VOLUNTARIADO

Personas sin hogar

Chema Montserrat Montesdeoca, OH
Silvia Reyes Escorihuela Lahoz

INCRESCENDO

COLECCIÓN

5

Personas sin hogar

Chema Montserrat Montesdeoca, OH
Silvia Reyes Escorihuela Lahoz

5

INCRESCENDO

COLECCIÓN

Colección INCRESCENDO
Edita:
Provincia de San Rafael (Aragón)
Hermanos de San Juan de Dios
Coordinador de la colección In Crescendo:
Luis A. Aranguren Gonzalo
Diseño y maquetación:
Rosy Botero y XK s.l.
Dibujo portada: Tania Mata Parducci
Impresión: Fiselgraf - XK s.l.
Depósito Legal:

COLECCIÓN IN CRESCENDO

El voluntariado es una realidad en auge que necesita herramientas, recursos y horizontes para que su contribución no se quede en la sola tarea o en la satisfacción personal. La acción voluntaria quiere aunar el crecimiento personal y la transformación de este mundo para que pueda ser realmente habitado desde la hospitalidad y la humanización de la vida.

Desde hace años el equipo de coordinación del voluntariado de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios de la Provincia de Aragón viene reflexionando sobre las necesidades formativas del voluntariado de nuestros centros. En esta dirección, la colección de cuadernos formativos IN CRESCENDO quiere recoger esta invitación a crecer personal y colectivamente, a crear armonía y espacios de convivencia en los centros donde el voluntariado está presente y dar a conocer a quienes participan en la acción voluntaria nuestras reflexiones y pautas de actuación.

El término *in crescendo* proviene del ámbito de la música y hace referencia a aquellos pasajes de una composición musical que se ejecutan aumentando gradualmente la intensidad, sonando poco a poco más fuerte, en progresión creciente. Así queremos que sea la formación creciente del voluntariado hospitalario.

Estos cuadernos no tienen ambiciones académicas; más bien tratan de moverse con calidad en el suelo a veces inestable del día a día del voluntariado, que trabaja desinteresadamente en los ámbitos del cuidado entre personas y colectivos ante los cuales no bastan ni la buena voluntad ni mucho menos la improvisación.

Son cuadernos para andarlos despacio, en el seno del trabajo en equipo, de la reflexión compartida entre personas voluntarias, coordinadores del voluntariado y personal formativo competente en cada uno de los ámbitos específicos de la acción voluntaria.

La colección IN CRESCENDO consta de los siguientes cuadernos:

1.- Formación Básica
2.- Voluntariado y salud mental
3.- Voluntariado y cuidados paliativos
4.- Voluntariado e infancia hospitalizada
5.- Voluntariado y personas sin hogar
6.- Voluntariado y geriatría
7.- Voluntariado y discapacidad intelectual

Esperamos que estos materiales formativos respondan a las necesidades presentadas por tantas personas voluntarias y les ayuden a configurar en cada uno de los centros un voluntariado hospitalario de calidad.

Inma Merino
Responsable provincial.
Voluntariado de San Juan de Dios. Provincia de San Rafael
Luis A. Aranguren
Coordinador de la colección In crescendo

ÍNDICE

PRESENTACIÓN 7

I. LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR 9
1. Análisis de la Realidad 9
2. Claves de intervención en el campo de la acción social desde la Hospitalidad 27

II. VOLUNTARIADO CON LAS PERSONAS SIN HOGAR 34
1. El Voluntariado social desde la clave de la hospitalidad: características y actitudes 34
2. Perfil del voluntariado social 39
3. Papel del voluntariado social: funciones y tareas 41

III. TESTIMONIOS 45
1. Testimonio de un residente del Albergue de San Juan de Dios (Valencia) 45
2. Testimonio de un voluntario del Albergue de San Juan de Dios (Valencia) 48

IV. GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL VOLUNTARIADO 50
1. Sobre la actividad que realiza el voluntariado en el centro 50
2. Sobre la relación del voluntariado con las personas sin hogar 53
3. Sobre la relación del voluntariado con los trabajadores del centro 56

GLOSARIO 58

BIBLIOGRAFIA Y ENLACES 61

AGRADECIMIENTOS 64

PRESENTACIÓN

¿Por qué te soslayan con la vista,
cuando realmente es la sociedad
la que tiene que mirar un poco por ella?,
todos somos sociedad, yo, tú, aquél.
No quiero ser un rechazado,
no quiero ser un marginado[1]*.*

¿Por qué este cuaderno formativo?

El cuaderno que aquí presentamos intenta ofrecer una base teórica y de buenas prácticas que nos ayudará a conocer y saber estar al lado del colectivo de personas sin hogar. Es esta una realidad compleja por tener múltiples factores que intervienen en su proceso y por ser de difícil intervención, en la mayor parte de las ocasiones. Sin embargo, paradójicamente, es una realidad cercana a nosotros, pues seguramente cada día nos cruzamos con alguna persona que se encuentra literalmente viviendo en la calle o, como denominaremos en el presente cuaderno, que se encuentra en "situación de sinhogar".

En primer lugar, hemos querido acercarnos a la realidad de estas personas, para conocer con más profundidad su naturaleza. A continuación destacamos algunas claves de intervención que nos ayudarán a situarnos junto a

1 Testimonio de Ángel extraído del libro "Vides al descobert" de Elisabet Tejero y Laura Torrabadella.

ellos, para saber cómo los podemos acompañar mejor. Describimos, también, las diferentes instituciones que dentro de nuestra Provincia trabajan en el día a día con personas sin hogar. Por último, nos detenemos en algunas características y buenas prácticas que ha de tener muy presente toda persona que desea ser y hacer de voluntaria con las personas sin hogar.

Destinatarios

Este cuaderno se dirige a todas las personas que desean realizar o realizan una acción voluntaria con el colectivo de "personas sin hogar".

Sin embargo, también puede resultar interesante a todas las personas que trabajan con el colectivo de "sin hogar" y tienen relación y/o realizan un trabajo conjunto con equipos de voluntariado.

I. LA REALIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR

1. Análisis de la Realidad

"Yo soy una víctima social, una víctima de rechazo social (…) ha sido una vida dura, haciendo cosas duras, con responsabilidad de ir a la cárcel, pero en plan de disfrutar de la edad que tienes para nada (…). Ahora espero encontrarme en sociedad, ser uno más, no un rechazado, salir a la calle y ser un ciudadano más. Tienes que ir borrando todo lo de atrás, todo el mal que he hecho, ¿de qué forma tengo que compensarlo? Pues ayudar a los demás (…) ir aprendiendo un poco más de la vida, que por algo has venido a la vida y por eso estás, para encontrarte vivo y darte a notar que estás vivo, hay una luz, igual que uno ve la luz de los demás, que vean tu luz también"[2]

1.1. Exclusión social: factores que intervienen en el proceso

El término de *exclusión social* comenzó a emplearse en Francia en la década de los 60 como forma de referirse a problemas de pobreza. Desde la década de los ochenta se viene observando en las sociedades europeas un aumento del número de ciudadanos que se encuentran en situa-

2 Testimonio de Ángel extraído del libro "Vides al descobert" de Elisabet Tejero y Laura Torrabadella.

ción precaria, lo que ha venido a denominarse "cuarto mundo": *el tercer mundo dentro del primer* mundo.

La exclusión social en el resultado del mal funcionamiento de uno de los cuatro componentes siguientes:

1. sistema democrático-jurídico-legal que debe velar por la integración social de todos los ciudadanos;

2. el mercado de trabajo que debe velar por la integración económica;

3. el estado del bienestar que debe velar por la integración socia;

4. la familia y las relaciones de proximidad que deben velar por la integración interpersonal.

Podemos decir que la exclusión social en el resultado de un grave proceso de desigualdad en la satisfacción de las necesidades humanas, en la distribución de la renta y la participación social. Está relacionada con otros conceptos como pobreza, marginación, injusticia, privación, falta de oportunidades, no reconocimiento de derechos o vulnerabilidad.

Factores que intervienen en la situación de sin hogar

Desde mediados de los ochenta, se han ido produciendo una serie de cambios que, de modo general, han modificado la estructura de las sociedades europeas y han tenido una fuerte incidencia en el incremento de la exclusión social. A continuación destacamos algunos de los factores que intervienen en este proceso:

1. *Factores de tipo socioeconómico:* pérdida de empleo o de hogar, situación económica precaria, escasas políticas de vivienda social y protegida, aumento rápido e intenso del precio de la vivienda, disminución del capital social.

2. *Factores de tipo sociorelacional:* transformaciones de la estructura demográfica (caída de la natalidad, reducción del tamaño de la familia, incremento de los hogares monoparentales y del número de personas que viven solas, aumento de las rupturas familiares, violencia en el hogar), valores sociales predominantes (individualismo, competitividad, competencia entre iguales).

3. *Factores de tipo psicoemocional:* problemas físicos, mentales o de dependencias, vivencia de acontecimientos vitales estresantes producidas por situaciones de abusos, maltratos, violencia.

4. *Factores de tipo político-institucional:* salida de prisión o de otras instituciones de acogida, políticas históricamente caritativas y represoras, reformas en las políticas de bienestar social (por ejemplo, las garantías de ingresos mínimos siguen teniendo importantes agujeros que dejan desprotegidos a grupos y colectivos como enfermos mentales crónicos, inmigrantes extracomunitarios, parados de larga duración, etc).

Todo ello contribuye a que existan serias dificultades para acceder a los recursos económicos y sociales, de forma especial entre determinados grupos de población, sobre los cuales se acumulan las carencias de todo tipo: económicas, laborales, educativas, relacionales, culturales, de salud. Todo lo cual reduce extraordinariamente

sus posibilidades de participación social y política, y les conduce casi inevitablemente a la precariedad y la exclusión. Entre tanto, la acumulación de riqueza y bienes de todo tipo en manos de una parte reducida de la población de los países más ricos se hace cada vez más escandalosa, lo que ha llevado a hablar de un verdadero proceso de dualización social cada vez más consolidado y estable. Los muy ricos, lo son cada día más, mientras que los muy pobres encuentran cada vez mayores obstáculos para poder escapar de la miseria.

En nuestro país estos cambios están repercutiendo en un debilitamiento singular de los dos grandes vectores de integración e inserción social: el eje económico-laboral, y el eje socio-relacional, sin que quepa esperar mejoras sustanciales en el futuro inmediato. Para amplios sectores de la población, el trabajo precario, a tiempo parcial, inestable y mal pagado, seguirá siendo la norma habitual, y las dificultades vitales que todo esto generará en sus vidas, deberán afrontarlas desde una malla de vínculos sociales y relaciones familiares más débil, más inestable, más reducida y peor dotada de recursos.

1.2. ¿Quiénes son las personas sin hogar?

Según FEANTSA[3] **las personas en situación de sin hogar** (PSH) son todas aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente, y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presenta dificultades personales para llevar una vida autónoma.

Las personas sin hogar **NO son**:

- *Mendigos:* sólo una minoría de las personas que viven en situación de exclusión social practica la mendicidad (14,2% según la encuesta sobre personas sin hogar, 2005 del INE).

- *Vagabundos y transeúntes:* las personas sin hogar son sedentarias y suelen permanecer en un lugar determinado. Sin embargo, las que acceden a recursos sociales de alojamientos se han visto obligados a moverse debido a la estancia limitada de los centros.

- *Indigentes:* este término sólo está relacionado con carencias materiales, mientras que el término "personas sin hogar" pone el acento en la falta de autoestima y de redes sociales que le permite interactuar con la comunidad, y a la

3 FEANTSA (Fedération Européene des Associations Nationales Travaillant Avec les Sans-Abri) se creó en 1989 como una organización no gubernamental que engloba a más de 90 entidades de 29 países europeos. Es la única red europea de estudio y trabajo con personas sin hogar.

larga, normalizar su situación en todos los ámbitos (social y laboralmente).

- *Sin Techo*: personas que habitan en los recursos sociales o pensiones tienen cubierta la necesidad de techo, pero no tienen cubierto el sentimiento de pertenecer a una sociedad que les ha excluido.

En conclusión, la característica principal que define a las personas sin hogar o personas en situación de exclusión social es la **falta de redes sociales y de vículos de proximidad** en su ámbito geográfico habitual, la soledad, la falta de autoestima, la incomprensión por parte de la sociedad y la invisibilidad que sufren.

En el abordaje de las personas sin hogar es importante partir de la idea de proceso, ya que en ningún caso se puede entender el fenómeno sin hogar como un estado, como una realidad en la que los individuos se instalan de forma inamovible. Por eso, lo más adecuado es tratar a este colectivo como personas en situación de sin hogar. En esta situación se han producido una serie de rupturas: con los lazos familiares y personales, con los lazos laborales y opciones de independencia económica, con los lazos sociales.

El perfil tradicional de las personas en situación de sin hogar a nivel general lo podríamos definir en base a las siguientes características:

- Predominantemente varón, aunque cada vez hay más mujeres.
- Tienen una media de edad en torno a los 40 años.
- Viven solas en la inmensa mayoría de los casos.
- Relaciones familiares deterioradas o inexistentes.

- Estudios primarios.
- En un porcentaje alrededor del 30% han sufrido experiencias de institucionalización en cárceles y/o hospitales psiquiátricos.
- Tienen un nivel muy alto de desempleo.
- Problemas de salud (física, mental, adicciones).
- Se ven excluidas de la sociedad después de perder su salud, trabajo, familia, hogar.
- Sin ayuda financiera o social de ningún tipo.
- Se mueven con todas sus pertenencias a cuestas.
- Esperanza de vida de 57 años.

Sin embargo, actualmente la población sin hogar se está haciendo cada vez más heterogénea. Junto al varón solitario de mediana edad, se ha detectado en los diferentes servicios **nuevos perfiles:**

- Jóvenes con problemas familiares, de edades comprendidas entre 16 y 24 años.
- Inmigrantes/extranjeros.
- Trabajadores temporeros.
- Mujeres maltratadas.
- Grupos familiares.
- Toxicomanías y adicciones.
- Universitarios.
- Pensionistas que para hacer frente al día a día hacen uso de los comedores sociales en las grandes ciudades sobre todo.

Estos datos coinciden con otros estudios que señalan como tendencias emergentes en el fenómeno del sinhogarismo en nuestro país:

- El incremento de jóvenes y mujeres como colectivo afectado, debido a problemas labo-

rales, toxicomanías, malos tratos, separaciones y rupturas.

- El incremento del nivel educativo y cultural: 13% ha recibido una educación superior y el 63,9% ha acabado la educación secundaria.

- La incorporación de un número creciente de extranjeros inmigrantes y de enfermos mentales crónicos.

Destacamos que se ha producido un endurecimiento de los factores que propician la exclusión social.

A MAYOR posibilidad de caer en la exclusión,
MENOR posibilidad de salir de ella

No incide tanto en modificar el perfil que puede llevar a una persona a la exclusión, sino en modificar el riesgo de entrar y permanecer en ella. En definitiva la exclusión social suele venir dada por la combinación de un grupo de riesgo + ruptura. Actualmente cabe señalar que el acceso y el mantenimiento de la vivienda supone un obstáculo para la normalización.

El proceso de exclusión se manifiesta de manera evidente en los aspectos físicos: la suciedad, la dejadez, la pérdida de habilidades relacionales, no tener lugar propio a donde ir. Pero estos elementos son una de las caras de la moneda. La exclusión afecta, sobre todo, a la psicología de la persona, a **su mundo interior**.

Convertirse en una persona sin hogar no sólo es una situación, sino la expresión de un proceso de muerte lenta. En un primer nivel, la persona constata la impo-

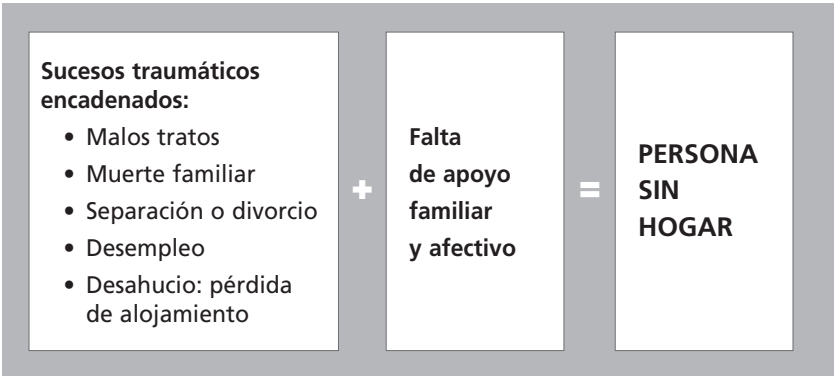
sibilidad de llevar a cabo sus anhelos vitales, tener un trabajo, un hogar. En un segundo nivel, la persona toma conciencia de que no le importa a nadie, saberse invisible para todo el mundo. Finalmente, si la persona sigue en la calle aparece el sentimiento de culpa, que bloquea los esfuerzos de salir de esa situación tanto por parte de la propia persona como de los entidades que se quieren acerca a ella. Cuando se llega a este punto, la simple aplicación de recursos económicos, válida para situaciones de pobreza es insuficiente. Se necesita algo más.

Sin embargo, cabe señalar que la situación de sin hogar es reversible, y que por tanto se puede superar. Por ello se habla de persona en situación de sin hogar, separando la situación sin hogar de la esencia de la persona. Junto a los procesos que van reduciendo a la persona, hay otros que le hacen crecer, que le inyectan esperanza y vida. Esto es, la ayuda de otras personas, su proximidad y su solidaridad. Proximidad en forma de palabra, de cercanía, de relación, que le humaniza; y solidaridad, expresada en el apoyo económico, en la atención sanitaria y social, que le dignifica. Y todo ello, siempre teniendo como base nuestra confianza. Es necesario que estemos convencidas de que sus situaciones pueden cambiar, hemos de creer en su cambio. Creer nos permite esperar.

El proceso de salida de la exclusión comienza cuando la persona ya no se ve como una fracasada, cosa que requiere del apoyo comunitario. Se consolida cuando es capaz de superar la culpabilidad, lo que requiere la superación de situaciones anteriores. Y llega finalmente a su máxima expresión cuando consigue recuperar sus relaciones perdidas, sobre todo de tipo familiar.

1.3. ¿Cómo se llega a una situación de calle?[4]

Las personas sin hogar viven una media de 7 u 8 sucesos traumáticos encadenados, mientras el resto de las personas sufren una media de 3 o 4 a lo largo de su vida.



La sucesión de hechos traumáticos acumulados en poco tiempo y la falta de apoyo por parte de familiares y amigos, añadida a la insuficiencia de recursos sociales hacen que cualquiera de nosotros/as pueda llegar a ser potencial persona sin hogar en un momento dado. Es difícil salir de la calle, si a todo lo señalado le sumamos la desesperanza que tiene la persona de salir de esa situación, al creer que por mucho que haga para salir de su estado no va a ser capaz de ello, ya que una vez tras otra lo ha intentado y no lo ha conseguido. La actitud de indiferencia y desprecio de la sociedad no les apoya en su proceso. Y a todo ello se le suma la falta de recursos sociales, como veremos a continuación.

4 Fuente: M.MUÑOZ, C. VAZQUEZ y JJ.VAZQUEZ "Los límites de la exclusión". Ediciones Témpora (2003).

1.4. Fases en la desestructuración social

La marginación es un proceso que se va construyendo con el tiempo y conlleva diferentes momentos que van provocando en la persona un mayor grado de desarraigo y exclusión en la sociedad.

Para ello, los profesionales del ámbito social han diferenciado tres fases de desestructuración social que nos permite conocer con más detalle los diferentes aspectos que va caracterizando a estas personas a medida que el tiempo de desarraigo va siendo mayor, y qué tipo de intervención se puede ofrecer en cada una de estas fases: inicial, avanzada y consolidada. Ello permitirá que los servicios e instituciones sociales que acogen a este colectivo puedan especializar sus recursos en la atención a determinado tipo de perfil de persona sin hogar.

FASES DE MARGINACIÓN	INICIAL	AVANZADA	CONSOLIDADA
Alojamiento	Entre 0 y 3 años sin alojamiento estable. Alterna casa de amigos, familia, pensiones y calle.	Entre 3 y 5 años sin alojamiento estable. Alterna pensiones, albergues y calle.	Más de 5 años sin alojamiento estable. Alterna calle y albergues.
Situación Familiar	Con apoyo por parte de red social, existen vínculos.	Sin apoyo y con vínculos.	Sin vínculos ni apoyos.
Situación Laboral	Trabajos esporádicos, existen hábitos de trabajo. Con posibilidad de competencia.	Trabajos esporádicos con menos intensidad. Pocas posibilidades de competencia.	Sin hábitos Sin posibilidad de competencia.

FASES DE MARGINACIÓN	INICIAL	AVANZADA	CONSOLIDADA
Relaciones Sociales	Con apoyo y con vínculos.	Sin apoyo y con vínculos.	Sin apoyo y con vínculos.
Salud	Acepta y mantiene un mínimo control médico.	Acepta, pero no mantiene un control médico.	No acepta seguimiento ni control médico.
Motivación	Con motivación.	Con motivación pero con dificultades para mantener el tratamiento de forma continuada.	Sin motivación.
Intervención Social	La persona busca ayuda en instituciones sociales o Servicios Sociales. Se la apoya cubriendo necesidades básicas y realizando un plan de reinserción socio-laboral según las potencialidades del individuo.	El tiempo en la calle provoca una pérdida de los hábitos más elementales. El contacto frecuente con instituciones o Servicios Sociales pretende satisfacer sus necesidades más inmediatas, habilidades y competencias laborales, sociales y relaciones.	En esta situación de desarraigo total encontramos personas que establecen una relación de dependencia o de rechazo con Servicios Sociales y de Salud. Se trabajan hábitos básicos (higiene, alimentación), concepción del espacio tiempo, y relacionales.

1.5. La atención a personas sin hogar en España

En la actualidad, el número de personas sin hogar existente en España, si nos atenemos a la definición más estricta, esto es, aquella gente que está literalmente en la calle, se puede estimar entre 20.000 y 30.000 personas a lo largo de un año, de las cuales en un día cualquiera, son atendidas diariamente alrededor de 9.000 personas por la red de albergues y servicios de alojamiento.

Por lo que se refiere a los comedores sociales, calculamos que en nuestro país puede haber entre 19.000 y 24.000 plazas de comedor para personas con pocos recursos económicos. Con lo que se puede decir que alrededor de 20.000 personas comen diariamente de la caridad pública en nuestro país.

En cuanto a los extranjeros que recalan en la red buscando alojamiento temporal, proceden sobre todo del Norte de África (marroquíes y argelinos), de Europa Occidental (portugueses), y de la Europa del Este. Los inmigrantes subsaharianos y latinoamericanos (ecuatorianos en su mayoría), que se hacen muy presentes entre la clientela de algunos comedores, no son demasiado abundantes en los centros de alojamiento convencionales que no están destinados específicamente a albergar a extranjeros.

Las **características** de la red de atención a personas sin hogar en España:

- Urbana: el 72% de los centros para personas sin hogar se encuentra en poblaciones con más de 20.000 habitantes, y sólo el 9% de los centros se encuentra en pueblos de menos de 5.000 habitantes.

- Mayoritariamente privada: tanto por lo que se refiere a la titularidad (únicamente el 21% de los centros son públicos) como a la gestión (el 14% son de gestión pública). En las actuales circunstancias, y estando sometida a convenios y subvenciones que habitualmente han de renovarse cada año, la red no está en condiciones de garantizar por sí sola los derechos básicos ni las condiciones mínimas que serían necesarias para poder llevar a cabo un verdadero trabajo de inserción social: accesibilidad, continuidad, estabilidad... Sometida a una escasez crónica de recursos materiales y de personal.

- Siguen siendo mayoritarios los Comedores (30%), los Roperos (28%) y los Albergues (25%), que junto con el Centro de Acogida (40%) son los dispositivos más extendidos. A su lado han surgido experiencias más novedosas como Centros de Día, Centros de baja exigencia nocturnos, Servicios que realizan un trabajo de calle, talleres, alguna empresa de inserción, etc. Todo lo cual parece indicar que la lógica de la asistencia de emergencia va cediendo terreno ante la lógica de la inserción.

- Atención encaminada básicamente a garantizar la subsistencia: servicios de alimentación, primera acogida, alojamiento, higiene y ropero, están mucho más extendidos que los servicios laborales, de atención psicológica o educativos.

- Metodología de intervención centrada en el caso individual con poca incidencia sobre los aspectos grupales y comunitarios.

Se hace imprescindible una mayor coordinación interinstitucional entre el sector público y el privado, entre los servicios específicos y generales, entre los centros y servicios de la propia red de atención a personas sin hogar, aunque en este caso se ha avanzado bastante.

La Organización de los recursos sociales debe concebirse bajo la forma de diferentes escalones de un itinerario de inserción:

- Servicio en la propia calle: objetivo es establecer un puente entre el sujeto que se encuentra fuera del círculo de atención y las redes asistenciales.

- Servicio de acogida: centros de baja exigencia (recursos que buscan garantizar programas de reducción de daños y evitar el deterioro del sujeto) y centros de acogida con programas de rehabilitación e inserción con un abordaje integral del sujeto en un contexto estable de convivencia y relación.

- Centros de día: recursos abiertos de atención diurna, donde la persona percibe prestaciones diversas (lúdicas, ocupaciones, capacitación profesional, terapéuticas, relacionales..). Estos servicios responden a las necesidades básicas de los crónicos y es idóneo para las personas que se encuentran en proceso de integración en recursos normalizados.

- Talleres de inserción laboral: debe partir de los déficits personales y se tiene que proponer unos procesos de inserción por etapas, pasando de

programas tutelados a la inserción en alternativas laborales.

- Alojamiento normalizado: recursos de apoyo para las personas que desean iniciar procesos de normalización. Se incluyen las pensiones (recursos a medio camino entre el recurso institucional y otros alojamientos) y pisos (supervisados, tutelados, autónomos).

Los **recursos humanos** con los que se cuenta para llevar a cabo esta atención social son en su gran mayoría voluntariado, que representa el 63,7%, el 30% son asalariados, y un 6,2% tienen un tipo especial de vinculación (religiosos, estudiantes en prácticas). Esta alta participación del voluntariado, que en principio ha de ser considerada como una riqueza, expresión positiva de la solidaridad social, puede estar ocultando, en parte, una extrema escasez de recursos financieros.

En general, los trabajadores sociales son los profesionales sobre los que recae la mayor parte del peso en la red de atención. Junto a ellos empiezan a ser también bastante numerosos los psicólogos y los educadores sociales, a mucha mayor distancia aparecen algunas otras profesiones.

En total, alrededor de 2.900 personas asalariadas y 13.500 voluntarios se encuentran implicadas de un modo u otro en la acción social con personas sin hogar en nuestro país.

Para llevar a cabo esta tarea, se dispone de un presupuesto bastante reducido. En una estimación generosa, se puede decir que en España se emplean alrededor de 6 millones de euros al año en atender a las personas sin hogar. Esto significa que la red dispone de entre 14 a 18 Euros al día por persona sin hogar para cubrir todos los

gastos: que van desde la comida, la ropa y el alojamiento, a los gastos generales de mantenimiento y de personal.

Los fondos públicos apenas cubren el 54% de esta cantidad ya de por sí bastante exigua, el resto ha de obtenerse gracias a la generosidad de los particulares (42%) e incluso de las aportaciones que realizan los propios afectados (1,1%), cuya contribución es prácticamente igual a la que realizan las empresas (1,25%). Hoy por hoy, en este país, los frutos del marketing con causa y de las donaciones con fines sociales, no suelen ir destinados a remediar la situación de los excluidos más cercanos, cuya presencia y proximidad parece más incómoda e indeseable que la de otros grupos sociales carenciados con mejor "imagen" o más distantes geográficamente, por lo que suele fluir hacia otras agencias y organizaciones, especialmente hacia las que se ocupan de proyectos de cooperación internacional.

De todo este análisis de la situación de la atención a PSH se desprenden unas **necesidades y unas propuestas** dirigidas a los principales actores implicados:

- Es preciso conseguir una mayor implicación del sector público.

- Se requiere que se destinen más fondos públicos a este problema, dé primacía a los conciertos y reduzca la actual política de subvenciones anuales y a corto plazo.

- La Iglesia y las instituciones religiosas pueden y deben seguir mostrándose activas en la labor de atención y defensa de los excluidos y en la tarea de sensibilización de la sociedad.

- Es necesario hacer confluir los distintos tipos de centros alineándolos en torno a objetivos ligados a la inserción de las personas sin hogar y a la transformación de las estructuras excluyentes.

- Se precisa una mayor coordinación a nivel local entre centros e instituciones para organizar la atención de forma integral y continua, evitando las duplicidades y eliminando las carencias de servicios que actualmente se detectan en la oferta institucional.

- Se precisa de una integración de políticas sectoriales, que sin duda debería tomar en cuenta y armonizar las actuaciones en materia de empleo, vivienda, servicios sociales, educación y salud. Todo lo cual requeriría de un Plan integral a nivel estatal y autonómico.

- Intensificar la investigación y el intercambio de experiencias, favoreciendo la difusión de buenas prácticas y aumentando el conocimiento mutuo y el aprendizaje.

- Para hacer posible una intervención interdisciplinar se requiere una mayor diversificación de titulaciones, incorporando nuevos perfiles profesionales, e incrementando la formación especializada de quienes ya trabajan en el sector.

- Se deberían modificar los horarios y normas internas de funcionamiento y de acceso a los centros, para adaptarse a las exigencias que imponen los objetivos generales de inserción y normalización de las personas sin hogar.

- Hay que trabajar mucho más la relación con el entorno social y comunitario para desencapsular la actividad, tender puentes y abrir espacios de encuentro y relación entre ciudadanos integrados y excluidos.

2. Claves de intervención en el campo de la acción social desde la Hospitalidad

La vida en la calle es dura, dormíamos en un descampado. Había droga, peleas, siempre con miedo, no dormía bien, no me duchaba, pidiendo para comprar un bocadillo y una botella de vino. Yo luchaba y primero decía que no pero ellos decían que tenía que beber. Con el grupo de la calle no me sentía tan sólo, encontraba una ayuda, estaba más seguro. Yo a veces quería salir ¿pero donde iba? Entonces me dijeron que habían sitios para comer, ducharse (...). Porque ahora yo estoy aquí y tengo un techo, pero no quiero estar así toda la vida. Espero vivir como una persona normal, tener una casa, tuya, y una familia, y poder decir que tienes una casa que te la has ganado con el trabajo[5]

2.1. Opción institucional por las personas sin hogar: líneas operativas

La percepción social y las claves de intervención sobre este colectivo y el abordaje de su problemática se han ido modificando a lo largo de la historia. El transeuntismo tiene su origen en la época medieval. La caridad era un deber de la sociedad, especialmente de las instituciones eclesiásticas.

5 Testimonio de Eduard extraído del libro "Vides al descobert" de Elisabet Tejero y Laura Torrabadella.

Los "mendigos" van aumentando y en la España de aquel momento se empiezan a dictar leyes "antimendicidad". La pobreza se considera un mal de la estructura social. En ese momento se empiezan a organizar los primeros hospicios públicos. El Estado comienza a asignar recursos económicos para esta problemática. La caridad es la forma de canalizar esta asistencia.

"Si considerásemos lo grande que es la misericordia de Dios, nunca dejaríamos de hacer el bien mientras pudiésemos". Solemos considerar a San Juan de Dios como fundamentalmente misericordioso, compasivo, capaz de entender, perdonar y ayudar. Una hospitalidad hacia todas las personas sin hogar sin excepción y casi podemos decir, sin límites.

Y para seguir el camino que nuestro fundador comenzó en su entrega y preferencia por los más pobres y necesitados de aquella sociedad, la Orden Hospitalaria toma la **opción preferencial de atender a las personas sin hogar,** pues necesitan ser acogidos, acompañados, y/o cuidados por:

- La desprotección que padecen, aún hoy en día, las personas sin hogar en nuestra sociedad.

- El fracaso en muchos proyectos de vida: profesionales, familiares, migratorios; la salud física o mental, las adicciones, etc. dejan cada vez más personas en la calle, de forma transitoria o crónica.

- La situación de la vivienda, los precios abusivos del mercado, agravan el problema.

- Ser un sector social que irá en aumento en los próximos años.

Las **líneas estratégicas** que se plantean desde la Orden Hospitalaria para los centros y servicios de acción social son:

Atención personal

- Acogida hospitalaria: las personas que llegan a nuestros centros se sientan aceptadas y "queridas" integralmente por el hecho de ser personas, y no por lo que hacen o han hecho. Es importante cuidar el servicio de admisión y recepción que posibilite este primer encuentro acogedor con la persona sin hogar.

- Atención personalizada: favorecer que las personas que acogemos puedan expresar su realidad personal, sin temor a ser juzgados ni menospreciados. Ofrecer una actitud de confianza y disponibilidad para acoger las necesidades que se plantean y dar un adecuado tratamiento.

- Atención rehabilitadora e integral: se exige una organización y medios técnicos, económicos y humanos, una coordinación con otras entidades que nos permitan ofrecer una verdadera atención integral: sanitaria, psicológica, social, laboral, espiritual, formativa, etc. Se ha de contar con la posibilidad del fracaso y el cansancio.

Atención social

- Acogida incondicional: sean cuales sean las circunstancias de las personas que llegan hasta nosotros, han de sentirse acogidos incondicionalmente por todas las personas. Esto exige una especial sensibilidad y respeto por cada situación y la predisposición por ofrecer a cada

persona los recursos y posibilidades necesarias. También será necesario la existencia de normas de convivencia y respeto a las demás personas acogidas. Su objetivo será la buena convivencia y el respeto a la dignidad propia y de los demás.

- En busca de la reinserción social: se posibilitará el inicio de un proyecto de vida autónomo y saludable, recuperando una vida social normalizada. Es imprescindible ayudar a las personas marginadas a responsabilizarse saludablemente con su realidad existencial.

- Trabajo en red: desde los años 70 se apostó por una presencia vinculada a otras entidades que atendían a las personas sin hogar y de manera especial con los Ayuntamientos, principales responsables de la atención a este sector de la población. Se promueven cada año nuevos proyectos que permiten la colaboración con otras entidades sociales presentes en el sector de la marginación social. La eficacia a la hora de aplicar recursos escasos, ante necesidades crecientes pasa por trabajar para construir redes que nos ayuden a mejorar los servicios, equipamientos, programas, etc.

Teniendo en cuenta la misión que desde la institución se quiere llevar adelante a través de sus centros de acción social, es necesario que hermanos, trabajadores y voluntarios, vivan y **cuiden las actitudes** que ayuden y propicien el desarrollo de este proyecto:

- Apertura, tolerancia y capacidad de diálogo: para formar parte y trabajar en equipo interdisciplinar, para acoger y comprender mejor a las

personas necesitadas, para poder ofrecer una mayor y mejor atención.

- La solidaridad y hospitalidad: humanización en el trato, la gratuidad, la disponibilidad y una ética que busque mayor espacio de vida para las personas sin hogar.

- La profesionalidad: implica la superación de paternalismos y el desarrollo de un trabajo de calidad, usando en lo posible, los medios técnicos y humanos.

2.2. Rasgos distintivos en la atención a personas sin hogar en la Provincia de San Rafael:

La atención a las personas sin hogar en la Provincia de San Rafael engloba las distintas realidades de las que venimos hablando, ofreciendo un amplio servicio según el perfil que se atiende en cada uno de los centros sociales de la Provincia.

En **Sant Joan de Déu, Serveis Socials de Barcelona** se trabaja desde 1979 en la acogida de personas que se encuentran en una fase inicial de marginación derivados de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona. Para ello cuenta con un albergue de 50 plazas y plazas en pisos de inclusión social, que ofrecen un recurso de estancia temporal para varones que se encuentra en una situación no cronificada de pobreza y/o marginación, ya sea debido a factores de carácter económico, cultural, psico-social o de dependencias (alcohol, otras drogas, ludopatía, etc.), pero que en un principio presentan posibilidades de lograr una reinserción social y laboral. Así pues, los objetivos de estos servicios serán dar soporte

integral a la persona atendida, cubriendo sus necesidades básicas y trabajando para conseguir esa reinserción, así como potenciar la adquisición de hábitos de vida saludables, habilidades personales y sociales.

En **Sant Joan de Déu, Serveis Socials de Valencia** se cuenta desde 1992 con una red de recursos sociales a favor de la rehabilitación de las personas que están en una situación de sin hogar con el mismo perfil inicial de marginación que se atiende en el centro social de Barcelona, también derivados de los Servicios Sociales de Valencia y con los mismos objetivos de trabajo. Sin embargo, en Valencia también se acoge a personas sin hogar que necesitan una estancia más prolongada por motivos de salud (operación quirúrgica, convalecencia…). Se cuenta con diferentes programas de viviendas tuteladas o semituteladas dedicados a la rehabilitación de personas con problemas con el alcohol, sustancias tóxicas o ludopatía, y una red de pisos de atención a la cronicidad. Y se dispone de un centro socio-ocupacional destinado a todas las personas sin hogar que necesitan de un aprendizaje básico de habilidades laborales y relacionales.

En la **Fundación Jesús Abandonado de Murcia** la presencia de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios data de 1992, y se cuenta con una realidad muy diferente de los otros centros sociales. Por un lado, porque en Murcia disponen de la Oficina de atención al transeúnte donde llegan todos los casos de personas en situación de sin hogar de la ciudad y son los que derivan a otros centros sociales o a los propios servicios de la Fundación. Estos son, un albergue de acogida a 150 varones que se encuentran en una situación inicial o avanzada de marginación cuyo objeto prioritario es la reinserción socio-laboral y cubrir las necesidades básicas; un comedor social que es una puerta abierta donde pueden comer las personas

en situación de sin hogar de la ciudad de Murcia; y una residencia que atiende a personas sin hogar en fase avanzada de marginación, y que requieren un apoyo más asistencial al tratarse de personas que no podrán normalizar su vida de forma autónoma. También se dispone de unos talleres socio-ocupacionales como una forma de mantener activas las diferentes personas que son atendidas en estos servicios.

II. VOLUNTARIADO CON LAS PERSONAS SIN HOGAR

Ves todo el trabajo de los voluntarios, de gente que ayuda a los otros y piensas, ¿podría hacer algo de eso? (...) pero yo lo que he de hacer es dedicarme a lo mí, me cuesta muchísimo dedicarme nada más a mí porque siempre me he menospreciado mucho, siempre era yo el último y ahora eso se ha acabado[6].

1. El Voluntariado social desde la clave de la hospitalidad: características y actitudes

En las personas sin hogar el aislamiento, el desarraigo y la soledad son algunas de sus características más específicas. La acción voluntaria tiene como fin trabajar desde **la clave relacional**, como el gran reactivador de capacidades sociales, ir al encuentro de la persona huyendo de paternalismos, desde el respeto por la diferencia, y desde el enriquecimiento que esta supone. El voluntariado adopta una **actitud de búsqueda de mayor justicia social**. Al conocer la exclusión social a través del contacto directo que supone la acción voluntaria, se pregunta por sus causas y es vehículo de transformación social. Esta actitud se suele materializar en la **sensibilización**

6 Testimonio de Robert extraído del libro "Vides al descobert" de Elisabet Tejero y Laura Torrabadella.

social, esto es, mostrar y acercar la realidad excluida a su entorno social.

Algunos aspectos que **definen al voluntariado social** son[7]:

- *La gratuidad*: es la donación de sí mismo y la conciencia de ser para los demás lo que sostiene su concepción de la vida.

- *La continuidad:* no se pueden crear necesidades en aquellas personas que no estemos dispuestos a seguir ayudando.

- *La preferencia:* uno hace mejor aquello que le gusta y para lo que está preparado.

- *La responsabilidad personal:* sostenida por el equipo que desarrolla el proyecto del centro.

- *El conocimiento, respeto y valoración:* de las diferentes personas que pueda encontrarse en la realización de su tarea.

Por ello, el voluntariado de acción social se encuentra **muy lejos** de las siguientes actitudes:

- *El intrusismo:* el voluntario no invade el terreno profesional sino que colabora con los trabajadores en tareas de humanización.

- *El ideologismo:* por digna y respetable que sea la ideología o creencia ya sea política, religiosa, cultural... que uno tenga no tiene derecho a imponerlas en su actividad como voluntario social.

7 Fuente: "Curso de Introducción al voluntariado social". FUNDACIÓN RAIS (Red de Apoyo a la Integración SocioLaboral). Madrid (Para hacer buenas prácticas)..

- El asistencialismo: porque el voluntario quiere desarrollar en las personas capacidades personales que les lleven a la autonomía y no a la dependencia.

- Ni la falta de compasión ni la limosna: ya que parten desde una relación no de igualdad con el otro, sino de superioridad y humillación.

- El voluntarismo: ya que el voluntariado sabe asumir sus límites y no confunde la realidad con las buenas intenciones. Es esencial diseñar unos programas realistas y factibles para evitar la desilusión y la desesperanza.

En el voluntariado de acción social se subraya la importancia del encuentro con la persona que acogemos. La persona sin hogar es el anónimo por excelencia, el invisible para gran parte de nuestra sociedad. El voluntariado ayuda a que estas personas recobren su dignidad y su identidad: les llaman por su nombre, les escuchan, no les piden nada a cambio, les ofrecen su espacio y su tiempo.

Para ello, el voluntariado social es importante que desarrolle algunas de las **actitudes y aptitudes** que detallamos a continuación y que son de vital importancia para generar un auténtico encuentro con el otro:

- Comprensión empática: ponernos en la situación de la otra persona, comprender su estado emocional y asumir su situación. Recordemos que no se trata de sentir lo mismo que el otro (simpatía) sino percibir y comprender el mundo emotivo del otro.

- Aceptación incondicional y cercanía: percibir y tratar a la persona tal y como es realmente, con

todo su presente, su pasado, y su futuro, con su modo de expresarse y de vivir, sin reservas y sin juicios de valor.

- Ausencia de prejuicios: derecho a la persona a no ser juzgada, evitar que los prejuicios no nos dejen ver el verdadero problema y no mpidan llegar a la persona.

- Evitar la verticalidad: nuestra actitud debe ser siempre de servicio, de entrega gratuita evitando relaciones de arriba abajo.

- Respeto a las creencias y costumbres: se nos exige un gran esfuerzo de apertura y comprensión y tolerancia a lo diferente.

- Apertura y disponibilidad: para salir de la comodidad, de los criterios propios y seguridades personales. Con capacidad para infundir vida, entusiasmo y optimismo.

- Sin protagonismos: conciencia de que no vamos a "salvar el mundo". Somos acompañantes de los procesos que puedan ir surgiendo, pero respetando el ritmo de la gente, sabiendo ir a su paso. El ritmo no lo marcamos nosotros.

- Ser discreto: guardar el secreto profesional de todo lo que pueda recibir de la persona o se le informe. Y en el diálogo con la persona que sea sencillo y discreto.

- Creer en las posibilidades de la persona: no ser exigentes tratando de imponer a las personas nuestro ideal. Tenemos que ser conscientes de

que ellas tienen capacidades para el cambio y la toma de decisiones.

- Escuchar activamente: centrarse en las verdaderas necesidades del acompañado, hacer un espacio dentro de uno mismo para poder decir al otro "estoy aquí a tu disposición, soy libre para ti, mi tiempo es tuyo, te lo regalo. Me he dado cuenta de que necesitas hablar".

- Acompañar más que dar: no ir a las personas para "enriquecerlas", sino para compartir con ellas.

- Saber aceptar las propias limitaciones: tener disponibilidad para formarse de modo permanente, revisar las propias actitudes y estar abierta al trabajo en equipo.

En clave de hospitalidad al estilo de San Juan de Dios nuestra intervención como voluntarios/as con las personas sin hogar debe dar respuesta a sus necesidades de una forma cálida y profesional a la vez. Es ese algo distinto que ofrece la hospitalidad vivida como carisma y puesta en práctica con cada persona necesitada, individualmente, personalmente. Señalamos algunos **rasgos de la hospitalidad de San Juan de Dios** que debemos tener presente en la acción social con las personas sin hogar:

- Ofrecer una acogida y una respuesta cada vez más ajustada a las necesidades de las de las personas en situación de sin hogar.

- Situarnos junto al otro, a su lado. Una acción que busca la progresiva recuperación de cada persona hacia su relativa autonomía. Las personas en situación de sin hogar son "anónimas", no cuen-

tan para la sociedad… y necesitan de alguien con quien perder ese anonimato. Necesitan pasar de ser nadie a ser "alguien para alguien".

➔ Salir al encuentro de los que están fuera del sistema y los que están dentro, para que se produzca el encuentro, sobre todo a nivel humano y afectivo. Así pues, lo que los humaniza a ellos, el encuentro, es lo que, como camino de vuelta, nos humaniza a nosotros.

Con todo ello, descubrimos que el **voluntariado social nos llama a pensar y vivir de otro modo.** Nos acerca a la exclusión para conocerla, saborearla y responder con conocimiento de causa. Nos ayuda a contar con los límites propios y comunitarios y aceptar que nuestra aportación es significativa pero moderada. Nos permite atender a los más vulnerables, necesitados, etc. y así promover la justicia y la solidaridad. Nos convierte en agentes activos de transformación de esta sociedad al asumir la contra-cultura de solidaridad y creer que es posible modificar la realidad injusta.

2. Perfil del voluntariado social

Las personas en situación de sin hogar es uno de los colectivos que requieren de un cuidado y una atención en el trato muy especial porque, a veces, la impaciencia, los problemas personales y la desesperanza les hacen actuar de manera brusca. El voluntariado con su actitud y su presencia puede apoyar en el proceso de recuperación de la dignidad y la autoestima perdidas, así como ir colaborando en la consecución de metas parciales y adecuadas.

La acción del voluntariado con personas sin hogar es fundamentalmente educativa y promotora de cambio

social descubriendo, afrontando y denunciando aquellas disfunciones sociales que somos capaces de detectar.

El voluntariado de San Juan de Dios en los centros de atención social, requiere de personas que tengan presente y que intenten acercarse a este perfil de voluntariado:

Características

- Mayores de 18 años.
- Maduración y equilibrio mental y emocional.

Actitudes

- Actitud de servicio y amabilidad, nunca paternalista.
- Serenidad en el trato y alta sensibilidad.
- Comprensión, constancia y paciencia.
- Respeto y confianza.
- Actitud de apertura y escucha activa.
- Discreción y confidencialidad en el uso de información sobre los destinatarios de la acción voluntaria.
- Reconocimiento y respeto hacia las diferentes formas de vida, cultura, creencias, valores… que pueda encontrarse entre las personas sin hogar.
- Respeto del proceso y la situación de la persona, sin ser demasiado ambiciosos en los resultados.

Capacidad y motivación en:

- Capacidad de escucha.
- Habilidades para la comunicación con las personas hacia las que dirige la acción.
- Capacidad de mantener una distancia emocional con respecto a las problemática de las personas atendidas.
- Capacidad de iniciativa y dinamización en situaciones que conlleven respuestas inmediatas.

- Capacidad de fomentar autonomía y de evitar el paternalismo, para contribuir a que las personas y colectivos adquieran más competencias y habilidades por sí mismos.
- Saber y querer trabajar en equipo.
- Querer formarse.
- Sensibilización con lo social, la justicia social y la lucha de los derechos humanos.
- Convertirse en agentes de sensibilización y de transformación social, participando en las redes de solidaridad y generando una cultura de hospitalidad.

3. Papel del voluntariado social: funciones y tareas

Hasta aquí hemos venido señalando las actitudes, disposiciones, y rasgos que el voluntariado social debe tener presente en su labor voluntaria. Sin embargo, ahora cabe preguntar cuáles son las **funciones y las tareas** que el voluntariado promueve en nuestros centros de ámbito social:

Funciones del voluntariado

- El apoyo solidario: implica poner al alcance de los destinatarios los recursos que les permitan superar las situaciones personales o familiares problemáticas y favorezcan una mayor autonomía, facilitando su integración normalizada y participación en la comunidad.

- La prevención: implica detectar y actuar sobre elementos, situaciones y ámbitos que pueden provocar exclusión y marginación.

- La integración y la reinserción: implica el desarrollo y recuperación de los individuos en situaciones de especial marginación social, potenciando el desarrollo integral y personal.

- La complementariedad del trabajo profesional: reforzándola y estableciendo una delimitación de tareas en beneficio de una mejora en la calidad de las acciones realizadas.

Tareas del voluntariado

- Realizar la primera acogida y el acompañamiento inicial al usuario de nuevo ingreso: se le acoge y se le ofrece toda la información necesaria para que conozca las instalaciones, servicios, horarios, derechos y obligaciones… y que le permita una buena estancia en el centro. Se le acompaña por todo el centro para que conozca las instalaciones hasta su habitación.

- Estar presente y apoyar en los diferentes servicios que se ofrecen en los centros:

  - Servicio de Ropería: apoyo en la distribución de la ropa, preparación de paquetes, labores de coser, y todo aquello que sea solicitado por el responsable de la ropería.

  - Servicio de Consigna: apoyo recibiendo maletas o dejando coger pertenencias a los usuarios.

  - Servicio de Biblioteca: facilitar libros para su lectura, promover la escucha y el diálogo a través del libro.

- Servicio de Ordenadores: apoyo en la internet para la búsqueda de empleo o vivienda y elaboración del curriculum vitae que le puede ayudar en su crecimiento y desarrollo personal/profesional.

- Servicio del Comedor: apoyo en la comida y/o cena y en la limpieza del comedor.

✎ Atender, escuchar, acompañar.

✎ Gestionar y animar juegos de mesa.

✎ Organizar y dinamizar actividades lúdicas, de ocio y educativas dentro o fuera del centro.

✎ Acciones de acompañamiento, orientación y apoyo en la integración social y laboral de este colectivo: acompañamiento en gestiones, conocimiento del medio, visitas a centros, apoyo y mediación en la búsqueda de empleo…

✎ Generar iniciativas que favorezcan la interrelación entre los usuarios: campeonatos de ajedrez o de damas, concursos de poesía, partidos de fútbol, visitas culturales, Karaoke...

✎ Apoyar en la realización de talleres ocupacionales (manualidades, informática, escritura y lectura, cerámica, cestería, etc.).

✎ Contribuir a la difusión y sensibilización sobre la problemática de este colectivo a nivel social.

- Participar en encuentros formativos que favorezcan las buenas prácticas en el desarrollo de sus tareas.

- Facilitar información periódicamente de sus tareas, observaciones, incidencias, necesidades detectadas o problemas al referente profesional o a su Coordinador/a de Voluntariado.

III. TESTIMONIOS

Nos ha parecido interesante acercar la voz y la experiencia de algunas de las personas de las que venimos hablando y por ello transcribimos, a continuación, las entrevistas que realizó el Coordinador de Voluntariado del Albergue de Valencia a un residente y a un voluntario del Albergue de Valencia. Ambos nos dan un testimonio desde su experiencia y desde su realidad. Nos acercan un poco más a lo que viven las personas en situación de sin hogar y el sentido que da el voluntariado.

1. Testimonio de un residente del Albergue de San Juan de Dios (Valencia)

"ENTRE CARTONES..."

Podría llamarse Juan, Luís ó Miguel Ángel. Lo importante es que estamos ahora con él y compartiendo con todos lo que es su vida, una vida de entradas y salidas, escapadas y venidas, luces y sombras… Es una persona con un porte bien definido y que transmite años de experiencia, mucha vida recorrida. Podríamos decir que aparenta unos 55 años… Me confirma con la mirada que más o menos eso, parece que sea algo coqueto con esto de la edad…

La vida le dio una familia no muy larga, con pocos miembros y apenas conversación entre ellos. Su esposa

dice que marcaba la relación familiar y le apartaba de sus hijos… incluso de ella, haciéndole dormir en una habitación solo. Y eso ¿por qué? Se le entristecen los ojos y nos comenta que tuvo devaneos desde joven con el alcohol y cuando llegaba a casa con alguna cerveza de más, empezaban los problemas de convivencia... por esta razón tuvo que vivir prácticamente solo... sin apenas contacto con sus hijos.

Es un hombre instruido que ha sido capaz de aprender muchas cosas de la vida, hasta hablar fluidamente dos o tres idiomas. Un día decidió irse de casa y abrir nuevos horizontes a su vida… un amigo le ofreció un trabajo en Barcelona y se fue hasta allí. Estaba contento con el cambio, con el nuevo trabajo… pero los fines de semana se encontraba muy solo y al final… volvió a tontear con el alcohol.

Perdió el trabajo, tuvo que dejar el piso donde vivía… y estuvo un tiempo en casa de un conocido… pero estaba hundido… no podía salir del túnel… Sin ganas de vivir… Molestaba a todo el mundo… y un día decide ir a la calle… a dormir en un jardín… en un cajero… bajo el puente… entre cartones.

¡Qué cambio el vivir a la intemperie!…, estás en la calle y la gente no te mira… parece que vivas en otro mundo… incluso sientes otros sonidos… Me sentí atrapado por las calles, por las gentes, por la ciudad… y sentí miedo. Mucho miedo. En la calle se siente mucho miedo. Cuando no te queda dinero, sin recursos, sin trabajo, solo te queda la vida.

Y piensas… ¿vale la pena vivir? Te pones a pedir en las entradas de los supermercados, en las iglesias… y te compras algo de vino. El tetrabrik se te puede convertir

en el mejor amigo del mundo… o el único amigo de la calle.

Una noche tome más de la cuenta… y cuando me desperté estaba en las urgencias del Hospital La Fe. Tenía unas quemaduras en las piernas porque había estado mucho tiempo al sol. Me decían que tenía que estar allí en reposo unos días. Pero que después tendrían que buscarme un lugar para recuperarme.

Me hablaron de este albergue San Juan de Dios… que podía estar un tiempo para recuperarme. Y es aquí donde estoy ahora, volviendo a vivir… Poco a poco con el tratamiento y los controles sanitarios estoy recuperándome. Y especialmente estoy recuperándome como ser humano. Aquí me tratan muy bien, como si fueran mi familia: los voluntarios, los trabajadores y los hermanos de San Juan de Dios.

Me he sentido desde el primer día como en mi casa, bueno como en la casa que me hubiera gustado tener a mí… El otro día un voluntario me preguntó por mi familia y le dije que habían muerto… Después cuando me quede solo me puse a llorar… Soy muy cobarde y quiero siempre hacer la vida a mi forma, no quiero o no tengo fuerzas para retomar una relación familiar… Sobre todo después de vivir estos días aquí, en un verdadero hogar, con otras personas que están en la calle…

Y la trabajadora social me dice ¿ y tus planes ?... siempre que me lo pregunta me pongo a llorar… no estoy aún preparado para afrontar mi futuro.

Sé que este lugar es provisional… y pido fuerzas para encontrar mi espacio… mi lugar, en esta vida, fuera de los cartones de la calle.

2. Testimonio de un voluntario del Albergue de San Juan de Dios (Valencia)

"Me hice voluntario para dar... pero estoy recibiendo"

Me he encontrado muy bien desde el primer momento que entre por el albergue. Me recibió el coordinador de voluntariado y al terminar de hablar con él, me sentí ya como en casa. Me propuso que, antes de tener un compromiso firme, debería conocer todos los recursos de la organización, así que vine varias tardes para conocer mas de cerca el albergue, los pisos tutelados y el centro socio ocupacional.

En todos estos sitios estuve acompañado por un voluntario veterano. Me explicaban las tareas que realizaban y sobre todo iba conociendo a las personas sin hogar… realmente me sorprendieron. Me había hecho la idea de gente mayor, algo abandonados en la ropa, poco comunicativos… y nada de eso. Son personas como tu y como yo, que se acercaban para hablar como si nos conociésemos de siempre.

Después de conocer todos los recursos el coordinador me propuso que me ocupara de la ropería los jueves. Así que, desde ese momento, aquí estoy. Llevo medio año como voluntario y cada jueves vengo para abrir la ropería y atender a las personas que necesitan de este servicio. Mi trabajo consiste en ayudar a elegir la ropa que necesitan y sobre todo escuchar sus "batallitas".

Siempre tienen ganas de hablar, de comunicarse, de que les escuches… Te cuentan como va su vida, los progresos que tienen en los programas terapéuticos que están haciendo o en la búsqueda de empleo. Aunque ahora lo

más que te cuentan son los fracasos que tienen. Ahora es más difícil encontrar trabajo… para las personas de la calle, aún más complicado.

Hace dos semanas me estaba esperando José Antonio, un residente que llevaba buscando trabajo 3 meses y estaba que se subía por las paredes, y yo cada semana charlaba mucho con él para animarle. Pues hoy me estaba esperando para darme la gran noticia, por fin había conseguido trabajo en una pescadería. Concretamente en la pescadería que durante muchos años estuvo trabajando, y de la que le habían echado hace un tiempo por problemas con el juego. Había cogido dinero prestado y un día también dinero de la caja… Pero ahora era distinto. Le contó al dueño de la pescadería que había hecho una terapia para personas con problema de ludopatía y que se encontraba recuperado. ¡Que alegría! Esto es lo bonito de ser voluntario, cómo las alegrías de los demás las haces tuyas.

He descubierto en este medio año que llevo como voluntario del albergue San Juan de Dios que queriendo "dar" mi tiempo, estoy "recibiendo " tanto.

¡Mucho más de lo que me podía imaginar!

IV. GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL VOLUNTARIADO

1. Sobre la actividad que realiza el voluntariado en el centro

- **¿Puedo con mi cámara de fotos o la cámara del móvil sacar imágenes de las personas sin hogar?** En ningún caso se pueden hacer fotos ni grabaciones de ningún tipo, a no ser que exista autorización de la persona y de la institución.

- **Si un albergado me pide que le ayude a aprender la gramática castellana ¿puedo comprarle unos cuadernos de gramática y comenzar a quedar con él para enseñarle?** No te comprometas a realizar cualquier otra actividad que no sea la asignada, ni a tomar iniciativas unilateralmente, sin consultarlo previamente con el/la coordinador/a de voluntariado.

- **Si un albergado llega tarde a la cena y me pide que se la dé ¿puedo hacerlo sin consultar a ningún profesional?** No se debe tomar nunca una iniciativa que pueda desfavorecer los criterios institucionales. Lo conveniente es preguntar siempre al profesional presente en ese momento si se puede dar o no la cena, ya que es posible que esa persona haya llegado tarde reiteradas

veces y no se le deba servir ese día. Recordar nuestra función de co-educadores.

- **Si se produce una pequeña discusión entre dos albergados ¿qué debo hacer?** El/la voluntario/a puede actuar como mediador, si lo considera oportuno. Si no fuera así, observar desde la distancia, ya que esta medida en sí misma ya es, en ocasiones, una medida disuasoria y a la vez nos permitirá saber lo que está ocurriendo in-situ. Y avisar de inmediato al trabajador más cercano.

- **Si observo en la distancia o me encuentro en medio de un grave conflicto (verbal o físico) entre dos albergados ¿debo intervenir para intentar solucionar el conflicto?** Nunca se debe intervenir en estos casos. Lo conveniente es apartarse del problema y avisar inmediatamente a cualquier trabajador del centro.

- **Si un día me surge un imprevisto o un inconveniente y no puedo acudir a mi voluntariado ¿qué debo hacer?** Si no se puede venir al día de voluntariado comprometido por cualquier razón, avisar con antelación al/a la coordinador/a de voluntariado.

- **Si hay algún albergado que me explica una situación personal muy dolorosa que me deja preocupado o por el contrario me deja molesto porque me increpa y me insulta sin ningún fundamento ¿qué hago?** Si hay cualquier aspecto que te ha dejado preocupado/a o molesto/a a partir de la relación con cualquier usuario es preferible que se pueda comunicar lo antes

posible a tu coordinador/a de voluntariado o referente profesional.

- **¿Qué debo hacer ante una situación imprevisible, como la reacción agresiva de un usuario, un error por parte del voluntario, o una situación fuera de control, etc.?** Ante una mala contestación, ante una agresión verbal o física, ante un error nuestro, etc., es imprescindible mantener la calma, la naturalidad y no escandalizarse por nada. Conviene que después esta situación se comente al/la coordinador/a de voluntariado.

- **A veces tengo la sensación de que mi labor como voluntario es imprescindible, me implico tanto que me llevo el dolor, o el sufrimiento de los usuarios a mi casa. A veces tengo sentimientos de culpa por no hacer más de lo que hago por ellos**. Es importante que el voluntario conozca sus límites y los comparta con el/la coordinador/a de voluntariado. También debe entender que los límites que le imponen en la organización suelen tener su sentido. El voluntario debe evitar llevarse los problemas a casa. En muchas ocasiones, la implicación excesiva trae de la mano la dependencia hacia el voluntario y puede llevarle al desánimo. Por ello es esencial el apoyo en el equipo de voluntariado, para repartir esfuerzos y que ningún voluntario se crea imprescindible. Si la persona marginada demanda ayuda es más eficaz ofrecérsela desde una organización que de manera individual.

- **Llevo ya tiempo haciendo voluntariado en el albergue y no me siento útil, creo que he caído en la rutina y me da pereza venir al voluntario**

riado ¿qué es lo que me ha pasado? Es muy posible que la implicación en el equipo sea muy poca y que sólo se haya centrado en la acción voluntaria. El trabajar en equipo ayuda a que los voluntarios tengan una motivación, asistir a las reuniones, a la formación, actividades lúdicas, etc. todo ello es esencial para sentirse participe de una misma labor de apoyo a los usuarios. No olvides que como voluntario/a también participas en las líneas de acción y objetivos que se vaya marcando el centro.

- **Me siento un poco decepcionado porque había puesto muchas esperanzas en que un albergado iba a salir de su dependencia al alcohol y no ha sido así, al final ha sido expulsado por este motivo.** En una sociedad competitiva en la que se trabaja por objetivos y resultados muchas veces los voluntarios esperan llegar conseguir un resultado concreto. En los procesos de rehabilitación quien debe poner las metas es el propio interesado. El voluntario tan solo acompaña, escucha y esta presente junto a aquel que lo necesita.

2. Sobre la relación del voluntariado con las personas sin hogar

- **Si un albergado con la que entablo bastante relación me pide mi mail o nº de teléfono, ¿puedo dárselo?** En ningún caso se han de dar los datos personales (teléfono, dirección, mail) a los usuarios.

- **Si en una conversación con una persona sin hogar, él me pregunta por aspectos de mi vida personal ¿puedo darle esta información?** Se ha de tener cuidado de no dar información personal intima, sólo explicar aspectos muy generales (profesión, gustos, trabajo, estudios, etc.) si se da el caso y procede.

- **¿Es positivo fomentar el contacto físico con la persona sin hogar?** No es adecuado favorecer ningún contacto físico que no sea el que pueda darse en una relación de cortesía y con la única intención de que la persona se siente acogida.

- **Si hay un albergado que me pide tabaco o dinero, o por el contrario me ofrece un regalo porque le he ayudado y se siente agradecido ¿qué hago?** Como norma general no se deben aceptar regalos ni se debe ofrecer nada material directamente al usuario (dinero, revistas, ropa, tabaco…). En el caso de que se quiera ofrecer cualquier cosa, siempre se deberá hablar previamente con el referente profesional.

- **¿Qué hago si un albergado con la que entablo una relación de mucha confianza quiere quedar el fin de semana conmigo?** No es conveniente establecer relaciones íntimas, ni de amistad con los usuarios. En estos momentos de más cercanía y confianza es importante tener presente nuestra labor de voluntariado, y no dejar que se confundan los límites entre la presencia, y el acompañamiento que realiza el voluntariado con una relación de amistad que pueda confundir el intercambio. En esto hay que cuidar las actitudes paternalistas, y tratar

a la otra persona con toda su integridad, desde el respeto, la madurez y responsabilidad que ellos necesitan.

- **Si un albergado me pide un consejo o que le diga que debe hacer en determinada situación ¿qué hago?** La labor del voluntario no es dar consejos, ni dar respuestas que solucionen la situación de los usuarios. Lo más adecuado en esa situación es la escucha activa y si se observa alguna necesidad concreta que trascienda nuestra labor vehiculizar al referente profesional o trabajador/a social.

- **A veces no se que decirle a un albergado o éste se muestra un poco cerrado a hablar y comienzo a hacerle muchas preguntas para que me hable, ¿es esto adecuado?** Hay que tener cuidado con preguntar intimidades personales o ser demasiado incisivos. Si se observa que la persona no quiere hablar buscar una excusa para irse, quizá otro día esté más abierta a comunicarse. Es importante saber que hay personas que necesitan primero tener un espacio y ver continuamente a alguien antes de establecer un contacto más cercano y abrirse a hablar. Hay que saber respetar los tiempos de cada uno.

- **¿Puedo hacer algún uso de la información que pueda llegar a mis manos sobre los usuarios o sobre lo que me expliquen ellos?** Es obligatorio guardar confidencialidad de toda la información que se pueda disponer de los usuarios y de la institución.

- **Si un albergado de nacionalidad africana me habla en francés y yo no lo estoy entendiendo ¿hago como que le entiendo para que se sienta atendido por mi?** Es preferible descubrir lo que te quiere decir que hacer ver que lo entiendes. Si finalmente no entiendes lo que te dice pide a alguien que te traduzca o te ayude pero nunca decirle que sí a algo que no has entendido.

- **¿Debo tratar mejor a los albergados de nacionalidad extranjera que los de nacionalidad española porque se puedan sentir más solos en esta cultura?** El trato a todos los usuarios siempre ha de ser el mismo independientemente de su nacionalidad, religión, condición, etc. Es importante saber que todas las personas que llegan a un centro de estas características lo hacen porque están atravesando una situación complicada en su vida. En la mayoría de los casos esta situación viene acompañada de pérdidas (trabajo, amigos, familiares, etc.) y por lo tanto, la soledad y la ansiedad hace acto de presencia en muchas personas. Por este motivo el voluntario, debe tener una clara disposición a brindar ocasiones y momentos de tranquilidad para la escucha y el diálogo.

3. Sobre la relación del voluntariado con los trabajadores del centro

- **Si observo que un albergado está bebido o qué dice cosas inconexas ¿qué debo hacer?** Cuando se perciba cualquier aspecto que consideres oportuno que sepa el/la trabajadora social, informarlo al referente profesional. Se

procederá del mismo modo si se observan conductas que no son del todo normales.

- **Si detecto que un albergado huele mucho a alcohol o está drogado o sospecho que consume drogas o es bebedor de alcohol de manera habitual ¿qué debo hacer?** Se debe comunicar inmediatamente al referente profesional.

- **Si un albergado me habla muy mal de un trabajador social o se queja continuamente del centro, de las normas, etc. ¿le doy la razón?** Cuidado porque el voluntariado a veces puede ser receptor de múltiples quejas por su relación de confianza con la persona. Antes de dar la razón a los usuarios, el voluntario/a se debe informar de lo que está sucediendo sobre el tema que está explicando el usuario preguntando al referente profesional.

- **¿Qué debo hacer si no comprendo el comportamiento de un profesional?** Lo más adecuado es que hables directamente con este profesional para que se clarifique la situación. Si no se considera oportuno hacerlo, comentarle al/la coordinador/a de voluntariado para que pueda explicar con más exactitud el motivo de ese comportamiento. Normalmente siempre hay una normativa o un criterio institucional que no siempre conoce el voluntariado y pueda ser el motivo de esa conducta.

GLOSARIO

Alcohol y drogas.- Muchas personas sin hogar tienen problemas relacionados con el abuso de drogas y alcohol. En algunos casos, esto contribuye a su condición de estar sin hogar y a las dificultades de encontrar alojamiento.

Autonomía persona.- situación que supone poseer hábitos y conocimientos domésticos necesarios para desenvolverse en un medio normalizado socialmente, la capacidad de funcionar por sí mismo sin "apoyos" institucionales.

Buenas prácticas.- se refiere a las formas óptimas de ejecutar un proceso, que puede servir de modelos para otras organizaciones.

Centro de acogida.- centro en el que se da la primera asistencia a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad circunstancial y/o emergencia temporal.

Centro de día.- lugar dotado de una infraestructura física y una dirección identificable en el que se ofrecen determinados servicios y prestaciones a las personas sin hogar.

Comedor social.- comedor organizado para atender la alimentación de las personas que se encuentran sin recursos para proveerse de comida. Suele funcionar mediante unos vales que en ocasiones requieren contraprestaciones por parte de los usuarios.

Consulta/orientación.- orientación psicológica o en servicios y temas de psicoterapia que orientadores profesionales proporcionan en sesiones puntuales durantes las crisis. Se ha observado que estadísticamente las personas sin hogar experimentan mayor cantidad de sucesos vitales traumáticos que el resto de la población, sufriendo los consiguientes desórdenes derivados de las mismas.

Estigma.- es una condición, atributo, rasgo o comportamiento que hace que su portador sea incluido en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una respuesta negativa y se les ve como culturalmente inaceptables o inferiores.

Exclusión social.- es el resultado de un grave proceso de desigualdad en la satisfacción de las necesidades humanas, especialmente en la distribución de la renta y la participación social.

Inclusión social.- es la propuesta de integración de las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

Intervención social.- es una de las respuestas posibles frente a la desigualdad y la exclusión. Se puede manifestar como conjunto de acciones, actividades, proyectos, programas, políticas, planes, estrategias, destinados a prevenir, cambiar o mejorar la situación de personas o colectivos en situación de desigualdad.

Invisibilización.- es un concepto ampliamente utilizado en las ciencias sociales para designar una serie de mecanismos culturales que lleva a omitir la presencia de determinado grupo social. Los procesos de invisibilización afectan particularmente a grupos sociales sujetos a relaciones de dominación como las mujeres, las minorías,

los pueblos no europeos, las personas que no tienen la piel clara y los grupos sociales que componen.

Marginado.- es el que está al margen, por voluntad propia o circunstancias ajenas a él. En algún momento y lugar la marginación ha sido voluntaria, el que no quería entrar en el sistema por rechazo, descontento o rebeldía, se situaba al margen.

Pobreza.- se refiere a la carencia de recursos para satisfacer necesidades consideradas básicas, que influyen en la calidad de vida de las personas. Es un término de connotaciones sobre todo económicas que también conlleva una categorización social. Alude a los medios con los que cuenta una persona para alcanzar unos estándares mínimos y participar con normalidad en la sociedad.

Prestación.- bienes o actividades ofrecidos a las personas que integran los colectivos considerados vulnerables y objeto de intervención social, como las personas sin hogar.

Servicios.- conjunto ordenado de actividades y prestaciones orientado a satisfacer una necesidad específica de la gente sin hogar.

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

BIBLIOGRAFIA Y ENLACES

BIBLIOGRAFIA

Cáritas Diocesana de Ciudad Real. Cuaderno Social 8 *"Pateando la calle". 2008.*

Compañia de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul. Ficha de formación *"Personas sin hogar"*.

Elisabet Tejero y Laura Torrabadella. *"Vides al descobert. Els mons viscuts del fenomen sense sostre"*. Editorial Mediterrània. 2005.

FUNDACIÓN RAIS (Red de Apoyo a la Integración SocioLaboral) *"¿Quiénes son las personas sin hogar?"*. Madrid.

FUNDACIÓN RAIS (Red de Apoyo a la Integración SocioLaboral). *"Curso de Introducción al voluntariado social"*. Madrid.

Hermanos de San Juan de Dios, Provincia de San Rafael. *"La Orden Hospitalaria, comunidad evangelizadora desde los excluidos"*. Junio 2003.

Inmaculada Merino y Luis A. Aranguren "Plan Provincial de voluntariado. Provincia de San Rafael". 2005.

Pedro Cabrera, Graciela Malgesini, J.Antonio López *"Un techo y un futuro. Buenas prácticas de intervención social con personas sin hogar"*. Icaria Editorial. 2002.

Salvador Busquets. Cuadernos *"Nuestros vecinos de la calle. El rostro de una problemática social"*. Editorial Cristianisme i Justicia. 2007.

Síndic de Greuges de Catalunya. *El fenomeno Sin Hogar en Cataluña*. Informe Extraordinario. Diciembre 2005.

ENLACES

www.enredpsh.org: noticias, documentación e información general sobre personas sin hogar.

www.etnor.org: noticias de prensa aparecidas en el ámbito nacional en referencia al fenómeno de sin hogar.

www.caritasbcn.org/CAT/Publicacions: publicaciones de Cáritas sobre los diversos temas sociales: pobreza, inmigración, sin hogar, infancia, etc.

www.peretarres.org/publicacions: documentación editada sobre temas como resolución de conflictos, voluntariado, educación social, educación en el tiempo libre, etc.

www.tscat.org: revista de trabajo social editada por el Colegio Oficial de Diplomado en Trabajo Social de Cataluña, pionera en temas de trabajo social en el Estado Español.

www.faciam.org: Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda a Marginados.

www.fundacionrais.org: Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral.

www.feantsa.es: Federación Europea de Organizaciones que Trabajan con Personas Sin Hogar en España.

www.federacio.net: Federación Catalana en Voluntariado Social, suyo objetivo es la promoción del voluntariado social y fomenta el trabajo en red entre las distintas entidades asociadas.

www.ucm.es/info/solidarios: Solidarios para el Desarrollo, organización vinculada a la Universidad Complutense de Madrid cuyos objetivos son el voluntariado social, la cooperación con los países del Sur y la sensibilización de la sociedad en temas de justicia y de solidaridad.

www.obsdesigualtats.cat: acceso a proyectos de investigación social en Cataluña.

www.tercer-sector.org: centro especializado en el Tercer Sector con la finalidad de profundizar en el conocimiento sobre este sector y mejorar el funcionamiento de las entidades sin ánimo de lucro.

www.canalsolidari.org: portal de comunicación de diferentes ámbitos sociales cuyo objetivo es facilitar la participación y la interacción de los diferentes agentes sociales (ONGs, particulares, administración y empresas).

www.hacesfalta.org: ofertas a nivel de voluntariado presencial y virtual a nivel estatal. Incluye experiencias de voluntariado y un apartado de formación.

AGRADECIMIENTOS

La realización de este cuaderno ha sido una labor que nos ha ayudado a conocer y acercarnos más a las personas que se encuentran en esta situación. Conocer diferentes historias vitales nos ha permitido descubrir que es muy fina la línea que nos separa de ellos, más bien, nos han ayudado a acercarnos con profundo respeto a esta situación de sinhogarismo.

Agradecemos el apoyo recibido por los equipos de profesionales de los centros de Serveis Socials de Barcelona y Valencia por sus orientaciones, comentarios y sugerencias en la realización de este cuaderno. También agradecemos a todo el equipo de voluntariado de nuestros centros, su presencia y su labor de humanización y hospitalidad, por ser signo de esperanza en nuestra sociedad. Y de manera muy especial, queremos dedicar este trabajo a todas las personas que se han encontrado alguna vez, que se encuentran actualmente o que algún día se encontrarán en una situación de sin hogar. Que entre todos y todas podamos ir mejorando nuestras actitudes, nuestras redes sociales, nuestros centros de acogida, etc. para que puedan encontrar en nosotros la hospitalidad que necesitan.

Acabamos con esta hermosa canción de una mujer llamada Naima, que algún día estuvo en la calle y tuvo el cielo como techo de su hogar.

Alúmbrame

Luna, alúmbrame que estoy a oscuras
Fuego, quémame que siento frío
Viento, tráeme ese recuerdo
que soy una estrella que en el cielo se ha perdido.

La exclusión social tiene su rostro más destacado en la persona sin hogar, forzada a convertir la calle en un hogar no deseado. Unas circunstancias económicas que fomentan el triunfo de los fuertes, el deterioro de las relaciones y la incapacidad para hacerse cargo de la propia vida en momentos cruciales de declive o fracaso personal fomentan el fenómeno de los sin hogar. Para estas personas, el volutariado constituye un primer peldaño en la restitución de la dignidad herida. Personas sin hogar cobran de nuevo la identidad al ser llamadas por su nombre, al ser tratadas con respeto, al ser animadas para reconstruir su propia vida confiando en las propias posibilidades. El voluntariado, entonces, es pieza básica en el proceso de inserción y promoción humana y social de estas personas.

Hermanos de San Juan de Dios
Provincia Arag n
San Rafael

Voluntariado
San Juan de Dios