

EXCLUSIÓN SOCIAL SEVERA Y SINHOGARISMO. ¿QUÉ OPINAN LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LOS RECURSOS?

SEVERE SOCIAL EXCLUSION AND HOMELESSNESS. WHAT DO USERS SAY ABOUT HOMELESSNESS POLICIES?

GORKA MORENO-MÁRQUEZ
UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO. ESPAÑA

RESUMEN

A través de este estudio queremos trabajar las percepciones y valoraciones de las personas sin hogar en torno a los recursos existentes para hacer frente al sinhogarismo. Para ello se han realizado 32 entrevistas en profundidad a personas sin hogar que duermen en la calle o en algún tipo de dispositivo nocturno dentro del territorio histórico de Bizkaia. Como resultados principales pueden subrayarse, por un lado, que los recursos mejor valorados por el colectivo son los centros de día; por otro lado, nos encontramos con que el recurso más criticado por la mayoría del colectivo, son los albergues. Entre las demandas planteadas por las personas sin hogar, sobresalen las de tener una mayor intimidad dentro de los recursos, la ampliación de los horarios de los centros y el aumento de taquillas para poder dejar sus pertenencias. De igual forma, se detectan dos grandes tensiones dentro del colectivo: la pugna entre la rigidez y la flexibilidad dentro de los recursos y la competencia por el acceso a los mismos entre la población autóctona y la extranjera.

PALABRAS CLAVE

Sinhogarismo. Exclusión social severa. Inmigración. Servicios Sociales. Inclusión.

ABSTRACT

In this study we analyze the perceptions and assessments of the homeless about the existing resources to tackle homelessness. Therefore, we have done 32 in-depth interviews to homeless people that sleep on the street or in some sort of night device into the historical territory of Bizkaia, in the País Vasco. The main results underline that the resources most valued by the homeless people are the day care centers. On the opposite side, the least valued resource is the shelters ("albergues"). Among the claims raised by these people, we could highlight: to have a greater intimacy within these resources, the extension of the work centers hours or the increasing of private spaces to leave their belongings. In the same way we have detected two main strains. The first concerns to the struggle detected between rigidity and flexibility, and the second, is the competition for access to the existing resources between the national and foreign homeless people.

KEYWORDS

Homelessness. Severe Social Exclusion. Immigration. Social Services. Inclusion.

Recibido: 2011.12.11. Revisado: 2011.12.09. Aceptado: 2012.01.20. Publicado: 2012.02.01.

Correspondencia: Gorka Moreno-Marquez. E.U. de Trabajo Social. Universidad del País Vasco. Calle Los Apraiz 2, 01006, Vitoria-Gasteiz. España. Tfno: (00-34). 945013375. E-mail: gorka.moreno@ehu.es

INTRODUCCIÓN

A lo largo de este trabajo va a analizarse la situación y las condiciones de vida del colectivo de las personas sin hogar. Concretamente, se va a profundizar en los servicios de atención que se centran en este colectivo. Para ello se ha preguntado a las personas sin hogar sobre sus necesidades, sus peticiones y demandas o sobre cuáles son las deficiencias que muestran estos servicios.

Frecuentemente, cuando se trabaja el tema del sinhogarismo el objeto de estudio se centra en la detección de las demandas del colectivo de forma indirecta, a través de las personas profesionales, técnicas o expertas en la materia. Aún siendo un acercamiento imprescindible y necesario, creemos que también muestra algunas carencias metodológicas que tan sólo pueden completarse conociendo de primera mano la opinión y la valoración de las propias personas sin hogar que utilizan los recursos sociales.

En este sentido, uno de los objetivos de este trabajo ha sido el de profundizar en sus discursos, ya que la situación que viven condiciona altamente también sus percepciones, sus sentimientos y su propia narrativa (Alber, Fahey y Sarraceno, 2008). A su vez, hemos querido evitar el limitarnos al estudio cuantitativo del fenómeno, que frecuentemente suele ser una de las vías prioritarias para el análisis del fenómeno, ya sea a través de encuestas (INE, 2005; 2011; EUSTAT, 2005) o de la cuantificación más o menos exacta del colectivo (Cabrera, 2006; Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, 2008; Observatorio de la Inclusión Social, 2008; Aierdi, Oleaga, Moreno, Herrero y Alonso de Armíño, 2009). Ni muchos menos vamos a afirmar que este análisis cuantitativo sea innecesario o fútil, pero es verdad que el poder profundizar en las actitudes, percepciones u opiniones de las personas sin hogar también resulta de gran interés y relevancia para un adecuado estudio del fenómeno. Por ello, creemos que la combinación de ambas técnicas es imprescindible y en todo caso las técnicas cuantitativas no debieran ser un obstáculo para el estudio y la investigación en este área (Paugam, 2007). Aunque todavía son escasos los análisis en los que se combinan lo cuantitativo y lo cualitativo cada vez van tomando más relevancia, como es el caso del informe realizado por Cruz Roja sobre sinhogarismo en el año 2006, en el que en la primera parte se hace un análisis cuantitativo de la situación para luego pasar a una segunda en la que se profundiza en la materia a través de historias de vida (Malgesini, 2007).

Dicho de otra forma, tal y como apunta Fernando Vidal, “necesitamos las categorías analíticas sobre la exclusión social que estén a escala de las personas concretas que la sufren (...)” (Vidal, 2009: 10). En el ámbito del sinhogarismo creemos que todavía hay mucho que recorrer en este campo y que la participación del colectivo en la evaluación y en el desarrollo de los recursos sociales es todavía hoy un camino poco transitado y sistematizado, más allá de algunas escasas experiencias que toman si cabe mayor relevancia (EAPN, 2011). El propio Informe FOESSA, subraya la importancia de incluir la opinión y la participación de las personas que se encuentran en situación de exclusión social dentro de las investigaciones que se hagan en este ámbito (FOESSA, 2008).

MATERIAL Y MÉTODOS

Con respecto a la metodología concreta de este trabajo, se han realizado 32 entrevistas en profundidad a personas sin hogar que pernoctaban en la calle o en algún centro de pernoctación habilitado para dicho cometido. En el momento de la selección de las personas entrevistadas se ha intentado dar voz a los diferentes perfiles y características que pueden encontrarse dentro del colectivo. De este modo, se han tenido en cuenta variables como el origen de procedencia, la edad, la utilización y el grado de uso de los recursos o la situación personal de cada una de estas personas. Se ha entrevistado a 17 personas extranjeras y 15 autóctonas. Los que únicamente tenían un problema de exclusión residencial han sido 12, frente al resto -20- que junto a este problema acumulaba otros de carácter personal y estructural -drogodependencias, mal estado de salud, enfermedades mentales, etc.-. De las 32 entrevistas 9 se han hecho en un comedor social, 13 en dos albergues diferentes y 11 en dos centros de día. Para ilustrar, pero sin dificultar la lectura, las afirmaciones que aparecen en este trabajo se ha optado por introducir breves citas literales de las entrevistas.

En lo tocante a la estructura de la comunicación, cabe destacar que ésta tiene dos grandes apartados. En el primero de ellos, y tras esta introducción, se hace un examen de los diferentes recursos disponibles para el colectivo de las personas sin hogar. Dentro de esta primera parte se analizan servicios como los albergues, los comedores sociales, los centros de día y otros recursos, como por ejemplo los equipos de intervención de calle, las taquillas o los centros de

convalecencia. Para ello, se ha preguntado sobre la opinión, las deficiencias y las posibles mejoras de cada uno de estos recursos.

En un segundo apartado, y en estrecha relación con el primero, se analizan una serie de cuestiones de interés asociadas a la gestión y el desarrollo de los diferentes recursos sociales. Así, aparecen con cierta relevancia aspectos tales como la ampliación de horarios, la confrontación —más o menos latente— que se está dando entre autóctonos y extranjeros o la dialéctica que se da en los recursos entre la flexibilidad y los requisitos de acceso y estancia.

RESULTADOS: OPINIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RECURSOS DE ATENCIÓN AL SINHOGARISMO

En líneas generales las personas sin hogar no muestran un discurso elaborado y reflexionado en torno a su situación y las carencias de los recursos existentes. En este sentido, les resulta difícil hacer valoraciones o mostrar opiniones generales, por lo menos en un primer momento. Unida a esta afirmación, en la mayoría de los casos prevalece un discurso *conformista*, en el que domina una visión acrítica de los recursos y en la que frecuentemente llegan a afirmar que dada su situación prácticamente no tienen derecho a protestar y deben aceptar cualquier tipo de recurso.

En mi opinión el que está en la calle qué va a pedir, no puede pedir más (E: 15).

Cómo me voy a quejar, me dan de comer, qué voy a decir yo... (E: 23).

Estar aquí es mejor que estar en la calle. Qué podría ser una habitación... pues sí, pero por lo menos tengo algo (E 32).

Este tipo de discurso es todavía más manifiesto entre aquellas personas que tienen una peor situación personal. De este modo, aquellas en mejor situación muestran opiniones más críticas con los recursos y subrayan de forma más precisa las limitaciones y carencias de los servicios existentes.

En todo caso, y unido al punto anterior, hay que subrayar que la valoración general y generalizada de los recursos es positiva. Muestra de ello es que aquellas personas que han utilizado recursos de otras ciudades destacan la calidad y la cobertura de los recursos existentes en Bizkaia y más concretamente en su capital, Bilbao.

¿Valoración? Un diez (E: 3).

Aquí estamos muy bien, formidable, no tengo otras palabras (E: 16).

Como te tratan aquí, en ningún sitio (E: 9).

En otros lugares están muy atrasados (E: 8).

En lo tocante a la valoración concreta de cada uno de los recursos puede subrayarse como pauta general que los recursos mejor valorados son los centros de día. En el lado opuesto se encontrarían los comedores sociales y los albergues. A continuación vamos a desglosar las principales críticas y valoraciones que se hacen a cada uno de los recursos mencionados.

ALBERGUES

Los albergues son el recurso que más críticas recibe por parte de las personas usuarias. En todo caso esta afirmación hay que matizarla en parte, ya que es el recurso más necesario para gran parte del colectivo y no es de extrañar que el nivel de exigencia hacia el mismo sea mayor que para otros. La primera crítica que aparece en las diferentes entrevistas es que las reglas y las condiciones que se establecen para el acceso y la estancia en los albergues suelen ser muchas y demasiado estrictas.

Algunas condiciones son demasiado... En Eleja-barri te dan de cenar y de comer, pero si no vas te echan, es demasiado... (E: 4).

Pero la demanda más generalizada es sin duda la posibilidad de disponer de una habitación propia o cuanto menos de habitaciones para dos o tres personas como máximo, para así poder tener una mayor intimidad y a la vez poder dormir más tranquilamente. Nos viene a la mente la *habitación propia* que Virginia Wolf demandaba para las mujeres y que en este caso muestra ciertos paralelismos con la situación de las personas sin hogar. Como es lógico, la obligación a tener que dormir en habitaciones en las que duermen muchas personas es valorada muy negativamente, sobre todo por la inseguridad y el ruido que supone y consecuentemente, las dificultades para poder descansar adecuadamente.

Tener una habitación propia para poder dejar nuestras cosas es algo importante (E: 13).

En mi opinión es mejor una habitación para cada uno, algunos están enfermos, otros son nerviosos... (E: 25).

Lo mejor sería que cada uno tuviera su habitación (E: 29):

No es fácil dormir con veinte personas (E: 25).

Treinta en una habitación es demasiado (E: 27).

Hay mucha gente, hay mucho ruido y no podemos dormir (E: 28).

Hay demasiada gente y ruido y la gente debiera de entender que no puede molestar a los otros (E: 26).

La escasa intimidad que ofrecen este tipo de establecimientos en los que las habitaciones para muchas personas son generalizadas es todavía un mayor problema para las mujeres, ya que frecuentemente tienen que pernoctar en habitaciones que no están completamente separadas de las de los hombres. La situación de inferioridad manifiesta del colectivo femenino —en torno a un 10%— hace que frecuentemente no dispongan de ciertos servicios mínimos adecuados a sus características y necesidades.

Dormimos todos juntos, por vergüenza a veces no te quitas ni los pantalones (E: 4).

No hay intimidad para las mujeres, me gustaría que hubiese una separación (E: 20).

En este sentido, no es de extrañar que de todos los albergues existentes en Bilbao, el de Elejabarri —de propiedad municipal— sea el mejor valorado, ya que ofrece la posibilidad de disfrutar de habitaciones individuales. Es tal la diferencia con respecto al resto de albergues que en algunos casos se habla incluso de un hotel para referirse a él.

Elejabarri es el mejor (E: 14).

Elejabarri está muy bien, lo que pasa es que es un hotel, con tu habitación y todo... (E: 32).

En Elejabarri mucho mejor, es como un hotel, de verdad, cada uno tiene su habitación y puede ducharse cuando quiere (E: 25).

Otra carencia asociada a los albergues es la escasez de duchas y servicios para la higiene personal. En la mayoría de los albergues hay muy pocas duchas y si a esto se le suma que tan sólo pueden ducharse en algunas horas concretas a lo largo del día, la conclusión es que frecuentemente tienen dificultades para llevar a cabo su aseo básico diario. En algunos

casos además, la existencia de calentadores de agua limitados, hace que a menudo el agua caliente no dé para todas las personas que se duchan.

Hay muy pocos baños y muchas veces nos tenemos que duchar con agua fría (E: 27).

Para ducharse hay que hacer cola y muy rápido, sino se acaba el agua (E: 28).

Estamos treinta y dos personas y solo dos baños y dos duchas (E: 30).

COMEDORES SOCIALES

Con respecto a las críticas que se realizan a los comedores sociales, en el caso de los ubicados en Bizkaia la primera de ellas suele ser el sistema de acceso a los mismos, ya que se exige una tarjeta de identificación y en algunos casos se subraya que las dificultades para la tramitación de la misma hace que personas que pudieran cumplir los requisitos acaben por no pedirla y por lo tanto sin derecho a acceder a los comedores sociales.

Cada vez que pedía el ticket para ir a comer no me lo daban (E: 1).

Todos los días he ido a las nueve a pedir el ticket, pero como hay mucha gente... (E: 3).

Los comedores están llenos, cuando vas a pedir la tarjeta te dicen que están llenos (E: 25).

Otro aspecto que se menciona en las entrevistas, principalmente entre las personas sin hogar autóctonas es la pérdida de calidad de las comidas, sobre todo tras la llegada de población extranjera y en particular de población musulmana, generalmente de origen magrebí. De hecho, en algunos comedores se ha optado por no utilizar ciertos productos e ingredientes para que así todas las personas usuarias puedan comer lo mismo. La plasmación práctica y quizás más paradigmática de este cambio ha sido la limitación —o desaparición— de la carne de cerdo en los menús de algunos comedores sociales. Este hecho es interpretado como una injusticia por parte de gran parte de las personas autóctonas usuarias.

Si a unas alubias no les pones un poco de chorizo o morcilla, pues como yo digo alubias con agua, como entenderá eso no es posible (E: 9).

Desde que han venido los musulmanes se come peor (E: 7).

Hacen comida para musulmanes. Podrían hacer dos cazuelas, una con carne de cerdo y otra sin nada y que cada uno eligiera... (E: 12).

Siguiendo con la distinción entre autóctonos y extranjeros, cabe destacar que en los comedores –pero también en los albergues– se ha detectado cierta confrontación o cuanto menos desencuentro entre ambos colectivos, de forma más palpable en algunos casos y más solapada en otros. Esta situación es denunciada sobre todo por parte de la población autóctona, subrayando que son foco de conflicto, sobre todo en el caso de las personas sin hogar provenientes de Marruecos. En este sentido, no es de extrañar que los comedores peor valorados sean precisamente los que acogen a mayor número de personas extranjeras y que algunas personas autóctonas estén optando por no acudir a estos albergues porque no quieren estar en lugares en los que predominan las personas extranjeras. En el caso concreto del comedor de Irala –situado en Bilbao– esta pauta se detecta claramente desde hace ya unos años por parte incluso del personal técnico que ofrece sus servicios a las personas usuarias.

A Irala van todos los moros, hay muchísimo jaleo. En las Apostólicas –otro comedor– no hay problema. Pero a Irala no vuelvo a ir (E: 8).

De Irala me fui, no soy racista pero los moros crean muchísimos problemas (E: 9).

En Irala siempre hay follones, todos son marroquíes y todo son problemas (E: 15).

De esta forma, y aunque de forma indirecta y no premeditada, de facto se está dando una diferenciación del uso de los recursos según la procedencia geográfica de las personas usuarias. En los comedores esta tendencia es ya una realidad y en ciertos albergues también se está detectando.

Esta realidad nos lleva a un debate mayor, que no es otro que el de la posibilidad o necesidad de establecer recursos especializados según el origen o intentar ofrecer unos servicios integrales y generales para el conjunto del colectivo de las personas sin hogar. Dentro de las entidades sociales que trabajan en este campo es un debate que está en plena ebullición en estos momentos y del que en todo caso no hay conclusiones tajantes ni soluciones magistrales, por lo menos hasta el momento.

CENTROS DE DÍA

Como ya se ha apuntado previamente, los centros de día son los recursos mejor valorados dentro del *triángulo de recursos* conformado por éstos, los albergues y los comedores sociales. De hecho, prácticamente no se realizan demandas concretas de mejora para este servicio. Al respecto, hay que tener en cuenta que para la mayoría de las personas sin hogar el gran reto cotidiano es *pasar el día* y en este cometido los centros de día, ya sean de carácter formativo o profesional, ya sean de baja exigencia, cumplen un papel fundamental. De esta forma, las expectativas de las personas usuarias y los servicios que se ofrecen en los centros de día aparecen de forma muy equilibrada y muchas veces tan sólo se demanda un sitio en el que poder estar y pasar el tiempo. En otro tipo de recursos, en cambio, las expectativas y los intereses del colectivo suelen diferir en mayor grado.

Los centros de día son muy buenos, el día es muy largo, se necesitan más centros de día (E: 7).

Estoy muy bien en el centro de día (E: 32).

Unido a esto, la valoración de los profesionales de estos centros es muy positiva, destacando el buen trato y la atención que reciben de éstos.

El trato no puede ser mejor, llevamos un tiempo y nos tratan como si fuésemos de la familia (E: 24).

Aquí perfecto, es el único sitio al que le tengo estima, los educadores se preocupan mucho de la gente (E: 1).

OTROS RECURSOS

En el último subapartado referido a los recursos, vamos a analizar, aunque sea de forma breve, algunos como el equipo de intervención de calle, las taquillas o los centros de convalecencia. El equipo de intervención de calle, que trabaja sobre todo con aquellas personas que están en la calle y no tienen relación ninguna con los recursos sociales existentes, tiene una alta valoración entre las personas sin hogar. Frecuentemente la labor de estos profesionales es la de ser el primer contacto con las posibles personas usuarias y de establecer una relación de confianza para luego poder derivar a estas personas a otros recursos, cuando dicha derivación es viable y querida. En todo caso, es

hasta cierto punto llamativo que personas que pernoctan en la calle no conozcan este servicio y no hayan tenido relación alguna con él. En este sentido, parece detectarse que un reforzamiento del servicio podría redundar en una mejor atención y en poder llegar a colectivos que quedan al margen de la red de recursos existentes en la actualidad.

Con ellos muy bien, me acercan al médico y si tengo un problema siempre me ayudan (E: 15).

A donde mí no han venido nunca (E: 1).

Al sitio donde estamos no han venido nunca (E: 13).

Otra de las grandes demandas del colectivo es que haya más y más grandes taquillas para poder dejar sus pertenencias. Y es que no podemos olvidar que estas personas frecuentemente llevan consigo todas sus pertenencias, convirtiéndose casi en verdaderas *personas-caracol*, que llevan su casa a cuestas.

Las taquillas debieran ser más grandes o sino dar dos a cada uno (E: 5).

Tenemos taquillas y eso está bien, pero sólo podemos meter cosas pequeñas (E: 16).

¿Dónde dejas las cosas? Cuando iba a un curso tenía que ir con la mochila y todo (E: 31).

Aunque no con la fuerza de las taquillas, en algunas entrevistas también aparece la demanda de poner en marcha un centro de convalecencia, debido a que para este colectivo, en algunos casos con importantes problemas de salud, un alta médica se convierte en un verdadero problema, ya que no se dispone en la mayoría de los casos de un lugar adecuado para la convalecencia o de las redes sociales que facilitan la ayuda en dicho momento. En todo caso, es una demanda que se detecta más entre los profesionales que entre las personas usuarias.

OTROS RESULTADOS Y ELEMENTOS DE INTERÉS

En este próximo apartado vamos a comentar algunos aspectos y demandas del colectivo que muestran relación directa o indirecta con los recursos. Para ello nos vamos a detener en tres elementos que vuelan de forma transversal sobre la red de atención a las personas sin hogar: la necesidad de ampliación de horarios de ciertos recursos, la polémica y

confrontación existente con el colectivo magrebí sin hogar y la tensión que se detecta entre el cumplimiento de las reglas y la necesidad de una mayor flexibilidad dentro de los recursos.

AMPLIACIÓN DE LOS HORARIOS DE CIERTOS RECURSOS

Esta es una de las principales demandas del colectivo y aparece recurrentemente en la mayoría de las entrevistas realizadas, incluso de forma espontánea y sin la mediación de la persona entrevistadora. En concreto, lo que se solicita es que ciertos recursos abran antes sus puertas, las cierren más tarde y que en los fines de semana no se cierren ciertos recursos.

Tendría que haber un horario más flexible, salir a las ocho de la mañana, entre que te duchas y te preparas... (E: 4).

Los días son muy largos, los fines de semana como no hay centros de día se me hacen muy largos (E: 6).

El fin de semana es muy complicado, con este tiempo, siempre lluvia, lluvia... Es muy duro, la gente durante el fin de semana no hace más que dar vueltas y vueltas. Sería mejor que siempre estuviese abierto (E: 26).

Como puede verse en estas citas textuales, la demanda de ampliación de horarios aparece muy unida a la ocupación del tiempo, siendo éste uno de los grandes problemas —como ya se ha apuntado previamente—, sino el principal, para el colectivo de las personas sin hogar.

Me he apuntado a un curso, para estar entretenido (E: 3).

Para mí nos tienen que hacer centros para que podamos estar (E: 4).

La clave es la ocupación del tiempo, no te puedes imaginar lo que es salir a las siete y media de la mañana y no tener nada que hacer hasta las once y media, te comes la cabeza, lees todos los periódicos... ¿Pero a dónde voy? ¿A un bar? No tengo dinero, si pido un café no tengo dinero para el bocadillo de la tarde. Así que tengo que estar en el parque, en la estación, ese es el problema... (E: 23).

EL CONFLICTO CON LA POBLACIÓN MAGREBÍ SIN HOGAR

Aunque no sea un tema que se circunscriba al ámbito de las demandas, es destacable que muchas de las personas entrevistadas subrayan los supuestos problemas que el colectivo magrebí provoca en los distintos recursos. La inmensa mayoría de las personas autóctonas sin hogar hacen una valoración muy negativa de este grupo. Incluso las personas inmigrantes no magrebíes también muestran esta desaprobación.

No les entiendes... No son más que ladrones, te quitan la cartera (E: 5).

Los inmigrantes, y sobre todo los magrebíes, se aprovechan de los recursos. No tienen educación, van en grupo y no tienen ningún control (E: 6).

La gente que duerme en la calle cuando ha tenido algún problema siempre están detrás los musulmanes. Una persona sin hogar de aquí nunca le robará a alguien que está en la calle, los musulmanes sí (E: 12).

Mejor no hablar de los marroquíes, siempre montan alguna, son los que más problemas dan (opinión de un inmigrante no magrebí) (E: 32).

Más allá de un posible racismo latente dentro del colectivo, lo que es obvio es que se detecta una cierta disputa entre el colectivo magrebí y el resto. Es más, y como ya se ha apuntado, hay muchas personas sin hogar que prefieren no acudir a los recursos en los que son mayoría el colectivo magrebí e incluso llegan a afirmar que han dormido en la calle para no coincidir con ellos. Aunque todavía no se han dado conflictos graves es patente que es un tema a seguir muy de cerca por parte de los profesionales y las instituciones implicadas y que sería interesante articular mecanismos, en la medida de lo posible, para gestionar este tema.

Aquí antes siempre venía uno que había estado en la calle de siempre, pero ahora pasa del albergue porque no quiere follones con los inmigrantes. Ya ha tenido algún tipo de problema con ellos y no quiere tener más (E: 7).

Hay gente que no va al albergue invernal porque hay musulmanes, tienen miedo, suele haber problemas. Y esto no lo dice uno, lo dicen todos, por eso muchos no van a los comedores (E: 12).

NORMAS VERSUS FLEXIBILIDAD

Otro problema que aparece en la gestión de los recursos es la dialéctica y tensión que se detecta entre las normas de los recursos por un lado y la flexibilidad de dichas normas por el otro. Así, mientras que hay personas sin hogar que demandan una mayor rigidez y cumplimiento de las normas, otras solicitan precisamente lo contrario, es decir, que haya menos normas y que éstas no sean tan rígidas.

A veces la gente viene colocada o borracha, se dan peleas y es imprescindible que haya personas de seguridad y educadoras, es completamente necesario (E: 9).

Hay un problema, a veces te echan para varios días. Ayer mismo una pareja se peleó y la echaron (E: 25).

Como puede verse, se dan una serie de intereses contrapuestos que aparecen estrechamente ligados a la situación personal de cada una de las personas sin hogar. Por un lado, aquellas personas que junto a la exclusión residencial tienen también problemas de índole personal —mala salud, drogodependencias, enfermedades, etc.— y por el otro aquellas otras que sobre todo muestran problemas de exclusión residencial. Al respecto no es baladí subrayar que mientras el primer grupo está mayoritariamente compuesto por personas autóctonas, el segundo lo está por inmigrantes y más concretamente por jóvenes magrebíes. Este dato explica en parte también la pugna que se da entre ambos.

Esta tensión entre normas y flexibilidad atiende sobre todo a las necesidades e intereses de ambos colectivos. Así, mientras que los que tienen una acumulación de problemas demandan flexibilidad y mínima exigencia para poder acceder a los recursos y que no se les expulse de los mismos. Aquellos otros que tienen únicamente un problema de exclusión residencial quieren precisamente lo contrario, que las normas se cumplan y los recursos se gestionen con base en la máxima exigencia posible, para así poder descansar o aprovechar los recursos al máximo.

Es más, a veces es tal el choque de intereses que se da entre estos dos colectivos que tanto unos como otros prefieren más dormir en la calle que acudir a algún tipo de centro de pernoctación. En el caso de unos porque en la calle pueden llegar a dormir más tranquilos que en algún albergue y en el de los otros porque saben que por su situación no van a ser aceptados o les van a expulsar del recurso.

En la cueva estoy más tranquilo que en el albergue (E: 13).

Los albergues no me gustan, treinta personas juntas, no se puede descansar (E: 15).

Por ejemplo, allí hay muchas normas y en cualquier momento te pueden echar. Si un día duermes en la calle o llegas tarde te echan, son demasiado estrictos (E: 1).

Tener en cuenta esta dialéctica es fundamental de cara a la gestión del sinhogarismo y a la estructuración de los recursos existentes, ya que en la actualidad en la mayoría de los recursos, y con especial incidencia en los albergues, comparten un mismo espacio personas con unas características y unas necesidades muy diferentes y a veces hasta contradictorias. Este hecho produce invariablemente problemas en la convivencia dentro de los recursos y distorsiones en los posibles procesos de acompañamiento e inserción social.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Uno de los primeros aspectos a destacar entre las principales conclusiones es que la mayoría de las personas sin hogar hace una valoración positiva de los recursos existentes. De todas formas si nos centramos en las carencias y demandas del colectivo podríamos subrayar tres principalmente:

1. En primer lugar, hay que subrayar la demanda de tener una habitación propia para pernoctar y como mínimo que estas habitaciones sean más pequeñas en los diferentes albergues existentes, para de esta forma poseer una mayor intimidad y poder dormir y descansar mejor. Como es lógico una demanda de estas características exige una importante inversión y una mayor oferta de recursos. Por ello, puede decirse que la consecución de la misma podría situarse a medio y largo plazo.
2. En segundo lugar, también es generalizada la demanda de la ampliación de los horarios, sobre todo de dos formas: la ampliación del horario de día –tanto a las mañanas como a las tardes–; y la apertura de algunos centros de día que cierran los fines de semana. En este caso, con una pequeña inversión y una readecuación entre recursos y necesidades reales se podría dar respuesta a esta demanda. Por ello puede pensarse que a esta demanda se le puede hacer frente en un plazo relativamente corto. De

hecho, las diferentes instituciones implicadas en Bizkaia en este ámbito recientemente han ampliado los horarios de algunos de los recursos para este colectivo.

3. En tercer lugar, y cada vez con más fuerza, irrumpe la tensión existente entre el colectivo magrebí sin hogar y el resto. En lo tocante a este aspecto surge una importante pregunta de difícil respuesta: ¿Deberían de habilitarse recursos diferenciados para el colectivo autóctono y el inmigrante? Bajo nuestro punto de vista y aún a sabiendas que de facto se está dando esta dinámica, es un proceso peligroso que puede acabar fomentando la creación de *recursos guetos* o de recursos de primera y segunda categoría. Si hablamos de diversificación y especialización de recursos creemos que éstos quizás sí que deban existir, pero no tanto con base en el origen de procedencia sino más bien teniendo en cuenta las necesidades y características individuales. En este sentido, podría ser interesante y positivo para los procesos de inserción social que se hiciese una cierta separación entre aquellas personas sin hogar que únicamente tienen problemas de exclusión residencial y aquellas otras que a esta problemática le agregan otras, como las drogodependencias, los problemas de salud graves o las enfermedades mentales. Este tipo de especialización debería de activarse a corto y medio plazo para así obtener mejores resultados en los procesos de acompañamiento social, que por definición demandan tiempo y la articulación de amplios recursos económicos y personales.

BIBLIOGRAFÍA

- Aierdi, X., Oleaga, J.A., Moreno, G., Herrero, I. Y Alonso De Armiño, I. (2009). *Perfil y necesidades de las personas sin hogar en Bizkaia*. Bilbao: Diputación Foral de Bizkaia.
- Alber, J.; Fahey, T. Y Saraceno, Ch. (2008) (Ed.). *Handbook of Quality of Live in the Enlarges European Union*. Oxon: Routledge.
- Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales (2008). *Programa municipal de atención a personas sin hogar*. en <http://www.enredpsh.org/IMG/pdf/PRESENTACION-RECUENTO-08Mad.pdf>
- Cabrera, P. (2006). *Operación de recuento nocturno de las personas viviendo sin techo en las calles de Madrid*. en http://www.enredpsh.org/IMG/pdf/Resultados_recuento_dic2006.pdf

- EAPN (Euskadi) (2011). *La participación de las personas como herramienta para la inclusión social. Experiencias piloto en entidades sociales para el fomento de la participación*. Bilbao: EAPN.
- EUSTAT (2005). *Encuesta sobre las personas sin hogar*. Vitoria-Gasteiz: Instituto Vasco de Estadística.
- FEANTSA (2009). *The role of housing in pathways into and out of homelessness*. en www.feantsa.es/IMG/pdf/08_European_Report_FEANTSA_Housing_final_EN.pdf
- Fundación FOESSA (2008). *VI. Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. 2008*. Madrid: Fundación Foessa.
- INE (2005). *Encuesta sobre las personas sin hogar (EPSH 2005)*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.
- INE (2011). *Encuesta sobre las personas sin hogar (centros)*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística.
- Malgesini, G. (2007) (Coord.). *Informe anual sobre la vulnerabilidad social 2006*. Madrid: Cruz Roja.
- Observatorio de la inclusión social (2008). *¿Quién duerme en la calle? Una investigación social y ciudadana sobre las personas sin techo*. Barcelona: Caixa Catalunya.
- O'Sullivan, E.; Busch-Geertsema, V.; Quilgars, D. y Pleace, N. (2010) (Eds.). *Homelessness Research in Europe*. Bruselas: Feantsa.
- Paugam, S. (2007). *Las formas elementales de la pobreza*. Madrid: Alianza.
- Vidal, F. (2009). Lo opuesto a la exclusión no es la inclusión, sino la reconciliación *Hilero Eguneratu*, 93, 8-10.