

**LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN LOS RECURSOS
DE ATENCIÓN SOCIAL. UNA EVALUACIÓN CUALITATIVA**

***THE PARTICIPATION OF HOMELESS PEOPLE IN SOCIAL CARE
RESOURCES. A QUALITATIVE ASSESSMENT***

Eva M^a Benito-Herrález¹

Carles Alsinet i Mora²

Araceli Maciá-Antón³

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, 7 (13) Julio-diciembre 2017

¹ Universitat de Lleida. España.

² Universitat de Lleida. España.

³ Universidad Nacional de Educación a Distancia. España.

Correspondencia: Facultat d'Educació, Psicologia i Treball Social. Departament: Pedagogia i Psicologia. Despatx 2.21. Avinguda de l'Estudi General, 4. 25001 Lleida. Espanya. E-mail: evabenito@pip.udl.es

Recibido: **06-06-2017**

Revisado: **20-07-2017**

Aceptado: **08-10-2017**

Publicado: **20-12-2017**

Resumen

Para conocer cuáles son los factores relacionados con la participación de las personas sin hogar en los recursos y los servicios municipales de intervención social, así como las dificultades que presenta su práctica y los factores que la promueven, se ha diseñado un estudio cualitativo planificando cuatro grupos de discusión compuestos por 20 personas sin hogar de la ciudad de Lleida (España). Los resultados manifiestan problemas en el ejercicio del derecho a la participación. Las dificultades en su ejecución es una de las conclusiones más importantes de la investigación, además de la inexistencia de procedimientos efectivos y realmente participativos entre los recursos y servicios que utilizan las personas habitualmente.

Abstract

In order to know the factors related to the participation of homeless people in the social intervention resources and municipal services, as well as the difficulties faced by said services, a qualitative research has been designed by planning four focus groups composed of 20 homeless people from the city of Lleida (Spain). Results show problems in the exercise of the right to participation. This is one of the most important conclusions of the investigation, in addition to the lack of effective and truly participatory procedures among the resources and services mostly used.

PC.- personas sin hogar, participación, grupos de discusión

KW.- homeless, participation, focus group.

Introducción

Las Personas en situación de Sin Hogar (PSH) padecen las consecuencias más extremas de la exclusión social. La pérdida de derechos es una de sus manifestaciones más evidentes. Los relativos al ejercicio de la ciudadanía y la participación son especialmente importantes en las políticas de erradicación del sinhogarismo y no siempre se considera su estudio. La presente investigación busca aportar conocimiento acerca de la participación de las PSH, planteando para ello un estudio cualitativo basado en la Teoría Fundamentada (TF) como metodología de análisis y planificando como método de recogida de datos cuatro grupos de discusión de PSH de la ciudad de Lleida. El análisis de los datos obtenidos se ha iniciado con la codificación abierta seguida de la codificación axial para finalizar con la codificación selectiva y la interpretación de las relaciones obtenidas de acuerdo con el objetivo de la investigación: conocer cuáles son los factores relacionados con la participación de las personas sin hogar en los recursos y los servicios municipales de intervención social, así como las dificultades que presenta su práctica y los factores que la promueven.

1. Fundamentación teórica

1.1. El concepto de exclusión social más allá de los factores económicos

La evolución del concepto de pobreza se ha visto afectada por la inclusión de factores explicativos más allá de los económicos. De hecho han ido apareciendo nuevas formas de desigualdad que determinan la situación de vulnerabilidad social, política, económica y laboral que padecen determinados colectivos concretos.

Considerar que los factores económicos no determinan exclusivamente las situaciones de marginación precisa utilizar un constructo que amplíe los límites de la pobreza y recoja los anteriores elementos. En este sentido Subirats (2004) afirma que el concepto de exclusión social permite explicar aquellas situaciones que sufre una persona más allá de las privaciones económicas, incorporando la pérdida de la condición de ciudadano y de los derechos y libertades básicas de la persona como elemento clave en su concepción.

Siguiendo esta premisa Silver (2007) considera que la exclusión social es un proceso dinámico y multidimensional de ruptura con lo que llama el lazo social tanto a nivel individual como colectivo. La autora entiende el concepto como todas aquellas relaciones sociales, institucionales e identitarias de pertenencia que forman parte de la cohesión social, la integración y la solidaridad. La exclusión se encontraría en el lado opuesto a estas situaciones de pertenencia, haciendo que las personas no tengan acceso a la información, los recursos, la sociabilidad, el reconocimiento y la identidad, impidiendo que los individuos logren sus metas personales.

Castel (1997) ya recogía estos elementos al concretar la exclusión social como la expresión máxima de un proceso, partiendo del término cohesión social para definirla. La interacción del lugar que la persona ocupa en la división social del trabajo y la participación en las redes sociales y los sistemas de protección social permite asegurar la existencia de diferentes zonas de cohesión social. Cuando una persona no participa en actividades productivas y además existe aislamiento relacional se encuentra en la zona que el autor denomina de exclusión o desafiliación.

En la misma línea Tezanos (2002) asegura que la sociedad no es un conjunto integrado de personas sino un modelo de círculos concéntricos que oscila de la inclusión a la exclusión social. Aquellas personas que se encuentran en una situación de plena ciudadanía y de pertenencia al grupo están situadas en la esfera central, de plena integración. Sin

embargo, a medida que la persona se aleja del centro y se encuentra en posiciones más externas, aumentan las pérdidas de oportunidades sociales y/o vitales hasta llegar a situaciones de extrema exclusión, donde las condiciones de ciudadanía no existen y no se reconocen los derechos fundamentales y básicos.

Es precisamente éste el lugar donde se encuentran las PSH, siendo el colectivo que padece de forma más extrema estas consecuencias.

1.2. Las personas sin hogar: encontrarse en el extremo de las situaciones de exclusión social

El caso más extremo de exclusión social serían las personas sin hogar, parafraseando a Arriba (2008, p. 513). Según Cabrera (citado en Vidal Fernández, 2006) la definición operativa del sinhogarismo pretende determinar las situaciones personales de falta de alojamiento en función de la sociedad y su momento histórico.

Sin embargo, sin hogar es un término amplio que no solamente tiene que ver con la falta de alojamiento estable y adecuado. En este sentido, Matulic-Domandzic (2013) afirma que las PSH suponen el paradigma más al límite de la exclusión social llegando incluso a cuestionar la mera participación como ciudadanos de quienes se encuentran en esta situación. Para Subirats (2004) son ocho los ámbitos o espacios básicos vitales de las personas sobre los cuales pueden aparecer situaciones de exclusión social: el económico, el laboral, el formativo, el sociosanitario, el residencial, el relacional y el ámbito de la ciudadanía y la participación. Este último ámbito es entendido como una situación de pleno ejercicio de derechos y obligaciones.

Con el objetivo de promover una conceptualización generalizable del fenómeno, la Federación de Asociaciones Nacionales que Trabajan a favor de las Personas sin Hogar (FEANTSA) -organización que aglutina diferentes entidades que trabajan para paliar la exclusión social y el sinhogarismo y que influye muy directamente en las políticas sociales europeas relacionadas con el fenómeno- acepta y adopta la definición de PSH que acuñan Muñoz, Vázquez y Vázquez (2003) “por persona en situación de sin hogar se entiende aquella persona incapaz de acceder y mantener un alojamiento personal adecuado por sus propios medios o con la ayuda de los Servicios Sociales, así como aquellas personas que viven en instituciones (hospitales, cárceles...) pero no disponen de alojamiento personal donde ir al salir, y personas que viven en alojamientos infrahumanos

o en situación de claro hacinamiento” (p. 53). Esta es la definición más aceptada y utilizada al hablar de PSH.

Con el objetivo de mejorar la comprensión y el estudio de las PSH en Europa, y proporcionar un "lenguaje común" para los intercambios transnacionales sobre la falta de vivienda, en 2005 se puso en marcha la European Typology of Homelessness and Housing Exclusion ETHOS (Tipología Europea de Personas sin hogar y exclusión residencial).

Esta clasificación permite analizar e identificar diferentes situaciones de exclusión residencial, todas ellas con diferente intensidad. FEANTSA (2007) considera la tipología como un ejercicio abierto, que hace abstracción de las definiciones jurídicas de los estados miembros de la Unión Europea. ETHOS clasifica a las PSH de acuerdo a su situación de vida en cuatro categorías diferentes; a) sin techo: sin un refugio de ningún tipo, durmiendo a la intemperie; b) sin vivienda: con un lugar para dormir, aunque temporal, en instituciones o en los refugios; c) viviendas inseguras: con riesgo de exclusión severa debido a la inseguridad de contratos de arrendamiento, desalojos, violencia doméstica o d) viviendas inadecuadas: en caravanas en campings ilegales, en viviendas inhabitables, en hacinamiento extremo.

1.3. La importancia de la participación social de las personas en situación de exclusión social

Analizando las afirmaciones expuestas anteriormente, existe un factor clave que se repite en cada una de las premisas de los párrafos precedentes: la pérdida de los derechos de ciudadanía y de participación social que sufre la persona que se encuentra en situación de exclusión social. Matulic-Domandzic (2013) afirma que la fragilidad de los vínculos sociales de las PSH provoca situaciones de desvinculación y aislamiento social, siendo uno de los factores más importantes del sinhogarismo.

Diferentes autores otorgan especial importancia al derecho a la participación de las PSH. Hartung (2010) considera fundamental que las PSH estén facultadas para participar en la toma de decisiones que afectan a sus vidas y reconoce, asimismo, la existencia de barreras importantes que impiden la plena participación en el desarrollo de políticas de erradicación del sinhogarismo.

Para Santos y González (2012) la participación de las PSH tiene una doble función: por un lado, supone el reconocimiento del derecho de las personas a implicarse en aquellas

decisiones propias haciendo que sean protagonistas de la intervención y, por otro, es un instrumento para desarrollar competencias y confianza en sí mismos. Tal y como afirman *Davelaar, Mak y Salvador (2015)* la participación de las PSH tiene una doble consecuencia: por un lado posibilita la integración social al fomentar su empoderamiento y, por otro, permite incorporar a las personas en la gestión y el desarrollo de los servicios destinados al colectivo haciendo efectivo el principio de calidad en las políticas sociales

Pero, ¿qué supone la participación de las PSH y como se puede lograr? Para *Alberich y Espadas (2014)* existen tres formas básicas de participación pública y social de la ciudadanía: la información y formación; la consulta y debate y la gestión compartida. *FEANTSA (2013)* comparte la tipología presentada por los anteriores autores y considera que existen cinco formas básicas de participación del colectivo de PSH, que oscilan de la más básica a la más compleja: la información, la consulta, la participación, el reparto de poder entre el servicio y los destinatarios y el control absoluto por parte de éstos. Se hace hincapié en que cada una de estas formas puede implementarse en función de las circunstancias, necesidades o características tanto del recurso como de las personas, no existiendo una fórmula aplicable de forma generalizada. En todo caso consideran que la participación significa reconocer el derecho a que las PSH sean escuchadas, crear estructuras para favorecerla y comunicar a las personas cuál ha sido el resultado. Promoviendo la participación la calidad de los servicios aumentará, ya que al tener en cuenta las experiencias y vivencias de las PSH se obtiene la visión de los destinatarios directos de estos recursos.

A la hora de diseñar e implementar un proceso de participación de personas en situación de exclusión social, la *European Anti Poverty Network (EAPN, 2006)* considera importante utilizar técnicas tanto cuantitativas como cualitativas, fomentando aquellas que promuevan la implicación directa de los participantes.

En la misma línea, *FEANTSA (2013)* afirma que para conseguir una participación efectiva existen una serie de instrumentos y herramientas muy eficaces, entre ellas las entrevistas, los buzones de sugerencias y también los grupos de discusión. Esta última metodología es considerada como una de las mejores técnicas de promoción de la participación cuando se busca que las PSH opinen y valoren algún tema de interés, permitiendo obtener beneficios directos no solamente sobre la propia persona participante sino también sobre la organización del recurso o servicio, las normativa de funcionamiento de éste e incluso en la comunidad al ayudar a superar estereotipos o prejuicios.

Ejemplos de la importancia de los grupos de discusión de PSH son los trabajos de Hildegard (2012), quien ha realizado una investigación sobre sinhogarismo utilizando dos grupos de discusión de personas residentes en albergues y otros dos con voluntarios con el objetivo de profundizar en el tema de la inmigración y las PSH, o el de Fernández-Rasines y Gámez-Ramos (2013) al analizar la situación de las mujeres sin hogar utilizando para ello una metodología mixta, incluyendo un grupo de discusión con mujeres sin vivienda con el objetivo de captar las vivencias más subjetivas de las participantes. La fundación RAIS realizó un estudio de 2013 en el cual se desarrollaron grupos de discusión con profesionales de atención social para determinar las dificultades que la presencia de discapacidad supone para las PSH.

Los estudios anteriores reflejan lo que sucede en la mayoría de estudios que utilizan los grupos de discusión con PSH: pese a su importancia evidente los objetivos suelen dirigirse a profundizar en el conocimiento del fenómeno o en determinados aspectos del mismo o relatar las vivencias más subjetivas de los protagonistas. Aquellos que pretenden analizar los procesos de participación directa de las personas son escasos. Entre ellos se encuentran los de Thompson, McManus, Lantry, Windsor y Flynn (2006) o la entidad Crisis (2006). El primero utiliza los grupos de discusión con PSH para averiguar cuáles son las barreras que impiden la utilización de los servicios específicos destinados al colectivo en jóvenes sin hogar y mejorar el acceso a los mismos; en el segundo el objetivo es averiguar cuáles son las experiencias y necesidades formativas de las PSH y adaptar los servicios a las mismas.

Entre las escasas iniciativas estatales que fomentan el uso de esta técnica cualitativa para fomentar la participación de las PSH se encuentra la desarrollada por Cáritas (2015), que ha utilizado grupos de discusión con PSH para discutir y elaborar su I Plan Estratégico en la región de Canarias, que incluye todas las decisiones que la entidad desarrollará en sus servicios destinados al colectivo.

Sin embargo, y pese a estas iniciativas, incluir a las PSH en las decisiones sobre la gestión de los servicios es una situación poco común y las experiencias de utilización de grupos de discusión como técnica son, si cabe, más difíciles de encontrar.

La presente investigación busca superar estas carencias al analizar cómo ejercen las PSH su participación en los recursos destinados al colectivo en la ciudad de Lleida. Se han analizado las opiniones de los participantes relacionadas con los factores que les mueven

a ejercer este derecho, las dificultades de su ejercicio y los elementos fundamentales que promueven la participación de las personas en los servicios y recursos.

2. Metodología

2.1. Planteamiento metodológico

Dentro del ámbito de servicios sociales existen diversos trabajos que analizan las percepciones u opiniones tanto de los profesionales como de los destinatarios de la acción social en multiplicidad de temas (Cerros-Rodríguez, 2006; Domènech y Giménez, 2012; Sánchez-Luque y Gijón-Sánchez, 2016). El elemento común en todos estos trabajos es el uso de metodología cualitativa para conseguir los objetivos propuestos en cada uno de ellos debido a las características definitorias de la metodología.

En concordancia con las premisas expuestas en el párrafo anterior y la finalidad del estudio presentado, el planteamiento metodológico elegido ha sido el cualitativo. Enmarcado dentro de la tradición constructivista-interpretativa, se ha escogido la Teoría Fundamentada (TF) como metodología de análisis. Esta aproximación busca elaborar teorías fundamentadas en los datos basados en una realidad concreta: pretende construir la teoría sustantiva que surge del contexto de la investigación (San Martín, 2014).

Como técnica de obtención de datos se ha escogido los grupos de discusión. Su semilla fue obra de Merton, Fiske y Kendall (1956) al recoger la mayor parte de los aspectos que conforman su estructura básica: la espontaneidad, la no directividad y la importancia del lenguaje verbal y no verbal. Hardwick y Vorsley (2011) consideran la técnica como una de las mejores alternativas en la investigación del trabajo social mientras que trabajos como el de Alsinet et al., (2013) o Moriana (2015) ejemplifican las posibilidades de los grupos de discusión como técnica de obtención de datos en aspectos experienciales de la intervención social.

El guión inicial de los grupos de discusión se ha organizado en torno a un tema central: la participación de las personas en los recursos y servicios destinados a PSH. A partir de esta cuestión de partida se han ido desarrollado una serie de preguntas utilizando para ello los escasos estudios existentes (FEANTSA, 2005; Phillips y Kuyini, 2017). En todo caso, las cuestiones generales han versado sobre las percepciones, opiniones y valoraciones sobre los mecanismos de participación existentes en los servicios y recursos municipales

destinados a PSH, las limitaciones y dificultades existentes en su práctica así como las posibles soluciones para fomentar la participación.

2.2. Participantes

Han participado un total de 20 hombres, todos ellos utilizan los servicios y recursos de atención social para PSH. Sus edades oscilan entre los 18 y los 56 años, siendo un 60% de las personas de origen extracomunitario, mientras que el 25% tiene origen español y el 15% restante comunitario. El estado civil de los participantes se reparte entre el 45% de participantes solteros, el 40% de casados y el 15% de separados o divorciados. Se ha analizado también la cronicidad reflejando que el 80% de los participantes ha sufrido la situación de sinhogarismo más de un año. De éstos, la mitad se ha encontrado en situación de sin hogar por un tiempo superior a tres años y un 30% entre uno y tres años. Es preciso puntualizar que el 20% restante se encuentra en una situación inicial al permanecer menos de un año sin hogar. En la siguiente tabla se recogen las características más importantes de la muestra.

Tabla 1. Principales características de la muestra de participantes.

PARTICIPANTE	EDAD	ORIGEN	ESTADO CIVIL	CRONICIDAD
P.1	48	Español	Separado/divorciado	Más de 3 años
P.2	56	Español	Soltero	Menos de 1 año
P.3	55	Extracomunitario	Soltero	Más de 3 años
P.4	47	Comunitario	Separado/divorciado	Más de 3 años
P.5	55	Español	Casado	Menos de 1 año
P.6	32	Extracomunitario	Soltero	Más de 3 años
P.7	18	Extracomunitario	Soltero	Menos de 1 año
P.8	28	Español	Separado/divorciado	Menos de 1 año
P.9	29	Extracomunitario	Soltero	De 1 a 3 años
P.10	39	Extracomunitario	Soltero	Más de 3 años
P.11	46	Español	Casado	De 1 a 3 años
P.12	41	Extracomunitario	Casado	Más de 3 años
P.13	40	Extracomunitario	Casado	Más de 3 años

PARTICIPANTE	EDAD	ORIGEN	ESTADO CIVIL	CRONICIDAD
P.14	48	Extracomunitario	Casado	Más de 3 años
P.15	32	Extracomunitario	Casado	Más de 3 años
P.16	31	Extracomunitario	Casado	Más de 3 años
P.17	38	Extracomunitario	Casado	De 1 a 3 años
P.18	27	Comunitario	Casado	De 1 a 3 años
P.19	33	Comunitario	Soltero	De 1 a 3 años
P.20	35	Extracomunitario	Casado	De 1 a 3 años

Fuente: elaboración propia.

La muestra está compuesta por sujetos de dos subcategorías diferenciadas siguiendo la tipología ETHOS; por un lado, personas que se encuentran en situación de calle o acogidos en el albergue municipal (sin techo) y, por otro, quienes están residiendo en los alojamientos con apoyo de titularidad municipal (sin vivienda), ofreciendo como resultado la constitución de un grupo de discusión en la primera situación y tres en la segunda. Para componer el primer grupo se ha empleado el muestreo de bola de nieve entre el grupo de personas en situación de sin techo en seguimiento por parte de los servicios sociales de atención a PSH. En cambio en el caso de las personas sin vivienda los grupos restantes se encontraban conformados de forma natural, al convivir los demás participantes en uno de los tres recursos residenciales de titularidad pública.

En todo caso la inclusión de los dos grupos es importante, ya que en el presente estudio no que quería obviar ninguna de las categorías incluidas en la tipología europea y que se encuentran entre las PSH que utilizan los servicios y recursos municipales. De esta forma se incluyen todas las posibles situaciones comunicativas que pueden producirse en relación al tema estudiado, tal y como precisa Alonso (1998).

El método de muestreo teórico ha permitido ir añadiendo diferentes grupos de participantes hasta alcanzar la saturación teórica, iniciándose el proceso de obtención de datos con el primer grupo de discusión (de personas sin techo) y dándolo por finalizado con el último de los grupos (de personas sin vivienda) cuando se pudo comprobar que los datos nuevos no aportaban información de interés.

2.3. Estrategia de análisis

Una vez elaborado un guión previo, seleccionadas las personas participantes en el estudio y realizada la convocatoria, se llevaron a la práctica los diferentes grupos de discusión entre diciembre de 2014 y febrero de 2015, en cuatro días diferentes siendo la duración media de una hora. El primero de ellos se desarrolló en la sala de reuniones del equipo municipal de atención a PSH de la ciudad mientras que los tres grupos restantes se implementaron en el recurso residencial municipal que los participantes estaban en ese momento utilizando de forma habitual. El contenido de los grupos fue recogido mediante técnicas de grabación, para su posterior transcripción a texto escrito, solicitando previamente de forma verbal el consentimiento informado de los participantes en el estudio y el permiso correspondiente para ser utilizada la información obtenida.

Para su análisis se ha utilizado el software Atlas.ti (versión 7) por ser uno de los instrumentos de análisis de datos cualitativos más utilizados en investigaciones socioeducativas (Gualda y Borrero, 2015; Ortiz, Izquierdo y Miralles, 2015).

Según Glase (1975) la codificación permite que el investigador fragmente los datos y los agrupe en códigos conceptuales que a su vez conformaran la teoría explicativa del fenómeno analizado. La obtención de códigos a partir del texto transcrito ha seguido el proceso de comparación constante de adelante hacia atrás y viceversa apoyándose en el hecho que simultáneamente se iban obteniendo los datos precisos al continuar implementándose los diferentes grupos de discusión.

El análisis se ha iniciado con la codificación abierta tras haber realizado la lectura de los textos obtenidos en los diferentes grupos de discusión. Este paso ha posibilitado construir códigos de forma inductiva a partir de los datos para generar categorías emergentes. El segundo paso ha sido la codificación axial a través de la cual se ha podido profundizar en la conceptualización de las categorías. El último nivel del proceso lo ha constituido la codificación selectiva mediante la cual se ha descubierto la relación conceptual y teórica que las categorías manifiestan, finalizando el proceso con la interpretación de los patrones y relaciones obtenidas tomando como referencia la pregunta inicial de la investigación.

3. Resultados

A continuación se presentan los resultados de la investigación. Han sido organizados en las siguientes tres categorías de análisis resultantes: Factores relacionados con la participación directa o indirecta de las personas en los recursos y servicios que utilizan o que se ofrecen; Factores relacionados con las dificultades en el ejercicio de la participación; Factores relacionados con la promoción de la participación.

2.1. Factores relacionados con la participación directa o indirecta de las personas en los recursos y servicios que utilizan o que se ofrecen.

La participación está relacionada con el uso que las personas hacen de los mismos, los procedimientos de participación existentes, la valoración que las personas hacen de éstos al utilizarlos y las respuestas obtenidas.

En relación al primer factor el uso habitual de los recursos provoca que las personas consideren la participación como un hecho importante: quienes acuden habitualmente a los servicios (el comedor, el alojamiento de urgencia, la lavandería o el servicio de higiene como más importantes) son los que valoran más positivamente la posibilidad de tomar decisiones y que se tengan en cuenta a la hora de gestionar los recursos, contrariamente a las opiniones de las personas que no acuden a los servicios o los utilizan de forma puntual, quienes valoran que la participación no es tan importante como otras necesidades o derechos.

Otro de los factores que influyen en la participación son los procedimientos que conocen. Alguno de los participantes sabe de la existencia de un canal de participación pese a la presencia de alguno más: el buzón de sugerencias, localizado físicamente en cada uno de los recursos. Sin embargo, otros tantos desconocen su existencia. Es preciso destacar que ni el hecho de permanecer en situación de sin hogar por más tiempo ni el de utilizar de forma más o menos habitual los recursos o servicios implica conocer mejor cuáles son los procedimientos de participación.

“Es buena idea y no sabía que (pausa larga) que existía esta idea, sí que puedes utilizar” (P.4., 43 años, comunitario. Grupo 1. Más de 3 años en situación de sin hogar).

Únicamente dos de los participantes han mencionado alguna otra vía de participación, como realizar las quejas directamente a los responsables de los servicios en el momento en que se produce un problema o una situación destacable. Sin embargo la valoración que hacen de esta posibilidad no es buena, al contrario. Según las manifestaciones de los participantes utilizar los procedimientos de participación puede provocarles problemas en el uso del recurso donde se ha producido la situación debido a posibles enfrentamientos con los profesionales.

“Porque mucha gente dice si yo le digo a ella o a él esto no me gusta o esta comida no me gusta o esto no me parece bien me van a decir mira encima que le estamos dando se están quejando pues ahora cuando se vaya lo tiro y la próxima vez que venga pues no hay”. (P.2., 56 años, español. Grupo 1. Menos de un año en situación de sin hogar).

Por último, la participación se encuentra relacionada con las respuestas obtenidas cuando han utilizado los procedimientos y cómo valoran todo el proceso. Para alguno de los participantes en los grupos, las respuestas que han obtenido cuando han realizado algún tipo de queja o sugerencia han sido valoradas como negativas, ya que no ha habido una devolución posterior o no se han tenido en cuenta las sugerencias ofrecidas.

2.2. Factores relacionados con las dificultades en el ejercicio de la participación.

Los participantes asocian las dificultades con las percepciones sobre los procedimientos existentes para hacerla efectiva, las respuestas obtenidas al utilizar los diferentes mecanismos y la valoración que realizan las personas de su uso.

En relación al primero de los factores, la tipología de procedimientos existentes que posibilitan la participación, uno de los elementos destacables tal y como se ha planteado previamente es que los dos únicos procedimientos que han aparecido en las manifestaciones son el buzón de sugerencias y la queja directa a los profesionales de atención directa, que alguno de los participantes han referido haberlos utilizado al menos una vez, sobretodo el primero de ellos. Sin embargo son más numerosos los participantes que desconocían la existencia de cualquier tipo de procedimiento de participación, especialmente entre las personas que menos tiempo hace que utilizan los recursos.

“Esto no ayuda en el comedor (referido al buzón de sugerencias). ¿Cuántos años hace que está?” (P.8., 28 años, español. Grupo 2. Menos de un año en situación de sin hogar).

En relación a la percepción de los participantes sobre los factores que dificultan la participación, pese a que alguno de ellos conoce la existencia de estos dos canales e incluso los han utilizado, la gran mayoría de las personas refieren desconfianza en estos procedimientos por dos motivos concretos: en primer lugar por desconocer si las quejas o sugerencias llegan a instancias superiores, considerando que si no lo hacen no serán atendidas y por lo tanto no sirven para nada y en segundo lugar por la percepción sobre las respuestas obtenidas al utilizar los procedimientos de participación. La inexistencia de un feedback posterior cuando se han utilizado éstos supone un elemento de desconfianza importante.

“Yo explicarlo en el papel lo que pasa y todo esto se puede extraviar o algo o lo que sea y después mi queja, si se extravía mi queja pues a dónde llegaría no, no llegaría a ningún lado no”. (P.1., 48 años, español. Grupo 1. Más de 3 años en situación de sin hogar).

La mayoría de los participantes ha considerado la existencia de problemas evidentes en la participación de las PSH en los servicios y recursos utilizados habitualmente relacionados directamente con las respuestas obtenidas. Las experiencias negativas (sean reales o supuestas) cuando alguna persona ha realizado alguna queja o sugerencia son un elemento determinante. Alguno de ellos refiere como explicación a ésta circunstancia un factor que se repite como elemento perturbador de la participación: el miedo a las posibles consecuencias que piensan que puede tener el hecho de hablar directamente con los profesionales de atención directa. Sin embargo a partir de las manifestaciones emitidas por más de un participante también las dificultades idiomáticas o culturales se muestran como elementos que dificultan la participación en personas que de otra manera utilizarían los procedimientos existentes.

“Yo no por mí, porque ellos teóricamente vamos digamos son nuevos, pero ha habido otras personas que han estado aquí dos meses y han marchado y eso pero yo les decía, oye si ves algo oye pues dilo, pero luego me dicen si digo algo no me dan tiquet para comer”. (P.11., 46 años, español. Grupo 3. De 1 a 3 años en situación de sin hogar).

“Hay una cosa, hay mucha gente que el idioma no lo entienden muy bien y sería bueno, él a lo mejor se siente de una manera y no sabe cómo expresarlo y otra persona se lo haría, se lo leería y si él está de acuerdo pues que lo firmase” (referido al buzón de sugerencias). (P.3., 55 años, extracomunitario. Grupo 1. Más de 3 años en situación de sin hogar).

El último de los factores explicativos de las dificultades en el ejercicio de la participación es la valoración que hacen de los procedimientos más allá de las limitaciones idiomáticas, sea por las dificultades en su utilización, como alguno de los participantes considera

“Yo por no saber como hacerlo, sí que he visto que hay un buzón de sugerencias pero no, pero no sabía cómo funciona”. (P.11., 46 años, español. Grupo 3. De 1 a 3 años en situación de sin hogar).

O por las dudas acerca de la efectividad de los mismos como se ha visto previamente.

(Respecto a las quejas realizadas mediante los procedimientos de participación)
“Si, importante si se arregla la situación” (P.3., 55 años, extracomunitario. Grupo 1. Más de 3 años en situación de sin hogar)

Es necesario añadir que dentro de la valoración de los procedimientos de participación alguna persona también ha señalado la voluntad política como elemento que dificulta la participación directa.

“Pues nosotros no somos, porque hay más gente para arriba, ¿vale? Esto es los problemas, eh, nosotros damos la opinión, eh, nosotros damos la opinión pero hay cuatro o cinco más para arriba que nosotros y esa opinión tiene que ir a los cuatro o cinco, eh de arriba”. (P.1., 48 años, español. Grupo 1. Más de 3 años en situación de sin hogar).

2.3. Factores relacionados con la promoción de la participación.

Los participantes consideran que son dos los elementos importantes para promover la participación de las PSH: un lado el papel de los profesionales y por otro el de las PSH.

La gran mayoría de los participantes en los grupos de discusión han valorado muy positivamente la oportunidad que se les ha ofrecido de proponer vías de participación y que

se tengan en cuenta en el futuro. Asimismo consideran importante promover la participación de todas las personas usuarias de los recursos y servicios.

“Pues igual sería, haría falta como lo que estamos haciendo hoy para hablar de lo que está pasando con las tarjetas y que hubiera más personas distintas que lo escucharan también” (P.1., 48 años, español. Grupo 1. Más de 3 años en situación de sin hogar).

“Yo pienso que deberíamos tener más reuniones y con más personas (pausa) para hacerles saber pues lo que hemos dicho antes”. (P.2., 56 años, español. Grupo 1. Menos de un año en situación de sin hogar).

Para conseguir que la participación se haga efectiva creen que es necesario que tanto los profesionales como las personas que utilizan los servicios se impliquen activamente en el proceso.

Sin embargo, el profesional tiene un protagonismo mucho más evidente para los participantes que las propias personas que acuden a los recursos. De hecho, consideran que es quien debe iniciar y mantener las sugerencias que los grupos plantean sobre la participación.

(Respecto a la posibilidad de realizar asambleas) *“Pues que haya un local donde hacerlo y que digan tal día y a tal hora se va a hacer y a partir de ahí que vaya la gente”*. (P.6., 32 años, extracomunitario, Grupo 2. Más de 3 años en situación de sin hogar).

De esta forma el papel de la persona usuaria queda en segundo plano y supeditada al profesional, exceptuando algún caso aislado que ha valorado como positivo el hecho de tomar la iniciativa y plantear opciones que promuevan la participación activa.

“Yo creo que tengo una sugerencia, dar confianza a las personas desde el primer día, porque cuando llegas te dan un montón de obligaciones pero dar la confianza si tienes alguna duda o algo desde el primer día, desde el principio igual que ahora estamos hablando amablemente pues eso, si tienes alguna duda del tema que sea yo creo que desde el principio estaríamos bien”. (P.20, 35 años, extracomunitario. Grupo 4. De 1 a 3 años en situación de sin hogar).

Algunos participantes, además, consideran difícil que más personas propongan situaciones de participación, básicamente por desinterés o por las dificultades que provoca la situación

de exclusión social que padecen diariamente e incluso por motivos que van más allá de la voluntad personal, como cuestiones políticas o económicas.

“Si se apunta más gente y no vengan como antes, si se apuntan al menos que aparezcan porque hay mucha gente que no viene porque no quiere o porque está haciendo algo” (P.2., 56 años, español. Grupo 1. Menos de un año en situación de sin hogar)

“Por eso digo nosotros nos vamos a poner a proponer pero si no se pueden hacer porque no hay subvención por eso lo que te digo, ¿hay subvenciones o no?” (José, 48 años, español. Grupo 1).

Estas situaciones son valoradas de forma negativa por la mayoría de los los participantes, ya que consideran que no ayuda en la promoción de la participación. Es especialmente evidente entre las personas que llevan más tiempo en situación de sin hogar, al considerar que es más difícil comprometerse y ejercer la participación refiriendo como motivo principal la resignación con su situación.

“Problemas siempre hay pero no se dice nada. No se puede arreglar ni tu ni yo. Pasan cosas pero lo único es aguantar”. (P.1., 48 años, español. Grupo 1. Más de 3 años en situación de sin hogar).

3. Discusión y conclusiones.

Según Aranguren (2005) la participación ciudadana tiene su origen en la conciencia comunitaria de barrios y comunidades consideradas desfavorecidas. Considera que la participación es una cuestión pendiente entre los colectivos más al extremo de la exclusión social. La participación de las personas que se encuentran en situación de sin hogar no es un ejercicio de fácil desarrollo. Para Llobet Estany, Baillergeau y Thiroit (2012) ha supuesto un objetivo clave en las políticas de inclusión social pero pese a ello continúa siendo una limitación y una carencia grave. Sin embargo esta situación no debe ser motivo para evitar su puesta en práctica.

Los participantes han puesto de manifiesto la existencia de una serie de factores relacionados con la participación de las PSH, como son el uso que las personas hacen de los mecanismos destinados a tal fin así como los propios procedimientos de participación

existentes y las respuestas que se han encontrado en su implementación. Pese a la valoración positiva que los participantes realizan de la posibilidad de ejercer el derecho de participación, uno de los descubrimientos más importantes de la investigación es que no existen procedimientos efectivos y que sean realmente participativos entre los recursos y servicios que utilizan las personas habitualmente. Y sucede por dos motivos fundamentales: la percepción de que no sirve de nada opinar o quejarse y el temor a perder el derecho a utilizar los recursos que les permiten la subsistencia. El hecho que los participantes consideren que la participación no aporta beneficios, sino más bien al contrario, que les reporta perjuicios directos en el uso de los servicios y recursos apoya la premisa de la pérdida de los derechos de las PSH. Esta situación es especialmente importante entre las personas más crónicas, siendo evidente al valorar éstas la nula utilidad de los procedimientos existentes o que las personas no se implicarán en los procesos de participación.

Los participantes resaltan como principales dificultades la práctica de los procedimientos existentes y que las respuestas que han obtenido no han sido las esperadas, anticipando incluso posibles consecuencias negativas relacionadas con el ejercicio de la participación debido, fundamentalmente, al miedo a perder el derecho a los recursos que utilizan o incluso contradecir a los profesionales. Las dificultades personales también suponen un problema añadido. En este sentido FEANTSA (2005), en un estudio sobre la participación de las PSH usuarias de las entidades que conforman la federación, consideraron que las barreras más importantes son las limitaciones personales de las PSH a la hora de asumir responsabilidades o tomar decisiones y la contradicción existente entre la participación de las personas y su proceso de inclusión social. Por su parte, Phillips y Kuyini (2017) valoran como las principales barreras de la participación en PSH las actitudes de los profesionales y las características de las propias personas.

Al analizar los factores determinantes a la hora de promover la participación, consideran que son los profesionales los principales protagonistas. Las dificultades a la hora de adquirir ciertas responsabilidades supone que en ocasiones los profesionales deban promover en primera instancia estos procesos para que las propias personas sean las que acaben gestionando los procedimientos de participación. Este hecho forma parte del proceso de inclusión social como tal, algunas personas en ocasiones precisan un cierto acompañamiento antes de ser totalmente autónomas y ser los protagonistas de su proceso personal (Hartung, 2010).

La limitación más importante del estudio y que más ha influido en el desarrollo de la investigación es la existencia de dificultades evidentes en el desarrollo de los grupos de discusión con PSH debido, fundamentalmente, a la propia naturaleza de la situación de sin hogar. Las PSH sufren directamente la exclusión social más severa, resultando difícil en ocasiones que sus derechos básicos se ejerzan de forma efectiva. Si a esto se añade que sus vínculos sociales se mueven dentro del contexto de exclusión, que además de estigmatizar y fomentar el asistencialismo promueve la adaptación continua a la situación de exclusión (Bachiller, 2009), resulta muy complejo que las personas acepten sin reservas situaciones de protagonismo y de participación, como los grupos de discusión que se han llevado a la práctica en el presente estudio.

El argumento planteado lo confirman Llobet Estany, Baillergeau y Thiroit (2012) al afirmar que la participación no sería una de las mayores preocupaciones de las PSH llegando incluso a evitarla como consecuencia de las vivencias en el proceso hacia la exclusión, que tienen por consecuencia la pérdida efectiva de derechos. La escasa vivencia de las personas en situaciones de participación directa y de valoración de sus opiniones o sugerencias ha dificultado mucho su desarrollo y ha necesitado en algunos momentos una directividad no deseada. Esta premisa se ha mostrado de forma más notoria en los participantes del presente estudio con un mayor tiempo en situación de sin hogar: la evidente resignación ante su situación es la explicación principal que ofrecen ante este hecho.

Otro de los elementos a tener en cuenta son los factores culturales e incluso idiomáticos que, pese a no ser fundamentales, son importantes y se deben tener en cuenta tanto en la composición de los grupos como en la confección del guión utilizado.

Deben añadirse, además, las limitaciones propias de la metodología utilizada a la hora de interpretar los resultados obtenidos. Pese al cuidado al recoger todas las posibles situaciones de sin hogar que se pueden encontrar en el contexto investigado, los datos ofrecidos son un primer acercamiento al tema y será preciso profundizar a posteriori, como se recoge en otros estudios similares (Fernández-Rasines y Gámez-Ramos, 2013).

Aún teniendo en cuenta la presencia de ciertas limitaciones y dificultades, el presente estudio supone una primera aproximación a la valoración que las PSH realizan sobre la participación y la toma de decisiones en asuntos que les son propios y ofrece hipótesis a tener en cuenta a la hora de promover el cumplimiento de sus derechos, especialmente el de ser los protagonistas de su propio proceso de inclusión. Teniendo en cuenta que uno de

los factores que puede ser determinante en la erradicación de la exclusión social es la participación de todos los grupos de población en la toma de decisiones (La Parra y Tortosa, 2002), experiencias como la presentada en esta investigación pueden servir de punto de partida para hacer efectivo el derecho a la participación de los ciudadanos en las decisiones que les son propias.

Referencias Bibliográficas

Alberich, T. y Espadas, A. (2014). Democracia, participación ciudadana y funciones del trabajo social. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 4(6), 3-30.

Alonso, L. E. (1998). *La Mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos.

Alsinet, C., Pirla, A., Farré, A., Canut, J., Bertran, L., Sabes, S., et al. (2013). *Impacte en les famílies de Lleida dels canvis en la Renda Mínima d'Inserció* [En línea]. Recuperado de: <http://www.tscat.cat/images/arxiu/impacte%20dels%20canvis%20de%20la%20rmi%20sobre%20les%20famílies%20de%20Lleida.pdf>

Aranguren, L. A. (2005). La participación ciudadana: posibilidades y retos. *Aposta: Revista de ciencias sociales*, 22, 1-23. Recuperado de: <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aranguren.pdf>

Arriba, A. (Coord.) (2008). *Políticas y bienes sociales. Procesos de vulnerabilidad y exclusión social*. Madrid: Fundación Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada FOESSA. Cáritas Española.

Bachiller, S. (2009). De la desafiliación a la reafiliación. Aportes de la antropología social para una mejor comprensión del sinhogarismo y los procesos de exclusión social. *Zainak*, 32, 833-853.

Cáritas Diocesana de Canarias (2015). Cáritas inicia la elaboración de su Plan Estratégico. *Realidad y Acción*, 5 (1), 2.

Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.

- Cerros-Rodríguez, E. (2016). Una mirada hacia las emociones que experimentan los trabajadores sociales que atienden enfermos terminales. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención social*, 6(11), 78-98. Recuperado de: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/4767/pdf>
- CRISIS (2006). *Homeless people and learning & skills participation, barriers and progression* [En línea]. Recuperado de: http://www.crisis.org.uk/data/files/document_library/research/homeless_people_and_learning_and_skills.pdf
- Davelaar, M., Mak, J. y Salvador, C. (2015). Empowering People, Improving Services: Participatory Audits in Homeless Services. *Homeless in Europe*, 15, 17-19.
- Doménech, Y. y Giménez, V. (2012). Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. *Revista de Estudios de Juventud*, 97, 123-146.
- European Anti Poverty Network –EAPN- (2006). *Guía metodològica de la Participación Social de las personas en situación de pobreza y exclusión social* [En línea]. Recuperado de: <http://www.eapn.es/>
- Federación de Asociaciones Nacionales que Trabajan a favor de las Personas sin Hogar – FEANTSA- (2005). *Involucrar a las personas sin hogar en la toma de decisiones que afectan a los servicios de los que son usuarios: Una visión de conjunto de las prácticas existentes entre las entidades que trabajan con este colectivo* [En línea]. Recuperado de: <http://www.feantsa.org/>
- _____ (2007). *ETHOS, European Typology on Homelessness and Housing Exclusion*. [En línea]. Recuperado de <http://www.feantsa.org/download/en-16822651433655843804.pdf>
- _____ (2013). *Participation Toolkit*. Belgium: FEANTSA.
- Fernández-Rasines, P. y Gámez-Ramos, T. (2013). La invisibilidad de las mujeres sin hogar en España. *Revista de Psicología*, 22(2), 42-52. doi: 10.5354/0719-0581.2013.30852
- Glase, B. (1975). *Theoretical Sensitivity Advances in the Methodology of Grounded Theory*. San Francisco: University of California.

- Gualda, E. y Borrero, J. (2015). La 'Spanish Revolution' en Twitter (2): Redes de hashtags y actores individuales y colectivos respecto a los desahucios en España. *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 26, 1-22.
- Hardwick, L. y Worsley, A. (2011). *Doing Social Work Research*. London: Sage.
- Hartung, B. (2010). *How can meaningful participation of homeless people in the development of homeless policies be assured?* [En línea]. Recuperado de: <http://www.feantsa.org/spip.php?article327&lang=en>
- Hildegard, M. R. (2012). En los límites de la exclusión social. Inmigración y sinhogarismo en España. *Papers*, 97(4), 829-847.
- La Parra, D. y Tortosa, J. M. (2002). Procesos de exclusión social: redes que dan protección e inclusiones desiguales. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 35, 55-65.
- Llobet Estany, M., Baillergeau, E. y Thiroit, M. (2012). Los "peer workers" y la participación de las personas y colectivos en situación de exclusión social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 383-392.
- Matulic-Domandzic, M. V. (2013). Los procesos de exclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 3(5), 3-27.
- Merton R., Fiske M. y Kendall P. (1956). *The Focused Interview: a Manual of Problems and Procedures*. Illinois: Free Press.
- Moriana, G. (2015). Barreras para escapar de la violencia de género: la mirada de las profesionales de los centros de protección de mujeres. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(11), 93-102.
- Muñoz, M., Vázquez, C. y Vázquez, J. J. (2003). *Los límites de la exclusión: estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Témpora.
- Ortiz, E., Izquierdo, T. y Miralles, P. (2015). Los valores cívicos en los textos del grado de educación primaria. *Contextos Educativos*, 18, 61-78.

- Phillips, D. & Kuyini, A. B. (2017). Consumer participation at Specialist Homelessness Services: Do the homeless have a say in the services they receive?. *International Social Work*, 60(2), 538-562.
- RAIS (2013). *Discapacidad en el ámbito de la exclusión social*. [En línea]. Recuperado de: https://www.raisfundacion.org/sites/default/files/present_datos_discap_ONCE_RAIS_v3.pdf
- San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(1), 104-122. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol16no1/contenido-sanmartin.html>
- Sánchez-Luque, L. y Gijón-Sánchez, M. T. (2016). Identificaciones profesionales desde el Trabajo Social en el sector público y privado no lucrativo en tiempos de crisis en Málaga (España). *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención social*, 6(10), 74-95. Recuperado de: <http://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/4196/pdf>
- Santos, G. y González, J. (2012). *Acompañando...nos. Mirada, acción y propuestas de Cáritas con personas que están sin hogar*. Madrid: Cáritas Española Editores.
- Silver, H. (2007). *The process of social exclusion: the dynamics of an evolving concept*. Manchester: IDPM/Chronic Poverty Research Centre (CPRC). Recuperado de: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/57a08bd740f0b652dd000f1c/95Silver.pdf>
- Subirats, J. (Dir.) (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. Colección Estudios sociales nº 16*. Barcelona: Fundación La Caixa.
- Tezanos, J. F. (2002). *La democracia incompleta. El futuro de la democracia postliberal*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Thompson, S., McManus, H., Lantry, J., Windsor, L. y Flynn, P. (2006). Insights from the street: Perceptions of services and providers by homeless young adults. *Evaluation and Program Planning*, 29, 34-43.
- Vidal Fernández, F. (2006) (coord.). *Exclusión social y estado de bienestar en España*. Madrid: Icaria.
-

Eva M^a Benito Herráez es educadora social en el area de inclusion social del Ajuntament de Lleida. Profesora asociada en la Universitat de Lleida, Departamento de Pedagogía y Psicología. evabenito@pip.udl.es

Carles Alsinet i Mora es Rector de la Facultad de Educación, Psicología y Trabajo Social. Universitat de Lleida. Profesor Universitat de Lleida. Departamento de Pedagogía y Psicología. alsinet@pip.udl.es

Araceli Maciá Antón es catedrática de Psicología en la Universidad Nacional de Educación a Distancia –UNED- y directora del Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la UNED. amacia@psi.uned.es