

# INDICADORES DE INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR: UNA REFLEXIÓN TEÓRICA

## USING SOCIAL INTERVENTION INDICATORS WITH HOMELESS PEOPLE: A THEORETICAL REFLECTION

---

David Babiker Moreno  
Asociación Provivienda

---

**Resumen:** El objetivo fundamental de este artículo es proponer una reflexión teórica sobre el uso de indicadores en intervención social con personas sin hogar, además de reivindicar la necesidad de articular teoría con práctica profesional. Intentaremos hacer una exposición lo más razonada posible sobre el por qué y para qué de los indicadores, así como reflexionar sobre nuestras prácticas profesionales concretas. En definitiva, entendemos que el uso de modelos de medición en intervención social, como práctica profesional, ofrece posibilidades de reflexión teórica sobre la dualidad tan compleja y contradictoria que aparece entre la objetividad de las situaciones que afrontamos profesionalmente y la subjetividad de las personas con las que trabajamos. Asimismo, se proponen una serie de indicadores de evaluación para sistematizar la medición de los procesos de cambio.

**Palabras clave:** Trabajo social de casos, Indicadores, Evaluación, Adaptación.

**Abstract:** The main objective of this article is to offer a theoretical reflection about the use of social intervention indicators with homeless people, and to defend the need to link theory to professional practice. We try to give a clear explanation of the reasons for the indicators and what they are used for, and we reflect on our own professional practices. We believe that the use of measurement models in social intervention, as a professional practice, offers possibilities for theoretical reflection about the complex and contradictory duality that exists between the objectivity of the situations we face professionally and the subjectivity of the persons with whom we work. Also, some evaluation indicators are proposed as a means to systematize the measurement of change processes.

**Key Words:** Social casework, Indicators, Evaluation, Adaptation.

| Recibido 13/08/2014 | Revisado 25/10/2014 | Aceptado 23/11/2014 | Publicado 31/01/2015 |

*Correspondencia:* David Babiker Moreno. Asociación Provivienda. Correo electrónico: davidk@provivienda.org.

*Referencia normalizada:* Babiker, D. (2015). Indicadores de intervención con personas sin hogar: Una reflexión teórica. *Trabajo Social Hoy*, 74, 59-74 . doi 10.12960/TSH.2015.0004.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este artículo habla de indicadores de evaluación y seguimiento sobre procesos de cambio de personas que vienen de una situación del llamado “sinhogarismo”. Habla de ellos porque una exposición sobre indicadores viene determinada por los propios marcos institucionales de intervención, donde se obliga a pensar y repensar el trabajo con personas sin hogar, de forma que sean posibles medios para conocer el cambio de la forma objetiva más posible; también porque entendemos que el conocimiento de la situación de la persona no puede desprenderse de un intento de objetivar hechos.

Si bien se podría decir que empezamos este artículo con afirmaciones evidentes, estas posibles “obviedades”, no lo son tanto, ya que la intervención social con personas sin hogar (o marginación en general) descansa sobre una fragmentación de visiones y teorías donde ni siquiera hay consensos claros sobre cómo objetivar hechos, o incluso si es legítimo objetivarlos. Podría concluirse que muchas veces es el contexto institucional el que determina la forma de entender la intervención y no al revés. Pero esta diversidad de visiones dificulta mucho una reflexión abierta, que permita que los saberes profesionales de educadores sociales, trabajadores sociales e integradores puedan producir a su vez teoría científica. Es decir, que se pueda realizar -en el sentido que indica Bourdieu (1991)-, un tránsito desde un sentido común profesional producto de tanta experiencia profesional, hacia un sentido común verdaderamente científico.

Volviendo a nuestros indicadores: en el siguiente trabajo intentaremos realizar una fundamentación teórica sobre la importancia de medir procesos de cambio. Defendiendo que esto no es incompatible con entender que cada cliente-usuario sigue su propio proceso, según la narración de su propia vida y según sus capacidades reales. En ese sentido, se trata de conocer la situación objetiva de un sujeto en relación al grado de adecuación a determinadas reglas o disposiciones normativas que abarcan diferentes contextos, sin renunciar e incluso valorar la relación que tiene el cumplimiento o no de éstas (en cuanto a reglas construidas socialmente) con el bienestar humano. Por ello se puede decir que incorporamos una perspectiva sociológica que intentamos relacionar con la práctica diaria de la intervención social, si bien queremos dejar claro que este trabajo no pretende ser un artículo de sociología sino de trabajo social de casos, donde partimos de procesos individuales de cambio por la naturaleza de nuestra propia práctica profesional.

Posteriormente propondremos categorías que organizan indicadores que evalúan hechos, actitudes y capacidades asociadas a diferentes necesidades humanas, desde aquellas más básicas (vestido, seguridad, etc.), hasta necesidades de reconocimiento y autorrealización. Las propuestas de indicadores proceden de saberes prácticos profesionales; es decir, forma parte de una racionalidad discursiva (Giddens, 1995), pero sin llegar a tener un nivel teórico inductivo aplicable a otros ámbitos de intervención.

Dicho de manera más simple, la medición de una habilidad o de un hecho, se puede hacer de diferentes formas -siempre dentro de cierto sentido común-, en función del criterio y del saber práctico de cada profesional. Para explicar cómo se aplican los indicadores pondremos ejemplos de casos concretos. Estos ejemplos provienen de nuestra experiencia profesional durante años de intervención con personas sin hogar en el proyecto de integración de RMI de “Hogares Vivos, otro modelo de convivencia” gestionado por Asociación Provienda, y a la hora de hacer generalizaciones deben ser tomados con precaución, ya que tendrían que ser contrastados y ampliados con investigaciones empíricas que rebasan el cometido de este artículo.

Finalmente, pretendemos hacer una serie de reflexiones cuando el profesional advierte que la persona con la que interviene no se ajusta a las expectativas de la intervención. Es decir, lo que sucede si el cliente-usuario con el tiempo no realiza los cambios que el profesional espera.

## **2. LA OBJETIVIDAD FORMAL DE LOS INDICADORES SE BASA EN QUE EXPRESAN REGLAS SOCIALES**

Cualquier profesional familiarizado con el trabajo social de casos conoce que los indicadores son herramientas de evaluación con los cuales se valora en qué grado se han conseguido los objetivos acordados con el cliente-usuario. Estos estarán relacionados lógicamente con el diagnóstico social como forma de análisis del problema, y por supuesto orientarán las actuaciones del profesional. El indicador intenta medir, es un instrumento cuantitativo, y su utilización nos sirve para valorar en qué grado nuestras actuaciones han tenido algún resultado o no. Antes de avanzar la explicación teórica, a continuación proponemos las siguientes orientaciones con el objetivo de encuadrar en el trabajo social de casos el uso de indicadores, y en concreto los que aquí proponemos.

En la secuencia metodológica y procedimental del trabajo social de casos conocida como diagnóstico, diseño de intervención, proceso de intervención y evaluación, los indicadores aquí propuestos aparecen dentro de la evaluación como herramientas de medición de cambio. Es interesante recordar que su aplicación tiene que ser complementada con otras formas de recogida de información como la observación en la entrevista, en la intervención en el recurso, o en el piso tutelado.

El uso de este tipo de medición puede resultar para algunos obvio, y de hecho a nuestro entender desde el sentido común práctico se usan indicadores aún de manera intuitiva, pero en el plano teórico conducen a la tensión existente entre los métodos cuantitativos de recogida de información y las técnicas cualitativas de estudio en ciencias sociales. Su uso por lo tanto se debe realizar en un nivel descriptivo, pero debe ser

David Babiker

---

complementado en última instancia con explicaciones sobre el proceso individualizado de cada caso, porque si nos quedamos en este nivel, se corre el riesgo de evaluar el proceso de cambio de la persona con normas y pautas pre-establecidas incapaces de evaluarlo de forma específica en cada individuo.

En ese sentido, el uso de indicadores (aun apareciendo como una herramienta de evaluación cuantitativa) no implica necesariamente un modelo de intervención directivo o procedimental, siempre que su utilización se realice complementándola con otras formas de evaluación de tipo cualitativo.

Los procesos de cambio de las personas se desarrollarán en una dimensión dual de la condición psico-social específica del individuo: por un lado, aparece la percepción subjetiva que tiene la persona sobre su realidad y sus expectativas (o no) de cambio, y por otro lado siempre y de manera inevitable se considera la objetividad de las circunstancias de vida de la persona (De Robertis, 1992: 70).

Llegados a esta segunda parte de un encuadre teórico del uso de indicadores, a continuación exponemos las siguientes proposiciones generales, intentando reflexionar teóricamente sobre el carácter objetivo de los hechos y la capacidad profesional de realizar valoraciones objetivas.

Desde una perspectiva psicologicista aplicada al trabajo social, se habla de comportamientos o conductas disfuncionales y de distorsiones cognitivas cuando una conducta no es esperada o deseable siempre que se realice en comparación a comportamientos que son deseables desde el criterio del “bienestar psicológico de la persona”; se entiende además que existe distorsión cognitiva al hablar de la posibilidad de objetivar la realidad, desde una racionalización de los hechos que dejan en evidencia representaciones irrealistas (Howe, 1997).

No obstante, siguiendo la perspectiva construccionista de Berger y Luckmann, se añade que “lo que se espera”, de los sujetos en un contexto determinado, son conductas ya representadas mentalmente de forma colectiva, y que han sido construidas socialmente (Berger y Luckmann, 1995). Estos comportamientos esperados en la vida cotidiana se orientan al cumplimiento de reglas y disposiciones normativas, producidas por la práctica social. En sentido general, el éxito de la socialización de los individuos depende de la adecuación de su conducta a estas reglas, y su inadecuación (que puede ser constatada objetivamente) genera déficit de socialización, si bien esta no solo depende de conductas esperadas, sino de una interiorización emocional y cognitiva de la realidad social como universo simbólico construido.

Finalmente, una perspectiva construccionista no excluye que haya universos simbólicos que tengan mayor veracidad que otros. Si el conocimiento científico es un universo

simbólico, se entiende que podemos pensar gracias a él qué pautas o comportamientos mejoran el bienestar del individuo o lo empeoran, (por ejemplo, una buena alimentación favorece un mejor crecimiento del niño o el consumo de alcohol crea dependencia). Por supuesto, aquí se puede generar muchísimo debate (incluso dentro del conocimiento científico) sobre qué pautas son o no mejores. O incluso si el propio conocimiento científico aparece en nuestra sociedad no solo como saber, sino también como poder. Aun así, desde nuestra perspectiva entendemos que sí es posible establecer razones que son mejores que otras. Nosotros no interpretamos, en conclusión, la perspectiva construccionista como una forma de relativismo ontológico.

Aquí la objetividad es valorada, siempre con arreglo a normas que forman parte de prácticas sociales y que estructuran estas prácticas (Giddens, 1995: 58); es decir, normas, reglas, procedimientos y formas organizativas que son construidas socialmente. Frente a estas reglas los individuos orientan la acción: de su cumplimiento depende su adaptación social, mientras su incumplimiento genera sanciones y en definitiva desadaptación.

Con todo esto se admite la importancia de la subjetividad del usuario, la importancia de sus vivencias y de su proyecto vital. Se admite que el cliente-usuario muchas veces conoce bien su situación, y que toda pretensión de plantear la comunicación entre profesional y cliente-usuario como una comunicación entre experto e inexperto tiene pocas posibilidades de éxito. Pero no se niega que las condiciones de vida del cliente-usuario van a ser siempre evaluadas con arreglo al cumplimiento objetivo o no de reglas sociales, y que a pesar de la contingencia de esas reglas sociales muchas de estas no pueden ser modificadas por la voluntad no solo de individuos aislados, sino incluso también de fuerzas sociales más amplias.

Por ello existe una cantidad indeterminada de reglas, normas sociales y procedimientos, en numerosos contextos de interacción social: la familia, el vecindario, el centro de trabajo, lugares de ocio, el Centro de Servicios Sociales de Atención Primaria, etc. Algunas son reglas o formas organizativas que tienen carácter transversal, e incluso afectan a todas las culturas modernas, como las formas organizativas burocráticas, el derecho formal, los sistemas abstractos de conocimiento, etc. Otras en cambio tienen carácter específico y forman parte de las prácticas sociales en determinados contextos o espacios sociales. Aquí las que nos interesan son aquellas reglas relativas a la socialización primaria y secundaria de los individuos como el uso generalizado de la higiene y el auto-cuidado en las sociedades modernas, o competencias como el uso del lenguaje, el desarrollo de habilidades sociales en los trámites burocráticos, o el desarrollo de saberes y conocimientos en el ámbito laboral. La integración social depende del cumplimiento de estas reglas, y con la adquisición de aprendizajes, competencias y saberes, el individuo se adapta en el contexto social.

David Babiker

---

No obstante, aunque todo lo que exponemos arriba parezca una obviedad, en realidad sabemos que la objetivación de los hechos es mucho más compleja, aunque se intente aquí realizar una exposición lo más sencilla posible. Es decir, todo lo expuesto anteriormente tiene un grado de complejidad que rebasa el intento de exposición de este artículo, y la objetivación de lo que puede ser adaptativo o no, en muchos casos, es más difícil de lo que parece. Y esto por muchas razones:

En primer lugar porque la realidad social de la vida cotidiana muchas veces aparece como una verdad fragmentada. Las reglas sociales de las que hablamos arriba, según el contexto donde se den, pueden ser incoherentes entre sí en un ámbito social más amplio. Por ejemplo, todos sabemos que en algunas esferas de ocio y tiempo libre el comportamiento dirigido al consumo de alcohol puede ser adaptativo en referencia a ese contexto, mientras que en otros entornos, como el ámbito laboral en general (y se insiste que “en general”, porque aquí también podemos encontrar excepciones), cualquier tipo de estado de embriaguez, aun siendo puntual, es sancionado.

En segundo lugar, lo que para el profesional social (según su entendimiento) puede ser adaptativo, para el cliente-usuario no tiene por qué serlo, según su propia comprensión de la situación, a veces alejada del diagnóstico del profesional, pero no por ello de menos valor. El cliente-usuario puede ser capaz de adaptarse a situaciones extremas, en relación a su propio grupo de interacción, si bien esa “sobre-adaptación”, a corto plazo le genere problemas de adaptación a medio plazo. Jesús Valverde en sus diferentes estudios sobre la vida en la prisión y marginación explica cómo jóvenes en situación de delincuencia son capaces de controlar situaciones extremas, a las que no podríamos enfrentarnos con éxito, con toda probabilidad muchos de nosotros (Valverde, 2002: 267). No obstante esto no niega que estos jóvenes, a medio plazo, se enfrenten a “consecuencias no buscadas”, por sus propios actos, es decir a efectos perniciosos producidos en contextos marginales, como la drogodependencia, el deterioro psicológico y social producido por la prisión, las enfermedades, etc.

Finalmente, tampoco se trata de promover en las personas una aceptación “acrítica”, de las reglas sociales, es decir, de disociar la adaptabilidad social del bienestar humano. Si bien se entiende que el proceso de racionalización y modernización de las sociedades actuales ha producido cambios positivos como la generalización de la higiene, la sanidad, la educación o del cuidado a la infancia, a su vez en la vida cotidiana se han convertido en disposiciones normativas orientadas hacia el cuidado. Por poner un ejemplo, en las sociedades preindustriales, no existía el concepto moderno de cuidado de la infancia; los niños se consideraban “adultos pequeños”, y vivían las mismas penalidades que sus mayores (Ariés, 1987). Gracias a lo cual se ha generado una transición demográfica y social con una mejora de las condiciones de vida en los países desarrollados (elevación de la esperanza de vida, disminución de la mortalidad infantil, mayor control de la natalidad, etc.).

Sin embargo esto no quiere decir que muchas de las disposiciones normativas que aparecen en el sentido común, no reflejen a su vez ideologías y se originen desde la compulsión que producen las coyunturas socio-económicas o las desigualdades estructurales, lo cual excluye una perspectiva de mejora del bienestar social. La norma donde se dice que la autonomía pasa necesariamente por la empleabilidad que tanto aparece, por ejemplo, en el discurso de las administraciones y también en el sentido común de profesionales sociales, es comprensible a corto plazo desde una mayor autonomía económica de las personas hacia la administración, pero no necesariamente desde una mejora del bienestar de la persona, sobre todo cuando la “empleabilidad”, se produce en situaciones de trabajos temporales y no cualificados, sin posibilidades a largo plazo de mejora, en un escenario de competencia y dificultad para ejercer derechos laborales, sin opciones reales de carrera profesional (Senett, 2003). Desde aquí se entiende, volviendo a los indicadores, que profesionalmente estamos obligados a pensar que la integración social de los individuos produzca también una mejora real de sus condiciones de vida, y no se convierta en una “adaptación sin sujetos”. En conclusión, estamos obligados a pensar la evolución y trayectoria de las personas también desde una teoría de las necesidades humanas y del bienestar.

No obstante, para concluir, se puede entender que inevitablemente la valoración profesional, aun aceptando la importancia del criterio del cliente-usuario, va a tener en cuenta indicadores objetivos que traten de valorar la realidad psico-social de este en referencia a un ámbito social más amplio que el propio contexto inmediato del cliente-usuario (es decir a la sociedad en su conjunto). Afirmar esto es importante, por hacerlo consciente. Todos los indicadores que vamos a presentar en sí mismos expresan reglas y normas sociales, a las que todos debemos adaptarnos en nuestra vida cotidiana. Todos ellos intentarán medir o de alguna manera conocer la situación del usuario de la manera más objetiva y sistemática.

### **3. LOS INDICADORES MIDEN DESDE CONDUCTAS BÁSICAS ESPERADAS HASTA COMPETENCIAS ADAPTATIVAS**

Se pueden encontrar diferentes enfoques de análisis de indicadores de exclusión social en base a indicadores objetivos. En la propuesta de los tres espacios de inclusión y exclusión social -zona de inclusión, zona de vulnerabilidad y zona de exclusión-, Robert Castel (1999) utiliza indicadores objetivos para conocer el grado de riesgo o protección de un individuo de acabar en una situación de exclusión. Tezanos (2001) realiza una propuesta de factores de exclusión o inclusión social que se basan en diferentes aspectos de la condición de vida del individuo. Este diferencia factores de exclusión frente a factores de integración en varios bloques -factores laborales, económicos, culturales personales o sociales-, e introduce una “zona de asistencia”, entre la zona de exclusión y la zona de vulnerabilidad. Finalmente han surgido otras herramientas muy útiles, como

David Babiker

---

el modelo estrella de Burns, Graham y Mackeith (2006), que no solo mide conductas sino también rasgos subjetivos como la motivación hacia el cambio.

Aquí, lógicamente, repetimos que los indicadores que se proponen se han deducido de la propia práctica profesional, y para que pudieran ser extrapolables en general a muchos ámbitos de intervención necesitarían de un estudio mucho más amplio que este artículo. Pero en el ámbito de intervención desde donde nos situamos, se entiende que los indicadores que aquí se exponen sí son útiles para poder medir procesos de cambio y además valorar posibilidades de inclusión social a medio plazo.

La clasificación de indicadores que proponemos se realiza desde la evaluación de habilidades y competencias que se incorporan en la socialización primaria de la persona -es decir, en su infancia-, hasta habilidades más complejas que pueden ser consideradas como parte de una "socialización secundaria", de los individuos, (Berger y Luckmann, 1995), y que se adquieren muchas en la adolescencia o en la etapa adulta.

En el Anexo 1-que aparece al final del texto-, se exponen ejemplos de indicadores distribuyéndolos en grupos según la habilidad que quieren medir. En el Anexo 2 ponemos ejemplos de indicadores de evaluación de competencias o habilidades concretas. Lo que se expone en esa tabla son solamente ejemplos de ámbitos donde utilizar los indicadores. Lógicamente, caben otras muchas propuestas y también otros muchos ámbitos como la existencia de consumos de sustancias, la salud, el sobreendeudamiento, el alojamiento, la posibilidad de acceder a una vivienda, etc.

Por empezar a comentar los ejemplos propuestos, no se añade nada nuevo si se dice que las conductas relacionadas con el cumplimiento de hábitos de higiene, vestido o alimentación, son conductas que se aprenden en la infancia y que son necesarias para poder mantener una interacción social eficaz en prácticamente todos los contextos de la vida social. Es evidente que el nudismo está claramente sancionado en cualquier contexto público de una sociedad industrial occidental, así como la falta de higiene, o ciertas formas de comensabilidad, como comer sin cubiertos, por ejemplo. Cualquiera sabe que esto no es así en otras culturas, pero lo cierto es que la carencia de estas habilidades en nuestra sociedad excluye al individuo y le genera serios problemas de relación social en su entorno. Los procesos de sinhogarismo de muchos años generan situaciones psico-sociales de abandono, donde el individuo olvida en muchas ocasiones hábitos básicos de auto-cuidados. Por ello, es importante que el profesional pueda tener indicadores que posibiliten evaluar o medir el grado de deterioro del cliente-usuario en cuanto a habilidades y hábitos básicos de auto-cuidados.

Respecto a este nivel de evaluación, a primera vista, la experiencia de intervención con personas sin hogar nos dice que existen posibilidades de que el cliente-usuario pueda tener dificultades en poder adaptarse a la vida corriente en una vivienda normalizada,

pero esto no está tan claro. Sorprendentemente desde nuestra experiencia hemos podido comprobar bastantes casos de personas que han pasado mucho tiempo viviendo en la calle (algunos de ellos varios años), pero que rápidamente cuando pasan a vivienda compartida o unipersonal demuestran que tienen sobradas habilidades domésticas, que saben cocinar perfectamente, que mantienen una higiene normal y que pueden, en resumen, llevar una vida normal sin que parezca incluso desde fuera que han estado viviendo mucho tiempo en una situación de “sinhogarismo”. Esto significa que lo que se conoce como el clásico “homeless”, o “vagabundo”, no aseado puede ser un tópico en muchos casos, que no representa la realidad de muchos procesos de exclusión social. Desde nuestra experiencia profesional hemos conocido casos de personas que una vez incorporadas a los pisos de alojamiento supervisado, cambiaban repentinamente de aspecto en pocos días y sabían perfectamente usar electrodomésticos, cocinar, realizar reparaciones de la casa, y mantener su habitación en buen estado así como ducharse diariamente. Esto no quita que también se pueda encontrar otro tipo de individuo que realmente sí tiene dificultades y le cueste adaptarse a la vida en el piso, teniendo a veces que supervisarle una ducha semanal por lo menos, no saben cocinar, o plantean muchas dificultades en la convivencia por falta de auto-cuidado.

Por ello es importante conocer en qué grado el cliente-usuario ha podido sufrir un importante deterioro psico-social y si esto ha podido influenciar en su capacidad de auto-cuidados. Lógicamente, unos auto-cuidados defectuosos como la absoluta falta de higiene, o los problemas con el vestido, van a dificultar la posibilidad de efectividad al relacionarse socialmente con otros. Es decir, para que el cliente-usuario pueda adoptar conductas o comportamientos adaptativos a niveles superiores o más normativos dentro de las relaciones sociales -relaciones con amigos, pareja, búsqueda activa de empleo-, es necesario con toda probabilidad que primero haya adquirido habilidades básicas de auto-cuidado.

En segundo lugar, puede entenderse también que la persona que ha pasado por una trayectoria larga de exclusión social tenga dificultades en habilidades pre-laborales básicas para poder tener una vida social normalizada. Nos referimos a la adquisición de capacidades como alfabetización, cultura general y todo aquello que el ciudadano debe saber para poder relacionarse con las administraciones o servicios públicos.

Aquí tendremos en cuenta indicadores que evalúan la capacidad del cliente-usuario para poder realizar tramitaciones, gestiones, solicitudes, etc. Por supuesto influye el nivel cultural formativo del usuario-cliente, su asertividad para relacionarse con personas desconocidas, etc. En el medio social actual, caracterizado por una sociedad ordenada por el derecho formal, una persona que no esté alfabetizada, incluso que no tenga conocimientos básicos de informática, va a tener enormes dificultades para poder mantener una vida normal. Toda tramitación, gestión, solicitud, necesita no solo saber leer y escribir,

David Babiker

---

sino poder relacionarse, además de conocer informática e incluso estar familiarizado con ciertos contenidos básicos de derecho. Aquí aparecen muchos ejemplos de “saberes de derecho”, en la vida cotidiana, como tener conocimientos sobre cómo se realiza un recurso a una multa, sobre qué es un contrato de trabajo y cuáles son los derechos de un trabajador en una empresa, qué es un contrato de arrendamiento de alquiler y qué derechos tiene el inquilino frente al propietario en el arrendamiento, etc. Sin necesidad de que seamos abogados, todos estos saberes prácticos sobre el derecho son esenciales para poder integrarse socialmente de forma eficaz.

Desafortunadamente, los procesos de exclusión social también tienen que ver con bajísimos niveles de formación e incluso la existencia de analfabetismo completo. La persona analfabeta sufre la exclusión de manera dramática, porque cualquier tipo de tramitación, gestión o una simple asistencia a una cita médica se convierte en un problema; muchas veces, por la incompreensión que reciben de algunos funcionarios, o por la vergüenza que sienten. La persona sufre con cualquier solicitud, como por ejemplo la propia tramitación de una Renta Mínima de Inserción o de un subsidio de desempleo para mayores de 55 años, porque hay que leer documentos, hay que entregarlos, rellenar impresos. Incluso para poder utilizar el plano del metro de Madrid o de cualquier gran ciudad, la persona no alfabetizada se encuentra con problemas. Estas personas necesitan por ello mucho acompañamiento profesional por parte del educador social o trabajador social.

No obstante, no hay que olvidar que en otros muchos casos se pueden encontrar personas con un nivel cultural elevado, aunque muchos no tengan titulación académica, y con una autonomía enorme para poder realizar cualquier tipo de trámite burocrático. No solo eso, además, en nuestra experiencia hemos encontrado personas con periodos largos de exclusión social, pero con un conocimiento impresionante sobre derecho, simplemente por haber pasado años en prisión.

Estos indicadores tratan de valorar en qué medida la estancia en la calle (o cualquier otro tipo de proceso de exclusión) ha podido venir asociada a un analfabetismo funcional, o a una falta absoluta de competencias o habilidades en la realización de trámites burocráticos.

En cuanto a los indicadores de empleo, se han encontrado vidas laborales muy heterogéneas. Es verdad que se han visto personas con escasa o nula vida laboral, y otras con dilatada experiencia profesional, lo que significa que la típica imagen del excluido que nunca ha trabajado y no tiene “oficio ni beneficio”, no es más que otro tópico. Si bien partimos de esa heterogeneidad, es de sentido común pensar que inevitablemente los procesos de exclusión social generan en prácticamente todos los casos pocas posibilidades de empleabilidad, por muchas causas: avanzada edad, deterioro psicológico y también problemas graves de salud física.

A pesar de todo esto, seguimos pensando que es necesario conocer o medir las posibilidades de empleabilidad del cliente-usuario. En caso de que se descarte, es importante conocer las posibilidades que se tiene para realizar una actividad ocupacional. Se parte del hecho de que un empleo no solo permite cobrar un salario, también -aunque no necesariamente-, se estructuran horarios y hábitos. Por ello se puede decir que la asistencia a talleres pre-laborales, cursos, etc., aun no siendo renumerados, permite una mayor adecuación del cliente-usuario a horarios y una mayor normalización psicosocial.

Finalmente, se ha realizado una última exposición de ejemplo de indicadores sobre arraigo social o existencia o no de vínculos sociales. En este caso, por nuestra experiencia, entendemos que el fenómeno del “sinhogarismo”, viene muy relacionado con una enorme falta de redes sociales y especialmente con falta y ausencia de relación con la familia, ya sea ascendentes y familia de origen, o en muchos casos con los hijos. La experiencia de vida y posteriormente ruptura familiar es muy dolorosa y se asocia con un sentimiento muy profundo de fracaso vital, sobre todo cuando hay hijos. En bastantes casos, muchas de las personas atendidas han puesto mucha resistencia a hablar sobre sus familias, negándose incluso en ocasiones ni siquiera a dar información sobre ellas. No obstante, algunas de las personas que hemos conocido sí mantenían algún contacto con familiares, pero de manera muchas veces intermitente. En general, además de existir poca relación con sus familias, se trataba de personas con amistades en el ámbito de albergues y dispositivos de alojamiento y que apenas tenían ningún tipo de arraigo o pertenencia a ningún grupo de cualquier característica, ya sean grupos deportivos, grupo de ocio, asociaciones políticas o religiosas.

#### **4. QUÉ OCURRE CUANDO EL CLIENTE-USUARIO NO CUMPLE LOS INDICADORES QUE EL PROFESIONAL ESPERA**

La realidad es que todo lo expuesto puede parecer obvio a cualquier profesional familiarizado con la intervención con personas sin hogar, entre otras cosas porque todos evalúan al usuario desde su propio sentido común, aunque en algunos casos no hayan formulado de manera explícita indicadores de evaluación. Es decir, todo lo que hemos expuesto arriba, de manera intuitiva o explícita, se hace.

No obstante, cuando intentamos entender por qué el cliente-usuario no avanza en los procesos de cambio, desaparecen las obviedades y muchas veces se impone la incertidumbre, la sensación de fracaso profesional, y en ocasiones también sentimientos de rabia contra el cliente-usuario. Si durante meses y meses, e incluso años, se constata que no se han realizado cambios, que la persona no se esfuerza en mejorar su aspecto, su higiene, que no tiene interés en buscar empleo si está en condiciones para ello, desde el mismo saber cotidiano profesional se pueden llegar a varias conclusiones.

David Babiker

---

A continuación vamos a exponer cuáles son las dos explicaciones más habituales que se suelen dar, ampliándolas con algunas de las reflexiones que hemos estado elaborando en este artículo:

- a) El cliente-usuario no cumple los indicadores porque no tiene interés. Se atribuye a la persona una actitud desinteresada o directamente negligente con el cambio. Se podría decir incluso que actúa de mala fe. Y cuando hablamos de mala fe, hablamos de que actúa en cierta medida de manera “reflexiva”. Es decir, se entiende que sabe también sobre la institución, que busca los puntos débiles del profesional evaluando la situación y buscando una apropiación ilegítima del recurso social para utilizarlo en su propio beneficio. Cuando en la jerga profesional se dice que la persona está “institucionalizada”, se da a entender que esa persona tiene “saberres”, sobre el recurso dónde está alojada o se está interviniendo con ella, y que utiliza esos “saberres” para mantener indefinidamente la asistencia que recibe, pero sin intentar realizar ningún cambio en su situación.
- b) El deterioro psico-social del cliente-usuario no permite que pueda adaptarse a las expectativas del profesional. Entendemos por deterioro un estado psicológico que impide una adaptación del individuo a su situación, ya sea por sentimientos de angustia, culpa, vergüenza o ansiedad que alteran de manera sistemática cualquier motivación a medio plazo que genere cambios en la situación del individuo. Entenderíamos la motivación no como la causa de actos puntuales aislados, sino como proceso. El incumplimiento de los objetivos no proviene de actos reflexivos, sino de reacciones producidas por una angustia que no puede ser contenida por mecanismos básicos psicológicos de protección de cualquier persona adulta; mecanismos que se forman por relaciones rutinarias de confianza con otros a lo largo de la vida de la persona (Giddens, 1995). Por ello, un pasado familiar traumatizado, una historia de vida con situaciones críticas permanentes, generan formas de comportamiento reactivos. En ese sentido el deterioro -también social-, viene agravado por una movilidad social descendente, apareciendo desempleo o trabajos en situación de sobre-explotación, ausencia de vivienda, prisión, enfermedades, desprotección social permanente, etc.

Una vez expuestas estas dos explicaciones ¿cuál de las dos es la más adecuada?, o acaso ¿no se podría decir que es demasiado esquemático presentar ambas de manera separada, cuando en realidad no son excluyentes? Porque por mucho deterioro que tenga una persona, es verdad que sigue siendo capaz de conservar cierto entendimiento sobre su situación y que es capaz también de una acción, libre, racional o razonada.

No obstante, todo este uso de la libertad de elección individual no se realiza sobre una “tabla rasa”, como si la libertad en la condición humana fuera una abstracción.

Parecería que esta se ejerce constreñida sobre una serie de emociones o motivaciones inconscientes y también sobre condiciones no advertidas por el propio entendimiento del individuo. Mientras menos control tiene la persona sobre su propia vida, circunstancia central en procesos de marginación, más determinantes van a ser esas condiciones inadvertidas, y por lo tanto la capacidad de elección individual se va a ver más constreñida y limitada a un entendimiento del “corto plazo”.

Por ello, de las dos explicaciones que hemos presentado arriba, la primera puede ser cierta pero solo parcialmente, y la que predomina desde nuestro punto de vista es la segunda explicación, si bien esto que afirmamos es una reflexión profesional y estaría matizada por la necesidad de entender cada caso de manera individual. Pensamos también que este tipo de preguntas que aquí hacemos, por muy abstractas y generales que parezcan, es necesario formularlas para avanzar en una mejor práctica profesional y que muchos profesionales que intervienen diariamente, tienen mucho que decir sobre ellas.

## 5. CONCLUSIÓN

Como conclusión final de este artículo cabría señalar que aparte de proponer reflexiones teóricas sobre la construcción de indicadores y realizar propuestas de intervención en el marco del trabajo con personas sin hogar, hemos intentado aportar reflexiones sobre la práctica profesional que generen debate en los profesionales que se dedican a la intervención en marginación o exclusión social, así como una mirada retrospectiva y reflexiva sobre las prácticas profesionales.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Ariès, P. (1987). *El niño y la vida familiar en el Antiguo Régimen*. Madrid: Editorial Taurus.
- Berger, P. L., y Luckmann, T. (1995). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Madrid: Siglo XXI.
- Burns, S., Graham, K., y Mackeith, J. (2006). *Modelo Estrella*. Londres: Homeless Link.
- Castel, R. (1999). *Las metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Ediciones Paidós Ibérica. S.A.
- De Robertis, C. (1992). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Barcelona: Editorial “El Ateneo”.
- Fernández García, T. (2005). *Trabajo social con casos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Giddens, A. (1995). *La constitución de la sociedad: bases de la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Editorial Amorrortu.
- Howe, D. (1997). *La teoría del vínculo afectivo para la práctica del trabajo social*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica,

Senett, R. (2003). *El respeto, sobre la dignidad del hombre en un mundo de desigualdad*. Barcelona: Anagrama Editorial, S.A.

Tezanos, J.L. (2001). *La sociedad dividida: estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Madrid: Biblioteca Nueva Editorial SL.

Valverde Molina, J. (2002): *Proceso de inadaptación social*. Madrid: Editorial Popular.

## 7. ANEXOS

### Anexo 1

#### 1. Evaluación sobre habilidades de auto-cuidados:

- Indicadores que evalúen el grado de higiene que mantiene el usuario: el cambio de ropa, los días de ducha, la limpieza de habitación, cambio de ropa de cama, conocimiento sobre uso de lavadora, etc.
- Indicadores que evalúen capacidad para mantener una buena alimentación: evaluación de habilidades de cocina, evaluación sobre la dieta del usuario-cliente si comiera una dieta equilibrada, o no.
- Indicadores que evalúen el cuidado de la habitación como espacio privado, o las zonas comunes del piso como espacio compartido: evaluación sobre limpieza de zonas comunes, uso de electrodomésticos, uso correcto de suministros, etc.

#### 2. Evaluación sobre habilidades y competencias pre-laborales:

- Indicadores que evalúen la capacidad para realizar tramitaciones de manera autónoma, realizar una correcta administración económica, etc.

#### 3. Evaluación sobre situación laboral o posibilidades de empleabilidad:

- Indicadores de evaluación sobre formación, vida laboral, posibilidades de mejora profesional, actitudes de mantenimiento del empleo, etc.

#### 4. Evaluación sobre aislamiento o arraigo social:

- Indicadores que evalúan el arraigo o integración social del individuo.

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. EJEMPLOS DE INDICADORES

### a) Evaluación sobre habilidades de auto-cuidados.

- Indicadores que evalúen el grado de higiene que mantiene el usuario: el cambio de ropa, los días de ducha, la limpieza de habitación, cambio de ropa de cama, conocimiento sobre uso de lavadora, etc.
- Indicadores que evalúen capacidad de mantener una buena alimentación: evaluación de habilidades de cocina, evaluación sobre la dieta del usuario-cliente si comiera una dieta equilibrada, o no.
- Indicadores que evalúen el cuidado de la habitación como espacio privado, o las zonas comunes del piso como espacio compartido: evaluación sobre limpieza de zonas comunes, uso de electrodomésticos, uso correcto de suministros, etc.

*Ejemplo:* Indicadores sobre Higiene y Limpieza personal.

1. No se ducha habitualmente, no se cambia de ropa, no cambia la ropa de cama, mete ropa sucia en el armario.
2. Se ducha con supervisión una vez a la semana, pone lavadora una vez a la semana con supervisión, cambia ropa de la cama con supervisión, realiza mal uso del armario.
3. Cambia ropa de la cama todas las semanas, se ducha todas las semanas sin supervisión, se cambia poco de ropa, realiza mal uso del armario.
4. Se ducha varias veces todas las semanas, se cambia habitualmente de ropa, cambia la ropa de cama, realiza buen uso del armario y ventila la habitación.
5. Se ducha diariamente, se cambia de ropa habitualmente; se afeita, se peina, o cuida diariamente.

### b) Evaluación sobre habilidades y competencias prelaborales.

- Indicadores que evalúen la capacidad de realizar tramitaciones de manera autónoma, realizar una correcta administración económica, etc.

*Ejemplo de Indicadores que evalúan la autonomía en la realización de gestiones burocráticas:*

1. No es capaz de realizar ninguna gestión básica si no es con acompañamiento (asistencia al médico de cabecera, solicitud de nota simple de empadronamiento, inscripción en un comedor social, etc.).

2. Necesita acompañamiento para realizar gestiones complejas. (solicitud de vivienda de cupo de especial necesidad, solicitud de RMI, etc.).
  3. Realiza cualquier tipo de gestiones sin acompañamiento, pero necesita supervisión para rellenar solicitudes, empresas, impresos.
  4. Necesita supervisión puntual para realizar cualquier tipo de gestión.
  5. No necesita ninguna supervisión para realizar gestiones.
- c) Evaluación sobre situación laboral o posibilidades de empleabilidad.
- Indicadores de evaluación sobre formación, vida laboral, posibilidades de mejora profesional, actitudes de mantenimiento del empleo, etc.

Ejemplo de indicadores que evalúan la situación laboral de la persona:

1. Ausencia de empleo. No realiza ninguna actividad remunerada.
  2. Ha realizado algún trabajo puntual. Sin continuidad.
  3. Consigue o mantiene trabajos puntuales, con regularidad. Le llaman ocasionalmente.
  4. Consigue o mantiene un trabajo a media jornada o jornada completa sin cotizar.
  5. Consigue o mantiene un trabajo de media jornada o jornada completa cotizando para la seguridad social.
- e) Evaluación sobre aislamiento o arraigo social.

— Indicadores que evalúan el arraigo o integración social del individuo.

*Ejemplo:*

1. Aislamiento social severo, ausencia de relaciones personales, ausencia de amistades, falta completa de contacto con su familia.
2. Aislamiento social moderado, contactos puntuales con su familia de origen, relaciones personales ocasionales.
3. Aislamiento social parcial, contacto intermitente con su familia, existencia de algunas relaciones de amistad.
4. Arraigo social, existencia de relaciones permanentes con su familia, existencia de red de amistades y conocidos.
5. Excelente arraigo social, existencia de contacto permanente con conocidos, amigos y familia; pertenencia a un grupo o asociación, congregación religiosa, comunidad, etc.

Fuente: Elaboración propia.