el autoconcepto y la identidad personal y social son temas centrales en la definición de la personalidad, en el bienestar psicológico en general, en cómo nos relacionamos con nosotros mismos y con el mundo, etcétera.

En este sentido, buena parte de nuestro trabajo se centra en intentar devolver a los usuarios una visión más ajustada de sí mismos, dado que lo entendemos como un punto de partida imprescindible para elaborar itinerarios de cambio. A pesar de ver este fenómeno constantemente, todavía nos sorprende positivamente ver cómo a lo largo del acompañamiento

social, la persona pasa de presentarse a sí misma como una persona de la calle, con tal o cual problema a presentarse y ubicarse en la relación como José, María o Pedro, el cambio en este sentido es espectacular, sin lugar a dudas necesario para cambiar estereotipos, procesos y prácticas excluyentes propias y sociales.

Facilitación de información y acceso a derechos, recursos, servicios y prestaciones adaptadas a las necesidades de la persona. Hemos comentado también que una parte esencial de nuestro trabajo es también disponer de una amplia y actualizada información sobre los recursos, servicios, prestaciones o derechos, a las que estas personas pueden acceder. Es posible que nosotros no podamos ofrecer una atención integral, pero si podemos derivarla y facilitar el acceso a un recurso donde de seguro podrá obtener una buena atención especializada. Por tanto, el acompañamiento social se nutre en gran medida de la articulación y contacto con las demás entidades e instituciones de atención sociosanitaria. Si hemos dicho que con nuestro trabajo queremos facilitar la integración y la participación de este colectivo, el disponer de una información actualizada y mantener buenos y frecuentes contactos con las demás instituciones es decisivo.

A veces, lo único que necesita la persona es que se le oriente de manera adecuada y no tenga que tocar en diez puertas antes de dar con el sitio correcto. Debemos cuidar mucho este aspecto pues sabemos que el rechazo institucional de muchas de estas personas es uno de los principales obstáculos para el acceso. En este sentido, el acompañamiento también contempla el trabajo con la persona y los recursos y por supuesto, la posibilidad de acompañarlas a estos centros y recursos.

En otras ocasiones somos los profesionales los que hacemos íntegramente funciones que la persona por su situación actual o porque, sencillamente, ellas no pueden realizarlas; o en ese momento se valora que no es positivo o conveniente que las haga el interesado. Dentro de este punto se situarían algunas acciones que realizamos tales como la gestión de diferentes prestaciones, la gestión de una plaza de albergue, concertar citas médicas o de otro carácter u organizar o planificar algún tipo de actividad. Podríamos decir que en estos casos hacemos “un préstamo del yo” temporal, con las miras de consolidar y afianzar el

proceso. Por supuesto, el fin último es *empoderar* y ofrecer los recursos a la persona para que pueda controlar y gestionar su propia vida, mejorando su autonomía y calidad de vida.

Retroalimentación de información relevante. A lo largo de todo el acompañamiento social vamos haciendo devoluciones de la información más importante para la persona, tanto de su propio proceso como de las acciones de tipo más administrativo (estado de la prestación solicitada, gestión de una plaza a un centro de desintoxicación...). Es importante tanto cuidar el contenido de la información como la manera de facilitarla; es decir, tenemos que adecuar esta información a sus necesidades y a sus características. Un buen uso de la misma nos permite contar con una participación más activa de la persona en su proceso y responsabilizarlo en todo momento. La información es muy importante pues en muchas ocasiones el simple hecho de informar, por ejemplo, de determinados recursos que la persona desconocía, moviliza de manera considerable.

Fundamental es también cuidar la información que la persona nos devuelve, pues nos permitirá ir viendo en todo momento cómo está siendo el proceso para ella, si está siguiendo y compartiendo las acciones puestas en marcha; nos permite también contrastar informaciones ambiguas, valorar sus deseos, fantasías, expectativas... De este modo pretendemos que el usuario se sitúe de manera realista en la situación vivida, en congruencia con ella misma y también con los acuerdos realizados con nosotros.

Acciones preventivas y de reducción del daño. A veces nuestro trabajo consiste no sólo en poner las bases para el cambio positivo, sino también para prevenir el empeoramiento de la situación o la emergencia de complicaciones propias del contexto de la marginación y la exclusión social. Sin lugar a dudas, cuando trabajamos en intervención en crisis, ofreciendo recursos diversos personales y comunitarios, conseguimos también evitar situaciones futuras, pues en la medida en que la persona dispone de más elementos para afrontar situaciones futuras, estamos realizando una fuerte acción preventiva.

Si bien nuestras miras siempre van encaminadas a la recuperación de la autonomía máxima posible de estas personas y a la mejora de su cali-

dad y bienestar, somos conscientes igualmente de las limitaciones y dificultades que un sector de esta población cuenta. Efectivamente, existe un sector de las personas sin hogar que se encuentra en una situación extrema de vulnerabilidad, deterioro o desestructuración personal y social. En estos casos lo que podemos ofrecer desde nuestros recursos es una metodología próxima a la reducción del daño.

Así, tratamos desde la vinculación ofrecer elementos para que se cuiden y se hagan el menor daño posible. Por ejemplo, les informamos de cómo realizar una ingesta de alcohol menos dañina o les aportamos información de cómo cuidar determinados aspectos de la salud.

Ni que decir tiene que estas personas más vulnerables y que se encuentran en el escalón más bajo dentro de lo más bajo de la exclusión sigue siendo un reto para las entidades que trabajamos para y con estas personas. Es duro para nosotros ver que las personas más necesitadas son las que siguen si acceder a los recursos, por lo que tenemos que intentar generar nuevas acciones y metodologías destinadas a paliar esta situación. El reto está delante de nosotros y seguimos trabajando en ello.

VI.3. El final de la intervención: la desvinculación

[...] Todo final de una relación se percibe y se siente como una separación, un abandono, una ruptura,..., todo final es también y al mismo tiempo, algo que se ha concluido, alcanzado, algo que pertenece a la creación y al renacimiento, una puerta abierta hacia nuevos caminos y experiencias diferentes. El fin de la intervención significa tanto alejamiento y separación como reconocimiento efectivo del camino andado (Robertis, 1992).

El momento de la finalización de la relación profesional de ayuda es un elemento de especial importancia dentro de todo el proceso pues si no se realiza de una manera adecuada, puede conllevar consecuencias negativas tanto para la persona que ha recibido la atención como para el profesional. La finalización de la intervención puede acaecer por muchas razones: porque se hayan conseguido los objetivos planteados, porque la persona no quiera o pueda seguir el ritmo del proceso, por desaparición física de la persona... En cada uno de estos casos la for-

ma de trabajar será diferente. También hacíamos mención a justo todo lo contrario: las resistencias que pueden estar presentes a la hora de dar por finalizada una intervención cuando técnicamente así se aconseja. En estos casos, la resistencia puede venir de los propios usuarios (miedo a la incertidumbre futura y a la posibilidad de fracaso a la hora de afrontar nuevas situaciones) o de los profesionales (excesivo paternalismo en la intervención o resistencias a abandonar un caso que ha proporcionado grandes satisfacciones profesionales).

Dado el perfil de las personas con las que trabajamos, desgraciadamente en muchas ocasiones no es posible hacer una desvinculación adecuada o un cierre acordado pues las personas dejan de participar en nuestros proyectos y les perdemos el rastro. No es raro que podamos contactar con ellos meses o años después en otro recurso o en la propia calle. En estos casos, más que desvinculación tendríamos que hablar de ruptura de la relación de ayuda. Aquí podemos hacer poco más, salvo tener presente el retomar el contacto con la persona si es que se vuelve a dar la oportunidad. El trabajo de la vergüenza y la culpa posterior es algo a trabajar si nos volvemos a encontrar con estas personas.

Si bien todas estas posibilidades son igualmente posibles, y de facto, bastante habitual en la casuística anual de nuestros centros, nos vamos a detener en aquellos casos en los que la finalización de la intervención se debe a un cumplimiento total o parcial de los objetivos planificados. Aquí no podemos pasar por alto un factor de gran relevancia: la ambivalencia y los sentimientos encontrados que se pueden generar en la desvinculación. Por esto mismo, la preparación de la misma debe estar contemplada como una parte más en el diseño y planificación de la intervención.

Si la relación ha transcurrido con total normalidad, en la que la persona ha ido tomando las riendas de todo el proceso, la desvinculación será gradual y facilitará la independencia de la misma. Es importante que se dé un cierre explícito, aunque se garantice la posibilidad de ayuda en aquellos casos que pueda volver a ser necesario. Por otro lado, el cierre explícito y normalizado, por sí mismo, confirma una vivencia exitosa, necesaria tanto para la persona como para el agente de ayuda.

Hemos apuntado que quizá lo que más caracterice a este momento es el choque de sentimientos a la hora de finalizar el proceso de ayuda. En el bloque del profesional abordaremos muchas de las reacciones y emociones que pueden entrar en juego en todo el proceso y de los que todo profesional debe conocer y hacerse cargo. En el usuario la ambivalencia también suele estar presente pues la vinculación establecida y el camino trazado juntos han marcado la cualidad de la relación. Por una parte, la satisfacción de haber conseguido una mejoría sustancial en su vida, por la otra, la sensación de incertidumbre y pérdida.

Siguiendo a Robertis (1992), cuando el miedo a la independencia es muy patente, la persona puede generar una serie de comportamientos y reacciones; entre otras:

Negación: el usuario niega que vaya a finalizar la intervención, a pesar de ser algo ya hablado y explicitado por el profesional. En estos casos, actúa obviando esta información y como si los encuentros fueran a continuar.

Nuevos pedidos: la persona comienza a generar nuevas demandas, a veces de manera directa y explícita y otras veces indirectamente a través de preocupaciones.

Regresión: bajo esta reacción, la persona comienza a comportarse como en momentos anteriores a la recuperación tales como provocar conflictos con otras personas con las que ya estaban solucionados, o actuar como si fuera incapaz de hacer una gestión la cual lleva tiempo realizando.

Hostilidad: el usuario manifiesta su descontento y disconformidad ante la separación a través de comportamientos más o menos implícitos de hostilidad hacia el profesional o los compañeros de la entidad. Es posible que en estos casos haga comentarios acerca de lo que le ha parecido mal en la relación, alguna gestión que él considera que se hizo mal, teniendo actitudes de rechazo...

Recapitulación: la persona hace continuamente balance de lo vivido en los últimos tiempos, haciendo alusión al pasado y cómo fue todo o cómo podría haber sido. No obstante, esto ayuda a

darle sentido a la relación y a todo lo experimentado por lo que en ocasiones es el profesional el que facilita esta recapitulación.

Huida: es posible que ante despedidas no bien resueltas, la persona decida adelantar el cierre de la relación y la manera que encuentra de hacerlo es desaparecer sin posibilidad de una despedida formal, en la que pueden fluir los sentimientos. Cuando la persona cuenta con redes de apoyo, los efectos negativos de esta reacción pueden aminorarse.

Lo que subyace a todas estas reacciones es que la persona toma conciencia de lo importante que ha sido la relación profesional para ella, o tal vez, de la relación de dependencia en la que se encontraba. Lo fundamental aquí es ir trabajando estas reacciones y sentimientos con la debida antelación para evitar imprevistos innecesarios. Esta misma autora propone una serie de pautas para facilitar la preparación del usuario al cierre (Robertis, 1992):

Espaciando los encuentros: esto permite un distanciamiento paulatino y de manera progresiva. Además, poniendo citas más alejadas en el tiempo también permitirá a la persona que vaya comprobando sus recursos a la hora de afrontar nuevas situaciones, a su vez que va tomando distancia del profesional que tenía como referencia.

Elucidar los sentimientos: esto no es más que expresar, verbalizar y comprender los sentimientos de ambas partes ante la separación. Las fantasías, expectativas, esperanzas, miedos..., deben ser contextualizados y normalizados en una situación como ésta. La labor del profesional debe ser facilitar la emergencia de estos sentimientos y canalizarlos hacia el lugar correcto: todo esto implica el camino recorrido.

Informar y poner en relación con otros recursos, en aquellos casos que fuera necesario: una de nuestras tareas principales en el acompañamiento es facilitar el acceso a los recursos que necesita la persona; el poder brindar esta posibilidad hace que el cierre sea menos radical. No es muy conveniente dejar a la persona

desprotegida o sin alternativas de atención (cuando así se requiera); es conveniente hacerle ver que en otros recursos podrá encontrar el apoyo que necesita y que el cambio será mucho más positivo. En estos casos, el trabajo previo con la entidad que va a acoger a la persona es un paso de obligado seguimiento.

Evaluación final: Es especialmente bueno contar con un espacio en el que se pueda hacer recapitulación de lo que ha sido la intervención e incidir de manera marcada en los logros más significativos conseguidos a lo largo de la relación de ayuda. El ajuste a la realidad en este caso es muy importante. También se debe hablar de las dificultades aún no resueltas, de los problemas que pueden surgir para prepararla ante posibles incidentes.

Como cuestión final para este bloque es necesario hacer una apreciación con respecto a cómo se entiende el cambio. Desgraciadamente los logros y los objetivos cumplidos con estas personas en muchos casos no son los deseados, pues la complejidad de los procesos de exclusión ya se ha explicitado en este libro. El cambio conseguido, por muy parcial o pequeño que sea debe contextualizarse en este ámbito de la exclusión. Las altas y bajas que se producen en nuestras entidades nos arrojan un dato sin duda importante para evaluar nuestro trabajo, pero no llega a captar el aspecto cualitativo del cambio en sí.

Cuando una persona deja de sentir miedo al realizar una gestión en la Seguridad Social; cuando se atreve a visitar a su médico porque ha perdido el temor tras varias visitas y ha confiado en él para que le ayude a solucionar un problema; cuando ha aprendido una receta de cocina, ha sido capaz de escribir un poema o hacer un reloj de cerámica; cuando ha conseguido alquilar una habitación digna donde dormir; cuando es capaz de mantener un nivel aceptable en sus hábitos de higiene y salud; cuando ha reducido el consumo de alcohol; cuando ha creado una cuenta de correo electrónico en Internet; cuando se ha sentido a gusto en una sala con otras diez personas más y esto anteriormente le parecía imposible; cuando se da cuenta de que las voces que escuchaba antes y tanto le angustiaba ya no están presentes; cuando ha vuelto a retomar el contacto con sus familiares; cuando se ha podido despedir de alguien; cuando ha podido entender que tiene una parte de responsa-

bilidad en lo que le ha ocurrido; cuando ha podido entender que no es el culpable de todo lo que le ocurre; cuando se siente querido y valorado por los demás; cuando ha compartido un rato cálido y acogedor... Cuando todas estas situaciones se dan, y la persona ha mejorado su calidad de vida y bienestar, podremos estar contentos de haber contribuido en alguna medida en estos cambios que, tal vez parezcan mínimos para otras personas, pero en este contexto el cambio puede ser enormemente significativo y sin lugar a dudas, pondrá las bases para la emergencia y actualización de ese deseo innato en todas las personas y tendente a buscar el bienestar. Nuestro trabajo tiene también mérito, debemos reconocérselo y la mejor forma de hacerlo es observar la realidad, los hechos acontecidos, sólo hay que registrarlos y “mirar” para poder identificarlos. ❧

NOTAS

(1) Ya hemos hablado de algunas de ellas al exponer algunos de los presupuestos teóricos en los que nos basamos, pero quizá, lo que más destacaríamos en este punto sería el énfasis en la despatologización (no se centra en la enfermedad o el síntoma como tal) y en el proceso de la relación (aquellos elementos que son necesarios para crear las mejores condiciones para que se genere el cambio deseado: autenticidad, aceptación incondicional y comprensión).

(2) La psicoterapia sería una forma concreta de relación de ayuda, al igual que muchas otras, como pueden ser la relación entre un profesor y su alumno, un asesor y un cliente o un médico y un paciente. En su sentido más amplio, por tanto, una relación de ayuda sería aquella en la que una persona con un problema establece una relación en un contexto adecuado con alguien que quiere ayudarla.

(3) En nuestro contexto, nosotros no solemos utilizar la expresión terapeuta, pero diferentes autores utilizan indistintamente los términos terapeuta, psicoterapeuta, asesor o agente de ayuda. En nuestro caso, nosotros preferimos usar el de profesional cuando hablamos de la relación de ayuda o acompañamiento social, aunque también usamos el de agente de ayuda. Si en alguna cita aparecen términos como psicoterapeuta, lo

hacemos para respetar el sentido de la cita textual o la acepción que el autor determinado le aplica.

(4) No podemos olvidar que una buena parte de nuestro quehacer irá destinado a trabajar todos esos aspectos que le generan sufrimiento, siendo nosotros para ellos, en algún sentido, un referente relacional importante. Con nuestra forma de relacionarnos, le ofrecemos también con el acompañamiento social otra manera de relacionarse. Por otra parte, en tanto que trabajamos teniendo en nuestra cabeza lo que supone la ruptura vital de la que hablábamos en el primer bloque, la reconstrucción de la propia identidad de la persona tiene un papel de suma importancia.

(5) Más adelante nos detendremos en la diferencia de roles entre una y otra parte de la relación de ayuda, para centrarnos en las características de profesional y usuario, así como en la manera en que nosotros entendemos el poder en la relación y cómo debe ser manejado éste en beneficio de la persona necesitada de ayuda.

(6) Este aspecto se relaciona directamente con lo que Madrid Soriano denomina *el problema relacional*. Para este autor, en la relación de ayuda, por lo menos se dan dos tipos de problemas diferentes: uno que se refiere a la demanda explícita de la persona (el problema objetivado) y otro que hace alusión al que se genera en el encuentro, cuando éste tiene que reconocer que tiene un problema y cómo esto puede influir en la relación establecida:

El primer problema que tiene que afrontar el Ayudando es reconocer ante el Agente de ayuda que tiene un problema que él solo se siente incapaz de resolver y que, tal vez, lo considera vergonzoso y humillante [...] Mostrándose así pone en peligro la imagen de sí mismo que a toda costa quiere mantener ante los demás (Madrid, 2005).

Esta diferenciación nos permite poder explicar el hecho de que muchas de las personas con las que trabajamos encuentren serias dificultades a la hora de explicitar un problema que le está generando mucho sufrimiento. Es frecuente que esta barrera se empiece a superar tras el establecimiento de la vinculación y la percepción del reconocimiento de su persona. Este aspecto nos parece de especial relevancia, pues ya hemos dicho que parte

de nuestro trabajo irá encaminado a la re-construcción de la propia identidad de la persona y el reconocimiento de problemas puede poner sus barreras a la hora de presentarse al profesional como una persona “débil” o “enferma”.

Por supuesto, existen otros muchos casos en los que la dificultad viene directamente de la falta de reconocimiento o de conciencia de un problema (por ejemplo, una adicción). En estos casos, la forma de proceder es diferente, ya que hay que ir trabajando otros aspectos previamente, aunque, el aspecto relacional siempre será decisivo.

(7) En nuestro trabajo tenemos que tener siempre muy en cuenta la necesidad de la persona en cuanto a la información que quiere obtener y ajustarla a estas necesidades. En este sentido hablamos también de respetar los tiempos y los procesos de cada uno.

(8) En el siguiente bloque hablaremos de la propuesta relacional que ofrece tanto el usuario como el profesional y ahí será cuando abordemos con más detenimiento los factores que entran en juego en este encuentro. Por ahora basta decir que la peculiaridad de una y otra parte marcará la singularidad de la relación.

(9) El sentido de tiempo para personas que tienen largos y dolorosos procesos de exclusión no pueden ser entendidos en los mismos términos que otros procesos de cambio con otros colectivos. El hecho, por ejemplo, de no contar con redes sociales de apoyo sólidas y estar en una situación de aislamiento severo, entre otros muchos factores, nos lleva a replantear las nociones de tiempo y cambio.

(10) Desde este punto de vista, salud no implicaría sólo la ausencia de enfermedad sino el desarrollo del bienestar emocional, social, espiritual y físico.

(11) Reservamos un breve apartado para la concepción del poder en la relación de ayuda. Lo central aquí es que el profesional tiene que hacer un uso correcto del poder con el que cuenta para *empoderar* a la persona para que ésta adquiera o recupere los recursos necesarios que le lleven a una mayor autonomía.

(12) Nos extenderemos con mayor detalle en las actitudes, aptitudes y habilidades básicas del profesional para desarrollar esta relación, entendida aquí desde la horizontalidad.

(13) Con el consiguiente sentimiento de rechazo que esto les puede provocar.

(14) Por ejemplo, las condiciones de acceso y mantenimiento a nuestros centros-día son mínimas, aunque siempre se exige el respeto a las demás personas y el funcionamiento de la estancia. Esto sin duda, nos pone sobre la pista de lo que queremos argumentar: la persona marca el ritmo de su proceso con la ayuda del profesional, pero siempre bajo la premisa de un respeto al proceso relacional establecido.

(15) Con algunos usuarios tanto en nuestro centros-día, como en el trabajo de calle, es posible que únicamente se esté ofreciendo un recurso que aparentemente le minimiza el daño que le supondría estar en la calle, pero en todos los casos, la relación entendida con todas estas cualidades, nos aporta la mejor herramienta para ser "exigentes" en el aspecto relacional y *esperar activamente* los procesos de cambio.

(16) El microsistema sería el entorno inmediato en el que interacciona la persona; el mesosistema supondría el nivel de las interrelaciones entre varios microsistemas; el ecosistema sería aquel en el que no se desenvuelve directamente la persona, pero que le afecta de manera indirecta; y el macrosistema, que se referiría a la sociedad en general como sistema.

(17) En un trabajo, ya clásico de la Psicología Comunitaria, Seidman y Rappaport establecían seis niveles de intervención en el ámbito psicosocial: individual, grupal, organizacional, institucional, comunitario y social (Rappaport, 1977).

(18) Ya hemos hablado de la importancia de reconocer el valor del apoyo familiar, social y comunitario y desde ahí, fomentar en la medida de lo posible las redes de apoyo y solidaridad mutua. Cuando hablábamos de los modelos teóricos que, desde nuestro punto de vista, mejor se acercan al fenómeno de la exclusión, enfatizábamos lo decisivo de la escasez o ausencia de recursos de proximidad para las personas sin hogar,

como un eje central en los procesos de aislamiento y exclusión. En este sentido, una parte de nuestro trabajo debe contemplar el establecimiento y afianzamiento de redes de apoyo.

(19) Aunque éste no sea el espacio más adecuado para abordar un tema de gran calado teórico y epistemológico, es conveniente resaltar aquí la función del lenguaje y del discurso en la construcción misma de la realidad. Por ejemplo, las concepciones que tenemos en torno a los hábitos, comportamientos y modos de ser de las personas sin hogar, sean éstas cuáles sean; o la manera de relacionarnos con ellos en nuestra práctica profesional (ya los tratemos como “enfermos” o como “víctimas”, etcétera), construyendo el mismo término de personas sin hogar.

La noción de construcción enfatiza, una vez más, que el discurso está orientado a la acción: tiene consecuencias prácticas. En un sentido profundo, por tanto, se puede decir que el discurso construye nuestra realidad vivida (Wetherell y Potter, 1996).

(20) Precisemos que la metacomunicación es una comunicación sobre la comunicación. A través de ella, el lenguaje pasa de ser un vehículo de comunicación a ser herramienta por la que se definen y analizan las reglas de la comunicación del propio sistema.

(21) Proceso psicológico a partir del cual, un José persona parte de una idea acerca de Sancho, lo cual, provoca que José se comporte de tal manera que con sus conductas y actitudes puede llegar a provocar que Sancho actúe tal y como José espera, confirmando de esta manera su hipótesis inicial. Un ejemplo de esto puede ser el estereotipo que se puede tener sobre una persona sin hogar, la cual es vista como alguien que prefiere no relacionarse con los demás o no lo puede hacer por problemas de salud mental. Una persona con estas creencias, es posible que se comporte ante una persona sin hogar de tal manera (por ejemplo, no dirigiéndole la palabra al pasar cerca de él o ignorarlo), que provoque en esta persona una reacción (no saludar o responder de manera grosera ante lo que considera una falta de educación), haciendo que la primera persona confirme su idea inicial.

(22) También dijimos que conceptos tales como la *Cultura de la Pobreza* (Lewis, 1961, 1966) habían sido utilizados de una manera parecida en los

años sesenta y setenta, sobre todo en el contexto latinoamericano, pero que han sido superados, entre otras razones, por la noción de cultura que subyacía al mismo, la cual se entendía como algo estático e inamovible, dando poca posibilidad al cambio.

(23) De nada sirve que uno tenga muchas ganas de cambiar la situación, si no tiene nada para poder hacerlo. Esto, por supuesto, vuelve a generar más frustración e impotencia. La relación de ayuda tiene que convertirse en un contexto en el que se puedan desarrollar y obtener al menos, ciertos recursos para el cambio.

(24) Estos autores denominan al profesional como agente de cambio, es decir, la persona que se encarga de ayudar a promover y gestionar cambios. Nosotros utilizamos estos términos como sinónimos en diferentes partes del libro.

(25) Entendemos que este modelo nos ofrece un marco de entendimiento de los procesos motivacionales y de cambio, en el que poder incluir otros elementos y factores a los que les damos mucha importancia en la intervención (por ejemplo, de tipo inconsciente, emocional o relacional).

(26) Esto se relaciona con el concepto de crisis, entendido como una posibilidad de crecimiento personal y no sólo como una experiencia negativa y dolorosa. De la crisis hablaremos algo más adelante.

(27) Para una profundización del tema remitimos a los lectores a los trabajos de estos autores (Prochaska, Di Clemente y Norcross, 1991).

(28) La propuesta de García Roca con respecto a las rupturas nos parece especialmente interesante en este aspecto.

(29) De todo esto hablaremos en el bloque de *El profesional*.

(30) La autoeficacia percibida es el juicio que un individuo tiene respecto a su propia capacidad de realizar una determinada, conducta necesaria para alcanzar unos resultados concretos. Para Bandura (1987):

La autoeficacia es definida como los juicios de cada individuo sobre sus capacidades, basándose en los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permita alcanzar el rendimiento deseado.

Trabajar la autoeficacia en el acompañamiento social es una cuestión fundamental, pues permite ir consolidando los logros conseguidos por la persona, contribuyendo a su propio sentimiento de competencia, autogestión y control sobre el proceso. En palabras del propio Bandura:

El individuo que se considera eficaz se impone a sí mismo retos que favorecen sus intereses y el desarrollo de actividades nuevas; tales sujetos intensifican sus esfuerzos cuando su rendimiento no se ajusta a las metas que se habían propuesto, afrontan las tareas potencialmente amenazadoras sin sentir ansiedad y experimentan bajo grado de estrés en situaciones difíciles.

Por el contrario:

Aquellas personas que se consideran ineficaces evitan las tareas difíciles, reducen sus esfuerzos y se dan rápidamente por vencidos frente a las dificultades, acentúan sus deficiencias personales, disminuyen sus aspiraciones y padecen en gran medida ansiedad y estrés.

En este sentido, el promover la autoeficacia es un instrumento esencial para luchar contra las resistencias hacia el cambio.

(31) Recordemos aquí que una demanda puede entrañar, como mínimo, dos problemas: el explícito y manifiesto (objetivado) y el que se desprende del mismo establecimiento de la relación (problema relacional) (Madrid, 2005). Así, el que la persona se encuentre en la tesitura de tener que demandar ayuda, puede generarle muchas reacciones. Salzberger-Wittenberg (1998) ejemplifica una de esas reacciones de la siguiente manera:

El hecho de mantener una relación de dependencia, o de ser alumno, puede resultar absolutamente intolerable debido a que los sentimientos de inferioridad despiertan intensa hostilidad hacia la persona que ocupa la posición de padre o maestro. El individuo sospecha de cada cosa que se le ofrece, como si esto estuviera destinado a mostrar la superioridad del dador.

Es importante tener en cuenta estas cuestiones para hacer un buen manejo de la situación ante la demanda explícita o implícita y sus posibles

reacciones (espera de tiempos, buscar la normalización del problema, fomentar la vinculación o crear un espacio de confianza y seguridad).

(32) Haciendo un símil con el concepto de metacomunicación del que hablábamos con anterioridad.

(33) Recordemos aquí todo lo comentado en el apartado de la *comunicación*.

(34) Usamos la expresión de Goffman en su ya famoso libro *Estigma* (1970). ☘



EL PROFESIONAL EN EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL

I. Introducción

II. La construcción del profesional en la relación de ayuda

II.1. Valores y experiencias

La propuesta relacional del profesional

Valores e intervención

Diferentes modelos de práctica profesional en función de los valores

II.2. Las actitudes en el acompañamiento social

III. Ética e intervención psicosocial

III.1. Algunos debates éticos que nos permiten construir nuestro rol como profesional

¿La autonomía en tela de juicio?: intereses personales y "derecho al bienestar"

El respeto por la autonomía: ¿cómo podemos entenderla?

La confianza con el usuario y la función de control en la intervención psicosocial

*Los límites del acompañamiento social: la (des) vinculación
A modo de conclusión*

IV. Las emociones en el acompañamiento social: su influencia

IV.1. El papel de las emociones y su identificación en la intervención psicosocial

IV.2. Afrontando emociones negativas: los problemas de las emociones y sus diferentes maneras de resolverlos

IV.3. El cuidado del profesional: la necesidad de prevenir el *burnout*

V. Habilidades profesionales básicas en la comunicación interpersonal

V.1. Habilidades y aptitudes: un asunto de comunicación interpersonal en la propuesta relacional

Empatía

Autenticidad

Confianza

El reconocimiento de las potencialidades: la influencia del modelo de empowerment

Aceptación incondicional

VI. Supervisión y derivación: dos recursos necesarios

Supervisión

Derivación

VII. El abordaje interdisciplinar

VIII. El poder en la relación de ayuda

I. Introducción

En el momento en que una persona acude a nosotros en busca de ayuda (materializada en alguna petición) o cuando nosotros salimos a su encuentro en la calle (por ejemplo, con el objeto de fomentar la toma de conciencia y la generación de demandas concretas), se inicia todo un universo relacional en el que interviene un buen número de factores, los cuales, en gran medida, van a marcar el ritmo del proceso. Esto todavía se hace mucho más evidente cuando se establece un vínculo y se configura la alianza entre profesional y usuario/a.

En este marco relacional van a confluír y entrar en juego las biografías y sucesos vitales de cada uno, las experiencias vividas por ambos, las expectativas, actitudes y valores (compartidos o no), y todo ello, irá definiendo el clima, la dirección, la cualidad/calidad y la intensidad de la relación de ayuda.

En este bloque nos centraremos en aquellos factores que consideramos más importantes por parte del profesional de lo psicosocial y que definen y construyen la intervención y el rol personal y profesional¹ en el acompañamiento social.

El bloque se divide en dos grupos. Una primera parte tiene que ver con los valores, actitudes y experiencias vitales que los profesionales actualizan en la relación y en cómo todo este bagaje influye en la intervención y en la mirada hacia la persona sin hogar. La otra sección versa sobre las habilidades básicas, aptitudes y competencias que, desde nuestro punto de vista, definen el papel del profesional en la intervención psicosocial con las personas en situación de exclusión social.

Si hacemos esta distinción es con el objetivo de articular y exponer los conocimientos y experiencias que aquí queremos transmitir, ya que en la práctica y como pondremos de manifiesto a lo largo de este bloque, no sólo estos dos ámbitos van unidos indisolublemente, sino que los aspectos técnicos no pueden ser entendidos en el vacío sociocultural en el que emergen y se desarrollan. Más bien, las metodologías y las cuestiones técnicas, sustentadas a su vez en modelos teóricos, se basan en principios y valores concretos (determinada concepción de los derechos humanos, una manera concreta de conceptualizar la desigualdad social y la exclusión o cómo se

entiende la responsabilidad social). De esta manera, nos acogemos a lo que apuntaba Rogers en el preámbulo de su libro *Psicoterapia centrada en el cliente* (1966), en el sentido de que el consejero que trata de emplear un método está abocado al fracaso, a menos que este método concuerde coherente y genuinamente con sus actitudes. A su vez, si sus actitudes no están mediatizadas por el tamiz del método y la técnica adecuada, tampoco tendrá mucho éxito. Es decir, los valores y los aspectos básicos en la intervención psicosocial representa las dos caras de una misma moneda; de un mismo hecho, a saber: la relación entre profesional y usuario.

Todos hemos sido testigos del debate en torno a la pretendida neutralidad y objetividad de las teorías y los métodos, así como de sus supuestas “bondades” en la intervención. Una objetividad que, en teoría, se consigue con la pertinente distancia que pone la correcta aplicación del método de intervención y que se le exige a todo “profesional de la ayuda”. Con esto, parecería que los aspectos teórico-técnicos estuvieran separados de los valores que lleva consigo el profesional, que, en cualquier caso, son de tipo personal y profesional. Esta distinción aparte de ser poco productiva, es irreal. Las habilidades básicas necesarias de cada persona, a partir de las cuales se pueden entrenar las competencias técnicas, son inseparables de esa manera de comprender y acercarnos al mundo.

No queremos con esto crear confusión y hacer pensar que la intervención se rige por los valores y principios de cada uno de manera aislada; sino que las directrices marcadas en la intervención se sustentan en metodologías, en las que subyacen ideologías determinadas.

Una manera de evitar los efectos perniciosos de intervenciones asistencialistas y paternalistas es, precisamente, ser conscientes de aquellos valores que subyacen a las distintas prácticas que realizamos como profesionales de lo psicosocial. Si bien consideramos que la adquisición de habilidades teórico-técnicas es un paso de rigor indiscutible en todo el proceso formativo del profesional, también abogamos en igual medida por la capacidad reflexiva y crítica de esos modelos imperantes.

Alfonsa Rodríguez (2006), en un intento de alejarse de modelos técnico-racionales, y teniendo como punto de partida los postulados de Schön, nos propone una “práctica reflexiva” que supone:

La concepción de que el conocimiento nunca es completo, puesto que constantemente está siendo modificado a través de la práctica y la reflexión. La comprensión y la integración de los desarrollos teóricos con la teoría de la práctica y la práctica en sí misma, constituyen los elementos claves para una buena práctica profesional. Son las aguas pantanosas en las que nos movemos los trabajadores sociales.

Y en estas reflexiones de la teoría y la práctica no pueden mantenerse al margen de la influencia de los valores, las actitudes, las emociones puestas en juego y las habilidades básicas de todos y cada uno de los profesionales que nos dedicamos a este ámbito de la exclusión social.

En este sentido, y siguiendo lo mantenido por un buen número de autores desde distintas disciplinas sociales críticas, la cuestión ética no debe ser un factor añadido a la teoría y a la intervención, sino que más bien, es un elemento constitutivo de las mismas. Esto siempre debe estar en el horizonte de los profesionales: no se trata de que el acompañamiento social con personas sin hogar tenga más o menos presente un componente ético, sino que *la intervención en sí misma es ética* (Cantera, 2004; Ibáñez, 1990; Montero, 1994; González, Chacón y Martínez, 1993).²

Estamos convencidos de que nuestro trabajo adquiere otra significación cuando se define en relación a unos claros referentes éticos con los que nos identificamos y en función de los cuales establecemos la metodología necesaria para nuestras actuaciones.

Esto nos debería ayudar a, por una parte, abandonar el refugio del “recurso formal, material e institucional” y, por la otra, enfrentarnos a la complejidad de las situaciones y vivencias que nos presentan las personas, desde comprensiones complejas y exigiéndonos respuestas igualmente complejas en su fundamentación.

II. La construcción del profesional en la relación de ayuda

Nos parece especialmente importante este punto de partida para situar nuestro análisis sobre la *construcción del profesional en la relación de ayuda* en el campo de la exclusión social. Por todo esto, encontramos más interesante adentrarnos en el terreno del conocimiento que nos aporta nuestras

propias experiencias y reflexiones de equipo, con el objeto de ir incorporando nuestras actitudes personales con coherencia y autenticidad en el contexto de esta relación de ayuda que denominamos acompañamiento social, no sólo sin dañar esta relación, sino contribuyendo a su necesaria “salud”.

El profesional de lo psicosocial debe ponerse al servicio de la relación de ayuda, en cuyo centro, sin lugar a dudas, se encuentra la persona en situación de exclusión. La capacidad receptiva que empleemos para acercarnos al mundo de la persona que atendemos, vendrá determinada por la conjunción del conocimiento que tengamos sobre nosotros³ mismos con nuestro bagaje profesional y el conocimiento de la realidad con la que tratamos. Así, coincidiendo con Aliena (2005), al igual que cualquier otro procedimiento, el conocimiento que adquirimos en nuestra experiencia es útil en la medida en que se construye en interacción con otros saberes y propuestas, tiene el rigor de la conceptualización y la sistematización, y sigue una maduración reflexiva que diferencia entre “los conceptos que tienen que ver con valores y aquellos que tienen que ver con técnicas”.

II.1. Valores y experiencias: su influencia en la intervención y la construcción del profesional como agente de ayuda

La propuesta relacional del profesional

Como apunta Teresa Rossell (1990), al igual que el usuario tiene una propuesta relacional, el profesional de lo psicosocial tiene la propia, y a menudo éste se muestra más preocupado por buscar la solución a los problemas que presenta el cliente, que por la duda o dificultad que entraña la comprensión de las situaciones en las que ha de intervenir. Parece también que esta preocupación por la respuesta está más en función de la existencia o no de recursos externos, que de las dificultades que le pueda plantear la relación con el cliente.⁴

Así, el abordaje en la intervención lo podemos enfocar desde distintas perspectivas, con consecuencias muy diferentes. Podemos aproximarnos dando prioridad a la persona en su conjunto, con sus aspectos positivos y negativos; o por el contrario, aproximarnos “al problema”, dando prioridad a la resolución del mismo. Tendremos así, intervenciones globales y de mayor calado, cuando nos centramos en la persona; o inter-

venciones parciales y que “resuelven problemas”, cuando nos centramos en las carencias o problemas específicos de la persona.

De igual modo, podemos acercarnos desde una postura que se base en la asistencia de la persona o podemos hacerlo desde un enfoque que potencie el desarrollo personal, la promoción y autonomía de cada individuo. Esto implica un planteamiento de partida en el que se considera a la persona capaz de cambiar la situación en la que se encuentra, o incapaz de ello, limitándonos a paliar las consecuencias de esa “situación insalvable”.

Para comprender a la persona que presenta una determinada demanda, el profesional ha de estar abierto a toda la información que recibe, no sólo desde un punto de vista racional o intelectual, sino también emocional. En este sentido, la escucha debe ir en una doble dirección: hacia adentro del profesional (haciéndose cargo de la denominada contratransferencia, la resonancia emocional o las actitudes) y hacia la persona que tiene enfrente (observando lo que ésta dice y cómo lo dice).

Lo planteado por Rossell en cuanto a la propuesta relacional ya nos da una pista de cómo se puede abordar el acompañamiento social y nos pone sobre aviso de la importancia de la toma de conciencia por parte del profesional acerca de qué es lo que está ofreciendo en la relación de ayuda y cómo la afronta. Por lo tanto, consideramos necesario realizar un esfuerzo continuo para conocer y valorar desde dónde nos acercamos cada uno de nosotros en la intervención.

La intervención nos pone en una serie de dificultades no sólo de tipo técnico sino también de orden ético, en donde se evidencia la intrincada relación de estos dos ámbitos. Efectivamente, la separación de los dos terrenos es una ficción, ya que no sólo influye en la relación de cualquier persona, sino que lo teórico-técnico se construye en un contexto social e histórico que lo delimita.

Valores e intervención

Definición

Según Ezequiel Ander Egg (1979), podemos extraer dos sentidos del concepto de valor:

Uno objetivo, lo que hace digno de estima a un ser o a un objeto (para satisfacer necesidades o proporcionar bienestar); otro subjetivo, lo que un hombre particular estima o desea; las elecciones que hace cada hombre y que dependen de su escala de valores.⁵

Partiendo de las dos acepciones de la definición que nos ofrece Ander Egg, podemos extraer algunas conclusiones de cara a la manera de enfocar la intervención psicosocial y acerca de cómo nos aproximamos a la persona demandante de ayuda.

De esta manera, de la primera acepción podemos rescatar el valor que en sí toda persona tiene, por el hecho de serlo. Tomando como punto de partida en nuestra propuesta relacional el valor del individuo como tal, creyendo y valorando sus potencialidades, su capacidad de cambio y de decidir sobre su vida, nos permite posicionarnos frente al otro de una manera más adecuada y nos ofrece las claves para la ejecución de nuestra intervención.

Es muy importante para el trabajo que realizamos el segundo sentido de la definición, ya que a partir de las valoraciones que hagamos en determinadas situaciones, tomaremos unas u otras decisiones. Teniendo en mente el panorama que nos ofrecen nuestros sistemas de valores, podremos avanzar en una dirección determinada a partir de unas directrices o pautas. En este sentido, hay que destacar que cada persona tiene su propio sistema de valores (por regla general, consensuado, más o menos, en grupo); y esto afecta a nuestro trabajo, al menos, de dos maneras:

– **En primer lugar**, en la relación *profesional-profesión*, es decir, entre nuestro sistema de valores y el de la profesión que elegimos. Esto puede ser una fuente de conflictos si ambos sistemas entran en contradicción.⁶ Un ejemplo que nos puede servir para ilustrar este punto es aquél que se produce cuando partimos de determinada creencia en torno a la capacidad de decisión y autonomía que cada persona tiene para realizar cambios y afrontarlos. Así, desde el *Código Deontológico del Trabajo Social* se respeta esta capacidad de decisión; no obstante, esto puede entrar en disonancia con las propias creencias y actitudes del profesional con respecto al colectivo de personas sin hogar, grupo al que tradicionalmente no se le suele reconocer las mismas

capacidades que a cualquier otra persona.⁷ Esta situación puede ser irreconciliable, lo que supone un gran malestar para el profesional, afectando a su intervención y sobre todo, a su vivencia de la actividad que desarrolla (*“trabajo para nada, esta persona no avanza en lo que hacemos”*, etcétera).

– **En segundo lugar**, en la relación *profesional-persona atendida*, es decir, entre nuestro sistema de valores y el de la persona atendida. En esta línea, es necesario que se llegue a establecer un acuerdo de mínimos para que se pueda trabajar conjuntamente, sin perder de vista que el *protagonista de todo el proceso es la persona*. Un claro ejemplo de esto se produce cuando nos enfrentamos a asuntos relativos a la toma de decisiones por parte del usuario. En muchas ocasiones atendemos a personas que presentan tal problema de adicción que incluso peligra seriamente su integridad física o su vida, generándole un gran sufrimiento. Pese a muchos intentos y horas de mediación, la persona no presenta ni la más mínima motivación para realizar un tratamiento, aún reconociendo que su malestar se debe a la drogadicción. En estos casos, ¿respetamos la decisión de no querer cambiar la situación y su convicción de no iniciar un tratamiento?, ¿intentamos que acceda a tratamiento de esa adicción, haciendo uso de las medidas que sean necesarias? En ocasiones, provocamos accesos a recursos sin que respondan a una motivación real de cambio por parte de la persona, por lo que imponemos nuestra visión por encima de la del usuario, en lugar de facilitar que decida por sí mismo y asuma las consecuencias de la decisión. La experiencia nos ha demostrado que esto no sólo no sirve para que la situación del afectado mejore realmente, sino que dificulta seguir avanzando en su proceso si la experiencia en estos recursos es negativa para esta persona.

En muchos de los acompañamientos es más fácil para nosotros decidir por las personas, cuando realmente son ellas las que deben tomar las riendas de su propio proceso. Esto no quiere decir que seamos meros espectadores del panorama, en absoluto; pero una manera de no asumir los conflictos es actuar de manera automática, asumiendo un papel paternalista.

Como contrapartida, sabemos que lleva mucho tiempo y que es mucho más difícil generar las condiciones necesarias para que sea la propia persona quien tome sus decisiones de manera responsable y con conocimiento de causa. Por otra parte, también es difícil respetar las decisiones que no van en la línea que a nosotros nos parece la mejor para la persona que atendemos. Pero la clave está en que nuestro trabajo no consiste en suplantar a la persona, sino en que se haga responsable de su vida.

El hecho de que pueda existir una disparidad importante entre lo que pensamos y el trabajo que realizamos, tiene serias consecuencias para el profesional. Como planteábamos más arriba, siguiendo a Rogers, ha de existir una relación de sintonía o coherencia entre nuestro modo de ver la vida y los valores que están detrás del trabajo que realizamos.⁸ Si nuestros sistemas de valores personal y profesional colisionan hasta el punto de llegar a ser irreconciliables, las repercusiones pueden que no sean nada desdeñables tanto para nosotros, como para el proceso del acompañamiento social. Intentar poner en práctica, dentro de nuestra intervención, ideas con las que personalmente no estamos de acuerdo, hace que se viva una situación de estrés permanente y que no percibamos ninguna recompensa emocional por nuestro trabajo.

Esto puede transformar nuestra labor en un *“hacer por hacer”* o *“hacer que hacemos”*, sin que nuestra intervención llegue al nivel de profundidad requerido para favorecer y motivar un cambio auténtico en el usuario.⁹

En la práctica, esta situación puede llevarnos a una excesiva relajación en nuestro trabajo, a *“dejar de lado”* a la persona; o lo que es aún peor, a que focalicemos en la persona la disonancia que sentimos frente a nuestro trabajo, haciéndola responsable de nuestro malestar. Esto nos puede llevar a realizar intervenciones iatrogénicas, en las que el daño que causamos a la persona sea superior al beneficio que pudiera generar nuestra acción.

A pesar de no profundizar en el sistema de valores del usuario en esta parte del libro (qué lo mueve o cuáles son sus pretensiones y objetivos), tenemos que ser conscientes de que nuestro trabajo no se realiza en el vacío y la *“pulcritud”* de la intervención, sino que se hace, sobre todo,

en clara relación con las personas atendidas (sus necesidades, sus expectativas, sus deseos...). Por este motivo, debemos conocer y tener presentes los valores que mueven a las personas que atendemos, así como las ventajas y problemas que esto supone en la intervención.

Diferentes modelos de práctica profesional en función de los valores

Poco a poco, vamos perfilando la influencia que los valores pueden tener en la manera de hacer el acompañamiento social. En esta línea, Sarah Banks en su libro *Ética y valores en el trabajo social* (1997) define básicamente tres modelos de práctica profesional, partiendo de la manera de concebir los derechos profesionales en relación a los valores del trabajo social. Así, la autora establece que la intervención social será diferente en función de cómo ellos entiendan sus responsabilidades laborales frente a los usuarios, la profesión, la entidad para la que trabajan y la sociedad.

Para Banks (1997), los modelos a los que hace alusión son el *profesional*, el *burocrático* y el *comprometido/radical*. En el primero, la concepción del rol del agente de ayuda es el de un profesional autónomo, cuya principal prioridad son los derechos e intereses de los usuarios, por lo que su identidad como trabajador social se debe en primer lugar a su pertenencia a la profesión, y en segundo lugar a su condición de individuo particular o de trabajador de una institución concreta. Como contrapartida, el *modelo burocrático* daría una prioridad absoluta al desempeño de las funciones y desarrollo de los procedimientos establecidos por la institución a la que se debe, por lo que su rol queda definido por los valores propios de la entidad. Por último, en el *comprometido/radical*, el trabajador se percibe a sí mismo como fiel garante de unos principios ideológicos que determinan una visión de su trabajo como instrumento de cambio social.

Desde nuestro punto de vista, los valores que subyacen en la construcción del rol profesional no tienen necesariamente que ser opuestos, aunque pueden entrar en conflicto. También es posible que los valores de los que parte el profesional como agente de cambio social coincidan con los que mantiene la propia entidad. Por eso insistimos en la necesaria mínima coherencia entre valores para el buen desarrollo profesional. De for-

ma paralela, también es cierto que en muchas ocasiones, estos modelos se mezclan entre sí, no existiendo en la práctica “modelos puros”. Y, tal vez, el hecho de que no existan modelos tan claramente delimitados sea lo más adecuado, porque la gestión de la intervención va a depender mucho del momento concreto en que se lleve a cabo.

Hay que matizar también que el hecho de utilizar una estrategia o un procedimiento en una situación concreta no quiere decir que se hable de un modelo general. Más bien, lo que define a un modelo no será una acción puntual sino la filosofía y los valores que atraviesen la forma de trabajar de manera general, aunque luego, en la práctica diaria se tenga que recurrir a diversas estrategias.

II.2. Las actitudes en el acompañamiento social

La actitud es, pues, un estado de disposición psicológica, adquirida y organizada a través de la propia experiencia individual y de la integración de los modelos sociales, culturales y orales del grupo, que incita al individuo a reaccionar de una manera característica y bastante constante frente a determinadas personas, objetos, situaciones, ideas y valores (Ander Egg, 1979).

Para intentar aclarar la relación que existe entre los valores y las actitudes, las segundas son la manifestación concreta de los primeros, los cuales las contienen y son compartidas de manera general por una colectividad determinada. Así, suele existir una estrecha relación entre valores y actitudes, aunque ésta no siempre esté marcada por la consonancia.¹⁰ En la intervención debe haber una consistencia entre ambos términos; no es posible que si tenemos en nuestro horizonte un valor central como la *justicia social*, adoptemos actitudes que lo contradigan, como puede ser permanecer pasivo y no denunciar la vulneración de los derechos básicos de las personas sin hogar.

Al igual que los valores, inscritos en un contexto histórico cultural concreto, las actitudes se desarrollan en la interacción social, no son innatas. Por tanto, la propia experiencia profesional, el contacto con el colectivo y otros profesionales, puede hacer que nuestras actitudes se vean modificadas.¹¹ En este sentido, una vez más, enfatizamos la im-

portancia de re-conocer nuestras actitudes y sus implicaciones en el trabajo.

Desde el desarrollo de estas actitudes¹², es desde donde nuestro modelo de trabajo puede ponerse en práctica. No se trata tanto de hacer una relación detallada de las mismas, sino de destacar las actitudes que consideramos básicas a la hora de realizar nuestra intervención. Queremos destacar dos actitudes centrales en el acompañamiento social:

– Actitud de escucha

Una predisposición a la escucha activa no sólo se debe dirigir al contenido verbal, sino también al no verbal, que es igualmente importante en la relación entre profesional y usuario. Es fundamental que se escuche, lo que nos cuentan y lo que no nos cuentan, sobre todo cómo se siente la persona con lo que está diciéndonos: sus sentimientos, angustias, etcétera. Es importante escuchar qué hay detrás de la realidad que la persona nos plantea, la construcción que ha hecho de su realidad. Desde la escucha, nos planteamos respetar los tiempos que cada persona tiene para expresar y compartir su historia.

Pero también es fundamental que esta escucha sea percibida por la persona a la que atendemos, que sienta que es importante el espacio de relación que tiene con nosotros, que lo que le parece importante lo es también para nosotros.

– Actitud de diálogo

Creemos fundamental la predisposición básica del profesional al diálogo. Éste es el paso previo necesario para iniciar un proceso de cambio, a través de la toma de conciencia por parte del usuario. Teniendo presente esta actitud, el profesional no decide ni impone qué es lo que la persona atendida debe o no hacer en su proceso, sino que trabaja para que el individuo sea consciente de su situación y alternativas, dejando el peso de la decisión en el sujeto, dándole importancia al consenso y reconocimiento de las necesidades de la persona. Así, desde el diálogo abierto, es desde donde se pueden abordar los diferentes puntos de vista, los acuerdos y desacuerdos, y el resto de temas que afectan a nuestro cliente en su proceso de cambio.

Sin estas actitudes previas, muy vinculadas con la adquisición de habilidades técnicas en la intervención, el establecimiento del vínculo y la alianza entre las dos partes de la relación de ayuda se hace imposible. Por tanto, las actitudes y los valores más generales que subyacen a las mismas, nos va a permitir ofrecer una propuesta relacional coherente y basada en la autenticidad.

III. Ética e intervención psicosocial

Es imprescindible el posicionamiento ético para poder acometer una definición de nuestro rol profesional de forma honesta con respecto a nuestras convicciones personales. Así:

Es necesario que se reconozca que los valores personales, profesionales, institucionales y sociales están entrelazados, aunque sea en forma de tensión (Banks, 1997).

La tensión a la que se refiere Banks y que se vincula a la contradicción de la que nos hacíamos eco en el primer bloque, es la que confluye en las decisiones que debe tomar el profesional en sus intervenciones. Esta tensión genera los conflictos y dilemas éticos a los que a diario se ve abocado en su actividad el agente de ayuda:

Gran parte del trabajo social consiste en tomar decisiones sobre la actuación (Banks, 1997).

La mayoría de estas decisiones implican una interacción mutua de aspectos técnicos, éticos, políticos, económicos y legales.

Nuestra actividad nos pone en infinidad de ocasiones en la tesitura de tener que tomar decisiones en las que el choque de los intereses de la persona a la que atendemos, y el bienestar general al que tiene derecho como ciudadano, entran en seria confrontación.

Banks nos dice en *Ética y valores en el trabajo social (1997)* que los problemas éticos surgen cuando el profesional se da cuenta de que la intervención concreta que está realizando implica una decisión moral difícil (como, por ejemplo, rechazar la solicitud de una persona a que acceda a un albergue o a una determinada prestación económica). El

dilema ético, por tanto, sería el producto de tener que elegir entre dos alternativas, ambas inadecuadas en algún sentido o grado, y en donde no está claro cuál de las dos elecciones es la más conveniente.

Todos estos casos en los que el profesional tiene que hacer gala de su capacidad resolutoria, se complican aún más, por la situación que atraviesa nuestro sistema público de Servicios Sociales, habida cuenta de la inadecuación de los recursos específicos para este colectivo.¹³ El tener que gestionar recursos sociales escasos en la que decisiones puntuales pueden suponer un gran avance para el desarrollo de la persona y su proceso de cambio, nos pone en una situación de conflicto ético importante.

La manera de resolver estas cuestiones nos remite a la consideración de los dos elementos que, de manera central, estamos abordando en este bloque: los valores (no sólo profesionales, sino también personales) y los aspectos técnicos de la intervención (necesarios para una buena gestión en el ámbito de lo social).

III.1. Algunos debates éticos que permiten construir nuestro rol como profesional

El proceso de exclusión social es un fenómeno en el que confluyen innumerables variables, de tipo estructural, sociocultural y personal. Esto hace que las personas sin hogar se encuentren en coyunturas difíciles de resolver, en las que se requiere de acciones contundentes y efectivas por parte de los servicios de atención sociosanitarios. A la situación de severa exclusión en la que se encuentra este colectivo, se le suma el tema de la gestión, por parte del profesional, de recursos y servicios, a todas luces insuficientes.

Además, si los ejes sociales y estructurales son fundamentales para definir la situación de las personas sin hogar, la *ruptura vital* adquiere un lugar no menos importante en la ecuación. Habitualmente, periodos prolongados de estancia en la calle pueden ir acompañados (sin saber a ciencia cierta, en la mayoría de los casos, cuál es la causa y cuál el efecto) de serios problemas de salud mental, adicción a diversas sustancias, aislamiento y desarraigo, edad avanzada, violencia, enfermedades físicas crónicas, rechazo de lo institucional, problemas de adaptación, periodos de crisis reincidentes...

Este panorama rápido sobre la cara más amarga del fenómeno del *sinhogarismo*, nos pone de frente dos cuestiones importantísimas en nuestro trabajo: la urgencia de las acciones que hay que tomar y la decisión de elegir entre varias alternativas (o frente a la ausencia de las mismas) en la intervención; obviamente con el conocimiento y consenso de la persona que atendemos.

A veces, el usuario genera demandas poco realistas como, por ejemplo, ingresar en un centro de desintoxicación en el que se le pide una alta exigencia de participación; o buscar un empleo que, a todas luces, le exigirá unas condiciones que, en ese momento, no podría asumir.

En otras ocasiones, por el contrario, la persona se puede encontrar en un momento en el que valoramos que puede tomar una importante decisión, como pudiera ser la gestión de una plaza permanente en una residencia, pero ella cree que no está capacitada para dar ese paso: en el acompañamiento social con personas sin hogar, autonomía y toma de decisión no siempre van de la mano.

Entonces, ¿qué pasa cuando nos encontramos ante una persona que demanda decidir de manera autónoma sobre su vida, pero no valoramos que sea capaz de hacerlo? ¿Qué hacemos cuando el usuario tiene capacidad de asumir de forma independiente cambios y decisiones, pero demanda que seamos nosotros los que decidamos por él? ¿Qué pasa cuando estos dos sistemas de intereses entran en conflicto? ¿Cómo lo resolvemos? ¿Qué valores deben prevalecer, los del usuario o los del profesional?

¿La autonomía en tela de juicio?: intereses personales y "derecho al bienestar"

Es muy habitual en el contexto de las personas sin hogar encontrarnos con situaciones en las que entran en colisión directa los intereses puntuales del usuario con el fomento de su bienestar. Nos estamos refiriendo a aquellos casos en los que la persona desarrolla de manera constante conductas que podríamos denominar autodestructivas (por ejemplo, realización de conductas de riesgo, consumo excesivo y continuado de estupefacientes, falta de cuidado ante graves enfermedades físicas y

mentales). Aquí el conflicto podría surgir cuando la persona decide no hacer ningún cambio, a pesar de las oportunidades brindadas desde la intervención psicosocial para mejorar su situación y teniendo conocimiento de la existencia de recursos y servicios a los que, como ciudadano, tiene derecho.

Así, pueden surgir enseguida grandes interrogantes en el profesional sobre qué es lo que tiene que primar, si la autodeterminación del sujeto o el "derecho" a su bienestar¹⁴, con o sin su consentimiento o toma de conciencia de su parte.

Pero si hacemos un análisis un poco más detenido de este problema, podremos ver que lo que subyace en muchos de estos casos son valores, actitudes y prácticas paternalistas por parte del profesional.

Para Damián Salcedo (2000) un profesional actúa de forma paternalista:

Cuando interfiere en la autonomía de su cliente por su bien –ya sea el bien que le procura, ya sea el mal que le evita–. Aquellos profesionales que consideran que están justificadas las intervenciones paternalistas, también consideran que el bienestar de sus clientes tiene prioridad sobre su autonomía. Consideran que el bienestar de los clientes no se opone a sus decisiones autónomas, o bien porque realmente no tienen autonomía, o bien porque las decisiones que los clientes toman no pertenecen a la esfera protegida de su autonomía.

La idea de este autor es que para que exista una actuación paternalista se ha de dar, por una parte, una interferencia en la autonomía de la persona paternalizada; y, por otra parte, se debe justificar dicha interferencia en razón del bien que se le procura –o del mal que se le evita–. Si una de estas dos condiciones no se cumpliera, no estaríamos ante una actuación paternalista.

Aparte de esto, la decisión que resuelva el dilema ético puede verse favorecida por factores de orden técnico. Aliena (2005) nos aporta una valiosa luz sobre la cuestión. Nos plantea cómo algunas veces el dilema entre forzar un tratamiento no deseado, y mantenerse acompañando una decisión del cliente, en principio no compartida por nosotros, pue-

de resolverse por sí misma si evaluamos los hipotéticos resultados de una u otra alternativa.

Sabemos que el resultado final de un tratamiento no deseado se ve influido por la falta de colaboración de quien más tiene que aportar en el proceso, la persona demandante de ayuda. Por otra parte, la obligatoriedad en el acompañamiento implica en muchos casos la pérdida de la confianza en la relación por parte del usuario, cuando el establecimiento de la misma ha podido suponer un gran esfuerzo y un largo tiempo. Esto nos puede ayudar a optar por un acompañamiento que sea más respetuoso con los tiempos y los procesos de la persona, a pesar de nuestras ansiedades como agentes de ayuda.

El respeto por la autonomía: ¿cómo podemos entenderla?

Por otra parte, en distintas ocasiones se nos ha presentado la siguiente situación: una persona, cuyas únicas redes sociales con las que cuenta son otras personas en situación de exclusión, y tras vincular con el profesional, nos demanda, por ejemplo, que quiere “dejar de beber”.

La persona sabe que para iniciar ese proceso, no puede seguir en situación de calle y continuar relacionándose con las mismas personas con las que realiza su consumo de manera permanente; es decir, es consciente de que debe abandonar el lugar que, hasta ese momento, le proporcionaba un claro sentimiento de pertenencia, le ofrecía cierto apoyo a través de conocidos y vecinos y donde encontraba su papel de líder en el grupo de convivencia. No obstante, nos refiere que lo que ahora le motiva a iniciar el cambio es saber que tiene a alguien que le va a acompañar en ese proceso, con el que podrá compartir sus miedos, expectativas e ilusiones, etcétera.

Esa relación, basada en una vinculación previa y en la confianza mantenida en el respeto a la persona y a sus tiempos, le merece la pena y está dispuesto a romper con “lo seguro”, con lo que tiene y conoce en su entorno. Para ello, delega en el profesional la tarea de “encontrarle algún sitio”.

Desde la perspectiva de Salcedo y a la que nos adscribimos, una persona autónoma es aquella que ha decidido cuáles son las cosas de las

que depende, y hasta que no diga qué decisiones dejará en manos del profesional, éste desconocerá qué acciones debe respetar y cuáles no. Si los agentes de ayuda en el acompañamiento social quieren saber hasta qué punto pueden decidir sobre la persona:

La respuesta sólo podrán obtenerla dentro de la relación particular que sostienen con cada uno de sus clientes, en donde ellos ofrecen lo que pueden y deben hacer y los clientes aceptan o no aceptan que ciertas cosas se hagan. En ese cruce de propuestas relacionales es en donde comienzan a distinguirse los límites de la esfera de decisión personal que protege el respeto de la autonomía (Salcedo, 2000).

Si frente a estas situaciones suplantamos a la persona y decidimos por ella, no sólo no favorecemos a que sea más autónoma, sino que conseguimos que se haga más dependiente. Es importante que se realice esta reflexión, a pesar de que parezca obvia, ya que el profesional de lo psicosocial no puede, desde la perspectiva que se expone aquí, limitarse a aplicar una serie de técnicas y directrices, sino que tiene que apostar personalmente por ellas.

La confianza con el usuario y la función de control en la intervención psicosocial

En una realidad social en la que, frecuentemente, nos enfrentamos con la falta de reconocimiento de derechos de las personas excluidas, o donde la rigidez de las leyes y normativas implementadas en el ámbito de lo social no pueden flexibilizarse para ajustarse a las circunstancias de este colectivo, otro de los dilemas más corrientes surge cuando se confrontan los intereses de la persona con el interés público. Dicho en otras palabras, cuando entra en disonancia la función de control y la de ayuda en el profesional.

¿Qué hacemos si alguien no cumple los requisitos para solicitar determinada prestación, pero valoramos que sería beneficiosa en ese momento para su proceso de cambio? En este asunto aparecen cuestiones éticas y técnicas de gran calado. Por una parte, es claro que un cierto espíritu de servicio público, impone no vulnerar la reglamentación en

pro de la necesaria justicia y equidad para el conjunto de los ciudadanos. Pero también es cierto que recurrir a la interpretación de la ley, cuando, como es corriente, no está perfectamente explicitada en sus criterios y postulados, es muchas veces una argucia que puede conducir a la arbitrariedad.¹⁵

A esto se añaden los cuestionamientos éticos que surgen a propósito de la mayor o menor participación del usuario en el acompañamiento social y su relación con la posibilidad de percibir una ayuda económica como es la Renta Mínima (RM). Por todos es sabido que, en mayor o menor medida y dependiendo de la regulación de cada Comunidad Autónoma, para que se pueda mantener la ayuda económica, son necesarios ciertos compromisos por parte del usuario, previamente establecidos con el profesional de referencia. Mantener estas exigencias con el colectivo que nos ocupa, por mínimas que sean, a veces es una ardua tarea. El hecho de plantearse una ruptura en la relación profesional-usuario, puede derivar en la pérdida de la prestación. La anulación de esta prestación podría suponer para la persona el retroceso en su proceso (por ejemplo, la imposibilidad de pagar una pensión y verse nuevamente abocado a la calle o a un albergue temporal).

Una manera de solucionar este problema lo podemos encontrar en el establecimiento de un sistema que diferencie y mantenga de manera independiente el derecho a una atención y un acompañamiento profesional y la percepción de la RM. Sin embargo, y si ampliamos en este punto la mirada, podríamos entrar en un debate más profundo. Aquél que identifica a los técnicos de intervención social con administradores de recursos más o menos importantes para aquellas personas con las que se interviene, frente al papel de acompañante de procesos.

Observamos cómo el proceso de acompañamiento social se ve frecuentemente contaminado por esta circunstancia y nos damos cuenta, a su vez, de la constante utilización que hacemos de los distintos recursos que tenemos a nuestra disposición como reclamo para acceder a aquéllos que están fuera del sistema de ayudas. Es frecuente que el comienzo de un proceso de acompañamiento esté motivado por la demanda por parte de una persona de la gestión de una prestación o recurso determinado. ¿Cómo renunciar entonces a estas herramientas que posibilitan el

proceso posterior? ¿Cuántas personas accederían a nuestros servicios si el único reclamo fuera un incierto proceso de intervención o una relación todavía no consolidada?

No es sencillo ofrecer respuestas determinadas a este debate en un contexto social, en el que las ayudas y prestaciones no son percibidas por los actores (técnicos de intervención, usuarios, ciudadanos y administraciones) como derechos, sino más bien como dádivas más o menos merecidas. Quizá la pelea es más amplia y debe contemplar más de un frente:

1. Una paulatina conversión de los recursos básicos para la supervivencia digna de la persona en derechos inalienables y no condicionados, sustentada en una labor de sensibilización que reclame para determinadas prestaciones la misma legislación universalista y la misma percepción social de derecho que tienen en nuestros días (aunque no haya sido siempre así) las prestaciones sanitarias.
2. Un alejamiento del debate moral sobre determinadas personas y determinados recursos. Del mismo modo que no nos condicionamos ni juzgamos socialmente a una persona a la hora de recibir un tratamiento médico adecuado, con independencia de la responsabilidad que sus actos o su modo de vida hayan tenido o tengan en su situación médica.

Por último, y mientras lo anterior se produce, es necesario un manejo profesional honesto de los recursos y las prestaciones y lo más alejado posible de las connotaciones de poder y control. Esto pasa por la puesta en escena de una relación profesional que asegure que la centralidad del proceso está en la persona atendida y no en las carencias y dificultades que los recursos y prestaciones puedan suplir o paliar.

En otro orden de cosas, una alianza más o menos clara con el usuario "frente a" la administración (con sus reglamentos y exigencias excesivas para una persona en severa situación de exclusión social), nos puede colocar "estratégicamente" (técnicamente hablando) en una posición de confianza frente al usuario. Posición nada despreciable en cuanto a la transparencia y claridad en los roles que queremos desempeñar. Pero, por

otra parte, el controvertido rol de control social, que a menudo se espera de nosotros, y que queramos o no, nos guste o no, en numerosas ocasiones ejercemos, quedaría en entredicho y claramente hipotecado.

En la resolución de este debate, nos inclinamos por construir un rol profesional respetuoso con la norma social, que intenta transmitir claridad en la relación, situando la realidad de las limitaciones normativas en la esfera que nos afecta a todos, y contra la que llegado un momento, podemos todos influir para cambiar. En este sentido, la intervención social con las personas sin hogar no se limitaría al trabajo en el acompañamiento individual con el usuario, sino también en la lucha por el cambio desde las instituciones, para facilitar el acceso a derechos, servicios y prestaciones de un colectivo que, por sus características, sigue estando al margen de los beneficios del supuesto *cuarto pilar del Estado de Bienestar*.¹⁶

En este sentido, la lucha por el cambio de los procesos burocráticos que no se adecuan a la realidad de las personas sin hogar, y la falta de reconocimiento de sus derechos, se debe realizar reivindicando y evidenciando las incongruencias del sistema a la hora de dar cobertura a los colectivos más necesitados, sin ir en detrimento de la continua colaboración con las administraciones públicas.

Los límites del acompañamiento social: la (des) vinculación

Otro de los interrogantes que consideramos de gran relevancia y que se suscita habitualmente en el trabajo con personas sin hogar es el de los límites del acompañamiento y su prolongación en el tiempo. Es decir, nos estamos refiriendo al problema de la (des) vinculación en la intervención psicosocial: ¿hasta cuándo tenemos que acompañar de forma intensiva? Sobre este tema ya hemos hablado en el bloque de *la relación de ayuda*, no obstante nos parece importante volver a tratarlo aquí pues supone en muchos casos un problema no sólo técnico sino de resonancias éticas.

Normalmente, cuando se generan cambios, por muy pequeños que sean, en personas que presentan una desestructuración mantenida y/o grave, se exige una intervención intensiva. Esto supone tener que dedicar mucho tiempo a entrevistas, coordinaciones y gestiones. Además de asumir

que, posiblemente, exista un retroceso o una recaída (con todas las actuaciones que esto pueda suponer), o que incluso, tengamos que trabajar también con el dispositivo receptor que no siempre conoce a la población con la que intervenimos o no cuenta con los profesionales y servicios necesarios.

Una situación como ésta, en la que la vinculación (como herramienta de trabajo primordial) ha sido intensa e intensiva en todo el proceso, genera tal espacio de seguridad y referencia para la persona que es bastante posible, como de hecho así ocurre, que el usuario no quiera finalizar con esta relación. Ante la inminente desvinculación, el cliente puede volver a generar nuevas demandas o incluso iniciar procesos de aparente recaída o retroceso. Nosotros como profesionales, debemos estar atentos a estas reacciones y valorarlas en su justa medida.

Aquí es necesario que el profesional tenga habilidades para encuadrar durante todo el proceso la relación, manejar el vínculo y saber devolver la responsabilidad a la persona para que ésta sea autónoma en sus decisiones. A la vez que se van alcanzando los objetivos marcados, el profesional debe ir preparando y estableciendo la desvinculación. Así, si una persona demanda algo que consideramos está capacitado de afrontar por sí misma, debemos saber transmitir esta capacidad y hacerle que tome la responsabilidad del proceso. Esto supone reforzar la confianza de la persona y la autonomía para afrontar nuevos retos que puedan ir surgiendo. La desvinculación es parte del proceso y forma parte del último momento de la relación, sobre todo, cuando ha habido una gran implicación profesional.

Hay ocasiones en las que los problemas de la desvinculación no vienen tanto por parte del usuario sino del profesional. A veces, después de un largo camino juntos, y tras haber conseguido logros importantes, el profesional puede sentir cierta resistencia a dar por finalizada la relación, una vez conseguidos los objetivos planteados. Esto se puede deber al propio miedo del profesional a que la persona pueda recaer sin nuestra ayuda¹⁷ o el dar por finalizada una relación que nos genera satisfacción. Tanto en uno como en otro caso, el profesional debe tomar conciencia y la distancia suficiente en el proceso para permitir una desvinculación adecuada y no problemática.

Por último, no debemos olvidar que por los propios procesos y circunstancias por las que atraviesan las personas sin hogar, en muchas ocasiones la desvinculación se produce de manera súbita. Nos estamos refiriendo a aquellos casos en los que la persona deja de venir a citas o al centro día por diversas razones (cambio de ciudad, ingresos voluntarios o involuntarios, acceso a otros recursos o instituciones, e incluso, fallecimientos). Sin lugar a dudas, en la medida en que trabajamos desde la vinculación y la relación, si no se hace un buen manejo de la desvinculación, podremos estar provocando prácticas iatrogénicas.

A modo de conclusión

Todos estos debates nos ayudan a reflexionar sobre cuáles deben ser las actitudes éticas que cada uno debemos promover en nuestro ejercicio profesional, teniendo en cuenta el contexto desde el que realizamos nuestra actividad, con sus limitaciones y oportunidades.

Desde nuestras entidades, creemos y apostamos por la autonomía de la persona, y trabajamos en esa dirección, fomentando la máxima responsabilidad posible en cada uno de los usuarios. Es cierto que en otros casos, la capacidad de decisión está cuestionada, pero siempre nuestro horizonte será informar de la manera más adecuada posible y acompañando en el proceso. Partimos de la premisa de que, aunque la decisión tomada por el usuario nos parezca descabellada o inapropiada, como profesionales tenemos que asumirlo como decisión propia y respetar el proceso en el que se encuentre la persona.

En todo este proceso, el trabajo de toma de conciencia, de confrontación de miedos e inquietudes, la resolución de conflictos, el trabajo de los bloqueos emocionales, etcétera, se van desarrollando al ritmo del momento personal de cada uno.¹⁸ Por eso, compartimos la propuesta de Salcedo en tanto que las decisiones profesionales deben estar siempre marcadas por la relación concreta entre la persona y el profesional y en lo que, en todo momento, decide el usuario.

Reconocemos que hay casos en los que debido al deterioro de la persona (por ejemplo, un serio problema de salud mental), ésta no cuenta con las capacidades personales para decidir por su propia vida. En

esta situación, se tendría que recurrir, sobre todo en aquellos casos en los que entra en serio peligro su vida, a las acciones legales y judiciales oportunas para facilitar la atención y acceso de la persona a aquellos recursos o servicios que necesite. La idea básica siempre es conseguir que la persona pueda decidir con conocimiento sobre su vida y reestablecer en la medida de lo posible, su capacidad de decisión y autonomía: en los casos a los que nos estamos refiriendo, intentamos, con nuestra intervención, poner las bases para que, en un futuro, lo pueda ser.

Como contrapartida, en aquellos casos en los que el usuario cuenta con capacidades suficientes, pero prefiere delegarla en el profesional, la intervención debe dirigirse hacia otros objetivos bien diferentes. En este caso, acompañaríamos en la duda e inseguridad y trabajaríamos los miedos o las razones que puedan estar influyendo en su falta de seguridad. De esta manera, intentaríamos fomentar su seguridad y autonomía (en definitiva, lo que para los psicólogos es la *autoeficacia*).

Todo lo argumentado hasta aquí nos sirve para apuntar lo mantenido por Damián Salcedo, quien plantea que:

Los límites del respeto a la autonomía del cliente sólo se pueden establecer dentro de las relaciones profesionales en donde se generan conocimiento, confianza y expectativas por ambas partes (2000).

Por lo que:

La propia noción de deber profesional parece exigir que el respeto por la autonomía de la persona se construya dentro de la relación profesional (2000).

No hay que olvidar que en esta relación entre usuario y profesional –en la que ambos son partes activas–, la institución juega también un papel esencial en la resolución de estos conflictos. Así, Aliena (2005) nos recuerda que los valores de la profesión y la institución no son restricciones o elementos irreconciliables, sino más bien elementos a tener en cuenta a la hora de tomar decisiones, las cuales siempre deben tener como referente ineludible los intereses del cliente.

De igual manera, las entidades para las que trabajamos deben aportarnos las herramientas y recursos necesarios para el buen desempeño de nuestro trabajo, favoreciendo y promoviendo la supervisión, el trabajo en equipo, la ventilación emocional y la gestión de los tiempos.

En este sentido, para que podamos disponer de los tiempos necesarios, nuestras entidades deben apoyar al profesional en los compromisos asumidos con los usuarios en el acompañamiento social, ya que el propio ritmo de trabajo, la ratio de casos que debe acompañar cada uno de los agentes de ayuda, las reuniones de coordinación, formación, etcétera, no siempre dejan los tiempos necesarios, por lo que las entidades deben cuidar de que no se genere una situación de estrés laboral o *burnout* entre los miembros del equipo que, consciente del acuerdo alcanzado con la persona, tiene que cumplir con su deber.¹⁹

En otro orden de cosas, la derivación debe ser también un recurso necesario, sobre todo en aquellos casos en los que la intervención ha quedado estancada. Es un tópico corriente en servicios como los nuestros, pensar que el fracaso o el estancamiento del proceso de algunas de estas personas es una cuestión definitiva y es frecuente pensar que si con nosotros no se da una evolución positiva, la persona está abocada al abandono definitivo. Un análisis profundo de esta situación nos lleva a la consideración de que nuestro prestigio profesional, o la valía de nuestra entidad, están en función del éxito o fracaso de determinado proceso personal.

“Nadie lo hará mejor que nosotros”, por lo que en consecuencia, la responsabilidad de un mal proceso o de la expulsión de un usuario de uno de nuestros servicios es traspasada íntegramente a la persona que atendemos. Esta situación contiene varias consideraciones. Hemos podido equivocarnos el *tempo* del proceso, no haber recurrido a los recursos adecuados, manejar inadecuadamente la relación o, simplemente, no haber tenido la paciencia necesaria. En todos los casos, el sentimiento de fracaso viene dado por lo inadecuado de la medida del proceso. Un proceso no es bueno en la medida en la que cumpla nuestras expectativas, debe serlo en aquella situación en la que se cumplan las expectativas de la relación más allá del tú y del yo.

En beneficio de la relación, debemos alejarnos de la verticalidad que supone saber a ciencia cierta y de antemano cuál debe ser el término del proceso. Es imprescindible en este contexto ser conscientes de ampliar los indicadores de medida y darnos cuenta de que, en más ocasiones de las que desearíamos, los indicadores de éxito de una relación deben contener nuestro criterio profesional pero también, y al menos, dos elementos más: las expectativas y el contexto de la persona a la que atendemos y los límites y circunstancias de la propia relación.

Reclamamos el entendimiento de las problemáticas de las personas con la misma energía con que nos negamos a ser meramente una parte, una fase del mismo proceso. Del mismo modo que defendemos que no debemos aproximarnos tanto a la relación que nuestro bienestar personal y mental se vea amenazado por el devenir de la misma, debemos entender que, desde el punto de vista de la persona a la que atendemos, somos una pieza más, solamente una curva del camino y, con seguridad, ni la más ancha ni la más importante.

En este sentido, tenemos que confiar más en la derivación, en la colaboración, en el trabajo en red y en la interdisciplinariedad de nuestras intervenciones. El trabajo en equipo, compartir las decisiones que plantean dilemas o conflictos de carácter ético, puede ser una clara alternativa que nos ayude no a desentendernos de la responsabilidad, sino a compartirla, a asumirla pero no desde la impotencia o la omnipotencia.

Además, en algunas ocasiones la resistencia a derivar un caso y “ceder” parte de la intervención a otro profesional o entidad implica, en el fondo, actitudes de tipo paternalistas. Por lo que siempre tenemos que estar atentos a qué valores o actitudes subyacen en nuestra forma de trabajar y en las resistencias que, como profesionales, también nos imponemos.²⁰

IV. Las emociones en el acompañamiento social: su influencia

En tanto que trabajamos con la vinculación, la relación y la comunicación, y nos adscribimos a unos determinados postulados de orientación humanista, no podemos pasar por alto el trabajo con las emociones en el acompañamiento social.

Como hemos apuntado, para poder configurarnos como una referencia para la persona que nos demanda ayuda, tenemos que establecer unas determinadas condiciones en las que se pueda producir el encuentro entre usuario y profesional. Para ello, es necesario contar con una comunicación lo más clara y honesta posible por ambas partes. Si consideramos que el vínculo es lo que da la base fundamental a nuestra relación, ésta no se puede entender sin el re-conocimiento del papel que las emociones juegan en todo el proceso de ayuda. Valores, emociones y habilidades básicas del profesional convergen para dar forma a nuestra propuesta relacional frente a las personas sin hogar.

Unos valores determinados generan unas emociones específicas en el contexto social y unas reacciones concretas (como pueden ser el miedo o la tristeza) pueden generar la activación de algún valor o actitud frente a ese hecho o persona. Además, si partimos del hecho de que uno de los elementos que se entrecruza en la “ecuación” de la exclusión social es el de la falta de apoyo social sólido y el asilamiento, más razón para no descuidar este aspecto de la vida relacional de cualquier ser humano.

El necesario manejo de las emociones en el acompañamiento social por parte del profesional, no sólo es fundamental para canalizar y potenciar los recursos de la persona ayudada, sino también para optimizar nuestro trabajo y garantizar nuestra propia calidad de vida como agentes de ayuda, evitando situaciones de estrés laboral o *burnout* a las que antes hacíamos alusión.²¹

IV.1 El papel de las emociones y su identificación en la intervención psicosocial

Todos los seres humanos sentimos las mismas emociones; sin embargo, no todos reaccionamos de la misma manera ante éstas. De esta reacción va a depender mucho de cómo percibamos el contexto en el que se generan y las herramientas (recursos personales) que tengamos para afrontarlas.

Cuando hablamos de la ira, el miedo, la sorpresa, la tristeza, la alegría, el asco, etcétera, estamos haciendo referencia a reacciones emocionales, ya sean de cualidad positiva o negativa, que nos ofrecen señales

corporales y cognitivas para desarrollarnos de manera adecuada en nuestro medio social.

Si bien en el pasado la Psicología y las demás Ciencias Sociales no les prestaron la atención suficiente a las emociones y a la importancia de las mismas en el comportamiento del ser humano²², hoy en día no se discute la relevancia de los aspectos emocionales en la determinación de la conducta humana.

En la actualidad, se concede a las emociones una relevancia tal que un buen número de autores ha venido a hablar de la inteligencia emocional, que nosotros definimos como: la capacidad para tomar las riendas de nuestros impulsos emocionales, desde su control interno hasta la adecuada proyección hacia los demás.

El poder identificar las emociones que nos provocan actitudes y comportamientos determinados frente a los sujetos que atendemos en nuestro trabajo diario, nos va a permitir manejarlas de manera más adecuada en el contexto del acompañamiento social, garantizando la coherencia y honestidad en la comunicación, piezas fundamentales en todo trabajo de índole psicosocial. Al comunicarnos estamos expresando cómo nos sentimos con el otro, siendo las emociones que expresamos parte inherente del mensaje y un vehículo de lo que queremos transmitir.

Si queremos ofrecer una relación de calidad, es fundamental conocer las emociones para poder comprender nuestros propios sentimientos²³ y reacciones; el porqué y el cómo de lo que nos sucede en nuestra vida en general y en nuestro trabajo. Todo esto nos permite acceder a una clave fundamental en la comunicación: el autoconocimiento de nuestro propio yo.

Nociones como aceptación incondicional, escucha activa y reconocimiento de la persona como tal, deben estar sustentadas en la coherencia entre lo que se dice, se hace y se siente. La incongruencia en algunos de estos niveles no sólo dificultaría la comunicación, sino que rompería con la autenticidad de la relación de ayuda.

Si el profesional quiere crear un clima de aceptación incondicional, las emociones tienen que estar en sintonía con el discurso mantenido por el mismo; es complicado crear un marco de trabajo en el que cada men-

saje va en una línea distinta. Esto no quiere decir que todos los profesionales tienen que relacionarse con todos los usuarios de la misma manera o que con todos se tenga que crear la misma relación.²⁴ Lo importante aquí es identificar lo que en determinado momento nos puede estar provocando una persona, analizarlo y tomar las medidas más adecuadas para la persona que atendemos y su acompañamiento.

Por otra parte, el profesional tiene que contar con un buen arsenal de recursos técnicos y personales que le permita acercarse a la persona, (re) conocer sus emociones y resignificarlas en el contexto de la intervención. En este sentido, desde nuestro rol, tenemos la tarea de escuchar en su integridad a la persona; y para ello, debemos aprender a hacerlo: desarrollando una escucha activa y hacerla parte esencial de nuestra forma de ser profesionales.

Como ya podemos entender, esta escucha no sólo hace referencia a la comprensión de la narración/discurso oral de la persona, sino que va más allá, recogiendo también la decodificación del lenguaje no verbal, de los mensajes gestual y corporales, etcétera; y así poder atender los posibles desajustes entre el discurso verbal y el emocional (entre lo que refiere el usuario y lo que siente).

IV. 2. Afrontando emociones negativas: los problemas de las emociones y sus diferentes maneras de resolverlos

Situaciones de auténtica complejidad y de extrema vulnerabilidad enfrentan/exponen al profesional ante momentos de dolor, de sufrimiento, de frustración o de impotencia. Ante estos casos, a veces nos puede resultar más fácil marcar distancias, tanto físicas como psicológicas entre nosotros y los usuarios que atendemos. Esto, desde luego, no favorece una comunicación clara y sincera²⁵, pero no podemos obviar que es un fenómeno que ocurre entre los profesionales del que tenemos que aprender para evitar nuevos errores.

De forma recurrente podemos observar ciertos mecanismos de defensa, que nos posicionan frente a los usuarios. En algunos casos distanciamonos de ellos²⁶ y en otros, sobreimplicándonos en nuestro trabajo. Algunos de ellos son los siguientes:

– Posicionándonos como el “experto” o “profesional”, el cual sabe lo que tiene que hacer en todo momento porque tiene el conocimiento necesario y las técnicas adecuadas para solventar los problemas del usuario. Esto implica una visión en la que consideramos a las personas con las que trabajamos como objetos de estudio y/o intervención, adoptando una actitud similar a la de la observación distante y escudriñadora del científico de laboratorio. Estas actitudes se legitiman bajo los supuestos de que el profesional puede llegar a ser “neutro” y “aséptico”, si es capaz de utilizar adecuadamente las herramientas técnicas que debe conocer.²⁷

– Adoptando una actitud esquivada, en la que eludimos aquello que nos resulta doloroso, inadmisibles o reprobables moralmente (en definitiva, todo aquello que no sabemos manejar). De esta forma, no indagamos en cuestiones que pueden revestir una importancia central para el buen desarrollo de la intervención. Por ejemplo, podemos trivializar las reacciones del usuario, o tranquilizarlo para restarle importancia a alguna cuestión (cuando en el fondo somos nosotros quienes no sabemos qué hacer con ello), o descalificando el comportamiento de la persona.

– Personalizando lo que nos transmite el cliente, defendiéndonos de aquellos planteamientos o actitudes manifestadas por la persona y que no sintonizan con nuestra propia manera de interpretar o entender la realidad. En este caso, podemos interpretar el comportamiento de la persona como un ataque a nuestra integridad, culpabilizándolo o juzgándolo.

– Asumiendo una postura “activista”, en virtud de la cual, intentamos responder y cumplir a toda costa con las expectativas y necesidades del usuario que acude a nosotros, convirtiéndolas en propias y centrando en la actividad toda nuestra aportación. Así, podemos evitar la reflexión, la confrontación, el diálogo o el análisis (en definitiva, la negociación). Tomando esta actitud impulsiva en el acompañamiento, carente de reflexión (y en muchos casos, de planificación), puede facilitar la aparición de prácticas paternalistas o situaciones de queme profesional, en las que suele haber un alto componente emocional.

– Desarrollando una relación excesivamente cercana y afectiva²⁸, en apariencia protectora y contenedora de las emociones de la persona, pero cuya última finalidad es la de la autoprotección y el manejo de la situación elusiva del conflicto y la diferenciación. Aquí, pueden aparecer igualmente intervenciones paternalistas, en las que se dificulta la diferenciación de roles.

Estos ejemplos nos permiten ver cómo determinadas actitudes se vinculan con diferentes emociones en el acompañamiento social, y que sin la conciencia de unas y otras, nuestro trabajo estaría irremediablemente abocado al fracaso.

Algunos de estos mecanismos pueden parecer útiles en un primer momento, como manera de afrontar nuestras propias angustias, temores o inseguridades, pero en el fondo tienen consecuencias verdaderamente funestas por el distanciamiento o la sobreimplicación emocional que suponen dichas prácticas. Esto provoca a medio y largo plazo no sólo un malestar en el profesional (estrés prolongado o *burnout*), sino también una intervención especialmente iatrogénica y perjudicial para la persona atendida.

Teniendo en cuenta la incidencia que pueden tener en la relación de ayuda estas reacciones en el profesional, vamos a analizar algunas de las emociones que se nos pueden suscitar en el contexto de nuestro trabajo para poder identificarlas con mayor nitidez. De esta manera, incidiremos en:

1. Cuándo se pueden producir.
2. Qué efectos pueden tener en la relación de ayuda.

Impotencia/frustración/fracaso. Es frecuente que tengamos esta sensación en momentos en los que “ya hemos intentando mil cosas con una persona” y todas parecen haber sido intentos fallidos. En estos casos es muy posible que el profesional lo viva como un fracaso personal/profesional, siendo incapaz en esos momentos de verlo desde una perspectiva más amplia. También se puede dar el caso inverso, es decir, que en lugar de interpretar nuestro malestar como consecuencia de nuestra “incompetencia” profesional, se lo atribuyamos al usuario (“tiene una acti-

tud boicoteadora, manipuladora o negativismo”). Ni que decir tiene que esto tiene consecuencias negativas para la posterior relación profesional-usuario y provoca desmotivación y/o frustración.

Algunas de las consecuencias más destacadas pueden ser que generen en el profesional pasividad o, justo todo lo contrario, impulsividad. Asimismo, puede provocar una situación de bloqueo, que nos impide reflexionar con la persona sobre su proceso y la necesidad de cambio. La impotencia también se puede devolver con prepotencia por parte del agente de ayuda, exigiendo al otro el cambio, o culpabilizándolo. En definitiva, puede paralizar la intervención si no se identifican estas emociones, restándole confianza en el otro, en el profesional, y en el proceso.

Miedo. La situación más habitual en la que se suele producir es cuando la persona que acude a nosotros se encuentra agitada (por ejemplo bajo los efectos del consumo de algún tóxico o debido a problemas de salud mental), mostrando comportamientos especialmente amenazantes y destructivos.

El profesional se puede mostrar inseguro ante las consecuencias que puede tener el comportamiento del usuario, frente a la duda de no saber cómo manejar la situación, en tanto que el control no depende sólo del profesional. Así, es frecuente el temor a una agresión física, que puede representar además la pérdida de los límites en la intervención y de la confianza en la relación.

En esta coyuntura nos podemos sentir vulnerables en la relación, en la que perdemos el control sobre nuestro cuerpo y emociones frente al otro.

A veces, la violencia puede provocarnos violencia en nosotros mismos, con el consiguiente miedo de perder nuestro propio control y temiendo “igualarnos al otro”, con una respuesta amenazante; que provoque sólo mayor reacción en la otra persona.

Obviamente todas estas reacciones emocionales pueden tener como consecuencias la defensa, los bloqueos, la huida, el rechazo, la evitación, la protección... En definitiva, el miedo nos puede hacer replegarnos de la relación profesional o, por el contrario, llegar a ser especialmente temerario. Igual que en el caso anterior, las consecuencias no son nada

positivas para un posterior contacto con el usuario y la posible resignificación y re-evaluación del conflicto suscitado.

Excesiva implicación/proximidad emocional exagerada. Si bien nuestro punto de partida es favorecer una relación cálida y comunicación afectiva, las tornas pueden cambiar si nos posicionamos en el extremo de esta actitud. Es decir, cuando nos damos cuenta de que se ha generado una implicación emocional fuera de lo normal, una mayor empatía en comparación con otros usuarios²⁹ o con lo que suele ser una relación profesional afectiva y cercana.

Esta situación puede representar que nos genere ambivalencia en nuestro trabajo, perdiendo la perspectiva de lo que hay que hacer en cada momento. Esto puede suponer un manejo inadecuado por parte del profesional.

Como ya apuntamos más arriba, la supervisión de casos, el cambio de profesional, el trabajo en equipo, el trabajo en red, el respaldo de la entidad, y por supuesto, el trabajo emocional y psicológico del profesional son recursos valiosísimos para la identificación de estas reacciones emocionales y para el manejo de una relación de ayuda de calidad.

IV.3. El cuidado del profesional: la necesidad de prevenir el *burnout*

A lo largo de estas páginas hemos ofrecido algunas de las situaciones más habituales en las que, sin un manejo emocional y técnico adecuado, pueden abocar al profesional a un estado permanente de queme o *burnout*. A parte de este manejo al que constantemente estamos haciendo referencia, el contar con espacios de escucha, donde poder volcar las vivencias en torno al trabajo y facilitar la ventilación emocional, se convierte en algo necesario entre los profesionales de la intervención psicosocial en contextos de exclusión.

Los espacios para el cuidado pueden ser individuales –supervisiones individuales– o grupales, en los que cada profesional presenta aquello que le está afectando, y recibe la escucha y retroalimentación de sus compañeros. También aprende de la experiencia de los otros profesionales, de las observaciones e intervenciones, así como de las cosas que les afectan.

De forma paralela, hemos aportado argumentos suficientes para justificar la necesidad del cuidado del profesional en la relación de ayuda. En este sentido, nos hacemos eco de la frase de “para cuidar, hay que cuidarse”, o “para ayudar, hay que ayudarse” (y por extensión, saber pedir ayuda en los momentos que sea necesario). El profesional que acompaña en situaciones complejas, vive con intensidad la relación y el desarrollo del proceso. Por ello, necesita cuidarse, ser cuidado y lo que a menudo resulta más complejo, aprender a cuidarse. Por añadidura, esto supone aprender a reconocer los propios límites, aquellos asuntos y temas que más nos movilizan y afectan.

Debemos cuidarnos porque las actividades profesionales centradas en el vínculo y la relación con otra persona, exigen un trabajo con uno mismo, que es, en definitiva, lo que nos permite y legitima para el encuentro con el otro.³⁰ Si no lo hacemos, difícilmente podremos afrontar con calidad y seguridad el desafío del encuentro con el otro en situación de extrema vulnerabilidad. Lejos de brindar seguridad y motivar/ayudar para el cambio, cada historia afectará hasta el punto de perjudicar el proceso de intervención.

V. Habilidades profesionales básicas en la comunicación interpersonal

La experiencia de estos años de trabajo con personas sin hogar nos ha demostrado que en el acompañamiento social es necesario que el profesional se implique de manera decisiva en su propuesta relacional, siendo flexible, por ejemplo, en el contexto donde debe realizarse la intervención (ésta puede ser en la calle, en un centro-día o en la visita a una cita médica). Es decir, se pueden aprovechar otros espacios para que la relación se construya o se consolide, o para que, incluso, fuera de las paredes de un despacho, a la persona le sea más fácil y natural hablar de su realidad, de sus sentimientos o expectativas. Pero sobre todo, es fundamental que la persona que ayuda se implique en la relación a través del despliegue de toda una serie de habilidades de comunicación y relación interpersonal. Y aunque éstas se sustenten, en buena medida, en valores y creencias previas, es indudable que pueden ser aprendidas y entrenadas a través de la formación y la experiencia profesional. Ade-

más, a través de la experiencia que aporta el aprendizaje formal de las competencias técnicas, también se consiguen cambios comportamentales, actitudinales y de valores que fomenten el trabajo de ayuda al otro.³¹

Para conseguir nuestros objetivos (vinculación u ofrecimiento de un espacio de referencia para facilitar el despliegue de las capacidades de la persona), es necesario contar con unas buenas actitudes por parte del profesional, pero desde luego, esto no es suficiente. Un profesional puede tener todas las mejores intenciones para con la persona que atiende y tener una clara predisposición de ayuda, pero sin una buena formación y bagaje profesional, que le permita adquirir las habilidades, competencias y aptitudes necesarias, el profesional carecería de una parte esencial de su trabajo (y podría caer fácilmente en la impulsividad, lo que hemos definido como una actitud “activista”).

En la propuesta relacional que ofrece el profesional debe confluír, de manera coherente, valores en pro del colectivo y el despliegue de las habilidades técnicas que garanticen una intervención de calidad. En otras palabras, en este caso las del propio Rogers, una intervención está abocada al fracaso a no ser que en ella confluya de manera coherente las actitudes y las herramientas y competencias que aporta el método (Rogers, 1966).

No nos cabe la menor duda de que el agente de ayuda utiliza su propia persona (expuesta en la misma relación –en tanto que la relación no es más que el encuentro, al menos, entre dos personas–) como “herramienta” de trabajo y desde luego, “la forma de tratar con la persona que demanda ayuda” es central en todo el proceso, siendo esto objeto de estudio, reflexión y reajuste constante en todo profesional competente. Así, un elemento central que nos ayuda a reajustar la relación, a pensar sobre ella y a reflexionar sobre lo que hacemos para ayudar al otro es, precisamente, la parte teórica y técnica de la relación, aportada por el bagaje académico-profesional del que ofrece el servicio de ayuda.

Los valores y las emociones, en la práctica, son indisolubles. Tanto es así que las mismas competencias técnicas no se basan más que en determinadas maneras de entender a la persona, en el reconocimiento de ciertos atributos frente a otros o en el establecimiento de una propuesta

relacional determinada. En este sentido, quizá lo más importante es que esa propuesta relacional se puede aprender, se puede adquirir a través del entrenamiento de habilidades muy concretas. En otras palabras, una persona puede llegar a desarrollar la capacidad de escucha empática, y saber ofrecer un espacio de confianza y reconocimiento mutuo a través de la propia experiencia que ofrece la adquisición de habilidades básicas y competencias profesionales.³²

Con esta separación no queremos decir que estas habilidades sean del terreno exclusivo del profesional; más bien, todo lo contrario: la intervención profesional se inscribe dentro de una propuesta relacional mucho más amplia que el mero acompañamiento social. Además, existen otras relaciones y contextos no profesionales en los que estas habilidades están igualmente presentes: en la relación entre dos amigos, un padre y su hijo, un profesor y su alumno, etcétera.

Por esta razón, desde la intervención psicosocial con personas sin hogar, se fomenta tanto el desarrollo y mantenimiento de sólidas redes de apoyo, ya que reconocemos la importancia de estos elementos.

En definitiva, estas habilidades no hacen alusión más que a una manera de entender al ser humano y la comunicación interpersonal. Siguiendo a Costa y López (2006), cuando hablamos de habilidades, nos estamos refiriendo a un:

Compendio básico de habilidades interpersonales que ayuden a definir los recursos técnicos y operativos que permitan comunicarnos y ampliar el poder (2006).

Por tanto, no se trata más que de habilidades de comunicación interpersonal, presentes en distintos contextos y que, por supuesto, se pueden aprender.

Como parte de estas habilidades, la comunicación es una parte central en el proceso de ayuda y ésta debe ser objeto de entrenamiento técnico (Costa y López, 2006). Así, estos autores se quejan de que los aspectos comunicativos no han sido tenidos en cuenta en muchos contextos de ayuda (en el ámbito médico, en el psicológico, en el educativo, etcétera), cuando realmente:

Existe abundante evidencia empírica de la importancia que tiene el dominio de la relación y la comunicación interpersonal para el ajuste emocional y psicológico de las personas (Costa y López, 2006).

Conscientes de esta importancia, estos psicólogos reconocen el valor del aprendizaje planificado y el entrenamiento técnico de la comunicación interpersonal como una dimensión técnica. En este sentido, la comunicación interpersonal, y por extensión, la propuesta relacional puesta en juego en el acompañamiento social, es también un asunto técnico.

Para cuidar esta comunicación, recogemos algunas habilidades básicas que consideramos fundamentales para el buen hacer del profesional en el acompañamiento social con personas sin hogar y, de manera más general, en cualquier relación de ayuda. Es importante matizar en este punto que no nos vamos a centrar en las técnicas y competencias del profesional, pues consideramos que éstas pueden ser consultadas en cualquiera de los buenos manuales existentes.³³ Más bien nos vamos a centrar en las aptitudes necesarias y que, a nuestro entender, es lo que le permite a la persona “estar” y “ser” en la relación de ayuda. En otras palabras, en aquellas habilidades y aptitudes que creemos esenciales para el desarrollo de las técnicas concretas al uso. En definitiva, la base en la que sustenta su propuesta relacional.³⁴

V.1. Habilidades y aptitudes: un asunto de comunicación interpersonal en la propuesta relacional

Nuestra experiencia nos ha demostrado que fomentando estas habilidades en el profesional a través de diferentes herramientas de trabajo e incorporándolas a la relación de ayuda, se favorece el proceso de mejora de la persona que demanda ayuda, en tanto que potencia de manera exponencial sus capacidades comunicativas, de relación, sociales y personales.

Empatía

Siguiendo la tradición rogeriana, podemos definir la empatía como:

La capacidad del trabajador de hacerse cargo de lo que la otra persona piensa y siente, su posición, su percepción de la situa-

ción y de lo que ella quiere. Empatizar es comunicar la comprensión del mundo de la otra persona (Smale, Tuson y Stathan, 2003).

Entendemos que la empatía en el agente de ayuda implica ser capaz de escuchar desde el mundo y las emociones del otro, desde sus referentes. Empatizar *no significa compartir sino comprender.*

Las bondades en la relación de ayuda de esta habilidad han sido defendidas y demostradas por un sinnúmero de autores, así, por ejemplo, en el caso de las adicciones:

La habilidad terapéutica de una empatía adecuada, tal y como la describió Rogers, ha sido considerada como predictiva del éxito a la hora de tratar a las personas con problemas de alcohol [...] (Miller y Rollnick. 1999).

Ahora bien, el saber y el haber experimentado los beneficios de la empatía, no debe ocultar las dificultades que puede conllevar el despliegue y uso de esta destreza en la comunicación. Un claro ejemplo de estas dificultades lo podemos encontrar en el hecho de que el profesional se implique en exceso, haciendo suyos los problemas y dificultades de la persona ayudada.

Otro problema lo podemos encontrar en la dificultad del profesional a empatizar con determinadas personas por las resonancias emocionales que le pueda suscitar por algún tema (por ejemplo, alguien podría sentirse incapaz de empatizar con una persona que se sospecha que es maltratador). Ya apuntamos también que en estos casos, una opción adecuada es proceder a la derivación del caso y no sobrecargar ni exigir una relación que, tarde o temprano, no podrá sostenerse.³⁵

El mismo Rogers habla de las dificultades para llevar a cabo esta labor, así el influyente psicólogo argumentaba que la empatía:

[...] Trata acerca de mí, en tanto me esfuerzo por percibir su experiencia [del cliente], y el significado, el sentimiento, el sabor, las cualidades que tiene para él. Trata acerca de mí en la medida que deploro mi falibilidad humana en la comprensión de ese paciente, y los fracasos ocasionales en ver la vida tal como aparece para él [...] (Rogers, 1966).

Por otra parte, Aliena se pregunta:

¿Puedo permitirme penetrar plenamente en el mundo de los sentimientos y significados personales del otro y verlos tal como él los ve?, ¿puedo ingresar en su mundo privado de manera tan plena que pierda todo deseo de evaluarlo y juzgarlo (Aliena, 2005).

Hemos querido hacernos eco de estas reflexiones porque todos, en algún momento, nos hemos preguntado lo mismo a la hora de intentar atender algún caso complicado. Desde luego, en muchas ocasiones no resulta nada fácil ser empático, aunque consideramos que es un ejercicio constante de aprendizaje el que nos ofrece conocer día a día a las personas con las que trabajamos, con vivencias aparentemente tan distintas a las nuestras, pero que, cuando profundizamos, nos encontramos con las mismas emociones, las mismas ansiedades... Sin lugar a dudas, la empatía y el ejercicio de la misma no sólo nos permiten acercarnos al otro, sino que también nos abre la puerta a aquello que nos asemeja y compartimos.

El comprender a la persona desde sus emociones, desde lo que le mueve o le paraliza, huyendo de frases manidas del tipo “el que no trabaja es porque no quiere” o “el que está en la calle es porque no quiere trabajar y porque es un vago”, no sólo nos permite conocer el fenómeno de la exclusión social, sino que nos acerca a la persona en sí sin sus circunstancias o etiquetas.

A través de la empatía se asume que la persona es la experta en la percepción de su problema y su situación, aunque no sepa en ese momento qué hacer ni como resolver sus cuestiones problemáticas. La tarea de los profesionales, en este sentido, consiste en ayudarle a comprender lo que está sucediendo, darle sentido a lo que pasa y facilitar un recurso, para solucionarlo, de manera que pueda tomar el control de su propia vida y marque sus propias opciones y objetivos.

Autenticidad

La autenticidad la entendemos como:

La congruencia entre lo que la persona dice, lo que siente y lo que hace; la capacidad del trabajador de relacionarse con otros

con integridad personal; ser capaz de comprometerse con los demás, persona a persona, siendo, al mismo tiempo, consciente de sus propios sentimientos y valores, así como de los recursos de su papel en la organización y de las demás funciones que ejerce, y utilizándolos (Smale, Tuson y Stathan, 2003).

A lo largo de este bloque hemos insistido transversalmente en este aspecto. Sin lugar a dudas, si queremos crear y fomentar un espacio en donde se pueda generar una relación clara y honesta, la congruencia entre lo que se dice, piensa y siente debe ser una premisa. Si queremos ayudar a la persona, por ejemplo, confrontando su comportamiento agresivo, tenemos que mantener la coherencia en nuestra comunicación, ya que, en cierta medida, nos configuramos no sólo como una referencia a la que la persona se apega, sino también como un modelo de referencia en ciertos aspectos (por ejemplo, en la manera de relacionarnos).

Estos aspectos, sin duda, los debemos de cuidar y en este sentido, creemos que es muy importante que la coherencia se transmita. Por ejemplo, si estamos trabajando con la persona la relación de confianza no deberemos mostrar críticas o desconfianza hacia un compañero o hacia la institución en la que trabajamos. Creemos que nuestras palabras deben acompañar a nuestros actos y los de la entidad en la que trabajamos.

Como en el caso anterior, la autenticidad también entraña ciertas dificultades a la hora de materializarlo en el acompañamiento social. A menudo cuando uno lee o escucha acerca de este concepto, tiene una sensación ambivalente. A veces, la sensación de comprender plenamente el significado integral del concepto, asimilándolo, y otras veces, uno tiene la vivencia de no poder llegar a comprender su significado o de llevarlo a la práctica. En el ejercicio profesional, ¿qué es ser auténtico, fuera de la teoría? ¿Si advierto mis sentimientos y actitudes, y actúo en consonancia, ya estoy siendo auténtico (incluso expresando aquello que no sería conveniente para la intervención)? ¿Cómo puedo saber si hago lo que se supone que es ser auténtico? Podríamos realizar muchas preguntas que tendrían una respuesta incompleta, ya que nos movemos con términos un tanto “etéreos” que hay que concretar en las experiencias reales.

Entonces, ¿cómo saber si soy auténtico?, ¿cómo hacer para captar el significado de estos conceptos? La respuesta no nos parece sencilla, pero algo que nos puede ayudar a ver la magnitud de este asunto es la reflexión de Naranjo:

Cualquier libro puede describir una técnica, pero una actitud debe ser transmitida por una persona (Naranjo, 1990).

Esta cita apunta a la importancia de la coherencia personal del profesional a la hora de llevar a cabo su trabajo. Consideramos que lo central aquí es la coherencia entre sentimientos, comportamientos y pensamientos, o lo que ya hemos hablado en otros espacios: entre nuestros valores, actitudes, emociones y proceder profesional.

Confianza

Este concepto se encuentra íntimamente relacionado con el anterior. Efectivamente, si queremos llegar a establecer un vínculo sólido con la persona con la que trabajamos, la generación de confianza se convierte en la piedra angular del proceso, desde el inicio de la relación.

Es muy frecuente que cuando empezamos a profundizar un poco en las historias, surjan inseguridades y serias desconfianzas por parte de la persona hacia todo aquello que tiene cierto "olor" a institucionalización. Algo que reiteradamente nos expresan nuestros usuarios es la desconfianza y recelo que tienen frente al "sistema"; refieren tener experiencias suficientes que les demuestran las dificultades de conseguir ayuda, al carecer de apoyos sociales formales e informales. "Sí, sí... yo ya esto me lo conozco, que me podéis ayudar a conseguir la *remi*, esto siempre es igual... y luego uno se queda en el mismo sitio: en la calle". Frases de este tipo ejemplifican el rechazo y la desconfianza que nos podemos encontrar.

En este sentido, trabajar la confianza y el establecimiento de la relación es una tarea en muchos casos frustrante, tanto por la dilatación de los procesos como por los retrocesos; pero sin ella, no podríamos conseguir nada. Con nuestra propuesta relacional pretendemos que la persona llegue a creer que le podemos ayudar en algún sentido y que, por supuesto, él es el más idóneo para iniciar y conseguir los cambios en positivo.

Una vez generado un espacio de confianza, el despliegue de potencialidades y la generalización de la misma a otras situaciones y momentos es mucho más fácil. Sabemos por nuestra experiencia que cuando a la persona se le ofrece seguridad y confianza (sobre todo en ella misma), la adquisición o recuperación de hábitos y recursos es infinitamente más fácil que en un medio hostil e impersonal.

La excesiva confianza también puede implicar algunos problemas, como puede ser la confusión de los roles en la relación, por parte de la persona ayudada o la excesiva dependencia emocional. Por supuesto, es importante hacerle ver a la persona que ofrecer calidez y confianza en la relación no implica que nos encontremos en una relación de amistad, ya que lo que define este encuentro es la demanda de ayuda y la relación entre profesional y cliente. El que no se trate de una relación de amistad no implica que no se pueda hablar de emociones y contar con apoyo y un referente.

Por otra parte, ofrecer un espacio de seguridad implica ir trabajando la percepción de control y autoeficacia de la propia persona. Sería contraproducente generar una relación de dependencia con el profesional, de la que se tornaría muy complicado salir, cayendo en prácticas paternalistas y asistenciales. Sin lugar a dudas, esto es uno de los principales problemas que nos podemos encontrar a la hora de proceder a la desvinculación, una vez conseguidos los objetivos marcados. Pero, sin duda, esta percepción de control se consigue desde un espacio seguro y confiable. Este aspecto nos remite a la teoría del apego, en donde es fundamental contar con seguridad en la relación.

El reconocimiento de las potencialidades: la influencia del modelo de empowerment³⁶

Si creamos dependencia en la persona, desde prácticas con visos de paternalismo, será imposible fomentar y promover de una manera adecuada sus propias capacidades. Por tanto, desde la misma confianza que nosotros queremos generar, también tenemos que depositarla en quien intentamos ayudar. En este sentido, no podríamos entender la confianza de otra manera más que bidireccionalmente: si queremos generar confianza en el otro, también tenemos que confiar en la persona y, por supuesto, hacérselo ver (desde el reconocimiento y valía de su propia historia vital).

El concepto de *tendencia actualizante* de Rogers, que recogíamos en el primer bloque, está en la base de esta idea.

El consejero elige actuar coherentemente en base a la hipótesis de que el individuo tiene una capacidad suficiente para manejar de forma constructiva todos los aspectos de su vida que potencialmente pueden ser reconocidos en la conciencia. Esto conllevaría una demostración significativa de la aceptación, por parte del consejero, de que el cliente es una persona competente para dirigirse a sí misma (Rogers, 1966).

El modelo de potenciación o competencia, que en la tradición anglosajona recibe el término de *empowerment* (Bueno, 2005; Hombrados, 1996; Costa y López, 2006) está basado, de manera amplia, en esta misma idea como punto de partida. Para Rappaport (1987: 129), quien originariamente acuñó este concepto y forma de trabajar desde la Psicología Comunitaria, considera que el mismo objetivo de la Psicología Comunitaria no es otro más que el *empowerment*. Para él, lo central es el desarrollo de los recursos personales, comunitarios, políticos, sociales... a partir de los cuales se puede conseguir el cambio social.

Para Rappaport (1981, 1987) el *empowerment* se podría definir como aquel proceso en virtud del cual una persona, organización o comunidad adquiere los recursos suficientes y necesarios para controlar su propia vida, de manera autónoma, siendo la protagonista de su propia historia. Así, el *empowerment*:³⁷

Se relaciona tanto con la determinación individual sobre la propia vida –autodeterminación–; como con la participación democrática en la vida de la comunidad a través de estructuras mediadoras como escuelas, barrios y otras organizaciones comunitarias. La potenciación se refiere tanto al sentido psicológico de control personal como a la provisión de derechos y opciones a lo ciudadanos [...] es un proceso, un mecanismo por el cual las personas y las organizaciones obtienen control y dominio sobre sus vidas (Hombrados, 1996).

Este concepto tiene un valor innegable para nosotros, en el sentido de que ahonda en el reconocimiento de la desigualdad en la distribución

de los recursos y el acceso a los mismos, desde una perspectiva ecológica. Sin lugar a dudas, una de las claves de la exclusión de las personas sin hogar es su falta de reconocimiento y un derecho tan básico como es la participación y la ciudadanía. Pero quizá, lo que a nosotros nos interesa resaltar más en este punto es la importancia que Rappaport y los autores de esta tradición teórica, en sus diferentes modalidades, le concede al poder y el control de las personas para dirigir sus propias vidas (Costa y López, 2006).

El que la persona se *empodere* y tenga capacidad de autodeterminación implica todo un proceso de crecimiento y desarrollo, vinculado a esa *tendencia actualizante* que Rogers postula. En la medida en que la persona tenga recursos (personales y sociales) que le permitan afrontar situaciones complicadas y difíciles y pueda decidir sobre aquello que más le convenga. Nuestro trabajo, como agentes de ayuda, debe ir en la dirección de facilitar el (re) descubrimiento de los recursos personales, potencialidades, y facilitar el acceso a los de tipo social.

El acompañamiento social, que desde la fundación RAIS y la asociación Realidades se realiza, pretende *empoderar* a las personas, partiendo de su situación actual, pero reconociendo el potencial a desarrollar por las mismas. Hablar teóricamente de las bondades de esta forma de trabajar no debe ocultar las dificultades que en la práctica nos encontramos de manera recurrente.

Efectivamente, entre las personas sin hogar hallamos un amplio espectro de posibilidades y situaciones de gran complejidad que, en muchos casos, o bien limita seriamente la capacidad de desarrollar estas potencialidades en la persona (por ejemplo, problemas severos de salud mental, problemas orgánicos o funcionales) o bien los procesos se hacen excesivamente largos y dolorosos.

Sabemos por nuestra experiencia que hay personas en las que su potencial de crecimiento y consecución de autonomía están limitados. Es frecuente que en estos casos nos preguntemos ¿dónde está el límite de la capacidad de desarrollo?, ¿el forzar ese desarrollo no será más iatrogénico que beneficioso?

Rogers en este aspecto llega a plantearse cuestiones como la siguiente:

Probablemente la prueba operacional más vigorosa que podría darse de que tengo confianza en la potencialidad del individuo para el cambio constructivo y el desarrollo en dirección a una vida más plena y satisfactoria, sea el hecho de que permito que el resultado repose sobre esta profunda comprensión. Cuando un cliente gravemente perturbado lucha con su incapacidad absoluta para hacer cualquier elección, u otro lucha con sus fuertes impulsos a suicidarse, la expresión más significativa de la confianza básica en las tendencias progresivas del organismo humano es el hecho de que yo comprendo profundamente sus sentimientos desesperados, pero no intento asumir su responsabilidad (Rogers, 1966).

A parte de esta reflexión, consideramos que estas dificultades, sin duda de gran trascendencia para las personas sin hogar, no deben limitar nuestras perspectivas y pretensiones de logro, ya que teniendo en el horizonte de nuestra intervención la consecución de la máxima autonomía e independencia posibles por parte de la persona, es de la única manera que podremos poner nuestro grano de arena en el cambio personal y social de la exclusión social.

Siguiendo a Costa y López (2006), esta manera de trabajar supone un importante cambio de paradigma, siendo una manera de ser del profesional, es decir, “un estilo de vida profesional que incluye valores, creencias y principios [...]”. En esta misma línea, consideramos que el profesional debe desarrollar habilidades que se dirijan al *empoderamiento* de las personas con las que trabajamos.

Aceptación incondicional

El reconocer estas potencialidades nos posiciona frente al otro de una determinada manera. Partimos de lo que la persona es en sí misma en el momento presente, de lo que puede ofrecer y llegar a desarrollar; más que en sus problemas. Esto cambia radicalmente el panorama a la hora de relacionarnos: las personas no son sus problemas, y por tanto, no deben ser valoradas desde ellos, sino precisamente desde su valor como ser humano.³⁸ Desde luego que en este punto nos estamos refiriendo más

a una actitud que a una habilidad como tal, pero sin lugar a dudas, las actitudes tienen una manifestación concreta en nuestro trabajo y, como en los casos anteriores, pueden desarrollarse en beneficio del usuario.

De manera implícita, el desarrollo de las habilidades apuntadas supone en última instancia el reconocimiento de la persona como tal y no desde sus problemas. Detrás de éstos, aunque pueda ser lo más evidente a primera vista, se encuentra una persona que sufre y en este sentido, nuestro compromiso y responsabilidad como profesionales de lo psicosocial son innegables.

Ante determinados comportamientos como, por ejemplo, un acto de violencia, nos hemos llegado a preguntar si realmente aceptamos incondicionalmente a la persona con la que establecemos una relación de ayuda. ¿Podemos decir que aceptamos absoluta e incondicionalmente a la persona en "el ser"? La respuesta la ubicamos en lo que ya hemos anotado: no aceptamos muchas de sus conductas, pasadas y presentes, como pueden ser conductas autolesivas, agresivas, de falta de respeto hacia los demás o el entorno, etcétera, pero esto no supone que no aceptemos a la persona como tal. En estos casos debemos tener la lucidez suficiente y el control emocional necesario para diferenciar entre lo que puede definir a alguien como persona y lo que no; entre lo que uno hace ante determinadas circunstancias y efectos, y lo que la persona es (con su capacidad de empatía, de aceptación del otro, de comunicación y entendimiento...). Desde aquí es desde donde consideramos que debemos construir nuestra propuesta relacional.

Así, nos hemos preguntado ¿es posible establecer una relación de confianza con alguien a quien rechazas de plano?, ¿puede haber situaciones o actitudes que no podemos o sabemos controlar por dificultades personales o conflictos propios no resueltos? No somos omnipotentes y hay cosas que nos afectan. Lo que rechazamos es porque nos afecta personalmente. Son estas cuestiones las que deben estar en el centro de nuestra observación diaria, para poder ofrecer a las personas que atendemos una intervención de la máxima calidad posible. Las alternativas en estas situaciones pasan por la supervisión, el trabajo en equipo, y los procesos de autoconocimiento y revisión.

VI. Supervisión y derivación de casos: dos recursos necesarios

Supervisión

Al cerrar la puerta del despacho, el profesional es quien acoge y escucha a las personas que manifiestan sus emociones, sus preocupaciones o sus sentimientos. Esto significa que en despacho, básicamente, es una persona quien se configura como referencia para el usuario en el contexto de intervención.³⁹ En esta forma de trabajo, la relación tiene una serie de ventajas: el usuario siempre tiene un punto de referencia, una persona a su servicio que ayuda a disipar la incertidumbre y la confusión cuando necesita aclaraciones, contrastar información y tomar decisiones. Pero también implica una serie de dificultades: el profesional corre el riesgo de perder perspectiva en la intervención. El profesional no es un ente mecánico, carente de emociones o de una concepción ética del trabajo, sino que todos estos factores humanos influyen en la relación. De este modo, el profesional podría actuar o bien para cumplir los deseos y satisfacer las demandas del usuario o, por el contrario, tomar una actitud paternalista, “ofreciéndole” aquellos aspectos que el profesional considera importantes para el usuario.⁴⁰

El profesional en la relación de ayuda ha de saber mantener un equilibrio nada fácil entre la cercanía que ofrece al usuario, sin caer en la sobreimplicación o sobreprotección. En otras palabras, debe saber generar la confianza necesaria en la relación para que se produzca una buena vinculación, pero al mismo tiempo, hacer un buen manejo de sus propias emociones y actitudes que le permita mantener cierta “objetividad”. Como decíamos, el profesional está sumergido, durante la relación de ayuda, en un mundo de sentimientos, pensamientos, acciones y reacciones, en mayor o menor medida, autoidentificadas.

Dentro de este contexto, el efecto benéfico de la supervisión se manifiesta al aportar al profesional, por una parte diferentes perspectivas que, quizá no contemplaba en su quehacer, y por la otra, la “distancia necesaria” que le permita valorar la actuación más idónea en ese momento. De esta manera, la supervisión se convierte en un método de

contrastación, en un recurso externo que vela por la intervención más adecuada. Así, la supervisión ayuda al profesional a identificar aquellos factores implicados en la relación tanto del profesional, como del usuario y realizar los cambios que se consideren pertinentes.

Es en este sentido, en el que la supervisión cobra gran importancia, en tanto espacio individual y grupal. El hecho de que el profesional cuente con estos espacios, favorece la calidad de la atención porque se pueden compartir dudas, temores, inseguridades, decisiones, superar las experiencias negativas que surgen en el trabajo, incrementar su percepción de autoeficacia y autorrealización de cada trabajador, aunque no siempre se tengan las respuestas inmediatas ante determinadas preguntas.

Nuestra experiencia nos ha permitido comprobar los beneficios de estas supervisiones dentro del horario laboral de los miembros del equipo de profesionales, ya que no sólo evita los efectos perjudiciales del síndrome de *burnout*, sino que mejora considerablemente la calidad de la atención a las personas sin hogar. Por estos motivos, consideramos que el espacio de supervisión ha de formar parte y ha de estar integrado, en el plan estratégico de la intervención general por parte de la entidad. Quere- mos remarcar este aspecto porque somos conscientes tanto de los bene- ficios de esta práctica, como de los imperativos que marca una intervención de esta índole (atención intensiva con los usuarios o asis- tencia a reuniones de coordinación que obligan a una adecuada gestión del tiempo y los recursos personales). La supervisión aporta serenidad, nos resitúa como profesionales, nos cuida y por tanto, cuida al usuario, que debe ser y es, la parte más importante de este proceso.

El contenido de las supervisiones puede tener funciones administrativas, educativas y de apoyo.

Para que las supervisiones se den, es importante que la entidad en la que se desarrolla la intervención apoye estos espacios y facilite los tiempos para ello. También, para la entidad puede ser una forma de desarrollar los principios y las líneas de trabajo de la institución.

La supervisión consiste en reunir al supervisor y al supervisado, exami- nar el trabajo, solucionar el problema, mejorar la práctica e incremen-

tar la comprensión del profesional. Lo que ofrece la supervisión es:

- Apoyo al profesional.
- Oportunidad de llevar a cabo una reflexión guiada.
- Apoyo para la realización de buenas prácticas.
- Contexto para realizar cambios, desarrollar y mejorar el trabajo profesional.
- Entorno seguro para afrontar la carga emocional.
- Oportunidad de desarrollo personal y profesional (Lázaro, 2006).

Derivación

En otro orden de cosas, ya hemos apuntado también la pertinencia del trabajo en equipo no sólo con los miembros de la misma entidad sino también con otros profesionales de otras entidades e instituciones. Por tanto, también tenemos que hacer uso de este recurso que, sin lugar a dudas repercute en la mejora de los servicios sociales ofrecidos, enriqueciendo la intervención y fortaleciendo el tejido asociativo de la sociedad.

Como ya hemos aludido, hay casos en los que, por distintos motivos, la vinculación y el entendimiento entre las dos partes de la relación no es posible, dificultándose en exceso el proceso de ayuda y cambio. Cuando se produce esta situación, podemos atribuir este hecho a varios factores atribuibles tanto al usuario, como al profesional, a la interacción entre ambos o al contexto de intervención. Pero en cualquier caso, nosotros como profesionales tenemos una responsabilidad en cada uno de ellos. Hemos de ser conscientes de cual es el factor causal implicado en este hecho con objeto de facilitar una resolución.

Cuando este hecho se debe al profesional, debemos considerarlo como un factor más. Hemos de ser conscientes de que no tenemos que saber de todo, que no tenemos todas las soluciones; puede suponer una enorme presión para nosotros pensar que se nos tiene que dar bien trabajar con todo tipo de personas y en todas las situaciones posibles. De nues-

tra experiencia hemos aprendido que cada uno de nosotros trabaja mejor con determinadas personas y esto no debe considerarse como un factor anómalo. Hemos pasado por diferentes ámbitos familiares, educacionales, experienciales, académicos..., que nos han conformado como personas. Cada uno de nosotros somos únicos e irrepetibles. De esta forma, también nuestros comportamientos, actitudes, formas de entender las problemáticas y de afrontarlas son diferentes. Cada uno de nosotros puede ser válido para ayudar a trabajar diferentes aspectos o momentos del proceso de cambio, o ser más válido para trabajar con determinadas personas.

Hemos de atender igualmente dentro de lo que atañe propiamente al profesional, la posibilidad de una derivación en aquellos casos en los que técnicamente esté indicado. Tal podría ser una derivación a un recurso de desintoxicación, en un momento en el que el individuo puede asumir la responsabilidad que supone iniciar un cambio de ese tipo. No obstante, muchas veces la valoración técnica queda mermada por nuestras propias motivaciones o deseos. Es importante contemplar aquí aquellas situaciones en las que, después de un intenso trabajo realizado con la persona, en el que se han conseguido logros importantes y ha supuesto una gran satisfacción profesional y personal para nosotros, llega el momento de derivarle a otro recurso, al encontrarse la persona en otro momento de su proceso (por ejemplo, pasar a un piso tutelado o una pensión). En ocasiones ocurre que la valoración de si derivar o no a otro recurso o profesional en ese momento, depende no tanto de un criterio técnico, sino de factores humanos tales como nuestro propio deseo de continuar con la relación de ayuda.

Ser conscientes de este tipo de factores puede ser un elemento crucial en la relación de ayuda. De este modo, a través de la derivación, conseguimos que el usuario tenga la atención que se merece, la atención que nosotros no podemos o no debemos dar en determinadas ocasiones, y que otro recurso o profesional sí puede ofrecer con éxito.

Otro elemento de interés añadido es que en ocasiones pensamos o sentimos que si nosotros no ayudamos a la persona, ésta puede caer en un marasmo. Que la progresión en su proceso de mejora quedará estancada, sin atisbo de solución. Algo que consideramos que no ayuda al propio

usuario es el hecho de que el profesional piense que ya se han acabado las alternativas para esa persona, tras un proceso de continuas recaídas y que ha agotado todos los recursos, siendo nosotros su última posibilidad.

Ante esta cuestión, no debemos pensar que somos tan relevantes. No somos imprescindibles y, muy a tener en cuenta, en ocasiones nos convertimos en parte del problema y no de la solución. Por tanto, observemos la derivación como un factor en la relación de ayuda, interesante y en ocasiones muy necesario para el buen devenir del proceso. Y esta derivación no se debe vivir por parte del profesional como un fracaso o una pérdida. Como profesionales debemos entender nuestras limitaciones, asumirlas y no permitir que sean un elemento de frustración y bloqueo del proceso. Bien al contrario, debemos entender la derivación como un éxito más, atribuible al buen saber hacer del profesional.

En muchas ocasiones no hay mejor intervención que la derivación al profesional o recurso adecuado. Por tanto, nuestros conocimientos y competencias técnicas deben estar orientadas hacia cómo ayudar a la persona y desde dónde le puedo ayudar (y, por tanto, ofrecer). En algunas ocasiones la intervención puede ser intensiva e integral y en otras, tal vez sólo consistirá en ofrecer la información, orientación y derivación necesaria para que acceda a los recursos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades. El vértigo de “no saber ayudar” en un momento dado se puede superar si pensamos que no todo dependen de nosotros, sino que a veces lo importante es conocer si alguien o alguna entidad puede seguir ayudando.

Queremos remarcar que, por el hecho de ser profesional, uno no tiene que (ni puede) asumir todos los casos en igualdad de condiciones, independientemente de sus circunstancias de diversa índole (emocionales, técnicas o éticas); una elección aconsejable llegado este punto residiría en basar sus decisiones en la conjunción de factores técnicos fundamentados y consensuados en equipo.

El trabajo en equipo, de este modo, se convierte en una buena herramienta de trabajo, al configurarse como el órgano que se responsabiliza de la toma de decisiones por encima del profesional. De este modo, el profesional no es un individuo aislado frente a las problemáticas del usuario o las problemáticas que plantea la relación de ayuda. Tampoco

el profesional se erige como el único garante del progreso del usuario, evitando de esta manera, el riesgo de dependencia y omnipotencia que se puede generar en el usuario y el profesional respectivamente.

El equipo, con su coordinador o responsable al frente, se constituye como un órgano consultivo, asesor, que asume la toma de decisiones trascendentes o graves, que marca las directrices de la actuación global. También como un órgano que contiene, apoya y posibilita a los profesionales en las venturas y desventuras que conlleva la relación de ayuda.

Es interesante para un equipo de trabajo contar con una variedad de profesionales de diferentes ámbitos:

- La conjugación de profesionales de diferentes edades o en diferentes momentos del proceso vital aporta un equilibrio deseable en los equipos de trabajo. Por un lado, los profesionales de mayor edad suelen realizar una aportación de mayor experiencia y serenidad en la intervención, y por tanto mayor claridad y comprensión del caso; por el otro, los más jóvenes o con menos experiencia profesional pueden realizar una mayor aportación de motivación, energía para la intervención y probablemente de mayor creatividad.
- La conjugación de profesionales formados en un mismo modelo teórico aporta homogeneidad a la intervención, pero la heterogeneidad enriquece considerablemente nuestra labor, pues aporta diferentes puntos de vista y maneras de entender y enfocar la relación de ayuda.
- La conformación de equipos de trabajo a partir de diferentes disciplinas también enriquece como veremos en el apartado siguiente. Si abogamos por una auténtica intervención psicosocial, la interdisciplinariedad se configura como un factor incuestionable.

VII. El abordaje interdisciplinar

En los últimos años, la intervención psicosocial se ha ido enriqueciendo considerablemente con la incorporación a los equipos de lo social de otros profesionales provenientes de diversas disciplinas. Los que antiguamente configuraban los equipos de asistentes y/o trabajadores so-

ciales en los recursos y servicios sociales comunitarios y entidades sin ánimo de lucro que trabajaban en el ámbito de la exclusión social, se han visto modificados por la irrupción de otros profesionales y otras necesidades que cubrir.

La integración de educadores sociales, psicólogos, pedagogos, antropólogos, terapeutas ocupacionales y técnicos superiores de integración ha supuesto un enriquecimiento excepcional del trabajo en acompañamiento social y de los servicios disponibles. El que ahora existan más profesionales especializados también supone aportar desde diferentes ángulos de visión, desde diferentes aspectos de trabajo y sobre todo, cubrir necesidades antes no contempladas en la atención psicosocial. No sólo ha permitido dar una cobertura más amplia sino que ha favorecido una evaluación e intervención mucho más integral y comprensiva.

Si bien todavía es un reto pasar de la multidisciplinariedad a la interdisciplinariedad, se van dando pasos importantes en la atención a las personas sin hogar, colectivo que por su peculiaridad de tratarse de un grupo tan poco homogéneo, las soluciones de problemas debe apuntar a múltiples factores.

Como ya comentamos en la sección de las paradojas a las que se tiene que enfrentar el profesional, éste debe intentar ayudar con todos sus recursos a la inclusión en la sociedad a las personas marginadas y excluidas mediante una atención lo más integral posible, en la que se contemplen todos aquellos aspectos vinculados con los procesos de inclusión-exclusión: sociales, psicológicos, sanitarios, legales, económicos..., realizando las oportunas derivaciones, acercando al usuario del servicio los pertinentes recursos sociales, creando redes de solidaridad mutuos o fortaleciendo el tejido social.

A parte de las innegables ventajas del trabajo interdisciplinar en el entendimiento e intervención en los procesos de exclusión social con las personas sin hogar, también ofrece un sello indiscutible al trabajo que se realiza desde nuestras entidades. En este sentido, la intervención de diferentes profesionales integrados ayuda a generar vínculos con la entidad. De esta manera, la vinculación no se produce sólo con una per-

sona, sino que la entidad pasa a ser la referencia de la persona que demanda una ayuda.

Por un lado, se intenta evitar de esta forma los riesgos de dependencia que se pueden establecer en numerosas ocasiones con el profesional que atiende y acompaña a la persona, y por el otro, ayudamos a una vinculación más variada, con el objeto de generar vínculos más diversos y desde relaciones distintas, aspecto que buscamos intencionalmente en nuestro trabajo y que sabemos que tiene influencia benéfica para el desarrollo de habilidades sociales y relacionales para estas personas, caracterizadas en muchos casos por un fuerte aislamiento. En la medida de lo posible, nos gusta remarcar que la vinculación de la persona se establezca con la entidad y no únicamente con una persona concreta.

Desarrollando la idea anteriormente expuesta, también diremos que al existir diferentes profesionales participando del trabajo directo con los usuarios, no sólo evitamos la dependencia hacia una persona, sino que además le ofrecemos una oportunidad mayor de progresión, ya que cada uno de nosotros ha elaborado una forma de ser particular, y por tanto, ofrece una forma particular de relación. De esta manera, al trabajar varios profesionales en la relación de ayuda, se conforman relaciones específicas con cada uno y así se está ofreciendo diferentes modelos, diferentes posibilidades de abordaje de las situaciones y diferentes puntos de vista. Citando a Guillermo Borja:

[...] He sostenido que un sólo terapeuta no puede tener el monopolio de la transferencia, pues esto es dañino [...] Así que estoy a favor de la transferencia múltiple, donde hay todo tipo y estilo de terapeutas, porque esto permite un mayor desarrollo de los centros internos que se han inhibido por una serie de circunstancias. A mayor posibilidad de contactar con diversos estilos, habrá mejores oportunidades de apertura y de maduración sana del paciente (Borja, 2004).

A pesar de las virtudes del trabajo interdisciplinar, también reconocemos las dificultades que pueden surgir cuando en el seno de los equipos o de cualquier contexto de colaboración (no olvidemos los espacios de tra-

bajo entre profesionales de distintas entidades e instituciones) se dan tensiones en cuanto a las diferentes criterios y formas de trabajar. Todos conocemos de forma más o menos directa situaciones de bloqueo en las posibilidades de trabajo y colaboración entre profesionales que se deben al choque de perspectivas y maneras de enfocar la intervención.

Por ejemplo, Alfonsa Rodríguez (2001) habla de la dificultad en la relación de las distintas *identidades* de los profesionales, que puede englobar contenidos tales como la profesión o la disciplina, modelos teóricos de adscripción, nivel de jerarquía institucional, o la “*escala de saberes*” que representa cada profesión desde una perspectiva de prestigio social. En torno a esto último, la autora nos hace reflexionar sobre la relación que suele existir entre aquellas profesiones de mayor prestigio social y la opacidad e incuestionabilidad de sus valoraciones diagnósticas. Parecería que a mayor prestigio, menor necesidad de interdisciplinariedad. Frente a ello, la autora propone:

No entrar a confrontarnos con visiones antitéticas. Por definición, la relación entre colegas e instituciones son relaciones simétricas, en las que se reconoce idéntica capacidad de visión de decisión. Nosotros tenemos una hipótesis (una construcción) pero explicaciones circulan muchas, debemos evitar confrontarlas (Rodríguez, 2001).

La relación de simetría y complementariedad que nos propone nos ayudará a asumir de forma compartida la responsabilidad profesional, en lugar de hacer “circular la culpa” de unos a otros:

Identificar y generar relatos alternativos permitirá co-construir nuevos significados que traerán consigo nuevas posibilidades, las cuales serán experimentadas como útiles y satisfactorias; en definitiva abrirá caminos esperanzadores para nuestros clientes y para nosotros como grupo cooperativo (Rodríguez, 2001).

El trabajo en equipo, como lo es el funcionamiento de cualquier sistema humano, representa algo más que la suma de los trabajos particulares de cada profesional. Mantener una posición definida y rigurosa con respecto a nuestra aportación profesional no debería impedir el reconocimiento de la existencia de otras perspectivas, que con toda seguridad incorporarán un complemento técnico y humano a nuestro trabajo.

VIII. El poder en la relación de ayuda

Nos gustaría terminar este bloque con unas breves reflexiones en torno al tema del poder en las relaciones profesionales de ayuda. Si bien partimos de unas premisas en las que intentamos facilitar un espacio cálido, desde la máxima horizontalidad posible y alejada de la excesiva profesionalización y del “conocimiento experto” del profesional que viene a ayudar o “curar” a la persona necesitada, lo cierto es que la relación de ayuda no es una relación entre iguales, ni entre amigos, por más que se trabaje desde el vínculo y el reconocimiento del otro. Esto puede parecer a simple vista una contradicción para alguien ajeno al trabajo que se hace desde el acompañamiento social, pero realmente no es así.

En este mismo sentido, para Madrid Soriano (2005), cuando intervenimos:

Es necesario tener en cuenta que la relación que se establece entre el Agente de ayuda y la persona que solicita ayuda no se da entre iguales, sino que se trata de una relación asimétrica; es decir, tiene en cuenta la diferencia, y esta condición debe penetrar toda la relación. El Agente de ayuda está bien y quiere ayudar, y la persona que solicita ayuda está mal y sufre por ello. Esta definición diferente de la situación de uno y otro participante han de marcar necesariamente la interacción entre ambos.

Desde nuestro punto de vista, esto es fundamental y no sólo por la diferencia en tanto que hay una parte de demanda ayuda y otra que la ofrece, sino por la diferenciación de roles en la relación. En este sentido, el profesional, en tanto que ubicado en una determinada estructura, cuenta con diferentes recursos (institucionales, de manejo y gestión de información) se encuentra en una posición de poder frente al usuario. Además, tengamos en cuenta que hablamos de un colectivo que, por definición, se encuentra al margen del desarrollo pleno de su ciudadanía, con todo lo que eso implica. Hablar de un ámbito de intervención en el contexto de la exclusión, nos lleva irremediablemente a hablar de relaciones de poder más o menos invisibilizadas, más o menos explícitas.

La clave está en, no negar la existencia de esta relación de poder, sino en conocerla y hacer un uso adecuado de los recursos, posibilidades y

obligaciones que, como profesionales, tenemos con las personas que atendemos. Entendido el poder en este sentido, puede y debe ser una herramienta útil y fundamental que nos permita ayudar a definir la intervención con el usuario. Así, nos va a permitir encuadrar una relación de ayuda en la que el protagonista sea el usuario en todo momento, y en la que se puedan fijar límites y objetivos, siempre con el consenso y el acuerdo del mismo, quien debe participar en todo el proceso del establecimiento de la relación de ayuda:

No podemos hablar del empleo que hace el trabajador social del poder sin recordar la responsabilidad que le corresponde también al asistido (Yanina, 1998).

¿Cómo puede manejar el profesional esa herramienta de poder sobre el usuario, sin caer en el autoritarismo o en prácticas paternalistas y asistencialistas en las que no se tenga en cuenta a la persona? Una clave importante para dar respuesta a esta pregunta la podemos encontrar en la propuesta relacional que ofrezca el profesional, en la que se recogen todas estas habilidades básicas, actitudes y aptitudes de las que antes hablábamos. Así, por ejemplo, Arijá recoge su punto de vista sobre las habilidades y actitudes que la orientación humanista ha aportado a la intervención psicosocial y su relación con el poder. De esta manera, Arijá quiere señalar:

[...] Que Rogers, al proponernos unas determinadas actitudes (empatía, aceptación y congruencia), nos está mostrando, a mi modo de ver, un talante alejado a priori del abuso de poder (Arijá, 1999).

Esto nos da algunas claves acerca de cómo se puede entender y manejar esa relación asimétrica entre profesional y usuario y desde qué lugar se puede conceptualizar la relación.

Obviamente, el profesional se encuentra en una situación privilegiada desde la que puede ofrecer ayuda. Es desde este lugar que se debe entender el poder que puede tener y ejercer el profesional y éste debe de tener una base motivadora para el cambio, y no para el castigo o el control. Por el contrario, el poder que nos otorga nuestra posición debe

servir de ayuda para *empoderar* al otro, para apoyarle o acompañarle en su proceso vital y dotarle de herramientas y recursos que le permita ganar en autonomía y decisión. Ir adquiriendo autonomía y responsabilidad en su propio proceso de cambio conlleva sin lugar a dudas un *empoderamiento* en su camino hacia la inclusión y la erradicación de relaciones desiguales entre personas. En este sentido, el profesional puede disponer de cierto poder para dar poder, materializado en el acceso a recursos, la autodeterminación y control sobre su propia vida. Sin lugar a dudas, todo esto pondría las bases para el ejercicio de un pleno derecho a la ciudadanía y a la participación en la sociedad desde diversos canales. Sin lugar a dudas, el profesional debe ser consciente del poder con el que cuenta y hacer un buen uso del mismo. Aquí nuevamente, la gestión de este poder no es una mera cuestión técnica, sino que es en sí misma, un asunto de responsabilidad ética. ⌘

NOTAS

(1) Estos elementos abarcan desde el propio sistema de valores del profesional, pasando por el marco dado para el desarrollo de nuestra profesión (desde la Declaración Universal de Derechos Humanos al Código Deontológico que regula su ejecución), hasta el enfoque concreto por el que optamos a la hora de realizar un acompañamiento psicosocial.

(2) Es infinito el número de obras que desde la Psicología, la Antropología, la Sociología o el Trabajo Social, entre otras, se han acercado críticamente a la construcción ideológica de las diferentes teorías y formas de intervenir en diferentes contextos y problemas sociales.

(3) Utilizando palabras del *argot* psicoanalítico, el manejo de una lectura adecuada de la transferencia y la contratransferencia nos proporciona una comunicación favorecedora del cambio.

(4) Volvemos a remitir al lector a la propuesta de la relación de ayuda conjuntiva de Madrid (2005), en la que el problema relacional es tan importante como el explicitado por el usuario.

(5) Miguel Clemente (2001), para referirse a la comprensión de los problemas sociales, establece una diferencia entre *valores* y *normas* que nos parece que puede ayudar a diferenciar los términos que queremos mostrar aquí. Los primeros hacen alusión a “los estándares establecidos por los miembros de los grupos que especifican las necesidades, las actitudes y los bienes deseables”; las normas, en cambio, “serían maneras esperadas de pensar, sentir y actuar” de dichos grupos. Así, un valor podría ser obtener determinada calidad de vida y la norma sería la manera específica de conseguir o prohibir la consecución de ese valor.

(6) Abordaremos estos aspectos con más detenimiento, cuando hablemos de los debates y conflictos en la intervención.

(7) Ya hemos hablado en el bloque del marco teórico cómo una de las principales consecuencias de la exclusión es no reconocer la capacidad de decisión de los colectivos marginados o excluidos sociales, negándose de esta manera toda capacidad de participación y ciudadanía.

(8) Nos referimos a todos aquellos marcos que acotan y definen nuestra profesión, sea cuál sea, y que ofrece los parámetros desde los que debemos llevar a cabo nuestro trabajo (Código Deontológico del Trabajo Social, del Psicólogo, etcétera).

(9) No es posible, por tanto, ejercer una profesión que apuesta por creer en la libertad de elección de las personas y en sus capacidades, si personalmente no creemos en ello.

(10) La Psicología Social le ha dedicado gran parte de su desarrollo como disciplina al estudio de la denominada *disonancia cognitiva*, en la que, de manera general, la persona entra en conflicto y tensión al tomar conciencia de la contradicción entre una actitud y un comportamiento que refleja lo contrario que la persona piensa de sí mismo.

(11) Una de las principales líneas de investigación e intervención tradicionales de la Psicología Social, desde los años 50, ha sido el estudio y la modificación de actitudes frente a colectivos sociales. El trabajo de sensibilización se sustenta en gran medida en el cambio de estas actitudes por parte de la ciudadanía: el reconocimiento de la participación de los excluidos, la erradicación de prejuicios y prácticas discriminatorias

para con las personas sin hogar a través de su conocimiento cercano y real, etcétera, es lo que nos puede abrir las puertas a un acercamiento entre “incluidos” y “excluidos”.

(12) Toda la parte de las habilidades básicas del profesional se sustenta sobre la idea de partir de determinadas actitudes y aptitudes frente al trabajo con el colectivo de personas sin hogar. Tanto es así que casi se podría suprimir el término de habilidades básicas del profesional, para hablar de actitudes necesarias en el trabajo; no obstante, hemos querido hacer esta diferenciación para enfatizar la parte de entrenamiento técnico que también conlleva las habilidades básicas en la intervención.

(13) En muchas ocasiones los recursos sociosanitarios disponibles en la comunidad no están adecuados a las peculiaridades y perfiles de este colectivo de personas, provocando que no lleguen a acceder y beneficiarse de estos servicios. De esta manera se cae en un círculo vicioso, en el que las personas más necesitadas siguen sin poder acceder y quedan fuera de la atención que se les podría brindar. Por tanto, en ocasiones no es tanto la falta de recursos sino la inadecuación de los mismos a los perfiles de las personas sin hogar; por lo que un gran reto es diseñar tanto estrategias como recursos para que los más excluidos lleguen a acceder y beneficiarse de los recursos, servicios y prestaciones existentes hoy por hoy.

(14) Esto, sin duda, abre otra vía de discusión acerca de qué consideramos o cómo definimos el “derecho al bienestar personal”, en qué medida podemos interpretar su conducta como un claro mensaje de abandono decidido y consciente, si está justificada nuestra intervención en la medida en que su situación en su conjunto le impide la toma de decisiones, etcétera.

(15) Arbitrariedad ésta que, por otra parte, plantea el debate acerca de qué normas son más vulnerables o cuáles no en la práctica profesional.

(16) Algunos consideran que este cuarto pilar del Estado de Bienestar debería corresponder a los Servicios Sociales, aunque, como sabemos, los derechos para contar con este tipo de servicio no tienen carácter universalista hoy por hoy. Algunos autores y políticos consideran que a par-

tir de la puesta en marcha de la denominada *Ley de Dependencia*, es cuando podremos empezar a hablar verdaderamente de ese *cuarto pilar del Estado de Bienestar*.

(17) Esto iría totalmente en contra de los principios de la intervención, pues se aboga por la confianza y responsabilidad en el otro. De esta manera estaríamos propiciando dependencia en la persona y ejerciendo una práctica paternalista.

(18) Es interesante apuntar aquí el debate que desde algunos sectores profesionales se mantiene en torno a los conceptos de psicoterapia, *counselling* y relación de ayuda (Madrid, 2005). Para algunos autores, la diferencia se refiere a los problemas tratados, así como a los objetivos, métodos y técnicas empleados; mientras que para otros, la distinción no se basa tanto en una cuestión de la naturaleza del proceso en sí, sino en el contexto y las peculiaridades de la persona ayudada. Así, para Patterson, por ejemplo, estos conceptos se diferencian principalmente en que:

El Counselling suele referirse al trabajo con clientes perturbados menos seriamente o con pacientes que tienen algunos problemas específicos acompañados de una personalidad levemente dañada, normalmente en un contexto no médico; mientras que la Psicoterapia se refiere al tratamiento de pacientes con perturbaciones más graves, normalmente en un contexto clínico (Patterson, 1974, citado en Madrid, 2005).

Para el caso que nos ocupa con las personas sin hogar, esta distinción puede que no quede tan perfilada, habida cuenta de la diversidad de perfiles y la aplicación de distintas técnicas y metodologías, así como de objetivos de intervención.

(19) El profesional debe tener expectativas realistas, no sobre-identificarse con las personas atendidas y no gastar toda la energía, ya que esto podría llevar a un *quemé* del profesional. Hay que ser conscientes de los costes personales de la dedicación. Una de las razones de estar quemado puede basarse en que el profesional sienta que ha hecho tanto o se ha implicado tanto que necesita distanciarse para que no le continúen afectan-

do las cosas. El trabajo diario con personas con problemas de relación, que acuden obligatoriamente a las citas –RMI–, puede generar situaciones de estrés al profesional. Aquellos profesionales que son víctimas de la rutina, la monotonía y sienten que su trabajo no promueve su desarrollo profesional ni les permite aplicar los conocimientos que tienen o iniciar nuevos aprendizajes, y no ven los resultados de su proceso, son los que más habitualmente sufren *burnout*.

(20) Esto guarda relación también con el manejo de las emociones y la suposición que a veces tenemos de que la falta de logros de la persona se debe a nuestra incompetencia como profesionales. Este aspecto lo veremos más adelante.

(21) En este sentido, el *counselling*, por ejemplo, ofrece herramientas técnicas para favorecer el cuidado de los profesionales y/o cuidadores, prestando especial atención al reconocimiento y la ventilación emocional de los miembros del equipo (Bayés, 1997; Bimbela, 2001).

(22) Una de las razones de “este descuido” la podemos encontrar en la consideración que existía entre los científicos sociales de que las emociones no eran más que vivencias “inferiores” de la persona (vinculadas con todo aquello que hay que controlar), siendo las funciones “superiores”, tales como la capacidad para razonar y el pensamiento complejo, las que mejor definían lo distintivo del ser humano. Podríamos encontrar la base de este pensamiento en la dualidad mente-cuerpo de la tradición cartesiana.

(23) Una emoción hace referencia a una reacción puntual en un contexto determinado y un sentimiento se refiere a algo más perdurable en el tiempo y más complejo.

(24) Obviamente, en tanto que todas las personas somos diferentes, esto hace que cada relación quede impregnada de la impronta de cada uno de los interlocutores en el encuentro. Esto no quiere decir que no se tengan que seguir en la intervención unos presupuestos y objetivos comunes.

(25) Es importante recordar aquí que uno de los principales procesos psicológicos que desde la Psicología Social se han esgrimido para ha-

blar del proceso de exclusión social es, precisamente, los diferentes mecanismos psicológicos que le permiten a la persona trazar una línea divisoria y en virtud de la cual, se produce el distanciamiento psicológico y emocional entre unos y otros. En este caso, nos encontramos con algo similar: aquello de “lo que me provoca dolor o desconcierto, me separo”, poniendo en el otro la causa del malestar.

(26) Precisamente lo mismo que hace la sociedad, culpabilizando a la persona, por ejemplo y atribuyendo a la misma nuestra situación de *queme* y malestar.

(27) Este aspecto ya lo hemos tratado cuando hablábamos de la influencia de los valores en la intervención y los modelos de intervención que se pueden derivar de ellos.

(28) No podemos olvidar que se trata de una relación cálida, cercana y cordial, pero desde lo profesional. No podemos confundir una relación profesional con otra amistosa. Es extremadamente frecuente que los usuarios no sepan establecer esta diferencia, siendo un trabajo del profesional el esclarecimiento de esta confusión.

(29) Ya hemos dicho que, desde luego, las relaciones nunca son iguales de unas a otras personas y las emociones puestas en juego son distintas (cualitativa y cuantitativamente hablando), pero esto es distinto al hecho de la generación de una sobreimplicación marcada en el acompañamiento.

(30) Recordamos aquí que una de nuestras principales herramientas de trabajo, la relación, es a la vez nuestra “*mejor arma de trabajo*”, pero de doble filo, con todo lo que ello implica.

(31) Es decir, partimos de cierta base personal, adquirida de nuestro bagaje no sólo personal y experiencial, sino también formativo y profesional. De ahí que sea necesario la adquisición de habilidades técnicas para desempeñar con calidad y eficiencia la intervención psicosocial.

(32) Por supuesto, es evidente que para un adecuado desarrollo de estas habilidades, la persona tiene que partir de cierto potencial personal y de los valores personales a los que en apartados anteriores ya hemos hecho alusión.

(33) Por ejemplo, Costa y López (1991, 2006).

(34) Ya hemos insistido en la necesidad de sustentar y potenciar estas aptitudes con el aprendizaje de métodos y técnicas específicas de trabajo (por ejemplo, cómo desarrollar una escucha activa, etcétera). En este punto, remitimos al lector a los manuales existentes que abordan los aspectos técnicos de la intervención.

(35) Este ejemplo se vincula también con la habilidad de demostrar autenticidad en la relación. Es difícil transmitirla si la persona no puede empatizar y si no hay una correspondencia entre lo que piensa, hace y siente.

(36) Aunque el modelo de *empowerment* hace alusión a toda una propuesta teórica, metodológica y política de acción social, en este punto queremos enfatizar la importancia implícita en esta propuesta del compromiso del profesional de desarrollar aquellas habilidades que faciliten la potenciación de los recursos del individuo.

(37) En la literatura castellana se traduce como potenciación (Costa y López, 2006; Hombrados, 1996; entre otros). Es pertinente señalar que la palabra *empoderamiento*, en algunos contextos tiene un carácter más político que psicológico. Sin negar esa acepción de la palabra, en el ámbito de la intervención psicosocial, *empowerment* se ha traducido por potenciación.

(38) Aquí volvemos a remitir a la discusión en torno a los valores y su influencia en la intervención psicosocial.

(39) Hemos dicho en otra parte de este libro que lo que pretendemos con nuestro trabajo (centros-día) es conseguir que el usuario se vincule a la entidad como tal y vea en ella una referencia. Esto no se contradice con el hecho de que en despacho, la persona trabaje principalmente con un profesional, con el cual se suele vincular y suele ser su referencia.

(40) Éstos son sólo dos de los ejemplos a los que nos referíamos en la parte de *afrentando emociones negativas*. ❀



I. Introducción

II. Entrevistas

II.1 Un hombre sabio (Asociación Realidades)

II.2 Un hombre hecho para volar (Fundación RAIS)

I. Introducción

Uno de los privilegios de trabajar con personas en situación de exclusión es comprobar su generosidad y valentía a la hora de compartir sus vivencias. Para cerrar este libro, hemos podido contar de primera mano con el testimonio de dos personas que han estado en la asociación Realidades y en la fundación RAIS y que han vivido un proceso de cambio rico y lleno de matices. Dos personas que, generosas, han hablado para compartir sus vivencias con todos los lectores. Acaba la teoría, y empieza la palabra.

Las entrevistas han sido realizadas con ellos y con sus profesionales de referencia –que también con la misma generosidad y valentía han compartido su visión y los matices que dejaron para ir construyendo la relación de ayuda–. Les invitamos a dejarse llevar por dos historias que nos harán comprender mucha de la teoría expresada a lo largo de estas páginas.

Estas entrevistas trajeron sorpresas. Las llevábamos estructuradas en tres partes. Nos interesaba reflejar el proceso en un orden. La ruptura vital, la reconstrucción de la identidad, las relaciones sociales... Describir un encuentro, un desarrollo y un desenlace. Pero cuando la grabadora se puso en marcha, ellos y sus profesionales mostraron los recovecos, los caminos, los atajos, los toboganes y las montañas, los tropiezos y los pasos adelante, las praderas y los ríos. Y, vimos que los viajes no son sencillos sino llenos de complejidad, pero muy ricos en experiencias vitales. Sólo escuchando se pone orden y se ve el camino recto, las partes del proceso..., la aventura de la experiencia. Así, lo hemos respetado en la transcripción de sus palabras. Para que hubiera más libertad a la hora de expresarse y contar lo que, realmente quisieran, se decidió no dar nombres ni apellidos de ninguno de los participantes.

II. Entrevistas

II.1 Un hombre sabio (Asociación Realidades)

“Estaba en la calle. Pasé por lo menos diez veces por la puerta de Realidades, en la calle San Andrés, hasta que me decidí a entrar. Al final, entré porque me encontraba muy mal de la vida en la calle. Yo tenía una

enfermedad que es un cáncer de colon y sangraba a diario. Estaba en la calle. Me encontraba mal. No podía ni andar. Me caía. No podía ni ponerme en pie. Y me lo callaba todo. A nadie le contaba cómo me encontraba. Pero entré a Realidades, me recibió una mujer. Y yo me pregunté que aquella trabajadora social qué podría hacer por mí...”

El protagonista de esta historia tiene unos cincuenta años. Es buen conversador y en su mirada se refleja una curiosidad insaciable y muchas ganas de aprender. Junto a su trabajadora social repasó sus tres últimos años en la asociación Realidades y con una envidiable capacidad de análisis compartió su proceso. Desde que entró por la puerta hasta hoy.

Se encontraba en el peor momento de su vida, cuando cruzó una puerta abierta...

“Me enteré de Realidades por un señor que había sido pintor. Me había hablado de ellos hacía dos años. A mí se me quedó esta información. Como yo también era del gremio, la construcción... Éramos compañeros de pensiones. Cuando me vi tan malo, acudí, pero no sabía qué decirles, pero ya todo me daba igual, porque me sentía morir. Hablé con ella y poco a poco, bien, bien, bien...”

No sabía realmente por dónde empezar pero dio un paso...

“Llevaba tres meses en situación de calle. Yo hasta entonces no había tenido problemas para mantener el trabajo, pero cuando comencé a sentirme tan mal... Me caía. Fíjate, tenía también diabetes y no lo sabía. Empecé a hablar con la trabajadora social, me comenzó a hacer preguntas... A mí todo me sorprendía, porque yo ni sabía que existían estos sitios. ¡Vaya la de psicología que saben...! Me preguntaron si tenía alguna paga, que si tenía documentos... Me indicó los papeles que necesitaba... Bueno, pronto comencé a sentirme mejor, a experimentar una sensación de seguridad. Yo nunca me había sentido tan abajo. Sí, en la vida he podido tener momentos muy fastidiados, pero tan bajo como en aquella ocasión, no. Siempre he estado solo. Nunca he tenido una familia. Siempre en pensiones. Bueno, me acuerdo de que hace treinta y cinco años en una pensión tuve una tuberculosis y me echaron a la calle. Y me vi tirado y solo”.

Poco a poco nos va narrando una vida llena de complicaciones y rupturas. Una vida que le devuelve sólo nuevos obstáculos y caídas. Él antes no se había parado a pensar qué era lo que ocurría... por qué cada vez se sentía peor.

“Cada vez me iba preguntando más el porqué tenía yo que vivir así, qué era lo que había hecho, a qué respondía esa vida en la calle, a dónde iba, qué hacía... No sabía ni a dónde iba. Nunca había estado tan deprimido ni decaído. Hasta llegué a pensar en quedarme quieto, en la calle, sin comer y sin nada hasta que me muriera. Me pasé diez días sin comer. No morí de milagro”.

Sin embargo, de pronto, se topó con algo inesperado. Algo que hizo frenar una caída cada vez más honda.

“Al cabo de dos meses de estar en Realidades comencé a ver la luz. Al llegar a Realidades, sí, ahora me acuerdo, primero me hizo una entrevista otra trabajadora social. Dos meses después de aquella acogida, ya me encontré con ella” –señala a su profesional de referencia.

La trabajadora social toma la palabra y cuenta cómo fueron las primeras entrevistas que compartieron: “Una de las cosas que me sorprendió era que si bien es cierto que él dice que tiene dificultad para hablar con los demás, cuando le conocí yo lo primero que percibí era que él tenía mucha necesidad de hablar. Y, nuestras entrevistas siempre fueron muy largas. Teníamos un tiempo de una hora, y siempre se agotaba esa hora. No había ningún momento de silencio. Las entrevistas se alargan si las personas lo quieren. Por tanto, sí, él tenía mucha necesidad de hablar y de poder contar con alguien que escuchara su historia. Ésa fue mi primera sensación, que contrasta con lo que él dice”.

Él realiza un apunte a las palabras de la trabajadora social. Explica cómo se sentía. Lo importante que fue que alguien le escuchara como él necesitaba en esos momentos.

“Hay que tener en cuenta que toda mi vida he estado solo, que a nadie se la podía contar. Pero que... Nunca lo había pensado, como aquella vez que estuve a punto de abandonar. Cuando hablé con ella, bueno, tiene mucha psicología, y esa charla y el saber que tenía al cabo de po-

cos días una nueva cita me sirvió para recomponerme mentalmente. Sentí que tenía algo y que no estaba tan solo. Aquello me dio confianza para volver a empezar...”

La confianza fue vital para empezar el camino. La profesional explica que: “Una de las cosas que vi desde el primer día, fue la necesidad de contar, él tiene muy buena capacidad de análisis, de canalizarse y verse, ¿verdad? Una de las cuestiones que con el tiempo fuiste logrando, es el ir expresando, el ir enlazando cómo habías llegado hasta esa situación. ¿Qué es lo que había ido sucediendo anteriormente hasta llegar aquí? Falta de apoyo, falta de confianza en sí mismo, el aislamiento...”

Ahora, el protagonista de esta historia –dando la razón a la trabajadora social– comienza a narrar los motivos de la caída. Y es mágico comprobar cómo es absolutamente consciente de su situación y de su historia pasada. A la vez que va contando sus carencias, va aportando sus potencialidades. Esas potencialidades que había ido ocultando y que ha ido sacando durante estos tres años. El proceso va tomando forma.

“Yo tenía una dificultad, no estaba preparado. No sabía leer ni escribir. Y eso me ha dado muchos problemas... Ahora, por fortuna, estoy estudiando el graduado escolar y estoy trabajando en un curso de jardinería de seis meses, pero prorrogable otros seis meses”.

La profesional acompaña sus palabras. En todo momento, refleja que él ha sido el protagonista del cambio y que sólo necesitaba un buen apoyo para ir avanzando. Ella explica que esto que está contando en la entrevista, su paso al aprendizaje y su entrada al curso de jardinería: “Ha sido un paso muy valiente y de quitarse el sombrero. Porque poco a poco, has ido luchando por superar el tema de no saber leer ni escribir. Has visto lo que significaba para ti esa carencia con respecto a los demás y con respecto a sentirte mucho menos que los demás, también todo lo que te suponía el pensar lo que iba a decir el resto de la gente cuando se enteraran de esa carencia...”

Aquí, él hace una regresión al pasado, a la infancia, al momento en que todo empezó a torcerse. A explicar esa vida de trabajo en trabajo, de pensión en pensión. Y manifiesta otro de sus problemas.

“Todo viene de dónde yo nací. Al mes de nacer, me dio mi familia. Y luego quien me cuidó no me hizo ir a la escuela ni nada. Cuando llegó el momento, ellos tenían una hija, que se había casado, pero cuando murió el padre, ella volvió y me dijo que yo no tenía nada, que se iba a llevar a su madre con ella. Entonces, me cogí un saco y me largué. Las navidades siempre han sido malas para mí. Porque todo el mundo tenía con quién ir y yo no... Nunca tenía con quién ir, pero tampoco se lo decía a nadie. En la pensión, me preguntaban mucho porque todo el mundo se iba con sus familiares. Me inventaba que iba a casa de mis parientes y me pasaba el día caminando y sentado en bancos, para no volver a la pensión y que se dieran cuenta de que no tenía a nadie”.

Analiza, con sencillez pero a la vez con mucha profundidad, la raíz de su situación. Siempre ha sentido el rechazo. Y, ese ir y venir, ese rechazo, ese no aceptarse tal y como era, le llevó a otro problema. El alcohol le hacía huir de sí mismo.

“Desde pequeño he tenido problemas, si yo iba con los niños de mi edad a fiestas, siempre acababan burlándose diciéndome que yo era el criado. No querían estar conmigo. Me sentía rechazado. Toda mi vida he ido arrastrando eso. He tenido muchos problemas. Después todo ha sido una cadena que se hizo más complicada porque he bebido mucho, como los cosacos. He bebido... Sí, cuando entraba a trabajar a las ocho, a las siete y media ya me había tomado dos copas de coñac, ginebra, lo que sea. Toda la vida he bebido...” Y él mismo relata cómo era consciente de que la bebida no le hacía bien: “Cuando llegué a Realidades todavía tomaba alguna copa. Lo dejé definitivamente aquí. Y el tabaco también. Me empecé a informar y ví que el hombre que fuma, bebe y está todo el día en un bar, no es inteligente. Gasta su dinero mientras se mata... No es inteligente. Ahora sé que ambas cosas son malas”.

La trabajadora social sigue descubriéndonos las potencialidades del protagonista de esta historia y cómo éstas han permitido que la subida de la montaña de la vida sea un poco más fácil: “Sí, él ha descubierto muchos recursos que tenía en potencia. Siempre lo dices, que tú en lo físico te sientes cómodo, porque es lo que siempre has hecho. Por eso, el taller de jardinería. Ahí te sientes bien. Pero la utilización del esfuerzo

físico es lo que has hecho toda la vida. En lo otro, siempre te sentías menos, porque no sabías leer ni escribir. Ahora se está mostrando a sí mismo que es muy capaz y sobre todo de ver que puedes expresar tus emociones, que tienes muchas inquietudes”. Y él añade con orgullo: “En el tiempo que llevo en Realidades he aprendido más que en toda mi vida. Antes no sabía nada”.

La profesional hace hincapié en el esfuerzo que esto supone para él: “Es muy duro, de mayor, ponerse a ello”.

Otro de los puntos que ambos señalan como una pieza clave en el proceso es el momento en que se soluciona, de momento, el tema de la vivienda. Una casa. No una pensión, un centro de acogida o la calle sino un hogar fijo. Él cuenta cómo: “A través de Realidades, encontré un sitio donde vivir y pagar poco. Para mí es muy importante la higiene. Qué gusto, poder hacer la colada, cocinar...” y la trabajadora social añade: “Esto te ha supuesto menos agobio y ansiedad. Si se quiere recuperar a una persona para integrarse en la sociedad, éste es el camino”.

De pronto, la entrevista se vuelve más viva, más dinámica... Él cuenta sus logros, su vuelta a la confianza y lo que ha supuesto para su vida el empezar a aprender a leer y escribir. La trabajadora social, siempre le va recordando, que “todo este proceso lo has hecho tú” pero él devuelve que: “Hay que tener una persona, un apoyo... Bueno, hay que saber apreciarlo... Y mira, aquí encontré quien sabía de psicología, y supo cómo hablarme y tratarme. Eso es muy importante. Igual otra persona no me hubiera hablado como lo hiciste tú, y a mí esa persona, aunque me ofreciera lo mismo, no me hubiera servido para nada”. La trabajadora social explica que “el tiempo ha sido muy importante” pero el protagonista de esta historia añade un punto importante a la palabra tiempo: “Sí, porque me entendías y no me presionabas. Porque si hubiera sentido presión, habría huido. Ha habido un proceso de tres años. Y hoy estoy trabajando gracias a ella y al organismo que representa. A mí no me cuesta poner de mi parte. Pero sin ella, sin esa referencia, me hubiera quedado estancado como otros”. Ella contesta: “En este proceso, en este tiempo de ir recuperando confianza en sí mismo y la autoestima es lo que ha permitido esta paulatina recuperación...”

Él se queda pensativo y da la razón: “Antes no tenía ninguna confianza en mí mismo. Yo ni sabía que existían estos centros y ver el proceso poco a poco..., a mí me sirvió, creo que si no llega a ser por esto, hubiera hecho alguna locura, porque me veía demasiado mal...” y empieza a dar rienda suelta a sus sueños, ahora que ve una salida, descubre que quiere tiempo para poder realizar aquellas cosas que nunca hizo por falta de confianza. Porque no se sentía capaz. Porque... “Soy una persona muy observadora, conozco gente como yo, que vivían en la calle, y siguen viviendo. No cambian. El alcohol hace mucho. Les da igual todo. A mí me ha costado, he necesitado tres años para tratar de reinser-tarme... Yo quería ser útil para la sociedad. Antes, no sabía nada. Era ‘pistolero’, como llamamos a los que se dedican a la construcción, pero que no te aseguran... En Legazpi me pasé años descargando cajas, pero no te aseguraban. Antes de Mercamadrid, toda la mercancía la descargaban allí... Bueno, he trabajado en puertos de estibador, en el campo... Ahora... sí tengo algún *hobbie*, me encantaría poder hacerlo en mi tiempo libre... Me gusta mucho el campo, los caballos... También me encanta tomar fotografías... Quiero aprender a manejar la máquina... Y ahora, con el curso de jardinería. Dicen que al décimo mes entramos en la bolsa de trabajo y si lo aprendo bien... Si no... Pero estoy haciendo esfuerzos”.

La trabajadora social comenta cómo “se está sorprendiendo él mismo de sus propias capacidades. Él no se valoraba porque nadie le había valorado” y añade: “además, también estaba tu problema con el alcohol”.

Él lo reconoce pero ya quiere dejarlo atrás. Se ha quedado atrapado en los deseos que tiene de hacer más cosas. “Sí, me nublabla la vista. Todo. Y ya no quiero verlo ni en pintura. La vida puede ser muy bonita. Por ejemplo, estar tranquilo, no tenso, escuchar una música buena. Me encantaría aprender música o algo de arte... Me encantaría. La vida tiene muchas cosas. Hay otra afición que me llama la atención, el tiro al arco, de siempre me ha gustado, no sé por qué. Y otra cosa, algo de *kárate*”.

Ella le interrumpe y explica que “desde hace un tiempo, tienes proyectos. Algo que antes no te podías permitir. Ahora piensas en ti, en el futuro: dentro de un tiempo me gustaría hacer esto...” Y, entonces, un

torrente de palabras fluye del protagonista porque “lo que más me ha gustado ha sido ir a la escuela. Escribir y leer... Qué maravilla, escribir. Antes de ir a la escuela, me enseñaba un amigo que vivía en la calle Colón. Me ponía en un papel texto y nada, me pedía que lo escribiera muchas veces. Y así poco a poco... Ya voy sabiendo lo que se escribe con h sin h, con v con b y lo voy aprendiendo rápido”. Va enumerando los sufrimientos que le acarrea el no saber: “He pasado por la autoescuela, la tira de veces. He perdido dinero, pero nunca me atrevía a confesar que no sabía leer ni escribir. He llegado a ir por lo menos siete u ocho veces. Dejaba la señal, y ya no me atrevía a pasar por la autoescuela... Después me he enterado de que hay autoescuelas para examinar a quienes no saben leer y escribir. No me atrevía a decir que no sabía leer, por si se reían de mí. O iba a correos, me pedían algo, y qué miedo... O al buscar trabajo, si me exigían rellenar un papel, ya la hemos liado... Ya no puedo... No sabía cómo salir de ahí”. La profesional añade que “esto te hacía exponerte a los demás y te generaba mucho sufrimiento. Yo creo que para ti el hecho de no saber leer y escribir ha sido la causa principal de tu aislamiento. Ha influido mucho, la vergüenza...” Y, él habla rápido, y expone más causas: “Sí, y toda mi vida he estado solo. O de niño, que los niños te digan que siempre estás con el mismo pantalón y no tener nada... Todo eso te marca. Te marca que te miren. Los demás niños les dejaban salir y jugar, y yo siempre trabajando, tan pequeño y trasladando sacos de patatas... Y los niños siempre jugando. Y yo me pregunta que qué pasaba ahí. Hasta que me enteré de lo que había” y añade con orgullo los pasos que está dando y cómo repercuten en que se encuentre mejor: “He empezado a entender cosas. No bebo, no fumo, cuido mi alimentación... Me voy enterando de lo que hay. Y ahora sólo deseo cosas buenas para mí y para los demás. Espero que algo de lo que haga les sirva a los demás. Y mucho gracias a esta mujer, que me ha comprendido y la he comprendido bien. He conectado bien con ella. Tengo gran ilusión para buscarme la vida el día de mañana. Si no es como jardinero, buscar un trabajo. Y seguir estudiando, lo del graduado es importante”.

La trabajadora explica que como “ahora está trabajando, se han espaciado las entrevistas. Pero quedamos en seguir viéndonos, por ver cómo va. Al principio, la adaptación es más difícil y es bueno conocer si tie-

ne alguna dificultad o problema. Es importante el tema del entendimiento. En cualquier relación, incluida la profesional, es muy importante lo que él ha dicho: él me entendía a mí y yo a él. Desde ahí nos acercamos. A mí me gusta entenderle desde lo que él expresaba. Si él no expresara, si él no sabía hacia dónde ir... Él me daba los datos..."

La entrevista con ambos llega a su fin. El protagonista de este proceso, que sigue, no deja de dar importancia al hecho de haberse encontrado con alguien que supo escucharle. Ahora, se encuentra más fuerte y "me puedo enfrentar a las cosas con más sabiduría. Yo he funcionado durante más de cincuenta años como un hombre del Neardental. Sabía que tenía que comer y trabajar. Era lo único". Algo que quiso dejar claro es que nunca le habían echado de un trabajo. Era él que se marchaba. "Antes me pasaba el día y la noche, caminando". Sin rumbo fijo. Ahora empieza a tener un horizonte y una brújula que le llevará a encontrar su lugar en el mundo.

II.2 Un hombre hecho para volar (Fundación RAIS)

RAIS nació hace ocho años. Y esos son los años en los que transcurre esta historia. Él, un vendedor de prensa social que vivía enganchado a la heroína; ella, una trabajadora social que siempre estuvo presente en su proceso de cambio. Ésta es una historia llena de cumbres altas y pozos sin fondo pero una historia con un final feliz. Por el camino cayeron lluvias agrídulces pero al final del trayecto, se ve un cambio, una nueva ruta.

Una relación de ayuda fuerte, que en momentos se convertía en cuerda que se rompía pero con un nudo volvía a restablecerse. Ésta es la historia de un hombre hecho para volar, pero que no sabía dónde había dejado las alas. La entrevista empezó y el hombre tenía sus alas ocultas, los recuerdos empezaron a aparecer, las incertidumbres, los pasos enormes y las recaídas fuertes... pero ésa es la historia. Él sabe que hace tiempo empezó a volar.

"Soy trabajadora social y una de las personas que empezó con la fundación RAIS. Yo ya le conocía como vendedor de una publicación de calle y le había visto vender ese periódico. Pensé que para él podía ser bueno venir a la fundación RAIS y que fuera una de esas personas que

intentara vender nuestra revista *También Contamos* y que empezara al mismo tiempo un proceso para encontrarse cada vez mejor e ir dejando una serie de cosas que le estaban haciendo llevar una vida desestructurada. Él fue una de las primeras personas con las que empezamos a intervenir y con una de las personas con las que hemos tenido una historia más larga y, en estos momentos, podemos decir que es un historia que está terminando muy bien”.

El hombre de alas cerradas, el protagonista de la historia, relata el principio de su etapa de cambio. Conciso, siempre conciso, da su visión con objetividad. “Yo cuando la conocí, vendía *La Farola*; llevaba seis años enganchado a la heroína y un día me llamaron por teléfono para decirme que habían abierto RAIS y que me pasara por allí para hacerme una entrevista. Hasta los 26 años, estuve trabajando de una manera estable en diferentes lugares. Tenía una familia y trabajo. Pero desde 1996 hasta el 1998, pasé mis momentos peores y fue cuando más enganchado estaba a la heroína. Para mí, vender *La Farola* era un curro que realizaba todo los días, lo que pasaba es que el dinero lo utilizaba mal. En aquellos momentos, vivía en una casa de alquiler con mi pareja pero los dos estábamos enganchados y necesitábamos el dinero para la dosis.

Cuando recibí la llamada de RAIS, me pareció un proyecto interesante y tenía la oportunidad de vender la revista *También Contamos* –después *milhistorias*–. Cuando salió el primer número me di cuenta de que había una diferencia abismal entre lo que había vendido y el nuevo producto en cuestión de contenido y de calidad”.

La trabajadora social recuerda que “uno de los criterios para vender la revista era empezar un proceso de cambio”.

Él reconoce que en aquellos momentos, cuando empezó a vender *También Contamos*, se encontraba en un momento malo de su vida. “Yo en esos momentos estaba viviendo con mi pareja en una pensión. Habíamos perdido el piso. Estaba intentando dejar la heroína. Lo intenté en un centro en las afueras pero me fui en quince días”.

Durante la entrevista ambos van hilando las pautas de esta historia. De esta relación. La profesional apuntó cómo “te sugerí que, como no ha-

bía funcionado lo del centro, podría intentarse con la metadona. Empezaste a acudir a un CAD donde, también, te estuvo atendiendo una psicóloga. Aquí, tenía dos maneras de poder verte y hablar contigo. Una era cuando venías a por las revistas y otra era cuando tú y yo teníamos una entrevista en el despacho”.

El protagonista de esta historia va escuchando todo lo que se cuenta de los primeros encuentros. Del principio de la relación. Asiente y recuerda. Afirma y aporta lo que cree que tiene que aportar. Escucha interesado todo lo que relata la profesional que durante muchos años fue su punto de referencia. Aquellos primeros encuentros.

“En un principio, tú venías sobre todo a por la revista y porque viste que el proyecto te gustaba. Yo como profesional lo que veía es que aunque habías empezado con la metadona al mismo tiempo, de vez en cuando, seguías consumiendo heroína y otras cosas. Por eso, yo trataba de coordinarme con la psicóloga del CAD y mi objetivo primero junto a ti era que dejaras totalmente la heroína”.

Ambos van dando pasos juntos. Y recuerdan cómo, al ir dejando la heroína, ya no necesitaba centrar todo su tiempo y dinero en el consumo. Poco a poco podían ir planteándose otros pasos y objetivos. Desde el primer momento, algo por lo que lucharon los dos fue por la recuperación de los lazos familiares, lazos que nunca llegaron a romperse del todo. También, repasaron cómo el dinero que ganaba se podía ir empleando en otras cosas como, por ejemplo, en conseguir mantener un alojamiento estable. “Otro de los temas en los que siempre hemos insistido, es en tu salud. Tú también has estado en ello”. Cuando acudió a RAIS recuerdan cómo empezó a acudir a los médicos para solucionar distintos problemas: la salud dental y la de los ojos –le graduaron la vista y compró sus primeras gafas–. Él, respecto al tema de salud, aporta una imagen muy gráfica de cuál era su situación antes de cuidarse: “Sí, sí, lo recuerdo. En aquella época, antes de empezar a ir a los médicos, siempre llevaba al cuello colgada una bolsa de cuero con una ampolla de Nolotil”.

Otro de los pasos que empezaron a plantearse, y que él fue dando porque lo veía necesario para realizar correctamente la venta de la revista,

fue el tema de la documentación. La trabajadora social recuerda que “tampoco tenías los papeles en orden. Ni DNI, ni abono transporte. Nos planteamos que consiguieras tu documentación y en un principio te guardábamos los originales. Tú ibas con fotocopias. Teníamos fotos para que si lo perdías, el abono o el DNI, fueras rápidamente a hacértelo de nuevo. Trabajabas por los pueblos para vender la revista y necesitabas el abono transporte para poder ir. Hubo mucho tiempo en que quisiste que tu documentación las tuviéramos nosotros, porque tú mismo no te fiabas de ti. Ya que a veces seguías consumiendo y perdías los papeles... en los dos sentidos”.

La batalla contra la heroína la venció en un principio. Le costó pero... “el dejar la heroína con la relación de pareja que llevaba me resultaba difícil. Ella también consumía y no quería dejarla. Yo ya estaba cansado y no daba abasto con todo el dinero que necesitábamos. Todos los días estaba preocupado con el dinero para las dosis, el dinero para mantener el alojamiento o la pensión...”

Durante toda la entrevista, es curioso, pero la historia del hombre con alas se cuenta a través de las viviendas que fue ocupando durante distintas partes de su proceso de cambio. Para la trabajadora social, siempre fue importante que él pudiera conservar su propio alojamiento. Cada vivienda supuso un momento del proceso, y el cambio a otro hogar se daba en un momento crítico o de recaída. En momentos duros, pero de aprendizaje. El protagonista de esta historia lo tenía claro, y la profesional así como las instituciones con las que se coordinó para el tema de alojamiento –Provivienda y Realidades–: él era un hombre que necesita sentirse rodeado de naturaleza. Durante esta historia estuvo en cuatro viviendas, todas en pequeñas localidades madrileñas. La cuarta, y última, es en la que más tiempo lleva.

En la primera vivienda se trasladó con su pareja. Seguía apostando por esa historia pero “ella seguía sin poder dejar la heroína y dejamos la relación, entonces, me quedé solo y luego vivió conmigo un compañero”.

La profesional recuerda que “aquello no funcionó... además, por esa época, estabas todavía con la metadona y, por otro lado, empezaste a beber mucho”. Él añade: “Bueno, el problema era lo de las fiestas... o

el homenaje". El alcohol es un caballo de batalla en esta historia. Así como nuestro hombre con alas reconoce su problema con la heroína, el tema del alcohol le costó y le cuesta racionalizarlo más. En muchos momentos, lo ve claramente y en otros lo siente como homenaje.

Durante este periodo, él mismo planteó que deseaba ir un día a la semana por la metadona y no todos los días. "Con tu sugerencia, hablamos la psicóloga, la médico del CAD y yo. Y, aunque podía surgir algún inconveniente –sobre todo con el tema de las analíticas–, vimos que tenías razón".

Él explica las razones por las que planteó este deseo: "Sí, todos los días coincidía con otros compañeros que no estaban bien, después de la metadona acabábamos en el parque con la cerveza o los tranquilizantes. Y era difícil romper con esto". Al final, tuvo que marcharse de la primera vivienda por problemas de convivencia con su compañero y con los vecinos. Fue un momento difícil. Sin embargo, "según seguía pensando que el tema de la vivienda era importantísimo para ti porque cada vez ibas teniendo mayor capacidad para ganar dinero y poder pagarte el alojamiento. Con Provivienda entraste en un programa en que eran ellos los que avalaban y buscabais juntos un lugar para vivir. A ti siempre te gustó vivir en el campo". El hombre cuenta una de las razones por las que le gusta vivir en las afueras: "Sí porque yo en aquel tiempo ya tenía a mi perra, y a ella también le gustaba vivir en el campo". Su perra ha sido una pieza fundamental e importante en su historia.

"Cuando te estabas buscando la casa con Provivienda, éramos conscientes de que no tendrías suficiente con la venta de la revista sino que ibas a necesitar el IMI –actualmente RMI– para poder enfrentarte a un alquiler y a los gastos de tu vida privada.

Cómo antes hemos contado, al necesitar el IMI –nosotros en aquel momento no lo tramitábamos– también nos coordinamos y nos pusimos en contacto con Realidades para que lo consiguieras".

Y llegó a su segunda casa. Él cuenta sus sensaciones. "Antes en mi vivienda anterior, sentía inseguridad. En la segunda casa, yo me sentía solo. Siempre he llevado mal la soledad. Pero en aquel momento me da-

ba tranquilidad... aunque lo llevaba mal". La trabajadora social, siempre pendiente, apunta: "Siempre terminabas llevándote compañeros que no te beneficiaban porque estaban en sus mundos de consumos y en otra parte del proceso". Y él le lanza una pregunta clave: "Pero, entiéndeme, a ¿quién me iba a llevar sino a la gente que conocía?"

La profesional asiente. Lo sabe. "Tú necesitabas volver a recuperar relaciones porque eres una persona de relación con otros. Tú eres una persona que siempre te has relacionado bien pero el mundo que recuperabas cuando no podías aguantar la soledad era un mundo en el que habías estado viviendo y en el que habías consumido a tope. Tú tratabas de mantenerte en el no consumo pero cuando te relacionabas al lado de personas que consumían... pero el tiempo en tu segunda casa fue tranquilo".

Él vuelve a darle la razón. "Sí, me levantaba a las cinco de la mañana, paseaba a la perra, cogía el primer autobús y llegaba a las nueve a por revistas. Después, vendía, volvía a RAIS y cuando terminaba regresaba a casa. La verdad es que yo, siempre, más que como profesionales, os he tenido como amigos. Sentía más amistad, que sentir que estaba hablando con un trabajador social o un psicólogo..."

El hombre con alas y la trabajadora social hablan juntos, abiertamente, de este tema y de estos sentimientos que en un momento determinado provocaron dolor. "Tú siempre intentabas decirme 'para mí no eres una trabajadora social...' porque nosotros sentíamos que había una necesidad para ti de relación y de no aislamiento. Tú te sentías muy vinculado al proyecto de la revista y con las personas que estábamos intentando sacar esto adelante". Él asiente.

Su segunda vivienda también la perdió al final por problemas de convivencia con los vecinos debido al alcohol y a que se quejaban de que ponía la música muy alta. "Hubo un proceso, por parte mía y de Provivienda, para intentar que el pueblo no quisiera rechazarte, en el cual tú también estuviste presente. El alcalde opinaba que debías quedarte". Pero en su segunda vivienda, también vivió buenos momentos, "durante esta época realicé el primer curso de Mediación social en Drogodependencias. Seguía vendiendo la revista y, además, hacia el curso. Estuve así dos años".

La trabajadora social recuerda cómo “seguías con la revista y con la metadona pero fue cuando decidiste que querías dejarla. En un año estuviste libre de drogas. Fue un proceso estupendo porque dejaste la metadona por decisión propia. La fundación pensó que sería bueno que estas personas, que habían sido drogodependientes y habían realizado un proceso para dejar una droga dura como la heroína, fueran mediadores para ayudar a otros a salir de una situación similar. Era la formación de mediadores sociales en drogodependencias”. Y el hombre con alas se ilumina y recuerda esos tiempos: “Efectivamente, la teoría la dábamos en el Colegio de Trabajadores Sociales y las prácticas en El Rincón del Encuentro. También, fuimos a las puertas de los CAD. Llegamos a tener unos contratos de formación” y añade que en “ese periodo dimos charlas en distintos sitios como colegios, un campamento, otras asociaciones y también preparamos un texto entre todos que llevamos a distintos sitios, *Voces desde la experiencia*”. La profesional explica en qué consistía ese texto: “Estuvimos durante casi un año con este texto. El texto surgió tras varias reuniones con una periodista, Pedro Cabrera y muchos de vosotros”, pero vuelve a retomar el curso del proceso de cambio. Los baches y avances de su historia. “Estabas libre de drogas, pero la bebida fue el caballo de batalla durante este tiempo. Algo que te costaba ver”.

En su tercera vivienda, vivió otro de sus momentos más críticos: “volviste a engancharte”. Él lo reconoce enseguida. “Sí estuve seis meses enganchado y con metadona, un año. Fue una recaída tonta...” Ella le recuerda cómo “en esa recaída lo pasaste mal y te sentías culpable por haber recaído. Te sentías fatal con nosotros. Lo importante era que volvieras a aceptarte a ti mismo”. Él asiente y la mira: “Ya, pero no sabes lo complicado que es. Ver que tienes una estabilidad y que, de repente, tienes que empezar desde cero”. La trabajadora social entiende. “El problema en aquel periodo fue el rechazo que te tenías a ti mismo. Tú pensabas, sobre todo, en cómo te estaríamos viendo los demás”.

Y la vida continúa, y el cambio de casa también. El protagonista recuerda que “cuando empecé con el proceso de la metadona, dejé la tercera casa, y me fui temporalmente –cuatro meses– a casa de mis viejos”. Ella afirma que: “Tus padres nunca te abandonaron. Os habéis enfadado mucho, os habéis dicho cosas que os han dolido... pero nunca te han

dejado” y añade que “los profesionales siempre intentamos que, cuando queda algún vínculo familiar, no se pierda. Es un apoyo muy importante”. Y, llegó, la cuarta y última casa. Hasta hora la definitiva.

En ese momento, consiguió un contrato de inserción para trabajar temas relacionados con la venta de la revista. “Poco a poco, tuviste contratos con la fundación durante tres años. Contratos normales. Hasta el 2004. Durante esos tres años, estabas libre de drogas pero seguíamos trabajando el tema del alcohol. En este periodo, el trabajo no era el mismo porque claramente se te dijo que ya no eras una persona con la que se trabajaba sino que eras un trabajador de RAIS. De hecho, una vez que hubo un problema de alcohol...” El hombre vuelve a asentir. “Sí, sí hubo una sanción”.

Durante aquel periodo, él reportaba a una trabajadora social, que llevaba el proyecto de la revista en el cuál, él trabajaba. Él la recuerda bien. Y lo cuenta. “Yo la veía, primero como una amiga porque la conocía desde hacía mucho tiempo. Después, como mi jefa. Y, luego, como trabajadora social, porque en el momento que tenía algún problema, ella me ayudaba”.

Durante sus tres años como trabajador de la fundación RAIS, él cumplió con su cometido: “Mi trabajo consistía en buscar buenos sitios para la venta de la revista, realizaba cursos de formación con los nuevos vendedores y les acompañaba a vender durante sus primeros días. También, durante estos años se empezó el tema del campeonato mundial de fútbol con personas sin hogar y dos años participé y trabajé. Ya por el final, empecé a realizar un curso de adiestramiento de perros... Y, algo más tarde, empecé como voluntario de perros abandonados con el ayuntamiento de mi nuevo hogar. Del actual”. Ahora, va llegando el desenlace de esta historia, pero como en todos los cuentos, el desenlace viene acompañado de una prueba final. Muy dura. Una historia de superación. Una historia dura tanto para él como para la trabajadora social. Lo recuerdan así.

“Hubo un momento, en que podías ir dejando el trabajo de la revista y aspirar a otros trabajos porque contabas con capacidades... Él es muy ecologista y le gusta la naturaleza... y por ahí veía salida. Hubo un momento en que no se le podía seguir haciendo contratos porque ya tenía que dar el paso y desvincularse de la fundación porque estaba viendo

RAIS como un espacio que le protegía mucho". Él sigue asintiendo y ella narrando. "Según te íbamos diciendo, que tenías que buscar otro trabajo y conseguir un contrato, porque tú podías ser más independiente sin que la fundación estuviera detrás de ti, pasaste uno de los momentos más difíciles porque caíste en una profunda depresión". La desvinculación estaba siendo dura para ambas partes. "Nosotros, los profesionales, lo vivimos muy mal porque pensamos que qué mal habíamos trabajado contigo cuando veíamos que no querías tu independencia. Esto es uno de los momentos más difíciles del proceso. Me sentí culpable. Aprendimos a plantearnos el cómo hacer que una persona se vincule pero que después durante la desvinculación no lo pasemos tan mal ni nosotros, ni tú".

El hombre extiende las alas. Habla. Cuenta lo que significó ese periodo. "Bueno, no te sientas culpable. Es normal que una persona que lleva tres años trabajando en el mismo sitio y que, de repente, se le acaba el contrato y que sabe que no le van a renovar pues creo que es natural que caiga en una depresión. A lo mejor, yo lo exageraré pero... le puede pasar a cualquiera. No es cuestión de echarse la culpa, o de pensar que lo hiciste mal. Porque cada persona, reacciona de una manera. Habrá gente que a lo mejor no le importe y diga que bien, que tengo otras expectativas para poder buscar curro. Y otros reaccionamos pensando, no puede ser, tengo que empezar desde cero otra vez cuando yo más o menos tengo mi vida encarrilada".

Ambos se miran. La trabajadora social añade que "quería decirte que esto era para que se te abrieran otras posibilidades de relación, de trabajo..., y afortunadamente así ha sido". Se acabó la cinta justo en ese momento pero los dos siguieron hablando de cómo ha pasado el tiempo y cómo la vida sigue. Él salió de la depresión y ha trabajado ininterrumpidamente en su localidad de residencia. Sin embargo, actualmente está en el paro pero ya buscando otro trabajo. Ha sido peón forestal, peón del ayuntamiento para limpiar carreteras y arreglar jardines, ha trabajado en obras y ha realizado suplencias en porterías. Cuando tiene algo de tiempo hace una visita a viejos compañeros de RAIS y todos están contentos de volver a verle. También contó que lleva con una mujer, un año y que se ha podido comprar un coche e incluso disfrutar de unas vacaciones. Tiene ganas de vivir y disfrutar... de seguir caminando o volando. ☘

BIBLIOGRAFÍA

Aliena, R., *Descenso a periferia*, Nau Llibres (Universitat de Valencia), Valencia, 2005.

Ander-Egg, E., *Diccionario de trabajo social*, editorial ECRO, Alicante, 1979.

Arija, B., "Apuntes para una reflexión teórico práctica de la relación de ayuda", *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 1999.

Asociación Realidades, "Vínculo, confianza y autonomía", *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 1999.

– "Una experiencia de atención psicosocial con personas sin hogar", *Trabajo Social Hoy*, 29, 2000

– "La intervención social en procesos de exclusión con personas sin hogar", *Servicios Sociales y Política Social del Consejo de Colegios de Trabajo Social y AA.SS*, 55, 2001.

Azpeitia, B., Bezunartea, P., Malagón, S., Maya, A. M., Orts, M., Pérez, D., Utrilla, M. J. (reds.), *Manual para el trabajo social de acompañamiento en los itinerarios de inserción*, Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, Madrid, 2003.

Bandura, A., *Pensamiento y acción*, Martínez Roca, Barcelona, 1987.

Banks, S., *Ética y Valores en el Trabajo Social*, Paidós, Barcelona, 1997.

Bayés, R., "El *Counselling* como instrumento terapéutico", *Estrés y salud*, M^a I. Hombrados (ed.), Promolibro, Valencia, 1997.

Bimbela, J. L., "El *Counselling*: una tecnología para el bienestar del profesional", *Anales Sis San Navarra*, Vol. 24, suplemento 2, 2001.

Borja, G., *La locura lo cura, manifiesto psicoterapéutico*, La Llave DH, Madrid, 2004.

Bowlby, J., *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*, Morata, Madrid, 1986.

– *Una base segura, aplicaciones clínicas de una teoría del apego*, Paidós, Barcelona, 1988.

Bronfenbrenner, U., *La ecología del desarrollo humano*, Paidós, Barcelona, 1987.

Bueno Abad, J. R., *El proceso de ayuda en la intervención psicosocial*, Ed. Popular, Madrid, 2005.

Caballol, J. M., "Psicología y exclusión: una relación por descubrir", *Un despacho sin puertas. Trabajo de calle con personas sin hogar* (Coord. J.M., Caballol), Fundación RAIS-Obra Social Caja Madrid, Madrid, 2004.

Cabrera, P. J., *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid*, Universidad Pontificia de Comillas de Madrid, Madrid, 1998.

– *Personas Sin Techo en Madrid. Diagnostico y propuestas de actuación*, Universidad Pontificia de Comillas de Madrid, Madrid, 2003.

Camarero, J., *El déficit social neoliberal. Del estado de bienestar a la sociedad de la exclusión*, Sal Terrae, Cantabria, 1998.

Campanini A. y Luppi, F., *Servicio Social y modelo Sistémico*, Paidós, Barcelona, 1991.

Cantera, L. M., "Ética, valores y roles en la intervención comunitaria", *Introducción a la psicología comunitaria*, (G. Musitu, J. Herrero, L. M. Cantera y M. Montenegro), Ed. UOC, Barcelona, 2004.

Cáritas Europa, *Los rostros de la pobreza en Europa. La necesidad de Políticas Orientadas a la Familia*, Segundo informe sobre la Pobreza en Europa, Bruselas, 2004.

Castel, R., "La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales" en Álvarez-Uría, F. (comp.) *Marginación e inserción*, Endymion, Madrid, 1992.

– *La metamorfosis de la cuestión social*. Una crónica del salario, Paidós, Buenos Aires, 1997.

Clemente, M., *Psicología Social Aplicada*, Pirámide, Madrid, 2001.

Corbella, S. y Botella, L., *La alianza terapéutica: historia, investigación y evaluación*, Universidad de Murcia, Murcia, 2003.

Correa Gamero, M. y Martín Barroso, C., "Sociología del desamparo/marginación", *Menores en desamparo y conflicto social* (coord. E. González), CCS, Madrid, 1996.

Costa, M. y López, E., *Manual para el educador social. Habilidades de comunicación en la relación de ayuda*, Ministerio de Asuntos Sociales, Madrid, 1991.

– *Manual para la ayuda psicológica. Dar poder para vivir. Más allá del Counselling*, Pirámide, Madrid, 2006.

Dal Pra Ponticelli, M., "Problemas de definición y referencias teóricas", *El servicio social como proceso de ayuda* (E. Bianchi), Paidós, Barcelona, 1994.

Douglas, M., *Pureza y peligro. Un análisis de los conceptos de contaminación y tabú*, Siglo XXI, Madrid, 1973.

EUROSTAT, *Informe provisional sobre la acción comunitaria específica de la lucha contra la pobreza*, CEE, Bruselas, 1998.

García, C. y Malo, M. A., "El comportamiento económico de los excluidos: un modelo para la Política Social", *Pobreza, necesidad y discriminación*, Fundación Argentaria, 1996.

García Roca, J., "Metodología de la intervención social", *Documentación Social*, 69, Cáritas Española, 1987.

– *Contra la exclusión. Responsabilidad política e iniciativa social*, Sal Térrera, Bilbao, 1995.

– *Exclusión social y contracultura de la solidaridad*, HOAC, Móstoles (Madrid), 1998.

Gergen, K., *Realidades y relaciones. Aproximaciones de la construcción social*, Paidós, Barcelona, 1996.

– *Construir la realidad. El futuro de la psicoterapia*, Paidós, Barcelona, 2006.

Gómez del Campo, J. F., *Psicología de la Comunidad*, Plaza y Valdés, México, 2002.

González, A., Chacón, F. y Martínez M., *Psicología comunitaria*, Visor, Madrid, 1993.

González Duro, E., *El alcoholismo, una enfermedad para el desarrollo*, Edicusa, Madrid, 1974.

Goffman, E., *Estigma. La identidad deteriorada*, Amorrortu, Buenos Aires, 1970.

Herrero, J., “Redes sociales y apoyo social”, *Introducción a la psicología comunitaria* (G. Musitu, J. Herrero, L. M. Cantera y M. Montenegro), Ed. UOC, Barcelona, 2004.

Hombrados, M. I., *Introducción a la psicología comunitaria*, Ed. Aljibe, Málaga, 1996.

Ibáñez, T., *Aproximaciones de la Psicología Social*, Sendai, Barcelona, 1990.

Juliano, D., “Prostitución: el modelo de control sexual femenino a partir de sus límites”, *Sociología de la sexualidad* (comps. R. Osborne y O. Guash), Siglo XXI-CIS, Madrid, 2003.

– *Excluidas y marginales*, Cátedra-Feminismos, Madrid, 2004.

Laparra, M., Gaviria, M. y Aguilar, M., *Peculiaridades de la exclusión en España: propuesta, metodología y principales hipótesis a partir del caso de Aragón. Pobreza, necesidad y discriminación*, Fundación Argentina, 1996.

Lázaro, Santa, "Supervisión en Trabajo Social", *Ciclo de conferencias organizadas por el Colegio de Trabajadores Sociales y la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid*, Madrid, 2006.

Lewis, O., "La cultura de la Pobreza", *Siempre*, 1966.

– *Antropología de la Pobreza. Cinco familias*, Fondo de Cultura Económica, México, 1961.

Lippit, R., Watson, J., Westley, B., *La dinámica del cambio planificado*, Amorrortu, Buenos Aires, 2001.

Lomnitz, L., *Cómo sobreviven los marginados*, Siglo XXI, México, Primera edición 1975, 1998.

Madrid, J., *Los procesos de la relación de ayuda*, Desclée De Brouwer, Bilbao, 2005.

Mancebo, P., "Un reto para los profesionales: trabajo de calle", *Un despacho sin puertas. Trabajo de calle con personas sin hogar* (coord. J. M. Caballol), Fundación RAIS- Obra Social Caja Madrid, Madrid, 2004.

Martín-Baró, I., *Psicología de la Liberación*, Trotta, Madrid, 1998.

Miller, W. y Rollnick, S., *La entrevista motivacional*, Paidós, Barcelona, 1999.

Montero, M. (Coord.), *Construcción y crítica de la psicología social*, Anthropos, Barcelona, 1994.

Moreno, M. P., *Psicología de la marginación social. Concepto, ámbito y actuaciones*, Aljibe, Málaga, 2001.

Muñoz, M., Vázquez, C. y Vázquez J.J., *Atrapados en la calle: testimonios de personas sin hogar con problemas de salud mental*, Servicio de Documentación y Publicaciones de la Comunidad Autónoma de Madrid, Madrid, 1999.

Muñoz, M. y otros, *Los límites de la exclusión. Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid*, Témpora, Madrid, 2003.

Musitu, G. y Castillo, R., "Problemas sociales y políticas de acción social", *Intervención Psicosocial*, vol 1, 1, 7-26, 1992.

Morales, J. F., "El estudio de la exclusión social en la psicología social", *Estudios de Psicología Social* (dirs. J. F. Morales y C. Huici), UNED, Madrid, 2003.

Naranjo, C., *La vieja y novísima gestalt*, Cuatro Vientos, Santiago de Chile, 1990.

Nietzel, M., Bernstein, D. Y Milich., R., *Introduction to Clinical Psychology*, Upper Saddle River, Prentice Hall, 1998.

Observatorio Europeo, *Primer Informe de las personas sin hogar*, 1992

Prochaska J., Di Clemente, C. y Norcross, J., "Cómo cambia la gente. Aplicaciones en los comportamientos adictivos", *RET. Revista de Toxicomanías*, 1, 1994.

Rappaport, J., *Community Psychology. Values, research, and action*, Rinehart and Winston, New York, 1977.

– "In praise of paradox: a social policy of empowerment over prevention", *American Journal of Community Psychology*, 9, 1-25, 1981.

– "Terms of empowerment/exemplars of prevention: toward of theory for community psychology", *American Journal of Community Psychology*, 15, 121-147.

Robertis, C., *Metodología de la intervención en trabajo social*, ed. El Ateneo, Madrid, 1992.

Rodríguez, A., "Contextos de colaboración: entre el deseo y la realidad", *Trabajo Social Hoy*, 31, 2001.

– "El proceso de integración de la teoría y la práctica en la docencia de Trabajo Social con familias. Acciones e Investigaciones Sociales", *Conferencia en el VI Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social de Zaragoza*, 2006.

Rogers, C., *Psicoterapia centrada en el cliente*, Paidós, Buenos Aires, 1966.

– *El proceso de convertirse en persona*, Paidós, Buenos Aires, Primera edición 1964, 2003

Rossell, T., *La entrevista en el Trabajo Social*, Hogar del Libro, S.A., Madrid, 1990.

Salcedo, D., *Los valores en la práctica del Trabajo Social*, Ed. Narcea-CABS, Madrid, 1999.

Salzberger-Wittenberg, I., *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis kleiniano*, Amorrortu, Buenos Aires, 1988.

Seligman, M., *Indefensión en la depresión, el desarrollo y la muerte*, Debate, Madrid, 2000.

Sluzki, C., *La red social: frontera de la práctica sistémica*, Gedisa, Barcelona, 1996.

Smale, G., Tuson, G. y Statham, D., *Problemas Sociales y Trabajo Social*, Morata, Madrid, 2003.

Tezanos, J. F., "Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicas avanzadas. Un marco para el análisis", *Tendencias en desigualdad y exclusión social. Tercer foro sobre tendencias sociales* (ed. J. F. Tezanos), Editorial Sistema (Colección Politeia), Madrid, 1999

Valverde, J., *El proceso de inadaptación social*, Ed. Popular, Madrid, 1998.

Villalba, C., "Redes Sociales: Un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria", *Intervención Psicosocial*, vol. 2 (4), 1993.

Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D., *Teoría de la Comunicación Humana*, Herder, Barcelona, Primera edición 1967, 1991.

Whetherell, M. y Potter, J., "El análisis del discurso y la identificación de los repertorios interpretativos", *Psicologías, discursos y poder* (PDP) (comps. A. J. Gordo y Linaza, J. L.), Visor, Madrid, primera edición 1988, 1996.

Yanina, T. Q., *Metodología de la intervención en Trabajo Social*, Ed. El Ateneo, Madrid, 1998.

Zamanillo, T. y Gaitán, L., *Para comprender el trabajo social*, Ed. Verbo Divino, Madrid, 1991. ✂