

## **Los modelos de intervención social con las personas sin hogar**

### **Resumen**

Los procesos de intervención social que desarrollan los y las trabajadoras sociales con las personas sin hogar requieren de un conocimiento concienzudo de los modelos de intervención más tradicionales, pero también de aquellos más innovadores. Los mismos han demostrado su eficiencia desde la mejor evidencia científica disponible y la sistematización de la práctica profesional, fundamentalmente en aquellos casos en los que todavía no se ha profundizado en la investigación y análisis de esta realidad. Los equipos técnicos del Servicio Integral de Atención a las Personas Sin hogar muestran un dominio de las distintas metodologías que adaptan y aplican en función de las características y necesidades del caso, y, en definitiva, del diagnóstico social. La persona usuaria se constituye como un sujeto activo en esta metodología de intervención donde se parte, además de los propios preceptos del modelo, de las habilidades, competencias, conocimientos, experiencias, expectativas y decisiones de la persona como principal protagonista de su proceso de cambio. No obstante, ante la complejidad del sinhogarismo en lo que respecta a su concepción, abordaje e intervención, se requiere que dichos modelos sean flexibilizados y se adaptan a las particulares y ritmos de las personas, pero también de las condiciones contextuales.

### **Palabras clave**

Problema social. Metodología. Persona sin hogar. Exclusión social.

## **Models of social intervention with the homeless**

### **Abstract**

The social intervention processes conducted by social workers with homeless people require a thorough knowledge of the most traditional intervention models, but also of the most innovative ones. They have demonstrated their efficiency from the best available scientific evidence and the systematization of professional practice, fundamentally in those cases in which the investigation and analysis of this reality has not yet been deepened. The technical teams of the Comprehensive Care Service for the Homeless show profanely in the different methodologies that they adapt and apply based on the characteristics and needs of the case, and, ultimately, of the social diagnosis. The user is constituted as an active subject in this intervention methodology where, in addition to the model's own precepts, the skills, competencies, knowledge, experiences, expectations and decisions of the person are the main protagonist of their change process. However, given the complexity of homelessness in terms of its conception, approach and intervention, it is required that these models be flexible and adapt to the particularities and rhythms of people, but also to contextual conditions.

### **Keywords**

Social problem. Methodology. Homeless person. Social exclusion.

### **Autores/Authors**

**Francisco Alberto González Ramos, Ricardo Fagundo Rivero,  
José Manuel Díaz González, Eliana González Gómez**  
Acción y Gestión Social (AGS)  
Grupo 5

RECIBIDO: **30.01.22** | REVISADO: **07.03.22** | ACEPTADO: **14.04.22** | PUBLICADO: **20.06.22**

## 1. Introducción

### 1.1.- Marco teórico

La Unión Europea considera que la exclusión social es un fenómeno social de carácter multidimensional que se centra en el estudio de los mecanismos a través de los cuales se niega a los/as individuos/as y a los grupos pertenecientes a una sociedad su participación en los intercambios, las prácticas y los derechos sociales que les son imprescindibles para la integración social y, por lo tanto, para su identidad social y personal.

La ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, define la situación de exclusión social como la

*Pérdida de inclusión de las personas en el conjunto de la sociedad, que incluye no sólo la falta de ingresos económicos y su alejamiento del mercado de trabajo, sino también un debilitamiento de los lazos sociales, un descenso de la participación social y una pérdida de derechos sociales.*

Los factores que generan el alejamiento social se han ido manifestando en la persona como una cadena de dificultades que la sitúan en una posición de extrema vulnerabilidad para afrontarlos por sí sola. Las mismas se traducen en la pérdida de vivienda, paro, baja empleabilidad, ausencia de ingresos, ruptura de lazos familiares y sociales, etc., que desembocan en la situación de sinhogarismo y, por tanto, de exclusión social grave. Todo ello, genera que el retorno a la zona de seguridad e integración es más complicado.

El fenómeno de las personas sin hogar plantea una serie de cuestiones capitales que deben ser

tenidas en cuenta a la hora de entender esta realidad. Es preciso consensuar el concepto que defina esta problemática y, en esta línea, la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con Personas Sin Hogar (en adelante FEANTSA) las define como aquellos sujetos que no pueden acceder o mantener un alojamiento en condiciones adecuadas, apropiado a su situación personal, constante y que le suministre un marco estable de convivencia, ya sea debido a la escasez de recursos o por la existencia de dificultades personales o sociales para llevar a cabo una vida independiente (Avramov, 1995). La situación de sinhogarismo no se debe a una simple falta material o por una limitación de carácter personal o en entorno social de manera aislada sino por la existencia de múltiples factores negativos que son generadas por un conjunto de carencias y circunstancias personales, materiales y sociofamiliares constituyendo una situación de alta complejidad (Cabrera y Rubio, 2008).

El Servicio Integral de Atención a las Personas sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife (en adelante SIAPSH) se ha constituido como un observatorio permanente de las personas que presentan una alta vulnerabilidad social y que se encuentran afectadas por la expresión más extrema de la exclusión social. Se trata de un servicio de carácter social destinado a satisfacer la necesidad de alojamiento y ofrecer otros servicios esenciales a las personas sin hogar y sin recurso económicos y está dirigido a la consecución de la inserción y reinserción personal y social del colectivo de personas sin hogar del municipio de Santa Cruz de Tenerife.

Las personas sin hogar suelen presentar un importante desarraigo y situación de exclusión social que provoca una ruptura social y perso-

## Models of social intervention with the homeless

nal, generando ausencia de pertenencia social, una pérdida de identidad como persona y una dinámica vital caracterizada por la impotencia y la falta de sentido. El objetivo prioritario, por tanto, es eliminar o minimizar la brecha que esa ruptura ha generado entre la persona y su entorno vital, facilitando un espacio que le permita genera confianza y sentirse con un considerable nivel de comodidad, permitiendo y favoreciendo que la persona gane significado y pertenencia. De esta manera, podemos identificar al SIAPSH como un punto de partida para el inicio del proceso de cambio, y en muchos casos, la puerta de entrada a la red de recursos de atención a las personas sin hogar, todo ello mediante procesos de intervención social que desarrollan los y las trabajadoras sociales con las personas sin hogar articulados por un conocimiento con-

ciendo de los modelos de intervención más tradicionales, pero también de aquellos más innovadores.

La intervención social con las personas sin hogar se fundamenta en el establecimiento de la relación de ayuda entre la persona y el/la profesional, bien provocada por una demanda concreta para la búsqueda de soluciones ante una dificultad o bien como apoyo en un proceso más amplio de generar cambios, siendo las de esta relación la proximidad y el acompañamiento social. La intervención implica una serie de elementos básicos, tal y como se puede comprobar en la ilustración 1.

Sin embargo, las resistencias y dificultades que encontramos en las personas sin hogar, principalmente ante casos de cronicidad, fuerte dependen-

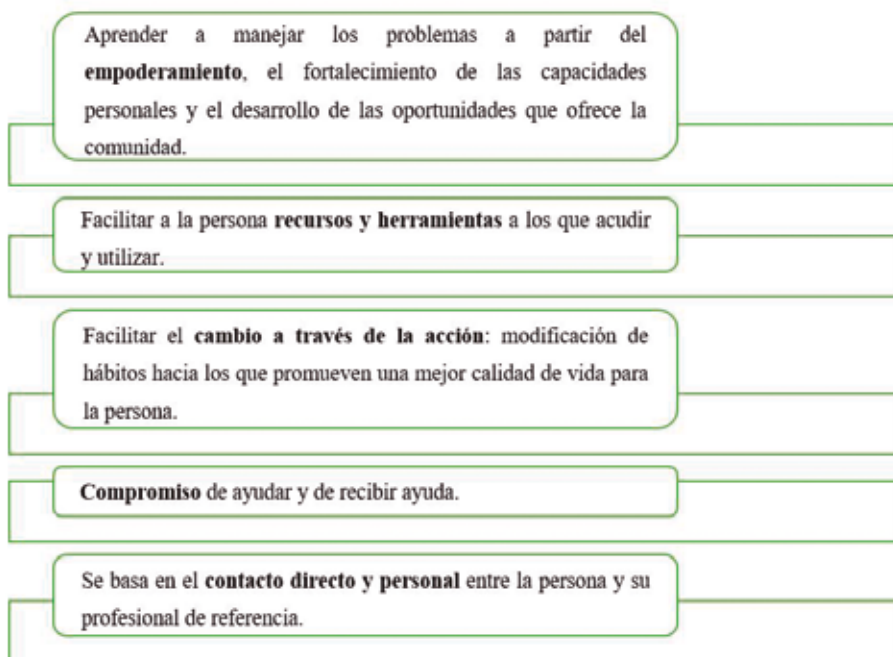


Ilustración 1. Implicaciones de la intervención. Fuente: Figura de elaboración propia.

## Los modelos de intervención social con las personas sin hogar

cia institucional, arraigo en el entorno marginal y bajas expectativas de cambio, hacen que la intervención social se contemple desde un enfoque holístico que nos permita abordar las diferentes dimensiones y necesidades de la persona, bajo diversos modelos metodológicos (Sánchez Morales, 2012).

El proceso de intervención con las personas sin hogar no es lineal y en ocasiones tampoco constante, por lo que independientemente del modelo más adecuado a cada situación, estarán presentes una serie de principios (Sánchez y Jiménez, 2013):

- Flexibilidad: con la persona y en la organización, siempre adaptándose a las circunstancias de las personas y sus propias inquietudes.
- Confianza en la resiliencia de las personas: confiamos en la capacidad de las personas de recuperar la normalidad, el bienestar y la calidad de vida, si se aportan los apoyos y el acompañamiento adecuado, adaptando éste a las necesidades, circunstancias, capacidades y potencialidades de cada persona. Así pues, el empoderamiento de las personas y el fomento de la autonomía serán claves en el proceso de acompañamiento o relación de ayuda.
- Trabajo en red: entre todos los/as profesionales de los servicios, recursos externos y sus profesionales, la comunidad y la propia red de personas sin hogar, favoreciéndose que este planteamiento de trabajo redunde en un acercamiento de las personas sin hogar a los recursos y la apertura de estos en mejora de su inclusión social.

- Análisis continuo de la realidad: cada situación es única, y si bien las personas pueden presentar características similares, la experiencia de cada una influye en cómo se desarrolla su propio proceso. El ambiente en el que se mueve, nuevos hábitos adquiridos, relaciones o cómo va cambiando el entorno social, determinan una realidad de exclusión que viene condicionada tanto por factores internos como externos a la persona.

Desde el SIAPSH deben analizarse todas las situaciones con una sistemática recogida de información con diferentes técnicas y bajo la mirada de la transdisciplinariedad, compartiendo sinergias en el equipo profesional que permitan ampliar los conocimientos, la información, la reflexión y el planteamiento de nuevos proyectos de intervención, basado en la realidad que presentan las personas sin hogar que se atienden, su historia de vida, su opinión y satisfacción en la atención, así como de aquellos factores externos a ellas que les afectan directamente en las posibilidades y oportunidades de cambio.

### 1.2.- Objeto

Este estudio tiene como finalidad dar a conocer el modelo de intervención que se implementa desde el Servicio Integral de Atención a Personas Sin Hogar con las personas en situación de Sinhogarismo y hacer visibles las dificultades y limitaciones que se encuentran en la práctica profesional. Así mismo, se busca poner de manifiesto las potencialidades de la intervención, determinar el funcionamiento y constitución de la red de recursos y contribuir a la visibilización de un colectivo (Cabrera et al., 2009).

## Models of social intervention with the homeless

### 2. Metodología

Se ha realizado una revisión bibliográfica exhaustiva de las fuentes disponibles relacionadas con los métodos de intervención social. Se ha estudiado en profundidad algunos aspectos de gran relevancia como la utilidad de los modelos a aplicar y los beneficios que genera en la intervención que se desarrolla con el colectivo de personas sin hogar. Se han consultado múltiples artículos de revista y manuales y documentos de uso interno del SIAPSH, libros y guías de intervención con personas sin hogar desde una perspectiva biopsicosocial. Además, se han examinado algunos procedimientos de intervención con las personas sin hogar, teniendo en cuenta diferentes circunstancias y especificidades. Para ello se ha utilizado distintas bases de datos como Scopus, Dialnet, Web of Science, etc.; buscadores tipo Google Académico, Google Libros, CPAGE, etc.; y búsquedas manuales de documentos vinculados con la temática de estudio. Asimismo, parte de los datos y reflexiones que se presentan surgen de la experiencia y la sistematización de la práctica profesional en el Servicio Integral de Atención a las Personas Sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife.

### 3. Resultados

Dentro del Trabajo Social, se tiene una cosa clara: no existe un único modelo de intervención para hacer su trabajo, es decir, no podemos aplicar una única guía metodológica que oriente la práctica profesional. Los trabajadores y trabajadoras sociales se enfrentan a contextos y situaciones muy diversas que requieren de una forma puntual y específica de intervención adaptada a las condiciones del momento. Esta realidad pone de manifiesto la importancia de la utilización de dife-

rentes modelos que se adapten a las circunstancias, necesidades, entorno e instante en el que se encuentre la persona, que se ajuste a los objetivos que se pretenden alcanzar y, en definitiva, que permita establecer las líneas de actuación con la mayor eficacia posible. Los modelos más destacados y que se desarrollan desde el SIAPSH no son los únicos que existen y cabe la posibilidad de aplicar otros que también pueden ser efectivos, pero los que se indican a continuación han demostrado su utilidad en función de los diferentes perfiles y situaciones que se atienden desde el SIAPSH.

#### 3.1.- Modelo de Calidad de Vida

La multidimensionalidad del concepto de calidad de vida hace que se tengan en cuenta aquellas variables objetivas en la realidad del sujeto, en sus condiciones de vida, como la salud o la vivienda, y aquellas subjetivas, su satisfacción personal que puede venir fijada por los valores mediatizados de la persona, en relación con esas condiciones.

La escala GENCAT, alineada con la planificación centrada en la persona, está basada en el modelo multidimensional en la cual existen ocho dimensiones o dominios que cuando toman en conjunto constituyen el concepto de calidad de vida. Se entienden las dimensiones básicas de calidad de vida como *“un conjunto de factores que componen el bienestar personal”*, y sus indicadores centrales como *“percepciones, conductas o condiciones específicas de las dimensiones de calidad de vida que reflejan el bienestar de una persona”* (Schalock y Verdugo, 2003, p. 34).

La finalidad de aplicar la escala a las personas sin hogar es identificar el perfil de calidad de vida para determinar un plan individualizado de apoyo ajustado y que permita medir el seguimiento

## Los modelos de intervención social con las personas sin hogar

de los progresos y sus resultados. Igualmente, se utiliza para analizar diferencias en función de las características y la cronicidad de la situación de sin hogar. La aplicación de la escala requiere que se autocompletada por un informador (persona usuaria). En este caso será el/la profesional de referencia, o en su caso, si la persona acude a algún grupo o tiene seguimiento con algún otro/a profesional, podrá pedírsele que realice el cuestionario. El empleo de esta escala se contempla como una estrategia que también amplía el conocimiento general de las personas y que permite realizar un análisis de la realidad continuada de forma individual como del colectivo de personas sin hogar, especialmente detectando los grupos que peores niveles de calidad de vida puedan tener.

### 3.2.- Modelo Gestor de Casos

La gestión de casos es un modelo de intervención social que busca que las personas usuarias reciban una atención integral, facilitando los servicios necesarios en el tiempo y con la calidad adecuada. El personal técnico que intervienen centra su actividad en las acciones reflejadas en la Ilustración 2.

El modelo defiende la existencia de un/a profesional de referencia responsable del conjunto de intervenciones realizadas con las personas usuarias y de las repercusiones que dichas intervenciones puedan tener en el futuro de ésta. El/la profesional, como gestor/a de referencia asegurará (Weil y Karls, 1985):

- La continuidad de la atención a través de los diferentes servicios, programas, actividades y recursos por los que transite en cualquier momento la persona usuaria.
- Que los diferentes servicios, programas, actividades y recursos por los que transite la persona usuaria faciliten la satisfacción de las necesidades de ésta, aunque dichas necesidades se vayan modificando a lo largo del proceso de la persona.
- La ayuda a la persona usuaria para el acceso a los recursos necesarios, superando los posibles obstáculos que ésta pueda encontrar (procedimientos, regulaciones, etc.).
- La no duplicidad ni contradicción entre los servicios prestados a la persona usuaria, ase-

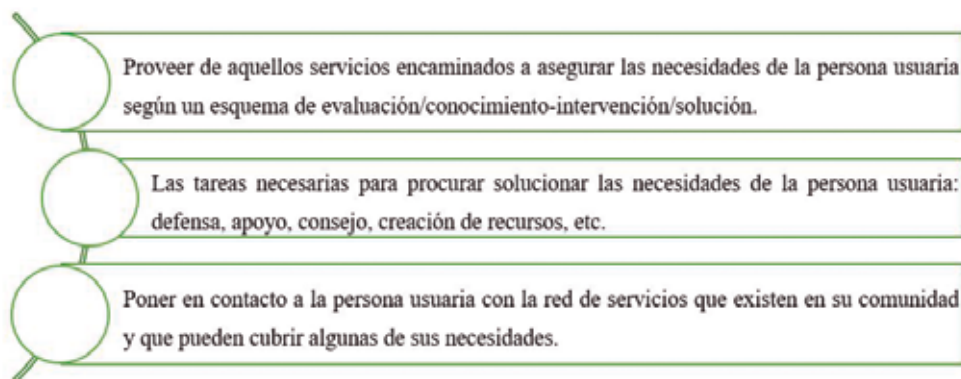


Ilustración 2. Actividades del personal técnico. Fuente: elaboración propia.

## Models of social intervention with the homeless

gurando que estos se prestan bajo criterios adecuados.

El proceso de intervención desde este modelo varía de un caso o contexto a otro, dependiendo de la población a la que se atiende, el entorno comunitario, el espacio en el que desarrolla la intervención, y la naturaleza de la prestación del servicio. No obstante, existe un acuerdo más o menos generalizado sobre las fases por las que debe transcurrir el proceso de gestión de casos (Weil y Karls, 1985):

1. Evaluación y diagnóstico del individuo/grupo: se desarrollan acciones para valorar el problema en su globalidad recogiendo la información significativa referida al mismo, es decir, conocer a la persona, valorar las necesidades y los recursos disponibles, valora el impacto del problema y valorar el resto de los ámbitos.
2. Intervención: comprende la planificación del servicio a prestar e identificación de los recursos, vinculación con la persona usuaria, implementación de los servicios y coordinación de estos, seguimiento de la prestación de los servicios para apoyar en la fase de desvinculación y prevenir posibles retrocesos.
3. Evaluación de los servicios: se hace necesaria para garantizar la responsabilidad con todas las partes implicadas en el proceso (persona usuaria, institución, actores sociales y políticos, etc.).

### 3.3.- Modelo transteórico del cambio

En la intervención social se utiliza frecuentemente el concepto de proceso y motivación al cambio, que se entiende como la interacción entre el cambio de la situación social y las actitudes y aptitudes

de la persona que se encuentra en dicho proceso. Cuando se habla de proceso se entiende como un camino que la persona tiene que recorrer para cambiar su situación social, personal, familiar, etc. (Prochaska y DiClemente, 1984). Este modelo de trabajo está especialmente indicado para personas con problemáticas que llevan asociada una gran resistencia al cambio y en los que no suele haber motivación intrínseca (Weiner y Bandura, 1972) para iniciar un proceso de cambio en las diferentes dimensiones que confluyen en cada circunstancia. Las personas que llevan años en situación de calle y están poco institucionalizadas (calle, asentamientos chabolistas, etc.) son las que más resistencia muestran y para las que mejor se adapta el presente modelo de intervención. La aplicación de este modelo implica un proceso por diferentes estadios, como si fueran una serie de tapas por las que transitan las personas (tabla 1).

### 3.4.- Modelo Reducción del daño

El proceso de exclusión genera en las personas sin hogar la desvinculación, falta de confianza o desinterés a cualquier recurso de ayuda o proceso que pueda implicarles la incorporación al sistema social y que conlleve una situación de cambio que no contemplan. Por ello, el planteamiento de baja exigencia supone el acercamiento desde la cobertura básica para promover no sólo la mejora en condiciones de alimentación, higiene y descanso, sino ofrecer una alternativa a la permanencia en la calle y a minimizar la situación de riesgo.

Pero también tiene que darse la oportunidad de contar con un nivel de atención primaria, como garantía de derechos y como posibilidad para poder contemplar la situación de la persona globalmente, teniendo en cuenta sus necesidades, y poder elaborar itinerarios que minimicen la cronificación



# Los modelos de intervención social con las personas sin hogar

<b>Precontemplación</b>	<i>Las personas manifiestan no querer cambiar su conducta o situación en la actualidad ni en los seis meses siguientes.</i>
<b>Contemplación</b>	Las personas son conscientes de la existencia de un problema o situación no deseada pero no se comprometen a iniciar acciones orientadas a cambiar.
<b>Preparación</b>	En esta fase la persona ha identificado la dificultad y ha elaborado un plan de acción para afrontarla y cambiar su situación.
<b>Acción</b>	Es la etapa en la que la persona realiza los cambios para modificar su comportamiento con el fin de superar sus problemas y cambiar su situación. Se plantea que los cambios operados en esta fase deben mantenerse al menos seis meses para considerarse que se está en este estadio.
<b>Mantenimiento</b>	Cuando los cambios dados en la fase anterior se mantienen más de seis meses.
<b>Recaída</b>	Se incluye dentro de un proceso, se define como “ <i>el hecho o instancia de reincidir, empeorar o regresar</i> ” (Marlatt, 1993). Esta definición sugiere que la recaída no tiene por qué ser un acto finalista, sino un paso más en el proceso de cambio.

Tabla 1. Los estadios presentes en el modelo transteórico del cambio. Fuente: Tabla de elaboración propia a partir de Prochaska y DiClemente (1984), Miller y Rollnick (1991)

de la exclusión. La baja exigencia condiciona los aspectos (RIOD, 2018):

- Normas: las normas deben ser las mínimas necesarias para una convivencia en un centro de alojamiento colectivo. En este caso es fundamental la tarea de mediación y la vinculación para resolver los conflictos convivenciales de una forma constructiva, educativa y no sancionadora.
  - Objetivos: los objetivos que se plantean deben adaptarse a las condiciones personales y sociales de sus usuarios/as. Al delimitar los requisitos de acceso a un perfil de atención especialmente deteriorado y por ende vulnerable, el plan de trabajo que se marcará con los mismos deberá ajustarse a las condiciones actuales de la persona usuaria.
  - Tiempo de estancia: en los recursos sociales se da primacía al cumplimiento del plan de trabajo individual marcado con las personas usuarias, condicionando, en gran medida, el tiempo de la duración de la prestación con su cumplimiento. En los recursos de baja exigencia se debe flexibilizar esta premisa y dar primacía a la protección de la persona usuaria y a la reducción del daño.
- La reducción del daño plantea así mismo un modelo de trabajo basado en la coordinación entre los recursos sanitarios y sociales, y entre los/as profesionales de los distintos servicios de atención a personas sin hogar que prestan la asistencia directa. Esta labor conjunta debe aunar esfuerzos dirigidos a promover estrategias de intervención con un planteamiento de objetivos concretos cen-



## Models of social intervention with the homeless

trados en la toma de conciencia de la problemática por la propia persona y en generar ambivalencia que le empuje a modificar su patrón de vida para mejorar su situación. Por ello, la reducción del daño se contempla y acepta como metodología de intervención desde la óptica de cobertura de necesidades básicas y protección personal, sin renunciar a trabajar por el cambio junto a la persona usuaria.

### 3.5.- Modelo Outreach

Este modelo también ha sido denominado modelo de búsqueda activa (Winchester y Lloyd, 2002), ofrece herramientas de intervención específicas para el acercamiento de los/as profesionales a las personas usuarias o personas afectadas por situaciones que precisan de una intervención de emer-

gencia. A través de este modelo, el profesional sale al encuentro de la persona, en vez de adoptar la actitud de espera para recibir visita o demanda expresa del usuario. Esta aproximación o acción de acercamiento por parte del profesional facilita que la relación de ayuda que se establezca se forje sobre la horizontalidad y la cercanía.

Esta metodología se aplica especialmente desde los equipos técnicos que desarrollan su actividad en la vía pública (Unidades Móviles de Acercamiento), pero también desde dentro de los centros de atención a personas sin hogar, como proceso de acercamiento y acogida a la persona en busca de una mayor vinculación y adherencia a los mismos. El modelo propuesto por Levy (1998) se desarrolla en una serie de fases (ilustración 3).

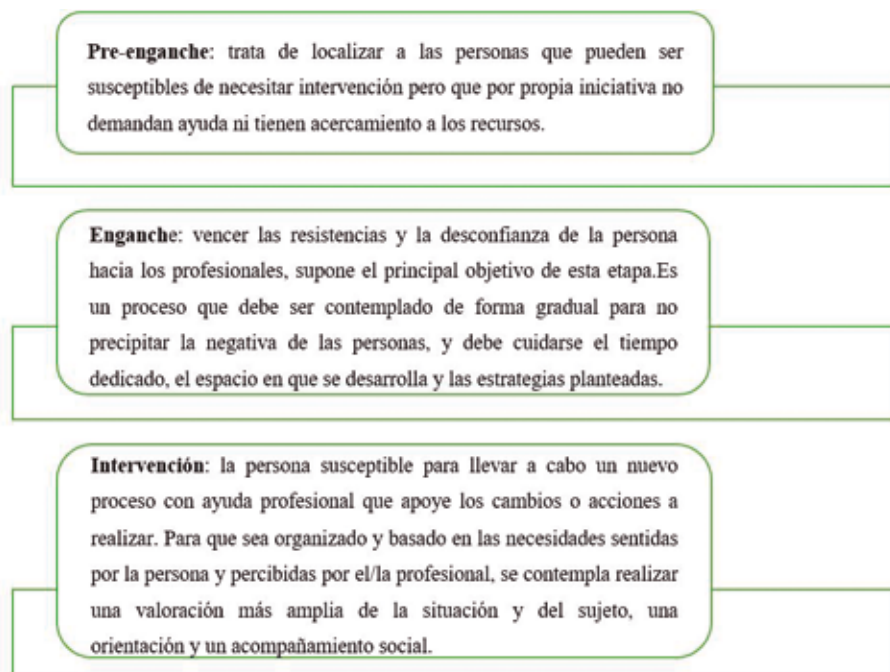


Ilustración 3. Fases en el modelo Outreach. Fuente: elaboración propia a partir de Morse, Calsyn, Miller et al., (1996)

## Los modelos de intervención social con las personas sin hogar

### 3.6.- Modelo Promoción de la Resiliencia

Tenemos en cuenta la definición de resiliencia como *“la capacidad para recuperarse y mantener una conducta adaptativa después del abandono o la incapacidad inicial al darse un evento estresante”* (Garmezy, 1991). Abordar un modelo de promoción de la resiliencia es considerar que la persona es capaz de normalizar su vida aun cuando se desarrolla en una situación de riesgo o exclusión. Sin embargo, apostar por ello y apoyar a la persona a conseguir esta meta, conlleva tener en cuenta los factores del entorno que dificultan o posibilitan que la persona, utilizando sus propias habilidades y estrategias, obtenga unos resultados más o menos satisfactorios y óptimos. La situación de sinhogarismo de las personas con las que se interviene hace que debamos plantearnos desde un enfoque sistémico la promoción de la resiliencia de la persona, en el que los factores externos son determinantes, sobre todo en aquellas situaciones estructurales y continuas con la inaccesibilidad a una vivienda como eje vertebrador.

Para promover estrategias de resiliencia, en servicios de atención a personas sin hogar como el SIAPSH se sigue el planteamiento de Stefan Vanistendael (2002), que parte de la estructura de “casita” para de forma ordenada desde sus pilares hasta la chimenea se vayan teniendo en cuenta los dominios de intervención potencial para construir, mantener o restablecer la resiliencia. Se parte de que las necesidades físicas básicas están cubiertas para avanzar hacia los siguientes estadios. Los pilares son representados por las redes informales que permiten sostener las relaciones necesarias de soporte y afecto. A continuación, se sitúa la capacidad de dar sentido al proyecto vital y su construcción que permite marcar objetivos de futuro. Se base en

tres estrategias de adaptación positiva que son la autoestima, las aptitudes y competencias, y el humor. El tejado de la casa lo forman otras experiencias que puedan contribuir a la resiliencia. Y por último señala el amor, representado en la chimenea, que se entiende como el reconocimiento del otro.

### 3.7.- Modelo de Promoción de la empleabilidad.

La realización de una actividad ocupacional, en un escenario que reproduce lo más posible un entorno laboral normalizado, permite a la persona el desarrollo de hábitos, destrezas y habilidades necesarias para su posterior integración laboral. Se trata de establecer un proceso para que sea capaz de controlar la propia conducta ocupacional, creciendo, por tanto, la autoestima y la percepción de autonomía en las decisiones, aportando dimensiones motivacionales para intentar nuevas actuaciones. Además, esto produce una tendencia a que el control conseguido en una determinada área tienda a regular otras.

El desarrollo de competencias personales relacionadas con las capacidades de la persona para desarrollar una actividad se basa en el modelo de competencia social de Gumpel (1989) centrado en aprender a decidir qué habilidad utilizar y a ejecutarla correctamente (va más allá del aprendizaje de habilidades). Abarca las áreas de habilidades de descodificación, de decisión, de ejecución, de monitorización personal, juicios ambientales y estructuras cognitivas. Tenemos en cuenta que algunas habilidades es necesario trabajarlas desde el modelo o entrenamiento para que sean adaptadas a nuevas situaciones. Los procesos de orientación profesional abordarán las dimensiones que se indican en la Tabla 2.

## Models of social intervention with the homeless

<b>Procesos para el conocimiento del entorno ocupacional y formativo-laboral</b>	Facilitar el acceso a información actual del funcionamiento del mercado laboral, así como el desarrollo de habilidades para el logro de manera independiente.
<b>Desarrollo de intereses personales</b>	Las personas sin hogar deben ir identificando ocupaciones y posibilidades laborales que le producen satisfacción personal, potenciando el cambio de los elementos motivacionales en el funcionamiento diario para el incremento del bienestar y las posibilidades reales de inserción.
<b>Potenciación de la madurez ocupacional</b>	Proceso de acercamiento al entorno formativo-laboral ajustado a los valores y preferencias laborales manifestadas por la persona en función de las propias aptitudes, actitudes y oportunidades comunitarias.
<b>Desarrollo de competencias profesionales</b>	Se refieren al proceso de integración del desempeño con relación a una actividad productiva determinada, con el fin de ir logrando un ajuste en relación con las demandas de las organizaciones laborales actuales.
<b>Expectativas laborales y motivación hacia el empleo</b>	Implica el desarrollo de una actitud positiva y predisposición para valorar diferentes tipos de profesiones y características para la inserción, promoviendo la acción que permita la experimentación y el desarrollo.

Tabla 2. Los procesos de orientación profesional. Fuente: elaboración propia a partir de Gumpel (1989)

### 3.8.- Programa de Desarrollo Individualizado

A partir fundamentalmente de la experiencia y la sistematización de la práctica profesional en el SIAPSH se desarrolla el Programa de Desarrollo Individualizado (Grupo5, 2015) convirtiéndose en una alternativa de intervención viable para promover la solución de determinadas dificultades a nivel social, laboral, económico, formativo, de salud, etc. Es una manera sistemática de abordar el desarrollo integral de las personas usuarias desde una perspectiva biopsicosocial y va en la línea de la recuperación del deterioro de la persona en las distintas dimensiones y en la superación de determinadas circunstancias de vulnerabilidad.

Se trata de un instrumento metodológico que se emplea para la planificación multidimensional dirigido a la inserción a distintos niveles de las personas usuarias del Centro Municipal de Acogida de Santa Cruz de Tenerife. Se parte de las habilidades y recursos personales del individuo, así como también de ciertas capacidades individuales como la resiliencia.

Los objetivos planteados en cada proyecto personal deben ser medibles, específicos, alcanzables, realistas y temporalizados. Es preciso que cumplan todas estas características para alcanzar una mejor eficiencia del Programa de Desarrollo Individualizado (a partir de ahora PDI). Del mismo modo se debe analizar el contexto en la que se

## Los modelos de intervención social con las personas sin hogar

encuentra la persona y qué posibilidades existen para llegar a la situación deseada. Por este motivo, en este instrumento se recogen las capacidades y las carencias existentes desde la perspectiva personal, social y familiar, diseñándose un plan de actuación basado en el entrenamiento de habilidades que faciliten la integración, permitiendo realizar un seguimiento de las actividades individuales y grupales, tendentes a alcanzar los objetivos definidos.

El PDI es un programa “vivo”, puesto que este instrumento tiene presente que la realidad y situación de las personas es cambiante y va adaptándose y reajustando los objetivos a lo largo de todo el proceso. Asimismo, contempla determinadas metas que pueden ser objetivos intermedios, operativos, de proceso y, por supuesto, el objetivo último. A lo largo del proceso que se llevará a cabo para la consecución de las metas propuestas pueden darse algunos obstáculos o barreras que dificulten su logro, por lo que hay que tener presente la existencia de estas dificultades y la necesidad de buscar estrategias para superarlas, pudiéndose valorar en cada momento la necesidad de modificar objetivos, acciones o tareas para la consecución de los mismo.

El programa de PDI sustenta la intervención en los siguientes valores:

- Sistematizado y estructurado porque contempla un conjunto organizado de elementos que siguen una secuencia lógica para facilitar el proceso de intervención.
- Interdisciplinar puesto que se requiere de un equipo compuesto por distintos perfiles profesionales que se interrelacionan entre sí debido a las necesidades multidimensionales que presenta la persona.

- Flexible, adaptado e individualizado debido a que se adecúa a las necesidades particulares y las circunstancias concretas de cada individuo.
- Inclusivo ya que se adapta a otros procesos de intervención paralelos y/o complementarios que se estén prestando a la persona por parte de otros servicios, recursos u organizaciones.
- Abierto y participativo porque ofrece un marco global de actuación, que requiere que la persona tome un papel activo en su proceso de intervención, así como también que se establezcan propuestas y acciones desde la perspectiva colaborativa y que sean consensuadas entre el equipo técnico y la persona usuaria.

Se han detectado y categorizado distintos perfiles de PDI, en función de las capacidades, habilidades y necesidades observadas y diagnosticadas en la persona usuaria. Dichas modalidades son las reflejadas en la tabla 3.

## 4. Conclusiones y discusión

El sinhogarismo es una de las formas más extremas de exclusión social y tiene un remarcado carácter multifactorial, lo que hace que sea indispensable que exista un modelo integral de atención a las personas sin hogar dirigido a atender las diferentes realidades. Se trata de un fenómeno sumamente complejo donde confluyen múltiples factores de riesgo a nivel individual y estructural, es multidimensional y dinámico, requiriendo que los planes de intervención se prolonguen en el tiempo. Se trata de un proceso que abarca distintas dimensiones y que lleva aparejada la vulneración

## Models of social intervention with the homeless

NIVEL PDI	CARACTERÍSTICAS
Alto Umbral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación para el cambio.</li> <li>- Búsqueda activa de empleo (inserción); no problemática añadida que impida una incorporación a un itinerario de inserción sociolaboral.</li> <li>- Seguimiento profesional de apoyo para otro recurso.</li> <li>- Proceso de intervención social a corto-medio plazo.</li> </ul>
Medio Umbral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación para el cambio.</li> <li>- Sin preparación para iniciar un proceso de inserción laboral, por lo que requiere una formación inicial reglada o informal.</li> <li>- Asunción de compromiso para iniciar procesos de rehabilitación relacionada con procesos adictivos.</li> <li>- Con seguimiento y tratamiento en el área de salud mental.</li> <li>- Otras situaciones que se determinen por la mesa de valoración y estén argumentados técnicamente.</li> </ul>
Bajo Umbral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación para el cambio.</li> <li>- Posibilidad de generar vínculo de confianza para aumentar objetivos de intervención.</li> <li>- Estar en espera de iniciar tratamiento de desintoxicación o deshabituación.</li> </ul>

Tabla 3. Características de los niveles PDI. Fuente: elaboración propia a partir del documento inédito del programa PDI.

de un conjunto de derechos sociales que propician la necesidad, por parte de los equipos técnicos de intervención, de aplicar metodologías de intervención específicas de acuerdo con las necesidades detectadas y las características individualizadas (casos, reducción de daños, resiliencia, calidad de vida, outreach, etc.). Esta realidad induce al desarrollo de nuevos modelos específicos para la atención de las personas sin hogar y concretamente en el Servicio Integral de Atención a las Personas Sin Hogar, surgen ejemplos como es el caso del programa de Proyecto Desarrollo Individualizado y los planes de desarrollo individualizado que se ejecutan por los equipos de intervención en calle.

Estamos ante una compleja realidad que necesita ser abordada por profesionales con conoci-

mientos, competencias, experiencias y vocación; siendo estas algunas de las cualidades que deben poseer para que los procesos de intervención sean afrontados con la mayor eficacia posible. Los/as profesionales participan en los procesos de intervención social facilitando a la persona usuaria la toma de decisiones en su vida diaria y orientando en la búsqueda de alternativas ante los problemas que se le vayan presentando. De igual modo, para el cumplimiento de esta realidad, es importante que, en la sistematización de la práctica diaria, el diagnóstico social y la evaluación continuada de los casos jueguen un papel destacado. El diagnóstico representa un apartado en la metodología a partir del cual se diseñan los objetivos y se planifica el plan de intervención consensuado con la persona usuaria.

## Los modelos de intervención social con las personas sin hogar

Por ello, es muy importante ser conscientes de que el diagnóstico social es una necesidad y responsabilidad de los y las trabajadoras sociales, pues sustentado en los conocimientos prácticos y teóricos, garantizará una intervención objetiva, eficaz y ajustada a cada una de las realidades que se presentan. En consecuencia, los y las trabajadoras sociales son conocedoras del contexto al que se enfrentan y utilizan cotidianamente modelos de intervención social adaptados a las circunstancias de cada situación, constituyendo una fuente de conocimiento emisora de datos para el presente estudio.

En varias ocasiones se ha destacado el carácter multidimensional del sinhogarismo, encuadrado en un contexto dinámico y heterogéneo que hace primordial, para su abordaje, la existencia de diferentes servicios con equipos multidisciplinares para atender las demandas y circunstancias.

En el Servicio Integral de Atención a las Personas Sin Hogar se cuenta con un equipo multidisciplinar extenso que permite llevar a cabo una intervención holística contemplando todas las dimensiones que están presentes en cada uno de los procesos que se desarrollan en el centro. Pero, sin embargo, nunca es suficiente dicha amalgama de disciplinas de lo social para conseguir actuar con garantías suficientes en todos los objetivos que se plantean y las problemáticas que van surgiendo, pasando a ser fundamental y necesario el trabajo en red con los recursos del entorno. La obtención de una mayor eficacia y la consecución de los objetivos en el mayor porcentaje posible pasa porque otros ámbitos de especialidad (recursos sanitarios, recursos jurídicos, recursos formativos, etc.) juegan un papel activo en los planes de intervención que se desarrollan.

Para abordar la intervención con las personas sin hogar con las máximas garantías posibles y aplicar aquellos modelos de intervención que mejor se ajusten en cada circunstancia, es importante conocer el contexto sociopolítico en el cual se desarrolla la práctica profesional, existiendo algunos elementos claves. Desde esta óptica se trata de un colectivo altamente invisibilizado, al que no se le ha dado la importancia necesaria en los diferentes estamentos de la sociedad y que no ha captado el interés del mundo científico. Por ello, los y las trabajadores/as sociales, así como todas las entidades implicadas a todos los niveles, deben forzar la implicación de la opinión pública, los medios de comunicación y el sector empresarial para revertir esta situación. No se presta una atención específica a la realidad de las personas sin hogar y se trata como una problemática generalizada dentro de la exclusión. Igualmente, no se asume desde los servicios sociales especializados y se encuentra supeditado a la sostenibilidad e implicación de las administraciones públicas y a la acción que se desarrolla desde las entidades del tercer sector. Persiste una importante dificultad en la respuesta de la red de atención, careciendo de mecanismos adecuados de coordinación, definición específica de funciones y competencias, espacios de encuentro y adecuada convergencia de los diferentes sistemas públicos. Por ello es transcendental que los/as profesionales del ámbito social sistematizen la práctica profesional e investiguen desde su posición aventajada y cercana a esta realidad, permitiendo crear un cuerpo teórico y de conocimiento que permita mejorar la intervención y seguir avanzando en las buenas prácticas profesionales y eficiencia. Deben otorgar a la persona usuaria el protagonismo de su proceso de intervención social, incorporando sus conocimientos, expectativas, habilidades, herramientas, etc.

## Models of social intervention with the homeless

El desarrollo de la práctica profesional dentro de un contexto en permanente fluctuación pone de manifiesto la necesidad de contemplar todos los modelos e ir adaptándolos en función de la evolución del colectivo. Es posible utilizar más de un modelo de acuerdo con la realidad de la persona con la que se interviene, aplicando en cada momento los más apropiados para determinadas circunstancias y perfiles y siendo conscientes que dicho dinamismo de la realidad provoca que el mismo modelo no se aplica de la misma manera al 100% en dos casos. De igual modo, es importante destacar que a veces los modelos pueden funcionar como un metamodelo, es decir, que por ejemplo podemos empezar con un modelo de reducción de daños para continuar con uno de resiliencia y finalizar con el de gestión de casos.

Los modelos son esenciales pues suponen un mapa por el que guiar la intervención profesional, permite hablar y entendernos en los mismos códigos en el ámbito profesional, unificar criterios y garantizar en cierta medida la eficiencia en la intervención.

El SIAPSH, al disponer de una posición privilegiada para observar de manera continuada; comprender las realidades de las personas sin hogar; detectar los cambios y transformaciones que van surgiendo en el contexto; disponer de un equipo profesional diverso y especializado en la atención del colectivo; contar con procesos de intervención, técnicas e instrumentos propios, ha podido desarrollar sus modelos de intervención como sería el contemplado dentro del Programa de Desarrollo Individualizado. Seguramente, a lo largo de los próximos años se irán redefiniendo y terminando de configurar dichos modelos de intervención, pudiendo aplicarse de manera específica en un futuro a la vez que se va evaluando

su eficacia y haciendo los ajustes que se requieren en función del carácter estructural, heterogéneo, cambien, multifactorial y multidimensional del sinhogarismo.

En definitiva, y a pesar de las dificultades y limitaciones para atender al colectivo, se proporciona una atención ajustada, que se sustenta en determinados elementos básicos como la justicia social y la vocación; en un contexto profesional en el cual se desarrolla un modelo integral de atención a las personas sin hogar, destacando que la resiliencia, la capacidad de lucha y perseverancia, sumado a la adaptabilidad, son habilidades notorias y observadas en la mayoría de las personas sin hogar.



### BIBLIOGRAFÍA

- Avramov, D. (1995). *Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s*. FEANTSA.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (30 de julio de 2014). Proyecto de reglamento de régimen interior del Centro Municipal de Acogida en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, a efectos de aprobación. BOE (101), 18638-18653.
- Cabrera, P. J. (1998). *Huéspedes del aire: sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Universidad Pontificia.
- Cabrera, P., Rubio, M., y Blasco, J. (2009). *¿Quién duerme en la calle? Una investigación social y ciudadana*. Fundación Caixa Catalunya.
- Cabrera, P., y Rubio, M. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración* (75), 51-74.
- European Observatory on national policies to combat social exclusion, Towards and Europe of the solidarities. Intensifying the fight against social exclusion and promoting the integration. 1994.
- Garmezy, N. (1991) Resiliency and Vulnerability to Adverse Developmental Outcomes Associated with Poverty. *American Behavioral Scientist*, 34, 416-430.
- Gobierno de Canarias (2019). Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias. BOE, 141, 61699-61773.
- Grupo 5 (2015). *Proyecto de Desarrollo Individualizado del Servicio Integral de Atención a Personas Sin Hogar*. Santa Cruz de Tenerife.
- Gumpel, L. (1984). *Metaphor reexamined: A Non-Aristotelian Perspective*. Indiana University Press-Bloomington.
- Levy, J. 1998. Homeless outreach: a developmental model. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, vol. 22 (2), pág. 123-131.
- Marlatt, G. A. (1993). La prevención de recaídas en las conductas adictivas: Un enfoque de tratamiento cognitivo-conductual. En M. Casas y M. Gossop (Eds.), *Recaída y prevención de recaídas* (pp.137-160). Ediciones en Neurociencias.
- Miller, W.R. y Rollnick, S. (1991). *La entrevista motivacional. Preparar para el cambio de conductas adictivas*. Editorial Paidós.
- Morse, G. A., Calsyn, R. J., Miller, J., Rosenberg, P., West, L., y Gilliland, J. (1996). Outreach to homeless mentally ill people: Conceptual and clinical considerations. *Community Mental Health Journal*, 32(3), 261-274.
- RIOD (2018). La reducción de daños en la intervención con drogas: concepto y buenas prácticas. Red Iberoamericana de ONG que trabajan con drogas y adicciones.
- Sánchez Morales, Mª R. (2012). En los límites de la exclusión social: Las personas sin hogar en España. *Revista de Ciencias Sociales*. 7(2), 307-324.
- Sánchez-Álías, A. y Jiménez-Sánchez, M. (2013). Exclusión social: fundamentos teóricos y de la intervención. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 3(4), 133-156. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v3i4.952>
- Tezanos, J. F. (2009). *Juventud y exclusión social. Décimo Foro sobre Tendencias Sociales*. Editorial Sistema.
- Vanistendael, S. y Lecomte, J. (2002). *La felicidad es posible. Despertar en niños maltratados la confianza en sí mismos: construir la resiliencia*. Gedisa.
- Verdugo, M.A. y Schalock, R. L. (2003). *Cross-cultural Survey of QOL Indicators*. Instituto Universitario de Integración en la Comunidad. Facultad de Psicología Universidad de Salamanca.
- Viscarret Garro, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Editorial Alianza.
- Weil, M. (1985). "Key components in providing efficient and effective services". En: Weil M; y Karls, J. (eds). *Case Management in Human Service Practice*. Jossey-Bass.
- Weiner, B. (1972). *Theories of Motivation: From Mechanism to Cognition*. Markham.
- Winchester, R. y Lloyd, K. (2002). Outreach across the pond. *Community Care*, 4(02), 30-31.