



Informe de facilitación
del Proceso de Indagación.

**Plan INTEGRAL PARA PERSONAS
SIN HOGAR EN ZARAGOZA**

1 ■ ■ PRELIMINARES

El Área de Derechos Sociales manifestó en el Documento Base Hacia un Plan Integral para personas sin hogar en Zaragoza “la necesidad de poner a todos los actores sociales de la ciudad del ámbito del sinhogarismo en el escenario del diálogo, de la reflexión compartida, de la búsqueda de objetivos comunes”. Estas razones nos llevaron a proponer la celebración de una serie de mesas de trabajo, como espacios de encuentro, diálogo, reflexión y consenso entre la diversidad de actores sociales que, en nuestra ciudad, trabajan en pro de las personas sin hogar.

El proceso de indagación que se presenta a continuación pretende recoger, de la manera más amplia posible, las distintas visiones y aportaciones de organizaciones y personas implicadas en la intervención del fenómeno de sinhogarismo en la capital aragonesa.

En el momento de abordar el diseño de participación, nos encontramos en etapas tempranas del Plan integral. Hasta entonces se habían recogido voces puntuales y claves de actores que, junto al propio departamento promotor, había supuesto la elaboración del Documento Base en verano de 2017. Éste realiza un diagnóstico y establece unas orientaciones y líneas de acción de carácter amplio que definen el modelo a desarrollar en el futuro Plan Integral. Quedan sin definir posiciones más concretas sobre las que trabajar con los actores del fenómeno del sinhogarismo.

Esta situación preliminar domina el diseño del proceso participativo, enfocándolo a un proceso de indagación flexible, teniendo en cuenta la diversidad de actores, y abierto a las situaciones que puedan aparecer a lo largo de su desarrollo.

2. PUNTO DE PARTIDA

Nuestra hipótesis inicial, partiendo de estas premisas, versa sobre la necesidad de crear, enriquecer y validar el Documento Base ya elaborado, teniendo en cuenta las opiniones de algunos actores clave.

Se establecen espacios que enriquezcan los enfoques de partida, desarrollen alguno de los aspectos o líneas de futuro establecidas y definan el posicionamiento de las entidades y profesionales en el nuevo modelo propuesto a nivel técnico, conceptual y estructural en el Plan Integral.

La metodología propuesta se desarrolla en torno a mesas de trabajo de actores, agrupados por sectores en sesiones únicas.

A lo largo de diversas sesiones se recogen de manera ágil las aportaciones de los distintos actores implicados en el fenómeno, para obtener una visión lo más amplia y profunda posible tanto de la situación actual, como de las propuestas de intervención desde el nuevo plan a implementar.

El proceso se inicia con esta Presentación pública del documento base Hacia un Plan Integral para personas sin hogar en Zaragoza, con especial atención a sus principios orientadores y las líneas de acción del Plan.

Se establecen siete grupos de interés o stakeholders, con los que a lo largo de varios meses se realizan sesiones de indagación, adaptando la metodología de facilitación a las características de cada grupo. Bajo las técnicas de gestión de inteligencia colectiva y participación creativa, se proponen dinámicas que atienden la eficacia en la recogida de ideas/información/aportaciones y el diálogo generativo desde la diversidad de actores. En estas sesiones se abordan los elementos más significativos del Documento Base, *Hacia un Plan Integral para personas sin hogar en Zaragoza* como punto de partida y propuesta desde el Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

El proceso mantiene un desarrollo en *espiral centrífuga*. Se parte de los grupos que conforman el núcleo de acción de las políticas de intervención de personas sin hogar (Equipo técnico del Albergue Municipal), llevando los resultados a los siguientes niveles de actores más “periféricos” de manera continua e incremental. Generando un proceso dinámico y vivo a lo largo de su progreso.



Esto permite, por un lado, establecer las aportaciones y los posicionamientos de los grupos de actores homogéneos desde su papel en el fenómeno, y generar transversalidad en los resultados al trasladar los diálogos y propuestas al resto de sesiones de los distintos niveles de participación.

Entendíamos que hacer sesiones con diversidad de actores distorsionaría los puntos de vista al predominar el de aquellos con niveles de conocimiento e implicación más elevado. De esta manera, garantizábamos una máxima expresión y aportación en todos los casos, sin por ello renunciar a la transmisión de conocimiento de unos niveles a otros.

En cuanto a la necesidad de flexibilidad para adaptarse a este proceso vivo, se ha atendido con el **diseño de una sesión base** que se adecuaba en cada uno de los escenarios de trabajo y a los actores participantes. Esto ha requerido de un trabajo continuado por parte del Equipo Coordinador del Proceso, recogiendo la sesión precedente, modificando la propuesta base a la siguiente sesión y trasladando a su vez los elementos surgidos dentro de la propia estructura de la sesión.

Atención aparte requiere el grupo de Usuarios cuya metodología se ha generado y probado a lo largo del proceso, contando con distintos profesionales municipales y de entidades afines. De esta manera, se ha validado la entrevista de diálogo como herramienta de participación llevadas a cabo en 33 ocasiones (usuarios). Mientras que el diálogo grupal prototipo en el Albergue Municipal ha demostrado su complejidad y la necesidad de un proceso más largo con el que no contamos, a pesar de generar expectativas de resultados interesantes.

3

CALENDARIO DE EVENTOS, MESAS DE TRABAJO Y PARTÍCIPES

Calendario definitivo

■ PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO BASE

Miércoles, 31 de enero, de 19 a 21h. Centro Joaquín Roncal

Conjunto de participantes del proceso.

■ ALBERGUE MUNICIPAL

Equipo técnico: viernes, 9 de febrero, de 9 a 12h, en la sala de la Biblioteca María Moliner y sesión de cierre el 27 de abril en el Centro de Historias.

Conjunto de trabajadores del Albergue: 19 de febrero, de 14 a 16 h. en el comedor del Albergue.

■ COORDINADORA DE CENTROS Y SERVICIOS PARA PERSONAS SIN HOGAR

Refugio, Parroquia del Carmen, Centro de día San Blas, San Antonio, San Vicente de Paúl, Cruz Blanca, La Caridad, Caritas, Cruz Roja.

Dos sesiones el 15 y 21 de febrero. Centro de Historias de 9 a 12 h. Sala Mirador.

■ TÉCNICOS DEL AYUNTAMIENTO: Servicios Sociales Comunitarios, Servicio de Igualdad, Servicios Sociales Especializados y Zaragoza Vivienda...

Jueves, 1 de marzo en Centro de Historias. Sala Mirador. 12 a 15 h.

■ RESPONSABLES POLÍTICOS DEL AYUNTAMIENTO: Grupos políticos del Ayuntamiento de Zaragoza.

7 de marzo a las 9 h.

■ RESPONSABLES TÉCNICOS DEL AYUNTAMIENTO

Policía Local, Salud Pública, Vivienda, Infraestructuras, Participación ciudadana y Servicios Sociales. 7 de marzo a las 11 h. Ayuntamiento de Zaragoza.

■ TÉCNICOS DE OTRAS ADMINISTRACIONES Y ONGS

15 de marzo en Centro de Historias. Sala Mirador. 12 a 15 h.

■ USUARIOS

En los meses de febrero y marzo se realizarán *Entrevistas grupales/diálogo*. Usuarios del Albergue y otros servicios participaron en un café diálogo de una hora de duración y se realizaron también *Entrevistas de diálogo individuales*.



Se comunica a los distintos grupos, mediante convocatoria por correo electrónico, la fecha y lugar de la sesión, así como la metodología específica y los temas a trabajar en la sesión correspondiente. Adjuntando la documentación y las consignas necesarias para su realización.

Correo de contacto / información del proceso: sinhogartparticipa@interrogante.net

El proceso se concibe de manera flexible, abierta a las incorporaciones y modificaciones que sean necesarias para cumplir con el objetivo preliminar de recoger todas las aportaciones significativas de este fenómeno social.

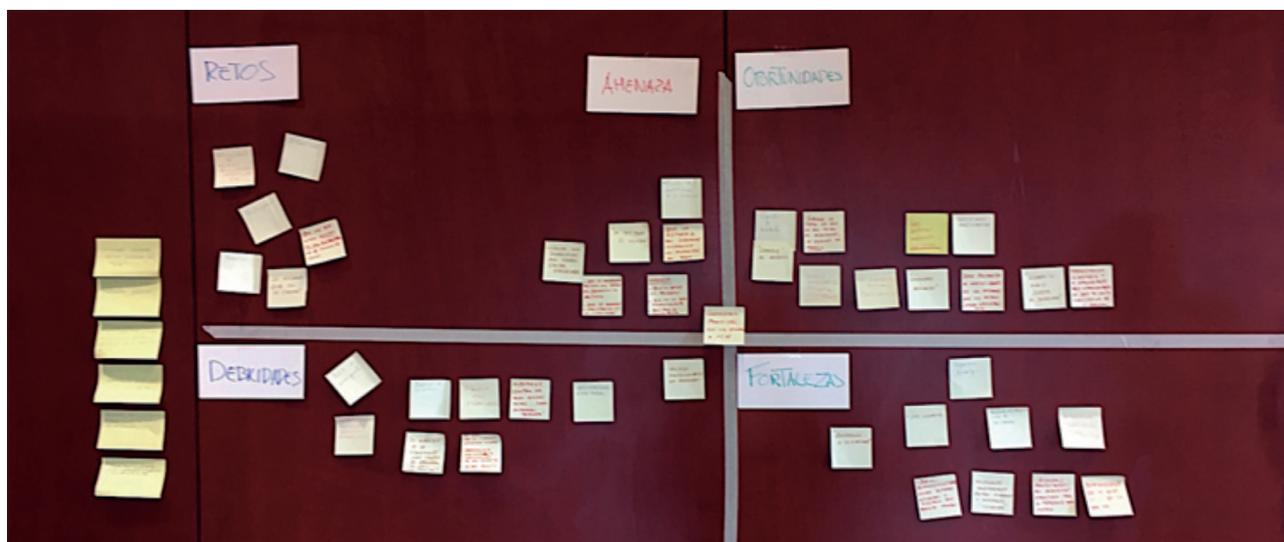
Implementación

- También ha sido necesaria cierta flexibilidad a la hora de mantener las fechas marcadas en inicio y en la difusión de la información de las sesiones.
- Fue necesario cambiar la fecha de convocatoria de los técnicos de “Otras Administraciones y ONGs”, por problemas de agenda, aunque se realizó con bastante anticipación y antes de convocar oficialmente.
- La sesión de cierre con el Equipo Técnico del Albergue se retrasó al mes de abril, al alargarse el proceso de indagación y la necesidad de sistematizar las aportaciones con el objetivo de trasladar las conclusiones a dicha sesión de trabajo.
- La intención de trasladar los elementos clave surgidos en una sesión, a la siguiente, ha requerido una preparación de las jornadas con tiempos muy ajustados y no ha admitido el desarrollo de un trabajo previo de los participantes, tal y como demandaban. Si bien es cierto que el propio diseño del proceso de indagación estaba orientado, desde el inicio, al trabajo directo en la sala, descartando esta posibilidad.
- La puesta en marcha de las entrevistas individuales se ha alargado más de lo previsto en un principio, fundamentalmente por la necesidad de validación antes de proponerlas en la Coordinadora de Recursos y Servicios de personas sin hogar. Si bien, creemos que ha merecido la pena y ha posibilitado una acogida mayor. También se han alargado los plazos de entrega consecuentemente.

4. PUESTA EN VALOR

Desde la apreciación del Equipo Coordinador destacamos cinco elementos claves alcanzados en el proceso de indagación:

1. Motivación. Ha resultado una experiencia motivadora para todos los participantes. Por un lado, en la **valoración positiva de la generación de un Plan Integral** para personas sin hogar, por lo que de compromiso se le atribuye al Ayuntamiento. Por otro, por lo que supone para estas entidades y personas **compartir escenarios conjuntos de diálogo y encuentro**. Y, por último, por la ilusión y expectativas que supone este **momento de nuevo impulso e innovación** ante una realidad cambiante de un fenómeno presente desde hace décadas en nuestra ciudad.
2. Más allá de resultados concretos, que se abordarán en la evaluación general de las sesiones, entendemos que el proceso de indagación ha proporcionado, al Departamento de Servicios Sociales Especializados, una información muy valiosa sobre las **posiciones, resistencias, estructuras, relaciones**, etc., de los distintos actores implicados, tanto entidades, como profesionales y demás. Creemos que esta información, de tenerse en cuenta, puede facilitar en gran medida la toma de decisiones, definición de políticas, y la implementación-integración posterior del modelo de intervención del Plan Integral propuesto desde el Ayuntamiento.



3. La sensibilización y visibilización actualizada del fenómeno de personas sin hogar y su realidad más allá de los actores más cercanos. A falta de la realización de las Jornadas de Retorno, con gran repercusión a este respecto.
4. Podemos destacar una doble vertiente en cuanto a la participación de los usuarios o personas sin hogar a lo largo de las sesiones
 - El proceso ha servido para proporcionar un espacio de calidad donde **centrar la atención en las personas sin hogar**, como pretende el Plan Integral, también para los profesionales y voluntarios que intervienen con ellos, pero con la lógica habitual que supone el trabajo cotidiano en sus entidades. Focalizando la mirada hacia ellos y no tanto hacia los servicios que se prestan.
 - La propia entrevista de diálogo no ha estado orientada tanto en recoger datos o información para una intervención posterior o canalización hacia recursos y servicios, sino que ha intentado servir como altavoz y herramienta de escucha amplia que abarque a la persona global y no sólo su perfil como sin hogar. Este hecho ha sido reconocido y valorado por parte de los usuarios que han realizado las entrevistas, modificando también el enfoque de sí mismos dentro del fenómeno. Estimamos que puede aportar elementos valiosos en el nuevo modelo que se pretende generar.
5. Se han **identificado los aspectos clave**, que es necesario desarrollar desde el Servicio del Ayuntamiento, en una siguiente fase. Se trata de elementos que se han destacado a la hora de avanzar y concretar el Plan Integral. Aunque también, ha aflorado la necesidad de que se defina y conocer los siguientes pasos en la elaboración y aprobación del Plan Integral.



5. EVALUACIÓN

5. 1. PARTICIPANTES

El proceso de indagación ha sido acogido con mucho interés por parte de los distintos grupos de actores personas sin hogar. Con una alta asistencia de los convocados.

Han sido **121 personas únicas** (139 asistentes) las que han participado en las 10 sesiones programadas y a través de las entrevistas de usuarios.

La participación, dentro de las sesiones, se ha estructurado en torno a pequeños grupos que reflexionaban sobre un aspecto durante un tiempo limitado. Formados con distintas personas que rotaban a cada nuevo tema, lo que permitía un trabajo más profundo, pero de todos con todos y amplificar las aportaciones. A lo largo de todo el proceso se han generado **41 subgrupos** de trabajo, lo que ha maximizado la participación.

El interés elevado de los participantes ha proporcionado una dinámica de trabajo intensa, con un diálogo generativo de ideas más allá del debate o posicionamiento. Interés por escuchar lo que los demás aportaban y enfocados en enriquecer lo que de allí surgía. El objetivo claro era sumar y crear el mejor Plan posible.



5. 2. EXPECTATIVAS

1. MÁS TIEMPO DE DEDICACIÓN A ESTE PROCESO

Una de las ideas presentes en todo el proceso ha sido participar de una manera más profunda sobre un Plan con mayor definición y por tanto más dedicación en cuanto a tiempo o de número de sesiones.

2. MAYOR PROFUNDIDAD EN LOS CONTENIDOS CON UN DOCUMENTO MÁS A TIERRA

3. CONCRETO Y PRÁCTICO

Se ha manifestado recurrentemente el interés en que el Plan Integral tenga un impacto real en las necesidades de las personas sin hogar. Y que, por tanto, esté conectado directamente con la realidad de estas personas y sus necesidades.

4. Se esperaba que, en este proceso, **SE CONCRETARAN MEDIDAS, RECURSOS Y CRITERIOS QUE INCIDIERA EN LA PRÁCTICA DE LA ATENCIÓN** En mayor medida en los actores más cercanos al fenómeno.

5. UNIFICAR Y COORDINAR ESFUERZOS

La coordinación de recursos e intervenciones ha estado muy presente en todas las sesiones de trabajo. Así como la necesidad de compartir criterios, metodologías, etc en la atención directa y en la organización, recursos, etc.

6. ESCUCHAR A LOS DEMÁS

Se ha querido aprovechar las sesiones a modo de foro donde escuchar a los demás actores y poder mostrar su visión profesional y de entidades.

7. CONOCER, APRENDER E INFORMARSE “NUEVO ENFOQUE”

Los asistentes han querido conocer, aprender e informarse sobre el “nuevo enfoque” de la atención a personas sin hogar. Las entidades más cercanas al fenómeno se han centrado en mayor medida en recoger y compartir la intervención centrada en la persona. Mientras que las entidades de atención periférica a las personas sin hogar, han querido conocer cómo se trabaja y como es la realidad en dicha atención.

8. APORTAR MI VISIÓN

En todo caso, se ha apreciado la intención de poder aportar su punto de vista desde su labor profesional y su entidad.

5. 3. DIFICULTADES

La mayor dificultad que se ha presentado ha sido **reorientar la expectativa** que traían los participantes **de concreción del Plan** y por ende la perspectiva de un proceso participativo al uso con mayor debate. En este sentido, la presentación de la sesión ha estado centrada en la clarificación de los objetivos del proceso y su concepción desde el equipo coordinador.

Otro elemento muy presente en las sesiones, ha sido la duda sobre la **utilidad de las aportaciones y el desconocimiento de fases posteriores**. Esto generaba incertidumbre y cierta desconfianza sobre las intenciones de los organizadores. Aunque, también es cierto, que el interés ha superado dicha dificultad en el momento de puesta en marcha de las dinámicas.

5. 4. METODOLOGÍA

Con la citada expectativa de un espacio de debate, puesta sobre la mesa en cada sesión, la metodología a utilizar debía tener en cuenta un **espacio de aterrizaje y clarificación**, que se daba al principio de cada jornada. La matriz de información pretendía una aportación directa y rápida de todos los participantes, y a su vez, una aproximación a la metodología de indagación de la sesión. Facilitando una adaptación/aceptación rápida y una comprensión del modelo de aportaciones a realizar.

El **espacio de diálogo generativo** ha facilitado el trabajo y la interrelación diversa entre las entidades y profesionales menos afines en cada grupo. Estas dinámicas han multiplicado la labor de indagación desde distintos enfoques y generado mayor información en lo que denominamos inteligencia colectiva eficaz.

La valoración de la metodología **ha sido positiva** en todos los casos. Las mejoras propuestas se han centrado en la **falta de tiempo** para profundizar en unos temas numerosos y complejos.

Continuidad de sesiones. Hilo conductor

El diseño del proceso de indagación, como se tenía previsto, tuvo en cuenta la relación de los distintos actores entre sesiones. La estructuración en espiral del proceso se ha iniciado en actores con mayor presencia o conocimiento más directo en la intervención de personas sin hogar, y se ha encaminado hacia aquellos con una relación más periférica o tangencial al fenómeno. Ha unificado perfiles en cada sesión, pero ha tenido en cuenta su relación conectando el trabajo realizado con la siguiente sesión. Generando un diálogo diferido que ha permitido centrar los temas desde el conocimiento y enriquecerlos con una visión complementaria.

Esta flexibilidad del propio proceso, definida de antemano, ha supuesto un reto al equipo coordinador desde el principio. La estructura espiral con su intención de trasladar la labor de una sesión a la siguiente y la adaptación al perfil de sus participantes en cada caso, ha resultado en un esfuerzo por parte del equipo, pero gratificante en los resultados obtenidos, al comprobar su **utilidad directa en cada sesión y verse reconocida en sus participantes**.



5.5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

- Se ha valorado muy positivamente **la oportunidad que ha supuesto la creación de espacios de encuentro** en torno a la problemática de las personas sin hogar. Todas las sesiones han valorado esta oportunidad, aunque también han supuesto que *“se han quedado con ganas”*.
- También se ha destacado **sensibilidad del Ayuntamiento** tanto para realizar un Plan integral de personas sin hogar, como para crear un proceso que cuente con todos los implicados.
- Es significativo la apreciación sobre el trabajo en equipo o en conjunto desde distintos roles de las sesiones. La idea de **trabajar en grupo/equipo** y de **trabajo productivo** ha estado presente también en todas las jornadas. Incluso en aquellas entidades que ya poseen espacios para ello.
- La **posibilidad de compartir** con otras entidades, profesionales, e incluso compañeros de trabajo, la labor que realizan su el día a día (métodos, recursos, conceptos, ideas, ...).
- En el lado contrario se demandaba, en varios casos, **una mayor información del Plan** y un **trabajo previo** de las cuestiones a desarrollar. Este aspecto tiene amplia relación con las expectativas de un proceso más tradicional inserto en la cultura de trabajo de las personas, que ya hemos definido en el apartado de Expectativas.

- A lo largo de todo el proceso, y en todas las mesas de trabajo, ha estado presente el **desconocimiento del recorrido completo hasta la aprobación del Plan Integral**, más allá de la Jornada de retorno del día 5 de junio, al no estar definido de inicio. Lo que ha provocado cierta incomodidad y ansiedad en los participantes, al ignorar si iban a tener otra oportunidad de participar en la elaboración de medidas más concretas que les afectan directamente en su labor y en su propia entidad. Y por tanto fundamentales para ellos.
- De hecho, **se ha echado en falta decisiones o posicionamiento institucional** que permitieran partir de una base sobre la que generar aportaciones a la hora de abordar algunos temas con mayor profundidad y definición.

5. 6. USUARIOS

Como mención especial hay que destacar la participación de las personas sin hogar en este proceso. Teniendo en cuenta la metodología adaptativa propuesta en todo el proceso, se realizó el diseño por un lado de una entrevista de diálogo individual y por otro de una grupal. Ambos trabajos se realizaron con dos técnicas del Albergue Municipal (su directora y la educadora social) en cuatro entrevistas y dos sesiones grupales.

En este sentido, se comprobó **el potencial de la entrevista individual**, por lo que se continuó en su puesta en práctica en el propio Albergue municipal y se trasladó la iniciativa a la Coordinadora como extensión en espacios análogos.

En cuanto a las sesiones grupales, se demostró que es necesario otro ritmo y tienen sentido en un recorrido más largo, que no es posible en el marco del proceso de indagación, ya que, para que surjan aportaciones significativas, es necesario de antemano, una conformación de grupo que en principio no se da en una única sesión.

Siete entidades han recogido la propuesta de entrevista y han llegado, a fecha de hoy, a **33 usuarios** directos.

La propuesta de entrevista, coherente con la metodología del proceso, se ha diseñado de manera flexible con el fin de adaptarse y resultar útil en diversas circunstancias, usuarios y entrevistadores. En este sentido, **se ha valorado positivamente por parte de usuarios y técnicos**, a pesar de estar acostumbrados a este tipo de herramientas en su labor habitual. El potencial de la herramienta reside en su propia amplitud, al posibilitar la expresión abierta del usuario y, por ende, la recogida de claves significativas y relatos coherentes. Entendemos que puede resultar clarificador el punto de vista aportado por los usuarios, con un enfoque diferenciado del resto del proceso.

5. 7. EL EQUIPO COORDINADOR

Pendiente de evaluación por parte del propio equipo.

6. ■ CONCLUSIONES ■ APORTACIONES EN EL ■ PROCESO DE INDAGACIÓN

En general se percibe una identificación con las líneas estratégicas establecidas en el Documento Base, incluso en actores no centrales en el fenómeno del sinhogarismo. Destacamos algunos elementos recurrentes o diferenciales que apreciamos como de interés, con un breve comentario a modo de aclaración.

El proceso de indagación ha resultado motivador en cuanto al gran interés manifestado por los distintos actores. Se han ido trasladando las aportaciones de una sesión a la siguiente produciéndose un diálogo “en diferido” entre los distintos ámbitos de acción. Pero se ha recibido con bastante coincidencia en el carácter general de las prioridades, líneas estratégicas y elementos más importantes.

ELEMENTOS DESTACADOS DE LAS SESIONES PARTICIPATIVAS:

■ Diagnóstico. Hay que tener en cuenta los datos del Refugio y el estudio de Cruz Roja

Se recogerán estos y otros estudios o datos que no se habían publicado a la redacción del Documento Base o no se conocían.

■ Equipo multidisciplinar coordinado, de casos, ...

Muy presente en todas las sesiones de indagación, se hacía referencia a distintos niveles y distintos equipos con funciones diversas.

■ Profesional de referencia/responsable

Se diferenciaron las dos figuras. Quedó en el aire su definición y delimitación dentro del concepto anterior.

■ Registro único, Centralización de datos, Base de datos

Surgió la necesidad de unificar, aunque no se definió claramente donde, quién y cómo.

■ Detección en el Trabajo de calle

El trabajo de calle aparece en todas las sesiones como necesario en la detección, mapeo y primer contacto en prevención. La necesidad de crear equipos de calle tanto en esta fase como en intervención, aunque aparecían como elementos distintos en varias ocasiones.

■ Papel del Ayuntamiento

El papel de la institución se aprecia como fundamental. Pero también surgen varias posibilidades en cuanto a definir sus atribuciones directas o delegadas. Es un elemento a profundizar.

■ Recursos del Sistema de atención. Reordenación, Coordinación, Mesa técnica, ...

En este sentido ha existido unanimidad en la necesidad de reorganización de recursos, la coordinación, aunque como en los anteriores casos falta establecer los equipos o estructuras que concreten su puesta en marcha.

■ Integralidad y transversalidad

El concepto de itinerario personalizado está directamente relacionado al del carácter integral de la intervención. Y desde ahí, la transversalidad de los servicios y recursos para adecuarse a dichos conceptos claves en el nuevo modelo de intervención. Sin embargo, la transversalidad se ha entendido como compleja desde el sistema actual y por ello se perfilan necesidades de coordinación, protocolos y sobre todo nuevos enfoques desde los distintos ámbitos y estructuras de atención.

■ Modelo de Albergue. Actualización vs. nuevo modelo

El Albergue ha estado muy presente en todas las sesiones. Con distintas propuestas en cuanto a su función dentro del sistema de atención a las personas sin hogar. Queda pendiente una mayor definición dentro del sistema global. En este sentido surgían propuestas de actualización de su función o de nuevo modelo a redefinir. A partir de ahí también aparecen necesidades en cuanto a profesionales y de infraestructura (en este caso condicionado por el nuevo espacio). En las entrevistas a usuarios aparecen necesidades o deficiencias en cuanto al modelo y recursos actuales.

■ Cauces de participación de los usuarios

Se expresó la necesidad de profundizar en la participación y el empoderamiento de los usuarios en su propio proceso, creando canales y cauces de participación y expresión.

■ Formación:

Investigación y Conocimiento

Aparece la necesidad de colaboración con la Universidad para generar conocimiento y estudios que afiancen la intervención y las estrategias a seguir.

Voluntarios

Se diferenció la labor profesional y la del voluntariado, aunque se valoró su formación desde las instituciones en la realización de sus funciones

Profesionales

- Apoyo y formación continua. Talleres, seminarios, ...

Formación especializada de manera continua que permita adaptarse a los cambios que aparecen en el fenómeno Sin Hogar.

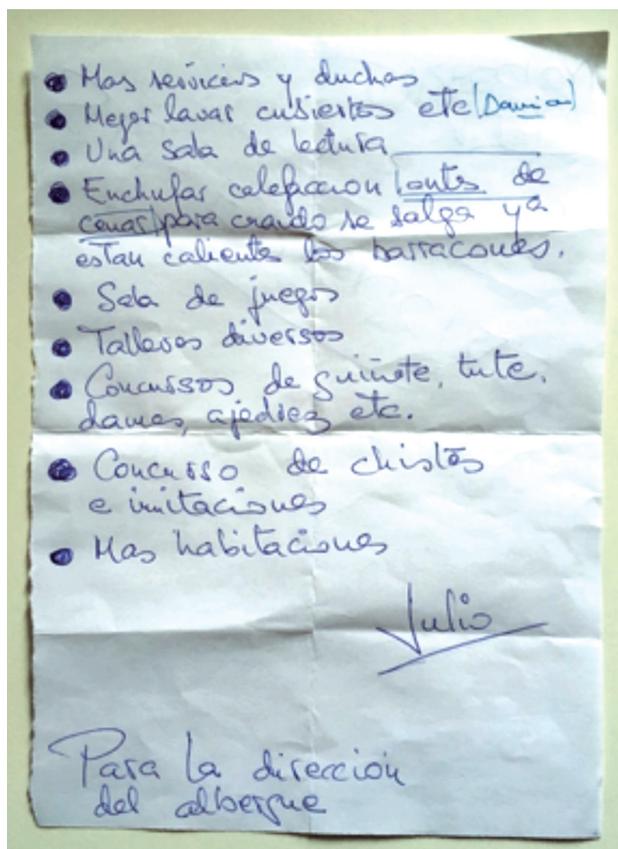
- Espacios donde compartir experiencias, técnicas, conocimientos, etc.

Otro enfoque de la formación de profesionales es la de aprender de las experiencias compartidas y el apoyo entre profesionales dentro de la coordinación del sistema.

■ Mesas transversales para protocolos. Salud (alta social), mujer, dependencias, ...

Un tema muy presente en cuanto a establecer protocolos en distintos ámbitos donde se cruzan distintas instituciones, servicios o problemáticas atendidas desde diversas competencias.

APORTACIONES DESDE LAS ENTREVISTAS



Como ya es conocido, existe una gran diversidad de causas que hacen que una persona pierda su hogar, y por tanto de perfiles de los usuarios de servicios y recursos, de sus circunstancias pasadas y presentes.

En este sentido, resulta muy complejo la prevención en estadios tempranos ya que la persona no se encuentra en condiciones para responder o buscar ayuda. Los usuarios piden más información sobre las posibilidades de servicios, recursos, ayudas, etc., aunque son conscientes de la dificultad que tienen para acercarse a estas ayudas, al encontrarse en un momento de gran deterioro de sus capacidades personales, o por la propia inconsciencia de la situación que están viviendo.

Las aportaciones o dificultades expresadas se pueden agrupar en varios aspectos:

■ **El Albergue Municipal** centraliza un buen número de aportaciones, como no podía ser de otra manera, ya que lo consideran como un recurso esencial.

■ Un elemento muy presente es la **dificultad de convivencia** en el Albergue. La diversidad de perfiles en un espacio que entienden, no atiende las distintas situaciones. Problemas de higiene, malos modos (e incluso cierta violencia), ruidos. Una palabra que aparece repetidamente es la sensación de **miedo**.

Como solución se pide más **control de las personas** que entran y un cumplimiento más estricto de unas normas más rígidas.

■ El Albergue se ve con un gran tamaño, lo hace complicado su labor. Varios usuarios que conocen otros albergues nacionales, han propuesto albergues más pequeños y manejables. Creen que facilitaría la convivencia y el control.

■ El **primer contacto** con el Albergue suele ser muy duro para estas personas en dos sentidos. Por un lado, en determinados casos y en un primer momento, supone encontrarse de golpe con su propia realidad, percibiendo que se encuentran “en lo más bajo”, lo que provoca tristeza y cierta desesperación. Por otro al tener que convivir con personas que les provocan inseguridad, miedo, incomodidad, etc.

■ Aparece, sin embargo, en algunos casos, un cambio de percepción con el tiempo e incluso se expresan situaciones de **ayuda y apoyo mutuo con otros usuarios**.

■ Otro grupo son la mejora de las instalaciones que proporcionen intimidad y espacios más diversos.

■ En cuanto al trato con profesionales se valora las salidas que aportan las trabajadoras sociales, y se pide en algunos casos más empatía y trato humano con mayor cuidado.

- En el aspecto normativo, junto a la petición de cumplimiento más estricto de normas, aparecen necesidades de flexibilidad en horarios, tiempos de alojamiento más prolongados, con menores tiempo de espera, acceso con animales de compañía.

- **Ya fuera del Albergue y a nivel general** agrupamos las aportaciones en cuanto a:

- **Ocupación del tiempo.** Para ellos, el tiempo vacío es amplio y supone cierta carga llenarlo, *“se pasa mucho tiempo sin hacer nada”*. Se proponen más actividades socioculturales, deportivas, de ocio en general.

- **Orientación laboral.** En este aspecto, pero con un sentido más “útil” proponen talleres y actividades formativas orientadas a salidas laborales, e incluso piden poder hacer pequeños trabajos remunerados, en las propias instalaciones o trabajos temporales por parte del Ayuntamiento.

- **Espacios de participación.** Talleres y espacios de relación entre usuarios y de escucha, etc. Potenciar la participación en la labor de ayuda con otros usuarios, a través de grupos, etc.

- **Apoyo emocional y psicológico.** Expresan su necesidad de ayuda “para cerrar cicatrices” y afrontar la salida de su situación. No sólo desde los profesionales, donde proponen incorporar psicólogos, sino con la apertura de otras posibilidades más abiertas.

- **Dificultades.** Expresan la complejidad y trabas que les supone pedir o acceder a las ayudas y recursos por la **burocracia** y los tiempos que conllevan. Entienden que necesitan algo más que un techo. Los problemas de salud son fundamentales para ellos. Y, finalmente, tienen cierto **miedo a quejarse** por las repercusiones que puedan tener, ya que, desde su vulnerabilidad, tienen una percepción de los recursos y ayudas como un regalo y no tanto como un derecho.

- **Perspectiva de género.** Aunque han sido minoritarias en las entrevistas, no por singular tiene menos importancia la necesidad explicitada de una **especial consideración hacia las mujeres**. *“Sería bueno que se hicieran actividades que unieran más a las mujeres”*.

