

Investigación-acción y trabajo en calle con personas sin hogar

[Zesar Martínez](#)

Grupo Investigación Parte Hartuz (UPV/EHU)

Esta investigación-acción participativa ha habilitado tres espacios interconectados de análisis y propuestas: talleres con el Equipo de calle de Bizitegi (Bilbao); entrevistas a Personas en situación de sinhogarismo; y sesiones de trabajo con instituciones y entidades que han conformado un Grupo Amplio de Contraste.

1. Introducción

La dura realidad cotidiana de las personas sin hogar muestra, de forma visible para toda la sociedad, la falta de equidad en el reparto de la riqueza y la marginación social que ello genera. En la ciudad de Bilbao existen diferentes recursos y servicios, tanto públicos como privados, que intentan atender a un número cada vez mayor de personas en situación de sinhogarismo. En alguno de estos servicios desarrolla su actividad desde los años 80 la asociación Bizitegi que, tanto de forma autónoma como subcontratada por el Ayuntamiento de Bilbao, gestiona diferentes recursos para atender a las personas en situación de sinhogarismo.

El punto de partida del proyecto de investigación-acción participativa que se presenta en este artículo fueron una serie de preocupaciones de las trabajadoras del Equipo de

Intervención en Calle de Bizitegi, esas inquietudes las podríamos resumir del siguiente modo: 1) La existencia de un creciente rechazo social a las personas que viven en la calle que, en ocasiones, incluye su desalojo de las zonas más transitadas de la ciudad como forma de invisibilización de estas realidades. 2) La falta de tiempo y espacios del equipo de calle para tomar una distancia reflexiva sobre su trabajo e identificar los condicionantes que producen cansancio, hastío y abandono de esta actividad profesional. 3) La necesidad de identificar los aciertos y las debilidades del trabajo que se viene realizando en la intervención directa con personas en situación de sin hogar.

En base a estas necesidades e inquietudes iniciales, un equipo de investigación que incluía a dos trabajadoras del equipo de calle de Bizitegi, definió los siguientes objetivos y propósitos para la investigación:

- Abrir un espacio y un tiempo de reflexión y aprendizaje con todas las personas integrantes del equipo de calle de Bizitegi para caracterizar de forma precisa el trabajo que desarrolla el equipo en los siguientes aspectos: base filosófica y teórica; objetivos, funciones y personas destinatarias; metodología de intervención en calle.
- Recabar las valoraciones y experiencia de las personas sin hogar atendidas por el equipo de calle que son usuarias de diferentes recursos y servicios sociales.
- Ordenar y dar forma al conocimiento experiencial acumulado en el equipo y elaborar un material que permita transmitir la experiencia acumulada y la metodología del trabajo en medio abierto; así como desarrollar un debate al respecto con instituciones públicas y otras entidades relacionadas con este ámbito de trabajo.

Las preocupaciones e inquietudes del equipo de calle que dieron origen a esta investigación nos hicieron decantarnos

desde el inicio por la utilización de la Investigación-Acción Participativa (IAP) como referencia metodológica para el desarrollo del estudio. Ciertamente aquellas preocupaciones iniciales, además de una demanda de reflexión y análisis sobre su práctica profesional, también expresaban cierta urgencia por transformar los condicionantes y dificultades que generan desgaste y desánimo en las personas que trabajan en calle intentando dar alternativas a las situaciones de sinhogarismo. De ahí la necesidad de que el equipo de calle al completo elaborara, junto con otros agentes e instituciones del contexto de su práctica[\[1\]](#), unas bases y unas referencias filosóficas y metodológicas que permitieran reforzar de sentido, consistencia y proyección a futuro la labor que desarrollan. Se realizaron 8 talleres con una periodicidad trimestral en los que participaron las siete personas trabajadoras del equipo de calle, incluyendo a la persona responsable de la unidad sin hogar de Bizitegi.

Por otro lado, con el objetivo de recabar información sobre las vivencias, impresiones y miradas que las personas sin hogar han tenido en su relación con los recursos institucionales en general y con la intervención del equipo de calle en particular, se realizaron 10 entrevistas con una muestra de usuarios y usuarias de estos recursos seleccionada en base a las variables de edad, socialización de género y procedencia.

Junto con ello, además de la participación continuada de esos agentes en todas las fases del proceso, otro rasgo que se implementó en este proceso de investigación-acción para dotar a las entidades sociales del carácter de sujeto de investigación y no mero objeto de la misma, es que el grupo de investigación tuvo una composición mixta, que incluía tanto a profesionales de la investigación social como a profesionales de las entidades que trabajan en la temática estudiada.

Por último, como técnicas de devolución y debate público, se organizaron dos jornadas de presentación de los análisis y

resultados obtenidos a las diferentes entidades y personas participantes del proceso.

La investigación-acción participativa es un modelo de investigación que basado en la participación continuada de diferentes agentes en el desarrollo del estudio permite que esos agentes (en nuestro caso, las personas sin hogar; las trabajadoras y responsables del equipo de calle; y las entidades que se incorporan al Grupo Amplio de Contraste) realicen un diagnóstico sobre la realidad que viven y protagonizan de diferentes modos. Igualmente se debaten propuestas y líneas de mejora para transformar las acciones y situaciones previas a este proceso de trabajo, completando así un proceso de acción-reflexión-acción que pretende ser una experiencia de fortalecimiento, en nuestro caso fundamentalmente del equipo de calle y de Bizitegi en su conjunto.

Es por eso que en cada uno de los talleres, sesiones de trabajo, entrevistas y actividades realizados durante el proceso con los diferentes agentes, se diseñaron metodologías de diálogo, escucha y participación igualitaria que favorecieran el reconocimiento y la puesta en valor del conocimiento experiencial y vital de cada persona asistente, buscando con ello: a) Visibilizar, reconocer y generar mayor autoconfianza en las capacidades y potencialidades de acción de cada persona; b) Construir colectivamente y democráticamente el conocimiento sobre esa realidad; c) Facilitar el acercamiento de voluntades y la búsqueda negociada de acuerdos para concretar propuestas de mejora.

Se pretende así desarrollar una dinámica de colaboración y trabajo conjunto en la que los participantes son sujetos de conocimiento (y no meros objetos de estudio), de manera que el proceso promueva una mejora de la legitimidad, los recursos y la capacidad organizativa de los grupos y agentes con menor capacidad de incidencia; y genere oportunidades para configurar nuevas alianzas y redes que permitan modificar

prácticas, responder a las necesidades identificadas en el proceso, y que las propuestas elaboradas en el mismo puedan materializarse.

Se trata, como decíamos más arriba, de cuidar cómo se desarrolla todo el proceso de construcción de conocimiento para que sea colectivo, multilateral y dé voz a las personas menos escuchadas, de manera que resulte empoderador para las personas y agentes que participan.

2. Resultados

En lo que se refiere al primero de los objetivos que guiaron esta investigación, el relacionado con caracterizar de forma precisa el trabajo en calle con personas sin hogar que desarrolla el equipo de Bizitegi, los 8 talleres participativos realizados con el equipo de calle han dado como resultado dos materiales cuya elaboración han centrado una parte importante de los esfuerzos del proceso de análisis.

Por un lado, el documento denominado *Metodología común de intervención* del equipo de calle de Bizitegi recoge y da cuenta detallada de los ejes que articulan el trabajo en medio abierto; así como, de manera específica, el enfoque, los objetivos y la metodología de cada una de las etapas de la Intervención en Calle con las Personas sin Hogar: desde los contactos iniciales hasta la etapa de desvinculación, pasando por todo el proceso de construcción de una relación de cercanía y acompañamiento que permita reconocer las capacidades de cada persona, para motivarlas o alentarlas atendiendo a la diversidad de circunstancias, deseos y condiciones que cada persona encarna. Todos estos contenidos se basan en el conocimiento experiencial acumulado en el Equipo y en la entidad fundamentalmente en los últimos 10 años de trabajo en calle. El siguiente esquema recoge algunos de los aspectos centrales de la metodología de intervención que

desarrolla el Equipo de Bizitegi^[2]:



Figura 1: Cuadro resumen de la metodología de intervención directa en medio abierto del equipo de calle de Bizitegi.

Por otro lado, otro de los resultados vinculado a este objetivo de la investigación es un folleto que resume, de manera sencilla y con propósitos divulgativos, en qué consiste el trabajo del equipo de calle y a través de qué ejes, fases y tareas lo desarrolla; así como algunos de los rasgos filosóficos y procedimentales de esas intervenciones. Este folleto permite dar a conocer, visibilizar y ampliar el conocimiento social sobre el trabajo de calle con personas sin hogar. Sirve además para ajustar expectativas y acordar voluntades tanto en el trabajo comunitario como en el trabajo con las instituciones públicas y las entidades que ofrecen recursos y servicios en este ámbito de intervención social.

Otro de los resultados de este trabajo se deriva de las entrevistas realizadas a las personas en situación de sinhogarismo. Los testimonios recabados y el análisis de los mismos sirvieron para evaluar desde la perspectiva de las personas destinatarias la metodología de intervención en calle del equipo de Bizitegi. Por eso la mayor parte de los talleres con el equipo de calle, y también de las reuniones con el Grupo Amplio de Contraste, se centraron en: a) Sistematizar la práctica cotidiana de intervención del equipo; b) Analizar los testimonios y valoraciones de las personas sin hogar sobre el trabajo del equipo y sobre los recursos disponibles en la ciudad; c) Reflexionar sobre las debilidades y dificultades identificadas, así como las posibilidades de introducir cambios concretos para mejorar la atención.

3. Discusión y conclusiones

En primer lugar, tal y como señala la tipología del Observatorio Europeo sobre las Personas sin Hogar, el fenómeno del sinhogarismo incluye una variedad de formas de exclusión residencial que dificultan el conocimiento de la realidad del fenómeno de manera completa. Ni la intervención directa en calle ni los procesos de investigación desarrollados en esta materia llegan a las realidades existentes en fábricas abandonadas, lonjas, viviendas inadecuadas y otras formas de sinhogarismo encubierto o no visible. Se accede, se contacta y se trabaja tan solo con aquellas personas que aceptan ser contactadas, y eso limita la diversidad del fenómeno y un acercamiento más complejo y completo al mismo.

Por otro lado, la intervención social con personas en situación de sinhogarismo no alcanza a desarrollar un trabajo en red con la comunidad, la vecindad, las asociaciones de barrio y los colectivos que realizan actividades de ayuda (recogida de ropa y alimentos, acogida y apoyo, denuncia de desalojos, etc.). Un trabajo en red con esa pluralidad de agentes permitiría ampliar tanto el conocimiento sobre estas realidades como la colaboración y el alcance del trabajo que se desarrolla. La relación con la comunidad es por tanto uno de los ejes de trabajo a reforzar identificado por parte de los diferentes agentes que han participado en este proceso de investigación-acción, especialmente por parte de los y las profesionales del equipo de calle, ya que tanto las entidades del tercer sector como especialmente las administraciones públicas que tienen competencias en este ámbito, en ocasiones, reciben críticas y denuncias por parte de las asociaciones e iniciativas ciudadanas que se solidarizan y denuncian la falta de recursos y el funcionamiento de los mismos, lo cual crea protestas y movilizaciones que no suelen ser bien recibidas por los y las responsables institucionales.

En ese sentido, las entidades del tercer sector que trabajan

en la atención a las personas sin hogar se ven muy condicionadas por los requerimientos de las administraciones que las subcontratan. Es por eso que otro de los aspectos identificados en este proceso es la necesidad de establecer por parte de las entidades del tercer sector modelos de relación con la Administración pública más simétricos que permitan cuestionar y abrir a debate las políticas y las prioridades establecidas. Es decir, se ha constatado la necesidad de una mayor autonomía y empoderamiento de las entidades para poder aportar más complejidad sobre el fenómeno y más capacidad de crítica. Esto es, poder expresar desacuerdos y superar autocomplacencias, ya que como decíamos más arriba, la realidad del sinhogarismo afecta a más personas, más unidades convivenciales y más grupos sociales, tanto de personas autóctonas como migradas, de lo que conocemos. Y las políticas vigentes y los recursos que de ellas emanan no alcanzan para atender adecuadamente las necesidades existentes.

En lo que se refiere a la valoración y las limitaciones del trabajo de acompañamiento desarrollado por el equipo de calle de Bizitegi en Bilbao, una de las conclusiones que se desprenden de este proceso de investigación está relacionada con las dificultades para desarrollar un acompañamiento que atienda a la diversidad que cada persona sin hogar encarna en función de condiciones sociales como el género, la discriminación racial, la edad, la diversidad sexual, la diversidad funcional, etc. Aplicar una perspectiva más interseccional de la intervención y el acompañamiento conlleva cierta autorrevisión de las prácticas profesionales y los equipos de trabajo, para poder así identificar prejuicios, supuestos e inercias a cuestionar y deconstruir. Se trata tanto de un cuestionamiento personal como de una continuada reflexión en los equipos, que pasa por una atenta escucha a las personas sin hogar, sus vivencias y sus relatos; y también por entender el desempeño profesional como algo que incluye una revisión de las dinámicas personales y grupales que operan

al interior de los propios equipos de trabajo.

En ese sentido, tal y como el propio equipo de calle ha identificado como cuestiones a seguir trabajando de manera colectiva y continuada, un enfoque feminista y antirracista de la atención al sinhogarismo es imprescindible para poder abordar la exclusión social severa de manera más acorde a la diversidad de las realidades vividas por muchas de las personas con las que se trabaja. Por ejemplo, cómo abordar el sinhogarismo de las mujeres y su vulnerabilidad frente a las violencias machistas, o cómo trabajar con los hombres sus comportamientos machistas y racistas, exigen una preparación específica y suponen un desafío profesional continuado.

Otro de los aspectos centrales a abordar en esta investigación ha estado relacionado con la identificación y análisis de los condicionantes que producen cansancio, hastío y abandono en el trabajo de intervención en calle y acompañamiento a situaciones de sin hogar. Lo que se ha constatado en esta investigación es que el trabajo de calle conlleva una exposición personal a episodios y vivencias emocionalmente muy intensas, incluyendo riesgos psico-sociales específicos: impotencia, frustración, trabas burocráticas, agresividad, gestión de las violencias, miedo, etc.

Los orígenes de esos riesgos, presiones y elementos estresantes son diversos, por un lado, las personas que viven exclusión severa viven habitualmente sentimientos de sufrimiento, inseguridad y miedo; y, en ocasiones, también vergüenza, culpa, soledad, etc. Y acompañar todo eso además de ser muy intenso, exige y desgasta mucho a nivel personal. Por otro lado, en términos generales socialmente delegamos la atención a las personas sin hogar en las personas que trabajan en la atención directa y en el circuito de recursos, servicios y políticas sociales. Este circuito genera diferentes tipos de presiones, requerimientos y estreses: vecinales, institucionales, policiales, jurídicos, laborales, etc.

En definitiva, en el desempeño de la intervención y el acompañamiento, tanto desde arriba como desde abajo, se generan muchas situaciones extremadamente duras y difíciles de gestionar que producen un desgaste personal y profesional importante. Parece imprescindible, por lo tanto, trabajar esas presiones y frustraciones como parte constitutiva de la labor que se desempeña; abordando las incertidumbres y malestares que generan en cada profesional, y construyendo propuestas, herramientas y condiciones de trabajo que puedan mitigarlas, sin abandonarse al fatalismo de darlas por supuestas o inamovibles, ya que ello supone exigir de facto un perfil de profesional que tenga capacidad de aguante y “sirva” para gestionar personal y psicológicamente estas duras condiciones de trabajo.

Lo anterior tiene relación con el hecho de que vivir en la calle es una realidad cruel e inhumana que nos resuena como algo que no debiera suceder, porque degrada la humanidad de la sociedad y de todas las personas que la integramos. Sin embargo, de alguna manera delegamos la mala conciencia, las contradicciones y los miedos que nos genera esta realidad en las personas que trabajan en la atención directa y en el circuito de recursos, servicios y políticas sociales. Y esta delegación genera unas condiciones de trabajo y unos riesgos psico-sociales no suficientemente reconocidos ni trabajados.

Por último, otra de las conclusiones que se desprenden de los análisis realizados con diferentes agentes en los espacios y tiempos de reflexión que ha posibilitado este proceso de investigación-acción, tiene que ver con otras implicaciones del desempeño profesional del trabajo en calle. A saber, la intervención en calle y el acompañamiento consisten en construir vínculo personalizado y tejer relación de cercanía y confianza en condiciones dificultosas, lo cual requiere de mucha energía, intuición, humanidad, honestidad y cierto grado de introspección y autorrevisión personal en los casos en los que esa construcción del vínculo resulta dificultosa. Sin

embargo, al mismo tiempo, la intervención en calle precisa también de orientaciones y herramientas técnicas que permitan contrastar, evaluar y sistematizar el trabajo de intervención.

Es decir, se necesita de un complicado equilibrio entre, por un lado, intuición, proximidad humana, empatía, flexibilidad y calidez; y, por otro lado, metodologías y técnicas de trabajo previamente establecidas, protocolizadas y rigurosamente contrastadas. Es decir, estamos hablando de requerimientos y capacidades que tienen cierto grado de antagonismo y fricción entre ellas. La misma que se produce entre, por un lado, concepciones del trabajo y actitudes técnicas, asépticas, burocratizadas y, por ello, en ocasiones frías, rígidas o deshumanizadoras; y, por otro lado, actitudes más comprometidas, voluntaristas, cálidas, flexibles, humanizadoras y, por ello, en ocasiones meramente subjetivas o arbitrarias.

Por eso, para seguir buscando esos complicados equilibrios, queremos terminar diciendo que un enfoque de intervención en calle como el que desarrolla Bizitegi, guiado por el reconocimiento de la dignidad inherente a todas y cada una de las personas y por un acompañamiento que atienda a la diversidad de circunstancias, deseos y condiciones humanas que cada persona encarnamos, seguirá necesitando de permanente revisión y creatividad. En ese sentido, de cara a elaborar propuestas de mejora e innovación de manera continuada, además de investigaciones cuantitativas y cualitativas sobre la realidad del sinhogarismo, son necesarios modelos de investigación participativa que permitan crear espacios de trabajo y reflexión autónomos y al tiempo interconectados, entre la pluralidad de sujetos, agentes y responsables que protagonizan e intervienen en estas realidades.

4. Referencias

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

Avramov, D. *Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s*. Fourth Research Report of the European Observatory on Homelessness. edn. Bruselas: FEANTSA. 1995.

Bañuelos, Aitziber. *Itinerarios hacia la exclusión social II. Análisis de género e interseccional*. Bilbao: Bizitegi. 2021.

Bañuelos, Aitziber. *Perspectiva de género e interseccional en la intervención social: impacto de la socialización de género en los procesos de exclusión social grave*. Bilbao: Bizitegi. 2022.

Cortina, Adela. *Erradicar la pobreza, reducir la desigualdad, Aporofobia, el rechazo al pobre: un desafío para la democracia* (Vol. 14, pp.125-141). Barcelona: Paidós. 2017.

FEANTSA. *ETHOS – Taking Stock. European Typology of Homelessness and housing exclusion*. European Federation of National Associations Working with the Homeless, 2006. Recuperado en mayo 2023: <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>

García Roca, J. *Contra la exclusión. Responsabilidad política e iniciativa social*. Bilbao: Sal Terrae. 1995.

Gómez, M. *El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión. Nuevas reflexiones*. Pamplona: Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. 2016.

Martinez, Zesar. *Investigación-acción participativa: elementos*

distintivos. Fundación para la investigación social avanzada (IS+D), 2023.
<https://isdfundacion.org/2023/01/31/investigacion-accion-participativa-elementos-distintivos/>

Pelegrí Viaña, X. *El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault*. Cuadernos de Trabajo Social, 17, 21 – 43. 2005. Recuperado en febrero del 2022, de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110021A>

Sales i Campos, Albert. *El delito de ser pobre: Una gestión neoliberal de la marginalidad*. Icaria Editorial. 2014.

[1] Participaron con continuidad en el Grupo Amplio de Contraste: técnicas del Área de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Bilbao; del Servicio Municipal de Urgencias Sociales (SMUS); del Tratamiento Asertivo Comunitario del Servicio de Salud (TAC-Osakidetza); Sociedad Municipal para el ámbito de la vivienda (Surbisa- Ayunt. de Bilbao); Cáritas Diocesanas; Comisión Antisida; y responsables de otras áreas de trabajo de Bizitegi.

[2] El documento completo que recoge la metodología de intervención con personas en situación de sin hogar del Equipo de Intervención de Calle de Bizitegi, elaborado en este proceso de investigación, puede consultarse y descargarse en: <https://www.bizitegi.org/publicaciones/estudios-y-publicaciones/>

Octubre 2024