



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

**La intervenció social com a interacció social.
La transformació de la pràctica entre dos models
de atenció a persones en situació de sin hogar**

Susana Batle Cladera



Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència **Reconeixement- NoComercial – SenseObraDerivada 4.0. Espanya de Creative Commons.**

Esta tesis doctoral está sujeta a la licencia **Reconocimiento - NoComercial – SinObraDerivada 4.0. España de Creative Commons.**

This doctoral thesis is licensed under the **Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 4.0. Spain License.**

TESIS DOCTORAL

La intervención social como interacción social.

La transformación de la práctica entre dos modelos de
atención a personas en situación de sin hogar.

Susana Batle Cladera

2021



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

La intervención social como interacción social.
La transformación de la práctica entre dos modelos de
atención a personas en situación de sin hogar.

Memoria presentada para optar al grado de doctora por la
Universidad de Barcelona

Programa de doctorado en Educación y Sociedad

Autora: Susana Batle Cladera

Directora: Marta Llobet Estany

Codirector: Joan Uribe Vilarrodona

Tutora: Marta Llobet Estany

Facultad de Educación



UNIVERSITAT DE
BARCELONA



Aquesta tesi doctoral està subjecta a la llicència *Reconeixement 3.0. Espanya de Creative Commons.*

Esta tesis doctoral está sujeta a la licencia *Reconocimiento 3.0 España de Creative Commons.*

This doctoral thesis is licensed under the *Creative Commons Attribution 3.0. Spain License.*

“Si continuamos tragándonos todo lo que nos dan, espaguetis y latín, idioteces y mentiras,
caeremos irremediablemente en ese letargo también”

“Y nadie hace nada, y yo me siento terriblemente sola con semejante responsabilidad, que
es perentoria, ¡no caer en el letargo!”

“¡Ésa es vuestra moral, atiborrarse de espaguetis hasta reventar!”

(Mazzetti, 2017, pp. 63; 65; 75)

AGRADECIMIENTOS

Estas páginas están impregnadas de personas, libros, charlas, amor, odio, lágrimas, encuentros, birras, escalada, *tuppers* y efectivamente, muchos memes.

Esta tesis nace del deseo de investigar y de la intolerancia a la violencia institucional. Viene tras conocer a Paquita. Es el resultado de entender que esto no va tanto de estructuras, sino de interacciones.

Agradezco al Ayuntamiento de Barcelona por la oportunidad de realizar esta investigación con una beca asociada a la evaluación cualitativa del programa Primer la Llar. También a mis directores de tesis que me han acompañado a cumplir un sueño.

Gracias a toda mi familia, TODA, que no ha parado de cuidarme desde cualquier lugar, a todas horas. A las hermanas y hermanos que habitan las dos ciudades que me han acogido, respetando mis tiempos y estando dispuestas a todo.

A Jezz, mi COMPAÑERA de tesis y trabajo, mi guía personal de Barcelona, maestra de la entrevista en profundidad en la periferia norte. Juntas creímos envejecer en la biblioteca del Raval.

A las Núrias que vienen a este mundo a motivarme a carcajadas.

A Raíz, mi despertar al trasnochar.

A Furgoscum, un canto a la neurodivergencia.

A mi amigo Joan, cazatendencias de la exclusión social.

A los equipos de atención que valientes, me han abierto las puertas y se han mostrado sin tapujos.

A mi compañero de vida, Atuk que tras el chaparrón ha terminado por renegar de las estructuras.

NOTA ACLARATORIA

Como se explicará en detalle más adelante, esta tesis doctoral se enmarca en la evaluación cualitativa del proyecto piloto *Primer la Llar* encargada por el Ayuntamiento de Barcelona. En ella, el equipo de investigación tomó la decisión de utilizar el masculino genérico para guardar el anonimato de los informantes. Al ser una muestra identificable por los lectores, el uso del masculino y el femenino podría desvelar las identidades incumpliendo con la Ley 15/1999 de protección de datos de carácter personal vigente en el momento de realizar el trabajo de campo.

En una fase avanzada de la redacción de resultados se valoró la posibilidad de utilizar el femenino plural. La carga de trabajo, la dimensión del documento y la conciliación de la vida familiar, estudiantil y laboral no permitieron afrontar esta modificación.

Por este motivo, la investigadora ha sacrificado la visibilización de las mujeres en un ámbito profesional altamente feminizado.

RESUMEN

La transformación de la práctica profesional en el contexto de la atención social a personas en situación de sin hogar es un área de estudio emergente y oportuna debido a la aparición e implementación del modelo Housing First (HF) en Europa.

En 2015 el Ayuntamiento de Barcelona se convierte en la primera administración pública de España en decidir poner en marcha este modelo a través del programa piloto *Primer la Llar* (2015-2018) al que se asocia esta investigación cualitativa.

Partiendo de diferentes teorías sobre la práctica profesional y la perspectiva goffmaniana de la interacción social, se ha analizado y documentado la adaptación de la tarea profesional en el tránsito del modelo escalonado hacia el entrante. Se han descrito también los mecanismos de deconstrucción y reconstrucción del propio rol. Además, se ha reflexionado sobre la práctica como una herramienta útil para generar conocimiento. Finalmente se han identificado los elementos individuales, grupales e institucionales de resistencia y adaptación al cambio.

Para ello se han empleado métodos y estrategias de la teoría fundamentada, utilizando el paradigma socioconstructivista y el de la acción y cognición situadas. El trabajo de campo se desarrolla a través de la observación etnográfica y el *relato de práctica*, estrategia innovadora en el ámbito de la atención social.

Más allá de la adaptación a la filosofía HF, el estudio describe la emergencia de una nueva manera de hacer desde *los dilemas*, donde los procesos reflexivos y los saberes experienciales han tenido un peso determinante. Así, la interacción desde la confianza, la proximidad y la empatía juegan un papel fundamental, accionando la transformación de la práctica y la deconstrucción del rol profesional de manera paralela.

En un contexto de mayor flexibilidad y autonomía profesional emergen nuevos patrones y espacios de intercambio profesional-participante, como *el laboratorio relacional*, con cierta independencia al programa. Desde aquí, alcanzar la competencia en la interacción social en la vida cotidiana deviene el objeto central en la recuperación, pudiendo activar así la etapa goffmaniana de *expaciente*.

Durante la implementación se ha apreciado la influencia de las decisiones de los altos niveles de gobernanza del proyecto, actuando a tiempos como barrera o dificultad y cómo elementos facilitadores del proceso. Destaca la dificultad relativa a la transparencia comunicativa en el proceso de selección y su influencia negativa en la toma de conciencia de la *carrera moral* de

los participantes. De la misma manera, la indefinición en los acuerdos y la falta de adaptabilidad de los departamentos de servicios sociales, salud y vivienda han afectado a la relación y definición del rol profesional, por ejemplo, en el acompañamiento para la salida del programa. Otras decisiones han facilitado la metamorfosis de la práctica. Es el caso de haber promovido el trabajo a través del ensayo-error o los espacios de reflexión grupales e individuales de carácter distendido.

En este viaje por el acompañamiento incondicional se presenta un nuevo dispositivo teórico-metodológico de análisis de la práctica profesional en transformación que, para nuestro caso de estudio, ha generado aportes teóricos de alto valor relativos a la implementación del modelo HF del que se desprenden aprendizajes aplicables y nuevas líneas de investigación.

Palabras clave: Análisis de la Práctica; práctica en transformación; Relato de práctica; Housing First; interacción social

ABSTRACT

The transformation of professional practice in the context of social care for homeless people is an emerging and timely area of study due to the emergence and implementation of the Housing First (HF) model in Europe.

In 2015, the Barcelona City Council became the first public administration in Spain to decide to implement this model through the *Primer la Llar* pilot program (2015-2018) to which this qualitative research is associated.

Starting from different theories about professional practice and the Goffmanian perspective of social interaction, it is intended to analyze and document the adaptation of the professional task in the transition from the staircase model to HF. The mechanisms of deconstruction and reconstruction of the role itself have also been identified. In addition, it seeks demonstrate that reflect on practice is a useful tool to generate knowledge. Finally, it is discovered the individual, group, and institutional elements of resistance and adaptation to change.

It is used grounded theory's methods and strategies, lean on socio-constructivist paradigm and that of situated action and cognition. The field work is developed through ethnographic observation and the *practice story*, an innovative strategy in the field of social care.

Beyond the adaptation to the HF philosophy, the study describes the emergence of a new way of doing from *dilemmas*, where the reflective processes and the experiential knowledge that arose to solve them have had a determining weight. Thus, interaction from trust, proximity and empathy play a fundamental role, both in the transformation of the practice and in the deconstruction of the professional role.

In a context of greater flexibility and professional autonomy, new patterns and spaces for professional-participant exchange have emerged, such as the *relational lab*, with some independence from the program. From here, reaching competence in social interaction in everyday life becomes the central object in recovery, thus being able to activate the Goffmanian stage of *ex-patient*.

During the implementation, the influence of the decisions of the high levels of governance of the project has been appreciated, acting at times as a barrier or difficulty and as facilitating elements of the process. It highlights the difficulty related to communicative transparency in the selection process and its negative influence on the awareness of the *moral career* of the participants. In the same way, the lack of definition in the agreements and the lack of adaptability of the departments of social services, health and housing have affected the relationship and definition of the professional role, for example, in the accompaniment for the exit of the program. Other decisions have facilitated the metamorphosis of the practice. This is the case of having promoted work through trial-error or spaces for group and individual reflection of a relaxed nature.

Finally, a new theoretical-methodological device for the analysis of professional practice in transformation is presented. In this journey through unconditional support, a set of very high value theoretical contributions related to the implementation of the HF model have been generated. Applicable learning and new lines of research emerge.

Key words: Practice analysis; Practice transformation; Practice story, Housing First; Social interaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	11
---------	----

INTRODUCCIÓN	27
--------------	----

CAPÍTULO I. AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PIONERA	33
--	-----------

1.1. LA ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE SIN HOGAR	35
1.1.1. DEL MODELO ESCALONADO AL MODELO HF	35
1.1.2. LA SITUACIÓN EN EL ESTADO ESPAÑOL Y PARTICULARMENTE EN CATALUÑA	42
1.1.3. ESTUDIO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN ÁMBITO DEL SINHOGARISMO	44

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II. LA INTERVENCIÓN SOCIAL	47
--	-----------

2.1. ¿QUÉ ES LA PRÁCTICA?	49
2.2. ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	59
2.3. PRÁCTICA EN TRANSFORMACIÓN	67
2.4. LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE SIN HOGAR	73
2.5. TEORÍAS SOBRE LA PRÁCTICA QUE SE DESPRENDEN DEL MODELO HF	78
2.5.1 PRÁCTICAS EMANCIPADORAS	79
2.5.2. PRÁCTICAS REFLEXIVAS	86
2.5.3. PRÁCTICAS ARTESANALES	95
2.5.4. PRÁCTICAS <i>OUTREACH</i>	101
2.5.5. PRÁCTICA ORIENTADA A LA RECUPERACIÓN	109
2.5.6. PRÁCTICAS ENFOCADAS A LA REDUCCIÓN DE DAÑOS	119
2.5.7. PRÁCTICAS DE PROXIMIDAD	125

CAPÍTULO III. LOS PROFESIONALES	129
--	------------

3.1. ¿QUIÉN ACCIONA LA PRÁCTICA?	131
3.1.1. EL ROL DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO	131

3.1.2. DECONSTRUCCIÓN DEL ROL PROFESIONAL ORTODOXO _____	135
3.1.3. HACIA UNA MIRADA MICROSOCIOLÓGICA DE LAS RELACIONES JERARQUÍCAS EN EL ACOMPAÑAMIENTO _____	136
CAPÍTULO IV. LA INTERACCIÓN SOCIAL _____	139
4.1. DE LA MICROSOCIOLOGÍA AL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN _____	141
4.1.1. LA INTERACCIÓN EN LA VIDA COTIDIANA DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN ____	145
4.1.2. LOS MARCOS DE LA EXPERIENCIA _____	147
4.1.2.1. La identidad de los actores _____	150
4.1.3. EL RITUAL DE SALVAR LA CARA Y LAS EMOCIONES IMPLICADAS _____	152
4.1.3.1. La deferencia _____	155
4.1.3.2. Proceder _____	157
4.1.3.3. Profanaciones ceremoniales _____	157
4.1.4. LA CARRERA MORAL _____	161
METODOLOGÍA	
CAPÍTULO V. PROCESO METODOLÓGICO _____	167
5.1. PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN _____	169
5.2. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA _____	170
5.2.1. MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE LA TEORÍA FUNDAMENTADA _____	172
5.2.2. ELECCIÓN METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS _____	176
5.2.2.1. El relato de práctica _____	181
5.2.2.2. La observación etnográfica _____	186
5.3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN _____	190
5.3.1. FASES _____	195
5.3.1.1. Fase I Búsqueda bibliográfica y reflexión teórica _____	196
5.3.1.2. Fases II y VI Entrada a campo para realizar las entrevistas _____	199
5.3.1.3. Fases III y VII Tratamiento y análisis de la información _____	204
5.3.1.4. Fase IV de revisión bibliográfica y reflexión teórica _____	206
5.3.1.5. Fase V Entrada a campo para etnografiar a través de la observación participante ____	208
5.3.1.6. Fase VIII Tratamiento y análisis de la información de la observación participante ____	212
5.3.1.7. Fase IX Revisión bibliográfica y reflexión teórica _____	213
5.3.1.8. Fase X Redacción del marco teórico _____	213
5.3.1.9. Fase XI Redacción de resultados, discusión y conclusiones _____	213

5.3.2. Rigor metodológico y validez _____	214
5.3.3. Limitaciones y dificultades _____	216
RESULTADOS	
CAPÍTULO VI. EL PERMISO PARA ENSAYAR _____	219
6.1. EL CONTEXTO EN LA CIUDAD DE BARCELONA _____	223
6.1.1. ALIANZA CON EL EQUIPO DE ATENCIÓN EN SALUD MENTAL _____	225
6.1.2. ALIANZA CON EL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA _____	227
6.1.3. CONTRATACIÓN DE LOS EQUIPOS _____	227
6.1.4. PRIMER LA LLAR COMO MARCA _____	231
6.2. EL MANDATO _____	233
CAPÍTULO VII. ALLANAR EL TERRENO PARA SALIR A EXPLORAR _____	237
7.1. PRÁCTICA EN TRANSFORMACIÓN: ENTRE DOS MODELOS _____	240
7.2. LAS REUNIONES DE EQUIPO _____	262
7.2.1. DECIDIR LA LÍNEA A SEGUIR. PREPARACIÓN DE LA ACCIÓN _____	265
7.2.2. LA CONSTRUCCIÓN DEL MARCO DE REFERENCIA _____	279
CAPÍTULO VIII. LOS PROFESIONALES EN LUGARES FRONTERIZOS _____	283
8.1. ¿QUIÉN ESTÁ ACTUANDO? EL PROFESIONAL Y SU ROL _____	287
8.2. EL PROFESIONAL Y LA DECONSTRUCCIÓN DE SU ROL _____	292
CAPÍTULO IX. LA TRANSFORMACIÓN DE LA PRÁCTICA _____	299
9.1. ELEMENTOS QUE PROMUEVEN Y SUSTENTAN LA TRANSFORMACIÓN DE LA PRÁCTICA EN PLL _____	302
9.1.1. LA RELACIÓN PROFESIONAL _____	302
9.1.2. LA SORPRESA _____	310
9.1.3. DE LA INCONDICIONALIDAD AL AFECTO _____	315
9.1.4. CREER EN LA PERSONA Y SU TRAYECTORIA VITAL _____	319
9.1.5. LA RESOLUCIÓN DE DILEMAS _____	319

9.1.6. EL EQUIPO COMO MODELO PEDAGÓGICO _____	332
9.1.6.1. Modelo pedagógico con otros servicios o entidades _____	332
9.1.6.2. Modelo pedagógico con profesionales de la misma entidad _____	335
9.1.6.3. Modelo pedagógico con la persona _____	336
9.2. ESTRATEGIAS DE ACCIÓN _____	340

CAPÍTULO X. EL RITUAL DE INTERACCIÓN EN LA ATENCIÓN SOCIAL

_____ **349**

10.1. RITUAL DE INTERACCIÓN -O AQUELLO QUE LLAMAMOS INTERVENCIÓN SOCIAL-	352
10.1.1. EL ACOMPAÑAMIENTO _____	352
10.1.2. EL ENCUENTRO _____	360
10.2. TOMA DE CONCIENCIA DE LA CARRERA MORAL _____	365
10.2.1. PRÁCTICAS ORIENTADAS A LA RECUPERACIÓN _____	365
10.2.1.1. El hogar _____	369
10.2.1.2. La relación con el profesional como laboratorio de pruebas sociales _____	371
10.2.1.3 La artesanía del trabajo biográfico _____	372
10.2.1.4. Gobernar la propia vida _____	374
10.2.1.5. La ciudadanía _____	375
10.2.1.6. El autoconcepto _____	377
10.2.2. PRÁCTICAS ORIENTADAS A LA REDUCCIÓN DE DAÑOS _____	378
10.2.2.1. Acompañar a la reducción de daños _____	378
10.2.2.2. Vulneración de los derechos de los participantes _____	381
10.2.2.3. Agentes protectores en el barrio/apoyos naturales _____	382

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

CAPÍTULO XI. EL APRENDIZAJE DEL CAMINO _____ 385

11.1 DISCUSIÓN _____	387
11.1.1. Validez _____	388
11.1.2. La propuesta teórico-metodológica _____	392
11.1.3. El análisis del contexto del proyecto en calidad de piloto _____	395
11.1.4. Constataciones de la transformación desde la práctica _____	398
11.1.5. El papel de la reflexividad _____	401
11.1.6. El papel del control y la transferencia de poder en interacción _____	404

11.1.7. Deconstrucción del rol profesional _____	406
11.1.8. Las características emergentes del profesional durante la transformación de la práctica _____	409
11.1.9. La emergencia de nuevos escenarios de interacción: el laboratorio relacional _____	413
11.1.10. La ambigüedad de la etapa de expaciente _____	415
11.1.11. Los riesgos de bajar la guardia en la aplicación del modelo HF _____	418
11.2. CONCLUSIONES _____	424
BIBLIOGRAFÍA _____	433
ANEXOS _____	483
ANEXO 1. Consentimiento informado entrevistas fase II y VI _____	484
ANEXO 2. Entrevista responsable/s de proyecto de gestoras sociales _____	485
ANEXO 3. Entrevista individual coordinador de equipo social _____	488
ANEXO 4. Entrevista individual jefa del departamento del ayuntamiento _____	491
ANEXO 5. Entrevistas grupales a los equipos de atención social (fase II) _____	494
ANEXO 6. Entrevista grupal al equipo de atención en salud mental _____	496
ANEXO 7. Entrevista individual coordinador equipo de salud _____	497
ANEXO 8. Entrevista grupal. Recuperación individual I y II _____	500
ANEXO 9. Entrevista grupal. Recuperación social y comunitaria I y II _____	502
ANEXO 10. Entrevista grupal. Reducción de daños I y II _____	504
ANEXO 11. Consentimiento informado. Observación participante _____	506
ANEXO 12. Ficha de registro sistematizado de la observación participante _____	507

LISTA DE ABREVIATURAS

ACT: Assertive Community Treatment
AIBR: Antropólogos Iberoamericanos en Red
AIFRIS: Association Internationale pour la Formation, la Recherche et l'Intervention Sociale
CAP: Centre d'Atenció Primaria
CASD: Centro de atención y Seguimiento a drogodependencias
CIFETS: Congreso de Facultades y Escuelas de Trabajo Social
COP: Comunidad de práctica
CRI: Cadenas de Rituales de interacción
EAPN: European Anti-Poverty Network
EASSW: European Association of Schools of Social Work
EE: Energía Emocional
ESMES: Equipo de Salud Mental para Personas Sin Hogar
FAAEE: Federación de Asociaciones de Antropología del Estado Español
FEANTSA: European Federation of National Organisations Working with the Homeless
HF: Housing First
ICM: Intensive Case Management
ISA: Inventario de Sistema de Actividad
NASW: National Association of Social Workers
OGPC: Observación de la gestión pedagógica
OP: Observación participante
PACT: Program for Assertive Community Treatment
PLL: PLL
PTH: Pathways Housing First
PW: Peer Worker
REPS: Red Española de Políticas Sociales
RI: Ritual de Interacción
SJD SS: Sant Joan de Déu Serveis Socials
TICYURB: Third International Conference of Young Urban Researchers
UTE: Unión Temporal de Empresas
XAPSLL: Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Modelo de atención en escalera _____	35
Ilustración 2. Mecanismos para transformar la práctica _____	70
Ilustración 3. Práctica activada en el modelo HF _____	78
Ilustración 4. Estructura y dinámica de la competencia reflexiva _____	93
Ilustración 5. Modelo interaccionista para acabar con el sinhogarismo _____	108
Ilustración 6. Tríada del abordaje en la reducción de daños _____	123
Ilustración 7. Composición de la identidad social real _____	151
Ilustración 8. Condiciones del ritual de interacción. _____	160
Ilustración 9. Transformación del yo en la institución total _____	163
Ilustración 10. Simultaneidad de las fases de la investigación _____	174
Ilustración 11. Dispositivos de análisis y paradigmas _____	176
Ilustración 12. Fases del proceso de investigación _____	195
Ilustración 13. Niveles de gobernanza que afectan directamente a la práctica ____	221
Ilustración 14. Mecanismos para transformar la práctica _____	248
Ilustración 15. Niveles de interacción. Segundo nivel _____	266
Ilustración 16. Transformación de la relación profesional _____	304
Ilustración 17. Transformación de la práctica _____	309
Ilustración 18. Dilemas _____	320
Ilustración 19. Miradas durante la interacción _____	335
Ilustración 20. Niveles de interacción. Segundo nivel _____	336
Ilustración 21. Estrategias de acción _____	340
Ilustración 22. Niveles de interacción _____	351
Ilustración 23. Patrón de interacción _____	352
Ilustración 24. Dispositivo teórico-metodológico de análisis de las prácticas ____	395
Ilustración 25. Motores de la transformación de la práctica _____	401
Ilustración 26. Proceso de deconstrucción profesional _____	409
Ilustración 27. Características de los profesionales _____	410

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen del análisis de las prácticas	65
Tabla 2. Características de los tres modelos de transformación de prácticas sociales a través de la investigación	68
Tabla 3. Correspondencia entre la práctica emancipadora y los principios HF implicados	86
Tabla 4. Componentes de la práctica reflexiva que permiten su transformación hacia la filosofía HF	95
Tabla 5. Elementos de la metáfora de intervención social como arte, burocracia y artesanía	98
Tabla 6. Tipologías y evolución del case management	110
Tabla 7. Principios que guían la práctica orientada a la reducción de daños	124
Tabla 8. Tipos de marcos de referencia	148
Tabla 9. Componentes de la actividad ceremonial	154
Tabla 10. Intereses de la investigación narrativa	184
Tabla 11. Descriptores utilizados durante la búsqueda sistemática	198
Tabla 12. Características de la muestra	200
Tabla 13. Distribución de entrevistas por fase II y VI	201
Tabla 14. Calendarización del trabajo de campo fase II	203
Tabla 15. Calendarización del trabajo de campo fase VI	204
Tabla 16. Descriptores añadidos durante la búsqueda sistemática	207
Tabla 17. Calendarización del trabajo de campo de la fase V	210
Tabla 18. Perfil profesional buscado por las gestoras	229
Tabla 19. Formaciones que han realizado los equipos	230
Tabla 20. Comprensión del mandato según el nivel	233
Tabla 21. Componentes de la práctica según el modelo	246
Tabla 22. Competencias adoptadas en PLL para posibilitar la transformación de la práctica	261
Tabla 23. Definir la línea a seguir	271
Tabla 24. Bagajes personales aportados a PLL	308
Tabla 25. La sorpresa en el proceso de acompañamiento	311
Tabla 26. Exploración pedagógica	314
Tabla 27. Callejones sin salida y la confrontación de prejuicios	314
Tabla 28. Trabajo reflexivo sobre los impagos en el proyecto	328

Tabla 29. Temas recurrentes _____	361
Tabla 30. Ritual de interacción a cada encuentro _____	363
Tabla 31. Correspondencia entre tipos de reflexión _____	401
Tabla 32. Ficha de registro de la observación participante _____	507

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis de la práctica profesional ha emergido dentro del ámbito social a través de las transferencias desde el ámbito educativo. Los científicos sociales dedicados a este objeto de estudio han demostrado los innumerables beneficios de este ejercicio, no sólo para los profesionales, sino para todos los agentes implicados, abriendo nuevas epistemologías y agitando los lugares en los que se ubica el saber hegemónico.

En relación con la investigación que se presenta, el Ayuntamiento de Barcelona decide dedicar una partida económica de la evaluación cualitativa del programa Primer la Llar (PLL) al estudio de la práctica profesional. Esta decisión ha permitido llenar un vacío en la literatura crucial para comprender las claves para una adecuada implementación y desarrollo de un modelo internacional de éxito, así como documentado sus principales ámbitos de resistencia.

Dentro del ámbito del sinhogarismo, el modelo escalonado ha sido el que tradicionalmente ha dado respuesta a la problemática del sinhogarismo, aunque siempre rodeado por una nebulosa respecto a las preguntas: ¿qué dilemas tienen los profesionales? ¿de qué estrategias individuales y grupales se valen? ¿qué motivaciones les conducen a tomar unas decisiones y no otras? La mera existencia de este vacío, ya desde el modelo de partida, evidencia una falta de autocrítica y reflexión con respecto a nuestra acción profesional.

Ante este contexto y con la llegada del nuevo modelo, nace la pregunta ¿qué elementos dificultan o permiten que las prácticas profesionales se adapten al cambio de modelo y, por lo tanto, sean consideradas como prácticas que materializan una nueva filosofía de atención social?

Contestarla ha permitido comprobar, en primera persona, el beneficio de analizar las prácticas y profundizar en la complejidad del rol profesional. Los equipos de atención han explorado lugares ignotos para la atención a personas en situación de sin hogar, experimentando cambios que han marcado la dimensión laboral, relacional e institucional. A partir de esta investigación se reivindican espacios de reflexión sobre la acción como indispensables para un trabajo más consciente.

MOTIVACIONES

Esta investigación nace de la incomodidad que he sentido los años que he trabajado como educadora social. He vivido situaciones, con más frecuencia de la deseada, en las que se actuaba de forma mecánica, siguiendo directrices, mandatos y protocolos enajenados del beneficio de las personas atendidas.

Cuando culpabilizar a las personas por sus situaciones y creerlas incapaces de trascenderlas es lo normal, el trabajo social pierde su razón de ser, desmoraliza a todas las personas implicadas y convierte en tecnócratas a los trabajadores. A través de esta investigación se demuestra la importancia de colocar la atención sobre los profesionales, invitando a la responsabilización de la acción y evitando contribuir a la sobre-estigmatización de las personas que transitan por los servicios de atención social.

ESTRUCTURA DE LA TESIS DOCTORAL

Este documento se estructura en cinco apartados. En el capítulo I se sitúa la investigación en la ciudad de Barcelona y en su contexto político entre los años 2015-2018, período en el que se implementa el proyecto piloto Primer la Llar. Se realiza un recorrido por la atención a personas en situación de sin hogar para entender el paso del modelo escalonado al modelo Housing First (HF). Finalmente, para ubicar el objeto de estudio, se presenta el análisis de la práctica profesional en el ámbito del sinhogarismo.

La segunda parte está dedicada al marco teórico y comprende los capítulos II, III y IV. El capítulo II es una presentación del concepto de práctica profesional, así como de su análisis. Tras éste, se trata la tarea profesional -o intervención social- centrada en la atención a personas en situación de sin hogar. Las guías actuales sobre el Housing First, no abordan con suficiente profundidad el ámbito de la transformación de la práctica desde los 8 principios que guían el modelo. Ante este vacío, se traza un recorrido teórico por diferentes prácticas que se desprenden del trabajo de campo realizado y en coherencia con la filosofía HF. A través de ellas se configura un marco teórico desde el que poder reflexionar y construir una base sólida para la sostenibilidad y la implementación de nuevos programas.

No se puede entender la práctica sin investigar también a quienes la accionan. Por ello, el capítulo III estudia el rol de los profesionales y cómo éste se deconstruye para poder adaptarse, en tiempos, valores y relaciones, a una nueva manera de hacer.

A partir de aquí, este marco teórico va encaminándose hacia una mirada microsociológica que permite entender el fenómeno estudiado desde otra perspectiva. Así, el capítulo IV presenta la práctica profesional desde la interacción social en la vida cotidiana de los equipos de atención, los marcos de referencia desde los que interpretan su labor, y la relación generada durante la intervención social como un ritual.

El tercer apartado es el relativo a la metodología. Presenta las preguntas y los objetivos de investigación y detalla el desarrollo de métodos y estrategias de la teoría fundamentada. Se describe y justifica la combinación de dos paradigmas; el socioconstructivista y el de la acción y la cognición situadas. Posteriormente se detallan las fases del proceso.

El cuarto apartado está dedicado al análisis de resultados y se estructura en cinco capítulos. El VI aborda el contexto de la ciudad de Barcelona, la creación de alianzas entre departamentos de la administración, la configuración de los equipos de atención y la comprensión del mandato recibido por todos los actores implicados. El capítulo VII documenta el trabajo de los equipos para poder hacer efectivo el paso de un modelo a otro. El capítulo VIII explica el proceso de deconstrucción del rol profesional y el IX profundiza en el análisis de una práctica en pleno proceso de transformación. Se documentan los principales elementos en los que se sustenta el cambio como la relación profesional, la resolución de dilemas o las estrategias de acción, entre otros. Finalmente, el capítulo X interpreta este proceso de transformación a través del ritual de interacción, donde los equipos activan las prácticas de orientación a la recuperación y a la reducción de daños a través de la toma de conciencia de la *carrera moral* de los participantes del programa. De este capítulo emerge un patrón de interacción útil para entender el acompañamiento profesional desde una perspectiva microsociológica.

Este documento se cierra con el capítulo XI, dedicado a dar respuesta a las preguntas y a los objetivos a través de la discusión de los resultados y las conclusiones de la investigación. Se constata la utilidad del dispositivo teórico-metodológico para el análisis de prácticas en transformación y se señalan las áreas de interés en las que seguir profundizando.

**CAPÍTULO I. AYUNTAMIENTO DE BARCELONA. UNA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PIONERA**

1.1. LA ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE SIN HOGAR

En el ámbito de la atención a personas en situación de sin hogar, la acción social se encuentra en un momento de regeneración y replanteamiento. El establecido modelo de atención en escalera está siendo cuestionado por el modelo Housing First (HF a partir de ahora). Desde Estados Unidos y Canadá se ha expandido esta teoría hacia Europa que pone en tela de juicio el modelo de atención en vigor –*staircase model*– (Pleace y Bretherton, 2013a). Estos cambios metodológicos, políticos e incluso filosóficos están generando –con relación al modelo HF– cierto debate alrededor de la fidelidad al llamado “modelo original” y una práctica profesional que carece de un marco claro en el que basar los virajes propuestos por este nuevo modelo.

1.1.1. DEL MODELO ESCALONADO AL MODELO HF

Tradicionalmente, la atención a personas en situación de sin hogar ha estado marcada por la importancia dada a la adhesión de la persona al tratamiento (en caso de padecer problemas de salud mental o consumir drogas) junto con el cumplimiento de una serie de normas y requisitos indispensables que conducían a la persona, paso a paso, hacia una vivienda propia. Este modelo es conocido como modelo escalonado, modelo de atención continua, Treatment First (TF), continuum of care, staircase model o staircase system entre otros (Henwood et al., 2011; Johnson, 2012; Pleace, 2011). Tras un análisis más bien empírico, pues hay una gran limitación respecto a la literatura publicada en comparación con el modelo entrante, se entiende que la metodología de trabajo es más conductual y su filosofía parte de una premisa meritocrática.

Ilustración 1. Modelo de atención en escalera



Fuente: elaboración propia

El modelo escalonado entiende la situación de las personas sin hogar desde la lógica de la exclusión y, por lo tanto, su objetivo es la llamada “reinserción” de la persona en la sociedad. Para ello es necesaria una adaptación a la normativa de los centros –anulando la autodeterminación–, el diseño de un plan individual de trabajo, poseer o aprender unas habilidades que permitan mantener un hogar y demostrar un buen comportamiento. Este modelo se representa a través de una escalera. En el primer escalón están los centros de primera acogida o baja exigencia, donde la normativa es mínima. Después se consigue el acceso a centros de inclusión, con unas reglas más marcadas y unos objetivos destinados a la consecución de un empleo y una estabilidad económica. Si el proceso avanza, se accede a pisos compartidos con otras personas en situación similar, donde se trabajan las habilidades necesarias para mantener una vivienda como es el ahorro y pago de gastos, la limpieza o la cocina. Tiene como uno de sus objetivos básicos “paliar problemas personales para poder posteriormente incorporarse a una vivienda autónoma” (Celic, 2016, p. 12). Finalmente, si la persona ha conseguido ahorrar el suficiente dinero y/o ha mantenido un trabajo, puede acceder al mercado inmobiliario a través del alquiler de una vivienda o habitación.

En Europa este modelo cada vez es más discutido. De hecho, durante las dos últimas décadas han surgido diferentes argumentaciones situándolo en jaque. Desde EAPN se apunta a que contribuye a la exclusión de la vivienda normalizada, además de aumentar el problema pues mantiene a las personas dentro del sistema de atención (Grupo de Alojamiento de la Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2013). Sahlin (2005), centrándose en el contexto sueco, demuestra como no reduce el número de personas durmiendo en la calle, sino que *“(it) rise in the category of totally excluded homeless people in big cities”* (p. 119). De hecho, *“quantitative analysis illustrate that the staircase of transition does not work satisfactory as a corridor to the regular housing market; nor does it reduce homelessness locally or nationally”* (Sahlin, 2005, p. 123). Este proceso es largo y tedioso, pues pocas personas consiguen acceder a un espacio propio. También porque constituye un recorrido difícil de seguir debido a las características del colectivo. El incumplimiento de los requisitos en cada uno de los escalones o algunas veces, las desdichas burocráticas (como la retirada de ayudas o fechas límite de uso de servicios) expulsan a la persona del circuito de atención, invitándola a empezar el proceso desde el principio (Spaniol, Wewiorski, Gagne, y Anthony, 2002). Esto es conocido como puerta giratoria pues funciona como un mecanismo de entrada y salida constante, empujando a las personas a renegar de los servicios y a sobrevivir en los márgenes, generando incredulidad frente al discurso profesional y rechazo a todo el sistema de atención (Collins et al., 2017; Henwood et al., 2011 y Sahlin, 2005).

Hasta la fecha ha sido frecuente entender la atención a personas con estas características de forma homogénea. Sin embargo, hay que reconocer que la llegada de la atención centrada en la persona al modelo escalonado provocó un cambio en la manera de atender a este colectivo (Benito et al., 2008), que a principios del siglo XXI todavía estaba relegado a la invisibilidad en nuestro país (Adrover, Batle, Martínez, Munar, y Soler, 2013; Bachiller, 2008). Esta centralidad de la atención se focalizó en las fortalezas de la persona (Manning y Greenwood, 2019a) más que una intención tácita en “conocer a la persona desde su ser ontológico para dotar(la) de poder y direccionamiento en su vida cotidiana” (Chaparro-Tovar y Velásquez, 2018, p. 34).

Los sucesos vitales estresantes o adversidades a lo largo de la vida de las personas que llegan a una situación de sinhogarismo son tan amplias y tan poco visibles que desde entonces se han iniciado campañas, proyectos, iniciativas, etc. dirigidas a visibilizar, a dar voz, a denunciar, a reclamar cambios en las políticas públicas y/o a sensibilizar a la población (Padgett et al., 2012). De aquí, surge la necesidad de reflexión y concienciación profesional sobre las características de personas con malestares mentales, adicción a sustancias, mujeres víctimas de violencias múltiples, personas que no encajan en estándares normativos y pernoctar en la calle o en los albergues, entre otras. Un sinfín de elementos que marcan las trayectorias personales, las necesidades y, por ende, deberían también marcar la manera de entender, atender y acompañar (Pirla et al., 2016).

Los trabajadores ejercen un rol tutelar de control y sanción dentro de un sistema altamente burocratizado que limita las respuestas, el azar y su creatividad. El encargo suele ser difuso, los objetivos están preestablecidos, los resultados deben ser cuantificables y la figura del profesional se consolida como fuente de conocimiento y sabiduría frente a la persona a la que se atiende. A medida que la persona avanza en el proceso se supone que la figura profesional debe ir desapareciendo. Sin embargo, Sahlin (2005) identifica como siguen ejerciendo su poder como autoridad y como propietarios de los pisos compartidos. En sus propias palabras “*they intensified their supervision and control in the course of time and began evicting and sometimes permanently excluding non-compliant tenants as punishment for violations of work plans or rules of behavior*” (Sahlin, 2005, p. 123). Olivet, McGraw, Grandin, y Bassuk, (2010) identifican que estos equipos se enfrentan a grandes retos como son “*low pay, high rates of burnout and turnover, limited time for supervision, and multiple staff training need*” (p. 226).

Esta situación de gran precariedad laboral ya la destacan como peligrosa otros autores (García Molina, Sáez, Venceslao, y Delgado, 2013) pues lleva al límite a los trabajadores, pudiendo provocar graves problemas de salud (Levinson, 2004). Además, la figura profesional ligada

al territorio supone un continuo cambio de referente en cada uno de los escalones de la atención y en todos los centros a los que acude diariamente - duchas, alimentación, talleres, pernoctar-. Esto afecta directamente a las personas contribuyendo a la sensación de fracaso vital e incapacidad (Llobet et al., 2016). La atención es ambigua pues pretende paliar la falta material para la supervivencia de las personas mientras las instituciones siguen estigmatizando (Bruneteaux, 2007; Damon, 2002)

Con el fin del gran encierro, la clausura de manicomios y el cese de hospitales psiquiátricos, muchas personas, familias y el propio Estado del Bienestar no supieron adaptarse a este período de transición (Ravenhill, 2008), forzando a ciertos grupos poblacionales a hacer uso de los refugios para cubrir sus necesidades básicas. La incapacidad de los servicios para atender en base a las necesidades de las personas acabó produciendo situaciones de cronicidad y muchas personas quedaron enquistadas en el circuito de atención (Cartoixa, 2016; Olivet, et al., 2010).

Ante esta situación aparece el programa de acceso rápido a una vivienda desarrollado por la entidad sin ánimo de lucro *Houselink* (1977) en la ciudad de Toronto. Ésta sigue la premisa de “*housing as a right*” (Waegemakers Schiff, 2014, p. 21) traspasando el foco de la tarea laboral directamente, del tratamiento, a la tenencia de una vivienda sin requisitos previos. Por lo tanto, y por la década en la que se consolidó, bien podría ser visto como “*a front-runner in developing and supporting this model of housing vulnerable people who have experienced serious mental illness, with or without co-occurring addictions problems*” (Waegemakers Schiff, 2014, p. 21).

Por otro lado, aparece en la ciudad de Los Ángeles el programa *Beyond Shelter* (1988), impulsado por la psiquiatra Tanya Tull. Éste se centró en el realojo rápido de familias en situación de sin hogar. Desde sus inicios, este programa identificó “*les debilitats del model d'albergs per a l'acompanyament de famílies, així com la necessitat d'oferir un acompanyament comunitari orientat a l'establiment de suports i aliances que ajudessin a consolidar la seva autonomia en passar a disposar d'habitatge propi*” (Uribe, 2016). *Beyond Shelter* fue el primero en utilizar el término HF. A pesar de ello existe una tendencia a situar los orígenes del HF en el proyecto neoyorquino PHF (Pathways Housing First, 2018) creado por Sam Tsemberis en 1992. A pesar de que los tres se sitúen como promotores, cada uno tenía una premisa fundacional concreta y diferente a los otros programas (Waegemakers Schiff y Rook, 2012).

El creado por Tsemberis es el que ha marcado las bases de los programas que hoy son clasificados como HF. Se basa en la premisa de que la vivienda es un derecho que no debe ser batallado sino garantizado y en el hecho de que las necesidades básicas deben ser

atendidas antes de que el individuo pueda abordar otros problemas funcionales. Según Len Doyal e Ian Gough, recuperados por Richmann (1999), las necesidades básicas serían aquellas “condiciones previas universalizables para la participación social y persecución de fines propios, hablamos de la salud física y la autonomía personal” (p. 13), puntos clave del modelo. El concepto de ciudadanía aparece en escena años más tarde, pero toma igual relevancia en la ecuación pues es un fin en sí mismo al vertebrar todos los principios que consolidan esta filosofía (Sylvestre et al., 2017).

El nacimiento de este programa está vinculado al ámbito de la salud. Sam Tsemberis, psiquiatra estadounidense, entendía que la recuperación de sus pacientes no era posible si al salir de la consulta no tenían un hogar al que ir. Por lo tanto, esta sensibilidad profesional junto con la exclusión residencial de aquellos con problemas de salud mental son las razones que dieron lugar a un nuevo modelo.

El modelo HF impulsa una nueva perspectiva desde la que trabajar, donde la persona se coloca en el centro del proceso de atención (Gaetz, O’Grady, Buccieri, Karabanow y Marsolais, 2013) como sujeto de derecho con capacidad de decisión e incidencia en su entorno. En este modelo, la vivienda es el primer derecho que se garantiza desde donde empezar el proceso de recuperación y poner en práctica la reducción de daños.

El contexto en el que se desarrolla el modelo tiene suma importancia pues hay factores externos y contextuales como las características poblacionales, la situación de los servicios sociales, el acceso a la sanidad, etc. que marcarán su devenir. Todos estos contextos, variaciones y orígenes generan una duda que necesariamente debe ser contestada para su comprensión. ¿De qué manera se ha transferido a Europa?, ¿cómo se ha adaptado conceptualmente a este continente?, ¿qué gestión hace la Administración local y estatal?, ¿cómo lo ponen en práctica los profesionales desde cada entidad? Estas preguntas se han ido resolviendo poco a poco a través de las evaluaciones de programas piloto en la Unión Europea desarrollados durante la segunda década del siglo XXI (Blood, Goldup, Peters, y Dulson, 2018; Busch-Geertsema, 2013; Buxant, Brosius, Lelubre, Liagre, y Lo Sardo, 2016; Gesmond, Laval, Mantovani, Moreau, y Rhenter, 2016; Homeless Link, 2018; Johnsen y Fitzpatrick, 2012).

Los datos que existen sobre sus implementaciones en EEUU y Canadá arrojan datos muy alentadores. Sin embargo, su adaptación en Europa, la falta de información sobre la puesta en práctica y la escasa tradición en la implementación de proyectos reclaman precaución. Precaución acrecentada por las rápidas maniobras políticas para apoyar esta filosofía

declarada como “mejor práctica” a través del apoyo económico y legal -a pesar de la falta de evidencia científica- (Waegemakers y Shiff, 2016). Con la expansión mundial del programa y ante la preocupación por el uso de la etiqueta HF, la entidad PHF diseñó una escala de fidelidad a través de la valoración de 38 ítems (Stefancic et al., 2013). De esta manera, aquellos programas que no obtienen la puntuación estandarizada no pueden demostrar los éxitos del programa americano para validar su viabilidad.

Según *Homeless Hub* (2017), HF puede ser entendido de tres maneras diferentes:

- *“As a foundational philosophy embedded within a systems approach.*
- *As a specific program provided by an agency or government body.*
- *As a team designed to meet the needs of specific target populations”.*

Los principios nucleares en los que se basa el modelo, la filosofía o el equipo son los que contextualizan el marco de definición y acción. Desde el proyecto pancanadiense se presentan 5 principios (Observatoire canadien sur l’itinérance, 2014):

1. *Accès immédiat au logement sans exigence de préparation au logement.*
2. *Choix du consommateur et autodétermination.*
3. *Orientation du rétablissement.*
4. *Soutiens personnalisés et axés sur le client.*
5. *Intégration sociale et communautaire.*

En Estados Unidos, el programa *Pathways to Housing* los presenta así (PHF, 2018):

1. *Immediate access to housing with no housing readiness conditions.*
2. *Consumer choice and self-determination.*
3. *Recovery orientation.*
4. *Individualized and person driven supports.*
5. *Social and community integration.*

Al llegar a Europa se observa como estos 5 principios pasan a ser 8, recogidos por la *Guía Housing First Europa* (Pleace, 2016b). Para su elaboración se trabajó durante dos años en un proyecto formativo/informativo “para poder acercar el modelo HF de PHF a un público europeo amplio empezando por las entidades sociales miembros de Feantsa” (Aldanas,

2018). Entre todos los miembros del comité¹ decidieron la siguiente distribución de los principios:

1. *Housing as a human right. Home rather than accommodation.*
2. *Choice and control for the users.*
3. *Separation of treatment and housing. (No housing readiness)*
4. *Service philosophy:*
 - a. *Harm reduction.*
 - b. *Recovery orientation.*
 - c. *Active engagement/ No coercion.*
 - d. *Person-centred planning.*
5. *Support for as long as the person needs it. (instead of open ended support).*

Finalmente, durante el proceso de redacción, Nicholas Pleace propuso que los subapartados se convirtieran en principios en sí mismos (4, 5, 6 y 7). Pascale Estechahandy sugirió que se antepusiera *recovery orientation a harm reduction* (Aldanas, 2018). Por lo tanto, salieron estos 8 principios en los que se basan las implementaciones europeas que siguen esta filosofía (Pleace, 2016b).

1. Vivienda como Derecho Humano.
2. Usuarios con elección y control.
3. Separación de la vivienda del tratamiento.
4. Orientación a la recuperación.
5. Reducción de daños.
6. Compromiso sin coacción.
7. Plan centrado en la persona.
8. Apoyo flexible durante un tiempo indeterminado.

Estos enunciados indican los elementos distintivos respecto a otras culturas de acción social. Son características determinantes que deben reflejarse en la implementación del proyecto, pero ¿cómo se traducen a la práctica?

En este punto, nos encontramos con un vacío en la literatura nacional e internacional respecto al análisis de la práctica profesional en el ámbito del sinhogarismo. Este hecho es una oportunidad tanto para la acción como para la investigación que despierta interés en

¹ El comité asesor estuvo formado por Sam Tsemberis -como creador del modelo-, Pascale Estechahandy, Juha Kaakinen, Eoin O'Sullivan, Vic Rainer, Birthe Povlsen, Patricia Bezunarte, Marc Iazzolino, Judith Wolf, Teresa Duarte y Nicholas Pleace -encargado de redactar la guía-.

equipos de trabajo e instituciones. Se trata de una necesidad que debería prevalecer sobre otros objetos de estudio más manidos como son las poblaciones excluidas, aminorando, de paso, su estigmatización desde ámbitos científicos. Al cambiar el foco de atención también se responsabiliza a los profesionales de sus acciones a través de una invitación a la reflexión y transformación (Batle et al., 2021). En palabras de Barbier, “captar las prácticas y experiencias puede mejorar los procesos de desarrollo” (Barbier, 1996, p. 28).

1.1.2. LA SITUACIÓN EN EL ESTADO ESPAÑOL Y PARTICULARMENTE EN CATALUÑA

En España podemos decir que la motivación principal por esta metodología viene dada por el aumento de personas viviendo en la calle y la imposibilidad de atender a ciertos perfiles a través del sistema tradicional de atención. También por el éxito cosechado en el extranjero, especialmente en Europa.

En Barcelona, la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSELL de ahora en adelante) empezó a trabajar para poder realizar recuentos en el año 2005, haciéndose efectivo el primero en 2011 (XAPSELL, 2018). Según los datos del informe de diagnóstico de esta ciudad (Sales, Uribe, y Marco, 2015), en el año 2015 se contaba con 2.799 personas en situación de sin hogar. En él se empezó a visibilizar la realidad de aquellas personas que no encajaban en el modelo de atención. Según un testimonio recogido por estos mismos autores, “es muy diferente sufrir una patología física o sufrirla a nivel psíquico porque la primera se atiende bien, o al menos se atiende, pero en cambio la segunda no se atiende” (Sales et al., 2015, p. 42).

Aquel año, la administración local toma la decisión de iniciar un proyecto piloto desde la perspectiva de los derechos básicos y la inclusión residencial -HF-. Ésta viene ligada a la realidad del territorio español y a la situación política y económica de crisis que se vivió a partir del 2008. Es necesario recordar que la dificultad para acceder a un empleo y la exclusión residencial se encuentran entre las principales preocupaciones de la población (CIS, 2016).

Según los datos del Informe *Emergencia habitacional en Catalunya. El impacto de la crisis hipotecaria en el derecho a la salud y los derechos de la infancia*, “en Cataluña, en 2012, los hogares por debajo del umbral de la pobreza tenían que destinar un 46% de los ingresos disponibles a pagar la vivienda, porcentaje que se reduce al 24% para el conjunto de la población” (ODESC y PAH, 2015, p. 12). En aquel momento, el número de viviendas de alquiler social era de 60.000 y según parámetros europeos se necesitarían 440.000 (Martínez, 2016). Paradójicamente según

la Fundació Habitat 3, “se estima que hay 450.000 viviendas vacías (100.000 en manos de entidades financieras, 80.000 viviendas de nueva construcción y 270.000 viviendas particulares)” (Fundació Habitat3, 2017, p. §).

Así pues, en el año 2015, el Ayuntamiento de Barcelona apuesta por este nuevo paradigma de atención al colectivo de personas en situación de sin hogar etiquetadas como “crónicas”; el modelo HF. Aparece bajo el nombre de Primer la Llar (PLL a partir de ahora) y se presenta como una alternativa al modelo de escalera imperante hasta el momento. Se trata de un proyecto piloto a tres años 2015-2018 que seguía la estela de los realizados en 5 ciudades europeas -Lisboa, Budapest, Amsterdam, Glasgow, Copenhage- (Busch-Geertsema, 2013).

Tal como señaló la teniente de alcalde Laia Ortiz, “necesitamos medidas estructurales. No es verdad que el sinhogarismo afecte a una parte residual de la población y la tipología es muy diversa” (EFE, 2016). Desde este planteamiento, ligado al derecho a la vivienda, se abre el proyecto a personas que tengan una larga trayectoria de vida en la calle, además de un consumo en activo y problemas de salud mental. Según Albert Sales, coordinador del plan y asesor de la Tenencia de Alcaldía, se trata de “la transición de un modelo de atención a personas sin hogar a un modelo que pone a la persona y el derecho a la vivienda en el centro” (EFE, 2016).

El día 29 de Abril del 2015 se adjudica el concurso público a las entidades Sant Joan de Déu Serveis Socials y la UTE² formada por la cooperativa SUARA y las fundaciones Sant Pere Claver y Garbet. Se reparten 50 viviendas entre los dos equipos.

Durante estos años, en Barcelona aparecieron otros programas bajo este nombre. La Fundació Arrels inicia el programa -La casa primer- en 2014 con 19 pisos que se amplían a 49 en 2016 (Arrels Fundació, 2018). En el año 2015 Rais/Hogar Sí, cofinanciados por el Ayuntamiento, empiezan su labor en la ciudad con el programa Habitat y 10 viviendas. En el año 2018 ya sumaban 15. Durante el desarrollo del proyecto piloto del Ayuntamiento la entidad social Sant Joan de Déu Serveis Socials decide ampliar el programa con filosofía HF por su cuenta con 15 pisos el año 2018. En el resto del Estado Español van apareciendo otros ejemplos desde 2014. El ayuntamiento de Barcelona destaca por ser la primera administración pública en impulsar una implementación HF.

² Unión Temporal de Empresas. Figura legal a la que se han acogido a pesar de ser dos cooperativas y una fundación.

1.1.3. ESTUDIO DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN ÁMBITO DEL SINHOGARISMO

En este contexto, resulta imprescindible investigar alrededor de la práctica profesional desarrollada en la implementación del modelo desde cada gestora, ¿en base a qué actúan los profesionales?

Como se ha visto, la guía europea (Pleace, 2016b) era la única referencia escrita en castellano que concretase como implementar la filosofía. Los 8 principios del modelo funcionan a modo de enunciados, indicando los elementos que marcan la diferencia respecto a otras maneras de acción social. Son características determinantes que deben reflejarse en la implementación del proyecto, pero ¿cómo se llevan a cabo?

A nivel internacional se contaba con las publicaciones, en su gran mayoría americanas y canadienses, pero muy poca literatura hablaba de la labor práctica de los equipos; ante qué situaciones se podían encontrar, cómo acompañar en ciertos casos, cómo proceder ante situaciones nuevas... En Canadá destaca el valioso trabajo realizado por Marie Claude Rose y Roc Hurtubise, *Cahier des récits de pratique d'intervention en itinérance* (Hurtubise y Rose, 2013a), que versa sobre el análisis de la práctica profesional en la atención a personas en situación de sin hogar en Montreal. El año 2016 se publica un documento que marcará un antes y un después en el análisis de la práctica profesional en programas HF; *Sorties de Rue* (lo Sardo, 2016). Este trabajo, relativo a una tesis doctoral y desarrollado en el programa piloto HF Belgium (2013-2016), es el primero en darle importancia a la práctica y en visibilizar las dificultades que entraña el cambio de modelo. Además, interpela directamente a investigaciones de corte mixto basadas en el *evidence-base* desarrollando un trabajo de campo eminentemente etnográfico. En cierta manera, denuncia la desprotección en la que se encuentran los profesionales mientras elogia una labor creativa, intuitiva, ágil, abierta, adaptativa, transparente y honesta.

Finalmente, remarcar publicaciones recientes que abordan la visión de los equipos sobre sus prácticas ubicadas en Canadá (Hasford et al., 2019; Scott y Gaetz, 2009), Estados Unidos (Barrenger et al., 2017; Clifasefi et al., 2016; Fenwick et al., 2019; Milaney, 2011, 2012; SAMHSA, 2010; Stanhope, 2012; Stefancic et al., 2019; van den Berk-Clark, 2016), Irlanda (Devine y Bergin, 2020), Inglaterra (Homeless Link, 2017), Francia (DIHAL, 2017; Gesmond et al., 2016; Sacco, 2020), Bélgica (Buxant et al., 2016; Housing First Belgium, 2018; lo Sardo, 2016), Noruega (Andvig et al., 2018), República Checa (Anderson-Baron y Collins, 2018; Váně, 2020) e Italia (Rosa, 2019) que indican el carácter novedoso y necesario de esta línea

de investigación. Los estudios mixtos demuestran la necesidad de formación para los equipos, una tarea que parece estar olvidada en muchos proyectos. Sin embargo, los que otorgan valor a una mirada cualitativa ofrecen la oportunidad a los informantes -tanto profesionales como personas atendidas- de expresar su visión del mundo, de legitimar su experiencia para generar conocimiento. Se puede afirmar que a nivel internacional hay una gran necesidad e intención por analizar las prácticas y mejorar la calidad de la atención.

Con la entrada del HF, indudablemente se puede hablar de cambios y de innovación social, al menos desde el plano teórico. La implementación del proyecto piloto es un momento oportuno para poder analizar de cerca su traducción al lenguaje práctico y su evolución. Esta nueva manera de hacer, en referencia a la praxis, apunta a una deconstrucción de todo lo aprendido para construir perfiles profesionales que superen la interrelación sujeto-objeto y poder entenderla desde las posiciones de sujeto-sujeto. Se trata de una reflexión sobre las implicaciones, ventajas y desventajas de la sacralización de la intervención social.

La escasa investigación realizada en el modelo tradicional no puede conducir a denostarlo. Hacerlo impulsa la idea errónea de que el HF es la panacea contra el sinhogarismo. Todo un riesgo a la hora de medir el éxito (Williams y Sullivan, 2010). Más bien nos encontramos ante una oportunidad para reflexionar acerca de la acción en el modelo tradicional y la infinitud de posibilidades a través de las cuales acompañar a las personas. Desde ahí, esta investigación aporta elementos que fundamentan la innovación y animan a repensar la tarea profesional del ámbito social.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II. LA INTERVENCIÓN SOCIAL

2.1. ¿QUÉ ES LA PRÁCTICA?

Los saberes de acción son el conjunto de conocimientos adquiridos de forma implícita vinculados a la percepción, la acción o al juicio propio de la acción espontánea. Es decir, “un conocimiento implícito inherente a la actividad práctica que acompaña permanentemente a la persona que actúa” (Á. Domingo, 2011, p. 2)

En Estados Unidos y Canadá, los saberes de acción han pasado por tres tendencias epistemológicas a lo largo de su historia. Desde principios del siglo XX, el trabajo social ha pasado de la filantropía y la caridad a un profesionalismo científico. En palabras de Claudia Mosquera (2006) el paso del “acto espontáneo al acto consciente” (Mosquera, 2006, p. 132) sigue siendo un tema de debate y reflexión en la disciplina. Esta autora identifica un primer momento con la adopción del positivismo lógico tanto para la investigación como en la intervención. Este hecho data de 1949, concretamente de la conferencia de la *National Association of Social Workers* (NASW) realizada en Estados Unidos. Este enfoque presenta a un profesional técnico, racional, distante, objetivo e incluso aséptico. Un profesional con soluciones técnicas a problemas sociales amparado por una disciplina que buscaba profesionalizarse para legitimar sus conocimientos y equiparar su labor a la de otras profesiones técnicas y reconocidas (Ilich et al., 1985)

Según Gadamer (1979) (recuperado por Whan, 1986), en el modelo tecnocrático, la acción ética se debilita proporcionalmente al fortalecimiento de lógica interna de la técnica. Esta posición durante la intervención provoca muchos dilemas que deben ser resueltos a medida que aparecen, “*moral decisions are taken in the light of the requirements of a situation and not independently of it*” (Whan, 1986, p. 244). Se trata del debate que ya inició Aristóteles sobre la naturaleza de la acción humana *phronesis* y su distinción de la causalidad científica. La reflexión sobre, en o desde la práctica ofrece beneficios que afectarán indiscutiblemente en la transformación de la misma (V. Gómez, 2008). Según esta autora, “la práctica reflexiva [...] puede llegar a transformarse en la mejor respuesta a las demandas de transformación de las prácticas de enseñanza” (Gómez, 2008, p. 281). Sirve a modo de autoevaluación, proceso cualitativo que queda bloqueado o tiende hacia términos puramente objetivables y demostrables científicamente cuando se realiza desde la vertiente más técnica.

El segundo período se ubica durante la década de los ochenta. Es cuando se inicia el debate sobre la posibilidad dialéctica entre la investigación y la intervención. Durante estos años aparece con fuerza la *evidence-based practice*, los consensos de expertos y las guías de práctica como enfoques claves para trabajar desde él (Mosquera, 2006).

Finalmente, se inicia el tercer período. A pesar de la obligada referencia a John Dewey (1859-1952) y a su pedagogía basada en la acción y la reflexión, no es hasta finales del siglo XX y principios del XXI cuando la metodología de la práctica reflexiva se desarrolla y consolida. Ayuda a ello la publicación de *El profesional reflexivo* (Schön, 1998). Como contrapunto a las prácticas basadas en la evidencia, entran en juego los saberes prácticos o saberes de acción. Es decir, aquellos que aparecen durante la intervención y que están relacionados con la experiencia, la reflexión y demás elementos que exceden los métodos positivistas.

Antes de reflexionar sobre la acción es necesario apuntar al origen de los *saberes de acción* o *savoirs en usage*, que son la totalidad de saberes situados que gobiernan la acción. La recopilación de esos actos exitosos permite alcanzar un conocimiento procesal (Chené, 1995). Según afirma Claudia Mosquera (2006), la evolución de los estudios en esta línea todavía es vaga. Es difícil seguir la génesis de estos conocimientos y esto “no favorece la reflexión epistemológica subyacente” (Mosquera, 2006:141). Para Jean Marie Barbier (1996) se trata de saberes puestos al servicio de la lógica de acción. Para George Pineau es un “conocimiento íntimo, personal, que resulta de una acción directa y reflexionada de un sujeto sobre sí mismo, sobre otro sujeto, sobre un objeto o un entorno” (Pineau, 1989. Recuperado por Mosquera, 2006:141). Guylaine Racine y Bárbara Legault (2001) no niegan su fundamentación en la experiencia durante la intervención, pero aun así reconocen que se trata de una mezcla de diferentes saberes; los adquiridos durante la formación académica, los que aportan las habilidades personales de cada cual, y las dinámicas de acción individuales e institucionales (Mosquera, 2006; Racine y Legault, 2001).

El estudio de esta práctica profesional se caracteriza por su dinamismo. Es decir, la investigación entra al campo en un momento de cambio y adaptación al nuevo paradigma, se encuentra a caballo entre el anterior y el entrante, por lo tanto, podemos hablar de una praxis en proceso de transformación (Barbier, 1993). Es una constante búsqueda de equilibrio entre lo que el profesional sabe y lo que se hace conjuntamente, un aprendizaje *en las trincheras* (Soubhi et al., 2009). Es un momento clave para la identificación de inercias, repercusiones y frustraciones (Cornes, 2011), además de visibilizar el carácter formativo que estos procesos de cambio llevan implícito (Barbier, 2004). Según este mismo autor “actualmente, el análisis de las prácticas aparece como una herramienta para la acción y para la investigación [...] captar las prácticas y las experiencias puede mejorar los procesos de desarrollo” (Barbier, 2000, p. §).

Las prácticas accionadas desde el entorno educativo han sido sistemáticamente vaciadas de saberes científicos, epistemológicos o filosóficos, banalizando su rigor y relevancia. El

carácter lábil, inestable del mundo que conocemos desactiva la unicidad de consciencia política y se atomiza la sociedad. El vínculo social queda debilitado. Esta exposición a la fragmentación “produce [...] la redefinición de las instituciones sociales y, simultáneamente, de los profesionales que en ellas trabajan” (Núñez, 2010, p. §). En estos casos, el trabajador deviene un operador que repite su labor mecánicamente, sin valorar la importancia de la singularidad. Este vaciamiento “pretende dejarnos encerrados en los entramados de significantes que las propias teorías sociales actuales han recreado como un régimen de posverdad” (Reyes, 2018, p. 93).

La reflexividad combate este vaciamiento, el operador recupera la agencia transformadora cuestionándose sus funciones a través de la auto-evaluación (Whan, 1986) y la reactivación de las inquietudes pedagógicas (Núñez, 2010). La autocrítica, la deconstrucción de los roles, la búsqueda de saberes y el cuestionamiento hacia todo aquello que se presenta como natural acciona la transformación de la práctica, la anima a recuperar esas inquietudes, a batallar el vaciamiento cultural de la acción social. Permite definir sus propios marcos de transformación (Reyes, 2018).

El interés en colocar uno de los focos de atención en este punto es debido a que “es una buena herramienta de formación; más precisamente de profesionalización [además de] una herramienta para hacer progresar la acción” (Barbier, 2004). En investigación, cada vez estamos más obligados a entender no los estados sino los cambios (Barbier, 2004).

A pesar de que la práctica profesional es un objeto de análisis poco afianzado en la investigación en trabajo social, cuenta con una trayectoria consolidada en el campo de la educación. También se le denomina *práctica de formación*.

La teoría respecto a la práctica profesional se inicia en Estados Unidos hace más de treinta años bajo el término *saberes prácticos* con autores como Schön (1996, 1998) y su práctica reflexiva; Connelly y Clandini (1987) y la relación entre la acción y *the personal*; Elbaz (1991; 1988) con la construcción del conocimiento práctico a través del profesorado; o Desgagné (2005) y el relato de práctica. Ésta se extiende hacia la Europa francófona diez años después con el nombre de *saberes de acción*. Los estudios referentes en la materia pertenecen a Barbier (1993, 1999, 2011) con los saberes de acción y su análisis; Bertaux (2005; 1980) y los relatos de vida y la etnosociología; Mialaret (1995) con la construcción del saber vinculado a la práctica; Bourassa (2013) y los saberes experienciales; Racine (Racine, 2000a, 2000b) con el saber de acción y trabajo social; o Laborde (1998) y su acción desde la improvisación.

Estos saberes componen el conjunto de actos exitosos que permiten alcanzar un conocimiento procesal (Chené, 1995). Barbier define los saberes como enunciados proposicionales más o menos estables con representaciones o sistemas de representaciones sobre el mundo y su transformación. Están sujetos a una validación social usualmente localizada en el registro epistémico (verdadero/falso) o pragmático (efectivo/ineficiente)³ (Barbier, 2011, p. 118).

Definir el concepto de práctica no es fácil, según Barbier es un “*énoncé ou discours d’un sujet sur sa propre activité*” (Barbier, 2011, p. 103), cuando los trabajadores hablan de su propia práctica se refieren a la manera en la que describen su actividad (Barbier, 1999). Es decir, es el conjunto de características atribuidas tanto al “hacer” como al contexto en el cual se desarrollan (social, institucional, cultural). Es la puesta en escena de unos saberes que pueden ser técnicos, académicos o experienciales.

La acción profesional puede entenderse desde diferentes prismas. Domingo y Gómez lo reconocen en el acto mismo de pensar, convirtiendo el hacer y el reflexionar en la doble cara de la misma moneda (Domingo y Gómez, 2014); también puede entenderse como el conjunto de hábitos y automatismos que van más allá de lo observable e incluyen las percepciones y emociones. Todo aquello que podríamos etiquetar como *razonamiento inconsciente* (Perrenoud, 2012); esquemas de acción o estructuras cognitivas (Piaget) o *habitus* o estructuras estructurantes (Bourdieu, 2007; Perrenoud, 2012; San Martín y Quilaqueo, 2012). Desde otras perspectivas la acción se entiende como situada (García-Molina y Saéz, 2011; Garneau y Namian, 2017; Gherardi, 2008; Goffman, 1991); como producto elaborado por las subjetividades en interacción (Blumer, 1982; Pessin, 2004; Stanhope, 2012); como estrategias ante la improvisación en interacción (Laborde, 1998); como corporal o encarnada en un agente (Esteban, 2004) pues el cuerpo se entiende como “el lugar de la vivencia, el deseo, la reflexión, la resistencia, la contestación y el cambio social en diferentes encrucijadas económicas, políticas, sexuales, estéticas e intelectuales” (Esteban, 2004, p. 54); como un elemento artesanal moldeado lentamente a través del paso del tiempo y fruto de la autocrítica (Navarro, 2017; Sennett, 2009). Para Paulo Freire, la praxis humana es la capacidad de actuar conscientemente sobre una realidad objetiva. Para él, la reflexión y la acción conforman una unidad indisoluble. La negación de uno de los dos componentes “desvirtúa la praxis, convirtiéndola en activismo o subjetivismo”. La tensión entre ambas aparece constantemente en la práctica social. Desde el momento en el que los trabajadores son autónomos -sujetos

³ Traducción propia

de derechos- está en sus manos romper con la dualidad de opresor-oprimido acompañando a las personas a no actuar desde la *prescripción* (Masi, 2008:80) y evitando la *adherencia al opresor* (Masi, 2008, p. 80). Los profesionales de estos equipos podrían incluso entenderse desde las teorías de Rancière como maestros ignorantes (Rancière, 2002). En este sentido y siguiendo la línea de Mari Luz Estaban (Esteban, 2004) la acción consciente puede liberar o empoderar al sujeto ganando el control sobre sus propias vidas a través de una reflexión corporal que guía las acciones.

Colocando la atención en la propuesta de Barbier, presenta cuatro formas para entender la práctica que nos servirán para ubicar el objeto de análisis. Según él puede ser (Barbier, 1999):

- Una intención puesta en práctica
- Un algoritmo de operaciones para conseguir un resultado
- Una habituación
- Una transformación de una realidad a otra

Según este contexto podemos hablar de una práctica que tiene dos dimensiones, la individual y la colectiva. La primera hace referencia a su asimilación e interpretación en tanto que experiencia singular. La segunda a su uso reflexivo, dialógico y práctico en interacción. Es decir, implica una intersubjetividad pues “*on est dans le domaine des relations entre sujet*” (Barbier, 2011, p. 103) Por eso Ricoeur, al hablar de su recopilación en forma narrativa, dice que

“La considération strawsonienne portant sur l'identité de sens que conservent les prédicats psychiques dans l'ascription à soi-même et dans l'ascription à un autre que soi orientait déjà vers un tel déplacement en direction d'opérations de langage où prédomine la double désignation de soi et de l'autre dans une situation d'interlocution⁴” (Ricoeur, 1990, p. 135).

Esta afirmación indica lo que años después constatará Barbier; “es difícil tener una teoría de la práctica sin tener, al mismo tiempo, una teoría de la identidad” (Barbier, 1999:86). Al entender la identidad como un proceso en constante cambio entran en juego los saberes, las habilidades o el saber-hacer y el deseo, la disposición o el interés “que son generadores de práctica” (Barbier, 1999, p. 86) y viceversa. De esta manera se evidencia la correlación de entre práctica e identidad. Como veremos más adelante, el análisis de las prácticas permite observar la identidad como un producto de las experiencias durante la acción. Esto convierte

⁴ “Se trata de un conjunto de operaciones y comportamientos por medio de los cuales los individuos trabajan para *darse forma* propia en la que se reconocen a sí mismos y se hacen reconocer por los otros” (Traducción de Delory-Momberger, 2014, p. 699)

a la acción en un instrumento pedagógico a través del que *aprender haciendo*. “Todas las experiencias son formativas [...] también las de la vida cotidiana” (Barbier, 1999, p. 88).

La experiencia es el conjunto de saberes en uso que, junto a la reflexión y el aprendizaje, dotarán a la práctica de un carácter formativo. Según Barbier (2011), opera como un atributo de identidad que puede analizarse desde tres espacios físico/sociales diferentes.

- Como una vivencia, aquello que les sucede a los sujetos.
- Como un pensamiento que vincula lo vivido y su impacto enriqueciendo a quien lo vive.
- Como la verbalización de lo vivido, “*C'est ce que les sujets disent de ce qui leur advient*” (Barbier, 2011, p. 70).

Estos tres ejes de análisis aparecen implícitos en las diferentes teorías interpretativas de la práctica como son la constructivista, la fenomenología o la microsociología -los más habituales para analizar prácticas-. La experiencia ubicada en entornos laborales en los que se presupone una interacción se constata a través de 4 sentidos Delory-Momberger (2014):

- Permite reconocer formas de adquisición del saber y de la competencia diferentes de la académica y la teórica. Valora particularmente la dimensión de la práctica.
- Entiende la interacción laboral como una relación de persona a persona y por lo tanto de “universo de experiencia” a “universo de experiencia”.
- La experiencia es concebida como un proceso de aprendizaje y de desarrollo dónde la persona genera y utiliza sus propios recursos.
- La experiencia, en tanto movimiento de subjetivación de lo vivido, es constitutiva de una relación consigo mismo y con la existencia propia, y participa tanto en la imagen como en el sentimiento de *ser sí mismo*.

Estos motivos hacen aparecer nítidamente la pluralidad de sus acepciones, ya que la experiencia puede designar una actividad, lo vivido, la comprensión personal de lo vivido o el proceso que nace de lo vivido (Barbier y Zeitler, 2012). Por lo tanto, es posible afirmar que la práctica profesional es un objeto de estudio susceptible de historicidad y corporalidad (Bourdieu y Passeron, 1996; Wright Mills, 2002), de complejidad, de globalidad y de polifuncionalidad (Barbier, 2000).

Además de los procesos de subjetivación, no se puede pasar por alto que la práctica profesional en el contexto de la atención social adquiere una dimensión intersubjetiva, así como de interlocución (Colin, 2004) pues implica al otro, se da un intercambio con la persona

a la que se atiende o acompaña. Una interacción (Fantova, 2007; Garneau y Namian, 2017; Goffman, 2017).

Además, la ubicación de dicha práctica influirá de forma concreta en su composición y desarrollo, pues los profesionales dejan de atender dentro una institución total (Goffman, 2012b) para realizar un trabajo con características *outreach* (Davidson, Tondora, Staeheli lawless, O'Connell, y Rowe, 2009). Ahora bien, que se salga de la institución ubicada en un edificio a la calle no significa que el trabajo *outreach* no sea un dispositivo. En este sentido, en el contexto de interacción sujeto-sujeto, las relaciones estarán influenciadas por los afectos y pensamientos, influyendo, entre otras cosas, en el flujo continuo de equilibrio/desequilibrio de las jerarquías establecidas entre ambas partes. Lo relevante aquí es “el ajuste entre autonomía personal e integración relacional en cada contexto y momento del ciclo y el proyecto vital de cada persona” (Fantova, 2007, p. 9). Este mismo autor destaca temas como la proximidad, personalización, autonomía, normalización o autogestión entre otros. Las jerarquías como elemento de análisis son de obligada revisión en la investigación pues, tal como indica Foucault (1988):

“las relaciones de poder se encuentran profundamente arraigadas en el nexo social, y no constituyen ‘por encima’ de la sociedad una estructura suplementaria con cuya desaparición radical quizá se pudiera soñar. En todo caso, vivir en una sociedad es vivir de modo tal que es posible que unos actúen sobre la acción de los otros. Una sociedad ‘sin relaciones de poder’ sólo puede ser una abstracción” (Foucault, 1988, p. 17).

Mosquera reafirma esta cuestión criticando la adhesión de los trabajadores sociales estadounidenses al modelo lógico-positivista en 1949. Según su análisis, la práctica profesional etiquetada en aquel momento como *saberes de acción* son “el producto de relaciones sociales históricamente identificadas: relaciones de jerarquía, oposición, selección, discriminación, exclusión, dominación, diferenciación, agrupamiento, integración, asimilación, comunicación, que definen normativamente el pensamiento y la existencia de una disciplina” (Mosquera, 2006, p. 134).

Para que exista una relación de poder deben aparecer dos elementos indispensables. Primero que se reconozca una alteridad y segundo, que la otra parte se entienda y mantenga como un individuo de acción libre con capacidad de reacción, afección y respuesta. Para Foucault (1988), la relación de poder puede y debe entenderse y analizarse como “*un modo de acción sobre otras acciones*” posibles (Foucault, 1988, p. 17). Su ejercicio “*consiste en ‘conducir conductas’ y en arreglar probabilidades*” (Foucault, 1988, p. 15). Esta cita conduce a la definición de intervención

social defendida por Fantova (2007), especialmente al “incidir significativamente en la interacción de las personas” (p. 2). Esta relación se desarrolla en el apartado 2.4.

A lo largo de estas páginas se han mencionado diversas definiciones de la práctica, así como algunos de los componentes principales. En este caso, la experiencia atraviesa la teoría de todos los autores propuestos. De hecho, cada teoría la incorpora desde un ángulo diferente, pero lo hace como un eje vertebral. Según (Delory-Momberger, 2014), se trata de una referencia esencial en todos aquellos

“oficios en los que los profesionales actúan *sobre y con* otras personas. [...] la relación entre dos personas en la cual una de ellas posee una competencia profesional para enseñar, educar, formar, cuidar, aconsejar, acompañar, etcétera, en tanto que la otra se encuentra en una situación que requiere la competencia de la primera” (Delory-Momberger, 2014, p. 696).

Esto se vincula con lo que Mireille Cifali (1994) designa como *oficios de lo humano*. Por otro lado, Sylvie Guignon y Joëlle Morrissette (2006), afirman que no se trata tanto de una cualidad profesional sino de una condición de la acción. Para ello es necesario desmembrar el concepto de actor –o agente- como ejecutores de acciones, tanto a nivel colectivo como nominal. Según Giddens, *sujeto de acción* (2003). La teoría toma como referente a este mismo autor, pero no son pocos los que han reflexionado acerca de qué es realmente a lo que nos referimos cuando hablamos de actores. Hay (1997), relaciona los conceptos de actuación, actor y estructura, vinculándolos directamente a la idea de poder; Hindess (1986) relaciona la idea de actuación-decisión, contextualizando la acción como consecuencia de esta última. Finalmente, Scharpf (1997) quien caracteriza a los actores por sus orientaciones y capacidades. Desde el ámbito del trabajo social, Zúñiga dice que

“el actor profesional es un sujeto, plenamente consciente y responsable de una acción –de la que se lo hace responsable. Esta acción es el ayudar a establecer un orden [...] El sujeto es la voluntad de un individuo de actuar y de querer ser reconocido como actor” (Zúñiga, 1996, p. 18-19)

Así es como lo presenta Erving Goffman desde su teoría de la teatralidad, “cuando un individuo desempeña un papel, solicita implícitamente a sus observadores que tomen en serio la impresión promovida ante ellos” (Goffman, 2017, p. 31). Su intención es imponer su definición de la situación durante la interacción (Goffman, 2017). La capacidad “para definir y para enmarcar una situación de un modo favorable a los propios objetivos y a la identidad personal es clave del éxito en la interacción estratégica” (Caballero, 1998, p. 137).

Si entendemos las prácticas como esquemas objetivados de percepción y acción nos acercamos al concepto de *habitus* y, por ende, al de *marco*. Se entiende por *habitus* el conjunto de disposiciones adquiridas socialmente e interiorizadas. Esquemas generativos socialmente estructurados a partir de las experiencias pasadas y estructurantes de las percepciones y acciones del sujeto. Es un sistema de disposiciones durables y transferibles (Bourdieu, 2000a). Según el objeto de estudio, se entiende la práctica profesional como una “internalización de las oportunidades objetivas y disposición duradera” (Capdevielle, 2011). Esta definición permite comprender el proceso a través del cual “lo social es interiorizado en los individuos” (Chihu Amparán, 2018, p. 110). Además, permite un análisis bidireccional de lo social en cuanto al sistema de relaciones de poder que se establece y las relaciones de significado entre grupos y clases (Capdevielle, 2011).

Maurice Halbwachs presenta los marcos sociales como “un proceso de construcción simbólica de identificación-diferenciación en relación con un grupo de referencia [...] que cumplen tres funciones” (Chihu Amparán, 2018, p. 91). La función de ubicación hace referencia a cómo el sujeto se sitúa dentro de un campo simbólico que le ayuda a definir la situación y los límites de sí mismo. Mediante la función de selección ordena sus preferencias y discierne alternativas. Finalmente, la función de integración sirve para organizar el pasado, el presente y el futuro de su experiencia vital. Frederick Bartlett expone como lo vivido (el pasado, junto con la experiencia adquirida) crea patrones de conducta o *Schemas*; “reacciones o respuestas adaptativas de un organismo” (Chihu Amparán, 2018, p. 92). Por su lado, Gregory Bateson amplía la teoría exponiendo que toda interacción, tanto verbal como no verbal, es incomprendible sin un metamensaje⁵. Éste sirve para situar las acciones, para definir el *self* desde el cual actuar y para controlar las impresiones causadas en los otros. Erving Goffman (2006), siguiendo el trabajo de este último, denomina *frame* a los marcos de la experiencia, presentándolos como herramientas conceptuales para analizar una situación⁶. En este sentido “los *frames* no sólo actúan como esquemas de interpretación cognitivos y afectivos, sino que también guían la acción” (Chihu Amparán, 2018:103), para la persona son “su sistema de creencias, su ‘cosmología’” (Goffman, 2006, p. 29). Ofrecen “códigos para interpretar y comunicar los significados de la realidad experimentada” (Chihu Amparán, 2018, p. 105).

5 La metacomunicación es aquella en la que se le hace saber al receptor cómo debe interpretar el mensaje. Por lo tanto, el meta mensaje sirve para clasificar tanto acciones como otra información.

6 Situación entendida como *strip* o franja. En palabras de Goffman “se usará solo para referirse a cualquier conjunto amplio de sucesos sobre los que uno quiere llamar la atención como punto de partida para el análisis” (Goffman 2006, p. 11)

Siguiendo a este mismo autor, “para Bourdieu lo que produce el orden, no como un modelo objetivo de relaciones objetivas, sino como realidad social vivida por los actores, son las prácticas” (Chihu Amparán, 2018, p. 111) y por lo tanto el principio generador de orden es el *habitus*. Al ubicarlo en entornos laborales, San Martín y Quilaqueo (2012) lo definen como “el proceso a través del cual el desempeño profesional se interioriza de manera inconsciente en los individuos a nivel de conocimientos y prácticas profesionales” (San Martín y Quilaqueo, 2012, p. 64). La eficacia depende de la durabilidad, la exhaustividad y la transferibilidad (Capdevielle, 2011). Es así como los equipos sociales de acompañamiento en el programa PLL podrían ser entendidos como agentes homogeneizadores; que han recibido una formación homogénea y que además transmiten unos conocimientos de forma homogénea. Según esta teoría la creatividad y la improvisación no pueden más que deslegitimar al profesional (Bourdieu y Passeron, 1996) que se presenta como un tecnócrata. Sin embargo, Guigue (2002) argumenta que el análisis de las prácticas se basa en un proyecto muy diferente del que Bourdieu tenía en la construcción de una teoría de la práctica. En primer lugar, el proceso del discurso y la objetivación no consiste en elaborar reglas, sino en dar cuenta de lo que ha sido, en una perspectiva descriptiva y reflexiva, no normativa.

A partir de Collins (2009), entendemos las prácticas profesionales como un ritual de interacción (RI a partir de ahora) en el que tienen cabida las emociones y las reacciones fisiológicas, a veces ocultas en la producción goffmaniana, pues cuando los individuos están cerca, sus sistemas nerviosos sincronizan “sus ritmos y anticipaciones; la estimulación del sustrato fisiológico que emociona un cuerpo individual procede de su conexión con los ciclos de retroalimentación que recorren los cuerpos de otros participantes” (p. 10). Por lo tanto, va más allá del *habitus* pues éste “pasa por alto el poder transformador de la movilización ritual [...] el ritual de interacción es un mecanismo de cambio, [...] de transformación” (p. 66). De hecho, José Luis Moreno (2010) subraya que la energía emocional (EE a partir de aquí) de la que habla Collins, “no es el *habitus*” (p. 127).

Tal como se observa, la práctica profesional puede definirse de diferentes maneras y muchas de ellas están imbricadas ayudándose en la argumentación o refutación.

2.2. ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

El análisis de prácticas es un ejercicio que busca comprender por qué se actúa de la manera en que se actúa. Esto se consigue a través de la verbalización (Vergnaud, 1996) y reflexión sobre las acciones pasadas (Guigue, 2002). Se hace una toma de conciencia de los hábitos, las decisiones, la identidad profesional, la ideología, la disposición corporal, las motivaciones, la percepción de situaciones etc. que uno va registrando, en ocasiones, de forma inconsciente.

Este análisis se realiza a través de un dispositivo. Es decir, un espacio de trabajo colectivo, conducido por un/a profesional externo/a, que permite iniciar un trabajo reflexivo individual y grupal en base a situaciones profesionales vividas o experimentadas. El dispositivo “*organise une série de procédures, en fonction d’une méthodologie choisie et stabilisée. [...] Le dispositif appréhende la réalité sociale au travers d’une masse d’informations concernant tant les personnes que les événements ou les conditions de leur mise en relation*” (Alföldi, 2017, p. 121). Según Marcel, Orly, Rother-Bautzer y Sonntag (2002), estos dispositivos están destinados a articular los aportes teóricos y las experiencias prácticas, conformando una suerte de “*mémoire professionnelle*” (p.135).

El análisis de las prácticas profesionales se centra en aquellas prácticas que según Barbier (1996) provocan la transformación de una realidad a otra. La intención de crear un dispositivo no va ligada a su uso. Es independiente. Es decir, puede diseñarse con una finalidad y luego utilizarse para otra, incluso pueden entremezclarse en un mismo dispositivo distintas finalidades (Marcel et al., 2002). Además, el análisis debe prestar atención e identificar la carga ideológica de la práctica más allá de las intenciones conscientes de los profesionales actuantes. Ésta ofrecerá información sobre los valores naturalizados bajo el “sentido común”, la repartición de poderes, los fundamentos históricos y la organización económica (Marcel et al., 2002). Existen tres finalidades diferentes para montar un dispositivo (Barbier, 1999), a pesar de que “*dans l’analyse des pratiques, production de savoir, formation et transformation du réel sont intimement liées*” (Marcel et al., 2002, p.140). La primera busca la inteligibilidad de las prácticas, la segunda, la profesionalización y la última la optimización a través de la identificación, la formulación y resolución de problemas. Para evitar el descrédito de la investigación es necesaria la claridad epistemológica a este respecto. La presente investigación se enmarca en la inteligibilidad, pues su intención es producir saberes sobre relaciones observables entre fenómenos (Barbier, 1999).

A pesar de que este dispositivo no supone una formación en sí mismo, sus efectos son indudablemente formativos (Sanjurjo et al., 2009). Se trata de un trabajo colectivo que genera nuevos saberes, un saber hacer y un saber estar, además de una identidad (Barbier, 1996b,

1999, 2004). Esto constituye una base común sobre la que sostener el trabajo. A parte de beneficios, este análisis también comporta algunas dificultades como su carácter inédito y particular o el no saber después como aplicar los resultados a la práctica (Barbier, 1999).

Guigue (2002) destaca “*trois pôles organisateurs: la situation, le professionnel comme personne, le savoir*” (p. 108). En relación a la situación, Donald Schön (1998) distingue los problemas - construcciones intelectuales- de las situaciones -del orden de lo real-. De esta manera se comprende como los profesionales se enfrentan a situaciones fluctuantes, dinámicas, interdependientes. Guigue (2002) sigue definiendo la situación como compleja, inestable, incierta, particular, dónde aparecen conflictos de valores y se combinan elementos ambientales y vividos. “*Elle est fort proche de la façon dont B. Latour définit une interaction*” (Guigue, 2002, p. 111). George Simmel (1986) ya sostenía que la interacción es el sustrato más fundamental de la vida social humana. A partir de aquí, “*la compréhension ne vient pas d'une investigation simplificatrice, mais au contraire d'un réseau très échevelé multipliant des dates, des lieux, et des personnes, c'est-à-dire d'une mise en correspondance de situations particulières*” (Guigue, 2002, p. 111). Por otro lado, el auto-análisis personal que realiza el profesional también influye en el análisis de la práctica; su historia, sus emociones y sentimientos provocados por la exposición a la situación. Finalmente, los saberes o la dimensión cognitiva que se desarrollan al analizar la práctica sirven para no alimentar la brecha entre la teoría y la práctica (Schön, 1998), “*dans cette perspective l'analyse de pratiques devient étude de la métacognition*” (Guigue, 2002, p. 113). No se queda únicamente en las representaciones o ideas, sino que se concreta en las formas de hacer, por eso resulta muy útil anclarse en casos concretos y en las condiciones en que se sucedió.

Guigue (2002) distingue cuatro dispositivos de análisis de práctica:

- Dispositivos de análisis de práctica a través de la observación realizados por un investigador externo que puede o no registrarlos. Aquí podemos ubicar la etnografía o la investigación-acción.
- Dispositivos de análisis de práctica a través de la escenificación. En ocasiones también se graban para después visualizarlas y reflexionar colectivamente. El hecho de no aparecer como implicado/a en todas las escenas aporta un punto intermedio entre la inclusión-exclusión que favorece la participación.
- Dispositivos de análisis de prácticas basadas en el discurso. Favorecen la experiencia, el conocimiento y la autotransformación. El discurso del profesional debe ser guiado por el investigador/a para conseguir la precisión en el qué, cómo, dónde, que

sentimientos le ha generado, que limitaciones ha encontrado... se trata de conseguir que describa el recuerdo de una situación como si fuera su propio observador. Ahora bien, según Pierre Vermersch (1994), "*il convient d'éviter les 'pourquoi' qui ouvrent sur des discours justificatifs d'après-coup au détriment de la description des pratiques elles-mêmes ou de l'exploration de leur vécu*" (p. 136-137). Aun así, el elemento que marcará la riqueza del relato es la apertura de las preguntas y la libertad para poder explicar lo que sienta el profesional.

- Dispositivos de análisis de prácticas basadas en la escritura. Los textos para analizar estarán influenciados por el contexto de la institución y el miedo a la evaluación. Esto hace que sean escritos altamente elaborados y racionalizados que pueden perder la frescura del relato oral.

Todos estos dispositivos cuentan con elementos comunes indispensables para su puesta en funcionamiento y también para la obtención de resultados que tengan interés. Se necesita la participación e implicación voluntaria, personal y profesional, de los trabajadores. También la cooperación y confianza en sus interlocutores pues se tratan temas ligados a momentos íntimos y personales. De hecho, la experiencia personal del investigador es muy importante para poder ponerse en la piel de los profesionales y entender aquello que comparten; "*Ainsi la dispersion, le rapport au temps, l'angoisse, l'activisme, le passage à l'acte, l'ennui, la routine, la fatigue, l'envie de rejeter certains élèves, les préférences et les rejets irraisonnés pour certaines activités ou certains contenus sont difficiles à comprendre*" (Perrenoud, 1988, p.102). De hecho, la relación de confianza, bidireccional y sin juicio que se establecen las partes implica una co-construcción de saberes.

Es necesario remarcar que nos convoca el análisis de la práctica y no su evaluación pues son términos que suelen confundirse (Barbier, 1999). La evaluación se caracteriza principalmente por emitir un juicio de valor. Normalmente éste se hace a partir de la acción, pero el objetivo es evaluar a una/s persona/s o a una entidad u organización. La evaluación se realiza sobre las prácticas porque "tienden a ocultar las relaciones y vínculos sociales" (Barbier, 1999, p. 28). Cuando se realiza un análisis el interés es científico o formativo. En las ciencias sociales y/o educativas cada vez hay más interés por alejarse de prácticas prescriptivas (Barbier, 1999). En ocasiones, los/as trabajadores/as tienen interés en llevar a cabo esta actividad porque les ayuda a reflexionar sobre sus acciones. Los coordinadores o personas en puestos superiores también están interesados pues les reafirma en su profesionalidad (Barbier, 1999).

Marcel et al. (2002) distinguen 7 paradigmas, o corrientes de referencia, a través de los cuales amparar las investigaciones sobre la práctica profesional. Definen el concepto de paradigma

como “*un ensemble de principes théoriques et de démarches pratiques fondateurs qui se retrouvent dans divers dispositifs particuliers d'analyse de pratiques et constituent en quelque sorte le cœur des courants de pensée*” (p. 140).

El paradigma histórico-cultural ha amparado el análisis de la práctica de autores como Bernard Charlot (1976) en el ámbito de la pedagogía; Yves Clot (2015), con los métodos de trabajo; Pierre Bourdieu (1991; Bourdieu y Passeron, 1996) con la noción de *habitus* y cómo las estructuras sociales son generadoras de prácticas o Jean-Marie Barbier y su diferencia entre la construcción del sentido o el significado dado (Barbier, 2000). Desde este paradigma las prácticas son parte de un determinismo histórico y contextual que trata de clarificar las pretensiones y la legitimidad del dispositivo. Este “*incarne l'esprit critique attentif aux processus de naturalisation d'idées historiquement marquées, mais dont on aurait oublié les origines [...] est déterministe*” (Barbier, 2000) y por lo tanto, las prácticas están preestablecidas por las circunstancias en que se produzcan.

El paradigma psicoanalítico es un enfoque clínico que defiende que el inconsciente aparece en la interacción a modo de desafío para los sujetos, especialmente en la transferencia de saberes. No busca la construcción de un cuerpo de conocimientos específico para un ámbito laboral concreto, sino que se interesa por el sujeto y en las confusiones narrativas de sus relatos, en las que ubica el aprendizaje. Si este enfoque “*accorde un intérêt à ces 'failles', ce n'est pas pour les rectifier comme dans un apprentissage, mais parce qu'elle considère que c'est à travers les failles qu'émerge le sujet, tout comme la crise est révélatrice de sens*” (Barbier, 2000). Bajo este paraguas encontramos el trabajo relacionado con los grupos Balint (Cohen-Léon, 2008), el análisis clínico de Dejours (2014) o los análisis sobre situaciones pedagógicas de Cifali (1994).

El paradigma experimental se inscribe en el positivismo. Funciona a través de la verificación causal de hipótesis, a partir de las que se difunden conclusiones. La neutralidad del investigador asegura la objetividad. No pretende realizar una lectura hermenéutica de las prácticas, sino que, siguiendo las teorías de Karl Popper, utiliza la “*méthodologie de la 'recherche scientifique': prise de conscience des situations et des contradictions du problème, formulation des hypothèses explicatives, mise à l'épreuve des hypothèses par la collecte d'information, par des observations et des expériences, validation ou rejet des hypothèses*” (Marcel et al., 2002, p. 142). Destacan los trabajos de De Ketele (1992), Maurice (1996), Burton y Flammang (2001).

Dentro del paradigma cognitivista encontramos principalmente los trabajos de investigación didáctica. El análisis de las prácticas se basa en mecanismos de planificación y discursos sobre la acción. Se entiende la práctica como la aplicación del razonamiento. Encontramos el

trabajo realizado por John Hayes y Linda Flower a principios de los años 80, concretamente su método *think aloud* (Forget, 2013).

El paradigma socio-constructivista y en concreto Jean Piaget, quien se considera su fundador, afirman que la constante interacción entre el sujeto y los objetos del contexto es lo que permite la construcción del conocimiento. Ante los obstáculos o dificultades de aprendizaje, el individuo se ve obligado a modificar sus esquemas para responder a la especificidad de la situación (Marcel et al., 2002). El aprendizaje se encuentra en este proceso de acomodación, al desarrollar nuevos esquemas de comportamiento. Este paradigma se enriqueció tras los debates de su fundador con Vigotsky, introduciendo la dimensión social. Ante los conflictos grupales, el individuo debe argumentar y confrontar con el resto de los miembros. Se trata de uno de los paradigmas más aceptados y ampliamente utilizados para analizar las prácticas docentes pues sirve para confrontar los esquemas de los profesionales con la intención de desarrollar alternativas procedimentales. Según Lafortune (2009) este enfoque es oportuno para acompañar en la adopción y escenificación de un nuevo esquema de actuación. En él, *“la notion d'élaboration progressive des connaissances à travers le jeu des interactions entre acteurs et environnement est centrale”* (Marcel et al., 2002, p. 145). Aquí ubicamos diferentes autores como Philippe Lorino (2000) que analiza la competencia colectiva a través del análisis de la práctica, Donald Schön y Chris Argyris (1995; 1997) con sus trabajos sobre la creación de rutinas y memorización de aprendizajes en organizaciones o Ikujiro Nonaka y Hirotaka Takeuchi (1999) y la organización como creadora de conocimiento.

Finalmente, *“le paradigme socio-constructiviste influence aussi les dispositifs de recherche sur les pratiques, principalement dans les travaux de didactique (et de didactique comparée) qui les étudient”* (Marcel et al., 2002, p. 145). A través de la teoría del aprendizaje se cuestiona la práctica del docente como se observa en el trabajo de Jonnaert y Vander Borght (1999).

Esta investigación toma elementos del paradigma socioconstructivista por las posibilidades que ofrece a la hora de comprender los procesos. Permite documentar el cambio a lo largo del tiempo y entender si desde PLL se ha configurado una manera de hacer propia.

El paradigma sistémico invita a considerar el objeto de estudio como una totalidad dinámica, organizada y localizada en un entorno. Las partes, que no se consideran la suma del todo, están en constante interacción entre ellas y sufren modificaciones. Este enfoque introduce la idea de causalidad circular en contraposición a la causalidad lineal, lo que supone que las causas y los efectos también son interdependientes. Este paradigma ha sido utilizado para criticar los análisis de la práctica en los que solo se contemplaba el efecto de un número

limitado de variables sobre el objeto de estudio y ha demostrado teóricamente los límites de los enfoques prescriptivos destinados a determinar el “método correcto” o las características que debe tener un formador eficaz (Marcel et al., 2002). Aquí se ubican los trabajos de Marc Bru (2002b, 2002a) y sus colaboraciones con Jean Jacques Maurice (2001).

Finalmente, Marcel et al. (2002) destacan el paradigma de la acción y la cognición situadas. En el ámbito educativo, la cognición situada relativiza la importancia de las estructuras formales de aprendizaje y critica explícitamente a la escuela como lugar de aprendizaje normativo, jerárquico y unidimensional. Esta investigación se centra, junto con el paradigma socioconstructivista, en el de la acción situada. Éste último va a permitir desligar la acción profesional de la institución y de las estructuras formales de atención social, centrando la atención en la interacción situada. El beneficio de su uso conjunto se defiende en el apartado metodológico.

En 1964 Erving Goffman publica *La demencia del lugar* (1964), dónde desempolva la situación como objeto de estudio en sí misma y la coloca en el punto de mira de las ciencias sociales. Concretamente defiende el acto del lenguaje por influencia de Harold Garfinkel (2006) de quien acaba distanciándose para seguir la tradición directa de George Herbert Mead y marcar su propia trayectoria.

En la siguiente tabla se recogen los elementos más relevantes en relación con el diseño de dispositivos de análisis de prácticas.

Tabla 1. Resumen del análisis de las prácticas

¿Por qué analizar la práctica?

- Hace avanzar la acción, mejorar y transformar las prácticas
- Ayuda a descifrar el determinismo ideológico.
- Favorece la comprensión de la acción profesional y responsabiliza a los actores
- Permite entender, no sólo los estados, sino los procesos y los cambios

¿Qué intención tienen los dispositivos de análisis de práctica?

- Producción de saberes
- Profesionalización, formación
- Evolución de las prácticas, investigación

¿Cuáles son los dispositivos de análisis de práctica?

- A través de la observación
- A través de la escenificación
- A través del discurso
- A través de la escritura

¿Cuál es la principal dificultad de analizar las prácticas?

- Conceptualizar las prácticas
- Una vez hecho no se sabe qué hacer con ellas
- Las herramientas científicas suelen dar cuenta de regularidades o variables. En este caso se describe la singularidad.

¿Desde qué paradigmas se analizan las prácticas profesionales?

- Histórico cultural
- Psicoanalítico
- Experimental
- Cognitivista
- Socio-constructivista
- Sistémico
- Conocimiento y la acción situada

¿Cuáles son sus objetos de análisis?

- La actividad
- La situación
- La comunicación
- La acción

¿Qué métodos se utilizan actualmente para la producción y análisis de los datos?		
Los discursos de la práctica	Métodos genéricos	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Cuestionario
	Métodos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Relato de práctica - El inventario del sistema de actividad (ISA) - Entrevista explicativa - Instrucciones - Auto confrontación cruzada
	Métodos formativos	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista reflexiva - Grupo de discusión basado en grupos Balint - Grupo de discusión interdisciplinar - Análisis plural - Investigación-acción o investigación-formación
Las prácticas observables	Observación centrada en los actores y sus comportamientos	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha sistematizada de registro de interacciones - Observación de la gestión pedagógica (OGP)
	Observación centrada en la dinámica de la acción	<ul style="list-style-type: none"> - Observación didáctica - Método del curso de la acción
	Observación centrada en la situación	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptualización de las situaciones - Observación etnográfica (Auto etnografía) - Observación inherente a la actividad

Fuente: elaboración propia a partir de (Barbier, 1999, 2004; Marcel et al., 2002; Montagud, 2015a)

2.3. PRÁCTICA EN TRANSFORMACIÓN

A pesar de que Barbier (1996, 1999) identifique las prácticas en transformación, de una realidad a otra, la búsqueda bibliográfica no ha dado resultados con relación a un modelo analítico específico como el utilizado en esta investigación. La literatura muestra experiencias científicas aplicadas a prácticas en transformación, pero siempre enfocadas desde la investigación-acción. En estos casos la propia investigación se pone al servicio de la transformación, participando y favoreciendo el proceso. El reto al que se enfrentan estos equipos es tal que necesitan hacerlo de forma consciente y respaldados por recursos externos (Dione, 1999). El intercambio e influencia entre la investigación y la práctica es como imprescindible tras años de imposibilidad o fracaso en transformar situaciones particulares en entornos prácticos (Gélinas y Pilon, 2008).

Para la investigación, la transformación de la práctica se concibe desde tres modelos. El lineal y el asociativo o cooperativo, a pesar de tener propósitos diferentes, diferencian dos sistemas de actividades humanas: la teoría y la práctica. El tercero, denominado de autodesarrollo integra la investigación y la práctica en un enfoque de autoformación individual. Estos tres modelos se distinguen

“les uns des autres par l'origine de la question de recherche, la nature de la relation entre la recherche et la pratique, les stratégies et les conditions de transfert des connaissances issues de la recherche, ainsi que par les retombées et les impacts de la recherche” (Gélinas y Pilon, 2008, p. 77)

En el siguiente cuadro se observan las características de cada uno de ellos. Este análisis contribuye a entender el problema de la transformación de las prácticas sociales desde la investigación.

Tabla 2. Características de los tres modelos de transformación de prácticas sociales a través de la investigación

	Modelo lineal	Modelo asociativo o cooperativo	Modelo de autodesarrollo
¿De dónde viene la pregunta de investigación?	Ámbito de la investigación	Ámbito de la práctica	Práctica personal
¿Qué relación hay entre la investigación y la práctica?	Relación unidireccional	Relación cooperativa recíproca	El profesional integra las dos actividades
¿Qué estrategias usa para la transferencia del conocimiento?	Difusión de conocimiento	Discusión e intercambio. Creación de una red	Modificación de tareas y estilo de intervención. Integración de nuevos conocimientos
¿En qué condiciones se transfiere?	Estrategia para la puesta en marcha de los resultados de la investigación	Creación de una relación de confianza entre las personas y un comité conjunto.	Apoyo organizacional
¿Qué impactos tiene la investigación?	Los programas y los servicios	Los programas, los servicios y las prácticas del campo	La práctica específica del profesional

Fuente: traducción a partir de Gélinas y Pilon (2008)

Estos modelos presentan también sus dificultades y limitaciones en su afán transformador. El primero puede provocar resistencias al cambio por parte de los profesionales, sobre todo por aquellos individuos afectados directamente por los resultados de la investigación. En el segundo es importante tener presente qué miembros conforman la muestra. Si se limita a los gestores pueden presentarse problemas al querer aplicar los resultados a los profesionales de atención directa. Finalmente, el tercero muestra una gran ventaja con relación a la participación de los profesionales de primera línea, pero sus limitaciones vienen dadas por la polaridad que puede suponer realizar tareas de investigador y de atención directa al mismo tiempo. Esto incumbe a la estructura organizacional, la planificación de las tareas de los trabajadores y la formación específica que hayan recibido (Gélinas y Pilon, 2008).

Esta investigación documenta el proceso de transformación de la práctica desde un lugar ubicado entre el modelo cooperativo y el de autodesarrollo. Es decir, el investigador y profesionales de atención se unen para generar conocimiento relevante para la práctica. Sin embargo, no ha habido un trabajo conjunto desde el inicio en el que se hayan formulado las preguntas de investigación o se hayan interpretado los resultados. La presencia de los investigadores tampoco ha sido constante pues se ha entrado y salido del campo en un proyecto de características longitudinales. Esta tarea la ha realizado la investigadora. A pesar de haber trabajado desde un clima de gran confianza y reconocimiento mutuo, la documentación de la práctica no la han realizado los profesionales de la atención. Por otro lado, no se ajustaría a la realidad reconocer a los equipos de atención como profesionales e investigadores al mismo tiempo. Pese a que han liderado un proceso de exploración de nuevas geografías para la práctica social no han adoptado un rol de investigadores con una metodología y un diseño al respecto.

La transformación de las prácticas yace en la transferencia de conocimientos entre la investigación y la práctica. En palabras de Gélinas y Pilon (2008) “*l’acquisition de connaissances n’est pas synonyme de transfert des apprentissages et, par le fait même, de modification des pratiques sociales*” (p. 87). Es por eso por lo que toman tanta importancia los saberes que se ponen en juego (Mandeville, 2004). Cada situación requiere ser reconocida y valorada como única pues no tiene precedentes de actuación. Yves Saint Arnaud habla de la dificultad de hacer ciencia de lo particular (Saint-Arnaud, 2003). El rol en relación con estos saberes también se transforma pues el profesional deja de tener la exclusiva en conocimientos para empezar a compartirlos. En definitiva, “*passer d’un paradigme d’enseignant à un paradigme d’apprenant*” (Jacob, 2012, p. 6). El desafío se encuentra en encontrar las mejores estrategias que favorezcan esa transferencia y sobre todo en que los profesionales asimilen y los pongan en práctica (Gélinas y Pilon, 2008).

La reflexión va ligada a la transformación (Lafortune, 2009b; E. Sánchez, 2009), pues sin ella sería un proceso mecánico de implementación que no tomaría en cuenta subjetividades y saberes en interacción. La reflexión invita al cuestionamiento y por lo tanto abre al cambio. El diálogo entre la reflexión y la acción “*involves pausing, reflecting, stepping back, exchanging, comparing, and discussing*” (Lafortune, 2009, p.50). Para tal fin, y según esta misma autora, hay que examinar intervenciones, enfoques, estrategias, formaciones, competencias, habilidades, conocimientos, actitudes, valores etc. que aseguren la consistencia de una nueva práctica. La mirada socioconstructivista sobre el proceso de transformación puede facilitar el diálogo y

por tanto la comprensión, coherencia y adopción del nuevo modelo de práctica⁷ (Lafortune, 2009b). Esta autora destaca 8 competencias-guía que se van desarrollando y construyendo constantemente, que acompañan al cambio de práctica. Se trata de un esfuerzo por aunar definiciones y generar un marco de referencia que permita una visión compartida en el equipo y favorezca un compromiso deseado.

Ilustración 2. Mecanismos para transformar la práctica



Fuente: elaboración propia

1. Tomar partido, situarse

El compromiso se demuestra a través de las acciones. Un profesional comprometido disfruta haciendo lo que hace y cree en ello. Tiene una actitud positiva y abierta hacia el cambio. Se siente seguro y busca la complicidad con sus compañeros. Es proactivo, despliega sus habilidades y es flexible al cambio. Ejerce su autonomía, toma riesgos, y se cuestiona a sí mismo.

2. Adoptar una práctica reflexiva

Se trata de tomar distancia y hacer una crítica a las maneras de hacer que se van adoptando, tanto individuales como colectivas -habilidades, saberes y actitudes adquiridas-. Tras analizarlas y compararlas con las de otros modelos, equipos de atención etc. los profesionales pueden ir ajustando sus acciones o tomar decisiones diferentes en próximas situaciones. Esta

⁷ Este modelo incluye la fundamentación teórica, los deseos e intenciones del cambio deseado, así como la experiencia obtenida de la formación y las dificultades superadas.

reflexividad sólo es oportuna si realmente se desea el cambio. De esta manera se consigue coherencia entre prácticas, creencias, pensamientos y valores.

3. Tener en cuenta las emociones

Los profesionales no sólo tienen que estar conectados con sus emociones sino también con las de aquellas personas con las que interactúan. Esto implica tener la capacidad de exponer y describir una situación, reconocer las emociones y enumerar las causas y consecuencias de las acciones que se llevan o han llevado a cabo. Esto es muy útil para saber cómo actuar ante ciertas reacciones pues hacer ver que no ha pasado nada tiene consecuencias negativas en la transformación. Cuando el compromiso profesional es alto, las barreras se superan con facilidad. Cuando éste decae la transformación se decelera. Se trata de una competencia importante para prever las reacciones del otro y evitar la sensación de soledad profesional.

4. Mantener una comunicación reflexiva-interactiva

Requiere dar tiempo a escuchar, observar, cuestionarse a uno mismo y debatir, utilizar un lenguaje apropiado y generando una distancia crítica. Hay que poner atención al utilizar los términos, expresiones y definiciones correctas para evitar confusiones y que todo el equipo siga la misma línea. Es vital dedicar tiempo a este fin, pues no solo significa compartir y desafiar ideas, también hacer una crítica y revisión de creencias y prácticas propias y ajenas.

5. Encontrar a colaboradores entre otros profesionales

La relación de equipo se construye poco a poco y se basa en el respeto y la confianza mutua. A pesar de que el *background* de los profesionales puede ser diverso, aceptar esta diferencia contribuye al desarrollo individual y grupal. El potencial de la unión, la flexibilidad, el debate y la colaboración reduce los niveles de soledad e inseguridad tan propios de períodos de cambio e incertidumbre. La incorporación de nuevos miembros puede vivirse como un estancamiento, una vuelta al principio o como si se hubiera roto la química interna. Por el contrario, estas incorporaciones pueden ser muy enriquecedoras pues traen aire fresco, nuevas ideas y puntos de vista. La relación entre los miembros refleja las fortalezas, las limitaciones y los logros conseguidos.

6. Diseñar y ejecutar planes de acción

Son el vínculo entre la planificación, predictibilidad, diseño, desarrollo, implementación y evaluación de las acciones. Los planes de acción facilitan el proceso de cambio, la actualización de la práctica profesional y el desarrollo de competencias. Están más ligados a

modelos lineales y/o cooperativos de transformación de la práctica pues recae sobre la figura del acompañante al cambio o investigador.

7. (Auto) evaluar

Procedimiento con matices críticos para observar el progreso de los individuos implicados. Se lleva a cabo a través de los datos que recopilan los profesionales en el campo para después ser puestos en común y abrir el debate. Esto ayuda a identificar, analizar y comprender el alcance de los cambios y su implementación.

8. Valerse del juicio profesional, actuar de forma ética y crítica

Los equipos se enfrentan a problemas completamente nuevos, complejos e inusuales que no pueden solventarse aplicando técnicas o estrategias conocidas. Por lo tanto, deben valerse de su experiencia y del debate grupal para perfilarlos conjuntamente y validarlos. Esto aporta seguridad, coherencia e identidad grupal.

En el caso que nos ocupa, la investigadora toma distancia y simplemente documenta la transformación para comprenderla, sin por ello ponerse al servicio del cambio, entrar a formar parte diaria del equipo o transferir los conocimientos de forma constante como elemento indispensable para la transformación. Se ubica en un espacio de co-construcción consciente. En palabras de Lafortune (2009), el acompañamiento profesional de la investigadora “aims not to help people improve the aspects they wish to put into practice, but rather to support the implementation of new practices that can raise questions, doubts, and concerns” (p. 28). El papel del investigador siempre va ligado a más preguntas que certezas. Marie-Christine Presse apunta que

“ses exigences s’imposent au chercheur s’il souhaite établir les conditions favorables à un possible transfert des savoirs: écouter, être attentif, prendre en compte le sens que les acteurs donnent à leurs actions et l’analyse qu’ils font des impasses dans lesquelles ils se trouvent” (Presse, 2009, p. §).

2.4. LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE SIN HOGAR

La intervención social es un concepto para el que “no existe unanimidad sobre su conceptualización” (Saavedra, 2015, p. 136). Éste se puede entender y definir de varias maneras. Según la Real Academia de la lengua española intervenir es una palabra polisémica que puede entenderse como “examinar y censurar”, “controlar o disponer”, “fiscalizar”, “dicho de una autoridad: dirigir, limitar o suspender el libre ejercicio de actividades o funciones”, “espíar, por mandato o autorización legal, una comunicación privada”, “hacer una operación quirúrgica”, “dicho de una persona: interponer su autoridad”. Por tanto, el uso en “lo social” marca un determinado posicionamiento político, tanto para el que interviene, que lo legitima, como para el que es intervenido.

Desde el trabajo social se entiende como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades (Barranco, 2004), acompañando, ayudando y capacitando a las personas en sus procesos vitales. La práctica desde esta disciplina no solo contempla al sujeto sino también al contexto que condiciona o limita sus posibilidades de desarrollo (Martínez, 2003).

Desde la educación social, la intervención está enfocada a que los individuos realicen un proceso de socialización del mejor modo posible y sin desviaciones (Serrano et al., 2014). En definitiva, que se adapten a la vida social y a sus normas “hasta alcanzar una alta capacidad de convivencia y de participación en la vida comunitaria” (Quintana, 1984, p. 169).

Según Fernando Fantova (2007), la intervención social es “una actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, a incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social” (p. 184). González y Jaráiz (2013) apuntan a que ésta debe ser entendida como un hecho social complejo, imbricado por las instituciones, los servicios sociales y los programas.

En contraposición a la idea de necesidad, Javier Corvalan (2003) vincula el carácter de esta práctica al funcionamiento de la economía y al flujo del consumo. La intención, más que responder a necesidades, es la resolución de problemas y situaciones de riesgo o consideradas negativas.

Renes, Fuentes, Ruíz, y Jaráiz (2007) se aproximan al concepto poniendo en diálogo la lógica de acceso y la de arraigo (Castel, 2002). Se trata de un *medio para* conseguir el acceso y la

inserción de personas o grupos, para el desarrollo de la acción comunicativa (Renes et al., 2007).

Por otro lado, Esperanza Molleda (2007) argumenta que su propósito es prevenir procesos de exclusión social, redirigiéndolos en pro de la inclusión social. Violeta Nuñez (2010) discute el concepto de prevención, íntimamente ligado con el de previsión por estar ubicado en el discurso higienista de intervención estatal en ciertos sectores y clases sociales a través de discursos: “prevención de causas, eugenesia, control de factores de riesgo, poblaciones en riesgo, intervención para prevenir riesgos, etc.” (p. §). Se trata de estrategias de control social que “se gestionan en nombre de ‘el bien público’” (Núñez, 2010, p. §). Para combatir el ideal higienista es necesario reconocer la diferencia y reconocer al sujeto de derecho como interlocutor singular con las instituciones. Alejándose de la furia entomológica y el pastiche empático⁸ (Núñez, 2010).

Matus (2003) apunta que la intervención del trabajo social es la intersección de los sujetos y el término social que los convoca. Si la categorización se hace desde atributos estigmatizantes, los sujetos llevarán esa marca persistentemente. Para esta misma autora, se trata de un proceso de categorización simbólica (2005), “que contribuye a la producción de subjetividades y constitución identitaria” (Saavedra, 2015, p. 139). De hecho, los profesionales de la intervención trabajan directamente con esas categorías analíticas o categorías chatarra⁹ (E. Sánchez, 2009; Schön, 1998).

Según Michel Foucault, las categorías de análisis que utiliza la intervención social no pueden ser entendidas como naturales y estables. Hay que contextualizarlas, “rastrear las prácticas, instituciones, saberes expertos y formas de subjetivación a través de las que estas entidades se han constituido históricamente en tanto objeto de conocimiento, campo de problematización y punto de intervención” (Ávila, Cassián, García, y Pérez, 2019, p. 33). Es desde la reflexión sobre estas cuestiones que se revelarán las tensiones en la interacción.

La intervención social “constituye, ante todo, un proceso de orden racional, pues se funda en una intención manifiesta de modificar o transformar una situación que se considera indeseable e injusta socialmente, ante todo para el grupo que la padece” (Sáenz, 2008, p. 189). Ésta implica una prescripción profesional tras una valoración de sujetos previamente

⁸ Variantes del proceso de reificación de la sociedad que operan bajo la lógica del vaciamiento cultural.

⁹ Cuando los profesionales se alejan de una práctica reflexiva y se atrincheran maneras de hacer más técnicas se ven obligados a reducir situaciones prácticas para que encajen en el conocimiento profesional que ya manejan. Una de las maneras de reducir es la creación de categorías o clasificaciones vacuas. Por ejemplo, parados de larga duración, familia monoparental, joven en riesgo etc.

clasificados y categorizados. Según esta reificación aparece una concepción de la atención social donde las prácticas “son focos disciplinarios” (Matus, 2016, p. 14). Foucault defiende que los discursos de la intervención social tienen la función de confabular los poderes y los peligros, controlando la azarosidad con el fin de evitar su materialización (Foucault, 2018). Tal como recuerda José Darío Sáenz, “el acto de nombrar crea e implica relaciones de poder y autoridad” (2008, p. 190). Alfredo Carballeda define el concepto como “un conjunto de dispositivos de asistencia y de seguros en función de mantener el orden o la cohesión de lo que denominamos sociedad” (2002, p. 91).

Fantova (2007) se desmarca introduciendo un elemento que situamos como eje central de esta investigación; la interacción. Parafraseándolo, la interacción es “el fin y el medio de la intervención social” (p. 12) en el sentido de reciprocidad pues se trabaja en relación con la autonomía personal y la integración comunitaria. Esta visión rompe con el mito de que la autonomía es no necesitar de nadie, y trae a colación el concepto de autonomía relacional, extensamente desarrollado en la literatura feminista (Álvarez, 2015; Guerra, 2009; B. Rodríguez, 2013). Tanto “la forma en que el sujeto se vincula con el entorno y el tipo de relaciones que entabla con otros sujetos resultan centrales” (Álvarez, 2015, p. 20). Esto contribuye a la comprensión del componente interaccional de la intervención social.

De este conjunto de definiciones se desprende una complejidad semántica o interpretativa de aquello que significa “intervención social”: Se define como una actividad, como una interacción, como una estrategia de prevención, como un hecho social complejo o como un dispositivo de asistencia.

Debido a este hecho, parece lógico que desde el campo de la educación social se apunte a que los profesionales se encuentran en una posición confusa o incómoda, llena de dilemas y contradicciones para unos y de seguridad y coherencia para otros. Para dar respuesta a esta controversia, es indispensable repensar y analizar la práctica. La práctica profesional tiene sentido siempre y cuándo lleve una mirada crítica asociada en la cual “no dejemos de preguntarnos, interrogarnos sobre la realidad, el sentido, la función, los campos de intervención que envuelven el mundo de lo social” (Planella, 2006, p. 172).

En su camino hacia la profesionalización, el trabajo social también tuvo que contestar una serie de preguntas: “el *porqué* de los problemas sociales, la desigualdad social, de todo el caos o desorden que trae consigo la pobreza, sobre el *cómo* intervenir, *sobre el desde dónde* intervenir” (Miranda, 2004, p. 22). De hecho, el nacimiento del trabajo social de la mano de Jane Adams y Mary Richmond -por mencionar a las más reconocidas-, estuvo ligado al departamento de

sociología en la Universidad de Chicago. Esto apunta la capacidad de esta disciplina por cuestionarse la realidad social. En la década de los años 70 surgió lo que se podría considerar una verdadera corriente crítica. Los profesionales adscritos a ella comenzaron a apuntar la tendencia de trabajadores sociales a la reproducción de las condiciones opresoras (Sarri y Sarri, 1993), y a la responsabilización individual de las condiciones que tienen sus causas en cuestiones estructurales (Karen Healy, 2018).

Es así como desde el campo de la atención social se ha cuestionado lo que apuntábamos al principio de este apartado como posicionamiento político de la intervención social.

Ubicando la intervención en sinhogarismo podemos decir que se trata de un gran reto para los profesionales. Desde EEUU se han documentado diferentes líneas de intervención con personas mayores y veteranos de guerra (Molinari et al., 2013; Ploeg et al., 2008), menores y familias (Bassuk et al., 2014; Shinn et al., 2015) y especialmente con jóvenes sin hogar (Toro et al., 2007; Wang et al., 2019), un colectivo que preocupa por su aumento en EEUU, Canadá y Europa (de Inés et al., 2019; Kidd et al., 2018) y también por la relación con malestares mentales y consumos de drogas y/o alcohol.

La complejidad y dureza de las situaciones de las personas que sufren esta problemática es difícil de abordar. Hace tiempo que se reclama una reflexión profunda respecto a las formas de acción e intervención (Márquez y Urraza, 2015) a través de la flexibilidad y una oferta más amplia de servicios y recursos (Daiski, 2007; Elissen et al., 2013), así como la adaptación de éstos últimos a las personas y no al contrario (Baptista, 2009; Benjaminsen y Dyb, 2010).

La división de servicios prestados en base a las necesidades puede ser una manera coherente de diseñarlos (Márquez y Urraza, 2015). De hecho, como se presentará en el apartado de prácticas orientadas a la recuperación, la selección del modelo de gestión en programas HF tiene esta intención.

En relación con el modelo escalonado, en el año 2005 se publica el artículo *the Staircase of Transition* (Sahlin, 2005) en el que se describe el modelo, donde se denuncia la falta de investigación al respecto. Es el primer documento que describe el modelo que lleva años ejecutándose, aunque sin base teórica reconocida.

A este vacío sobre la práctica tradicional, contribuyó la aparición del modelo HF. Su paso desde EE. UU. y Canadá hacia Europa generó una gran expectación. Esta primera efervescencia, adopción generalista y poco crítica, fomentó un reparto desigual en los recursos para su investigación e implementación en detrimento al modelo anterior. Las

críticas surgidas desde diversos países avisaban de la diversidad de colectivos sin hogar. Desde Inglaterra, por ejemplo, apuntaban que HF es para un grupo con necesidades muy concretas, por eso no puede sustituir al modelo tradicional (Bretherton y Pleace, 2015).

En este contexto, no se le habría dado importancia a la práctica de la intervención social *per se*. Las investigaciones versan más bien sobre valoraciones, características o perspectivas sobre los trabajadores que atienden a personas en situación de sin hogar. Algunas publicaciones comparan el trabajo de equipos en ambos modelos (Cosentino et al., 2020; Gaboardi et al., 2019; Henwood et al., 2011; Henwood, Shinn, et al., 2013), otros la visión de los profesionales y de los usuarios (Collins et al., 2012; Manning y Greenwood, 2018; Shier y Turpin, 2019).

No es hasta el año 2013 que el interés por la práctica profesional se traslada de la educación a la intervención social. Se presenta en Canadá la primera investigación sobre el análisis de la práctica profesional en el ámbito del sinhogarismo (Hurtubise y Rose, 2013b). Además del interés que tiene el objeto de análisis, este estudio también cuenta con la particularidad del uso del relato de práctica como estrategia de análisis. De ella emerge un listado con 25 principios de intervención validados en un consejo de expertos del programa *At Home/Chez Soi* en Montreal. Siguiendo la estela de este equipo de investigación se realiza una tesis doctoral en el programa *Chez Soi* de Bélgica centrada en etnografiar el acompañamiento de los equipos de atención (lo Sardo, 2016).

En 2017 se inicia esta tesis doctoral con la intención de combinar la etnografía y el relato de práctica como estrategias metodológicas para documentar el proceso de transformación asociado a la implementación de PLL. En él, los profesionales sociales que conforman los equipos multidisciplinares de atención; trabajadores, educadores e integradores sociales, a pesar de poseer una formación y experiencia no homogénea en la *cuestión social*, están llamados a reinventar la *intervención social*.

El vacío del cuerpo teórico que fundamenta la práctica de manera específica ha motivado a presentar un marco teórico compuesto por 7 teorías que parecen definir de manera combinada y genuina la práctica profesional en PLL. Esta propuesta nace tanto de una revisión bibliográfica y aproximación a los 8 principios HF como de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo.

2.5. TEORÍAS SOBRE LA PRÁCTICA QUE SE DESPRENDEN DEL MODELO HF

La construcción de este marco teórico es orientativa y se presenta desde la humildad, con la intención de ofrecer un asidero a la reflexión y tejer una base desde la que defender los resultados y generar una aportación teórica a la comunidad científica.

Ilustración 3. Práctica activada en el modelo HF



Fuente: elaboración propia.

Tal como se ha observado en el apartado 1.1.1. Del modelo escalonado al modelo HF, los principios de HF son los que orientan cómo accionar la práctica¹⁰. En este caso y basándome en ellos se seleccionan y presentan diferentes prácticas por su aproximación al trabajo desde estos principios. El primero en relación con la vivienda como Derecho Humano es el más tangible y cuantificable (Batle et al., 2020; Pahwa et al., 2019; C. Parsell, 2015, 2016; R. Phillips et al., 2011; R. Phillips y Parsell, 2012; Tabol et al., 2010). Los principios 2, 3 y 6 están íntimamente ligados a las prácticas emancipadoras en el sentido que reconocen al interlocutor como un sujeto de pleno derecho, desde el respeto, la escucha y una capacidad de aprendizaje horizontal y bidireccional, alejándose de (Buxant et al., 2016; Henwood y Tiderington, 2017; Manning y Greenwood, 2019; Stefancic et al., 2019; C. Watson et al., 2019). Pretenden empoderar a la persona en cuanto a la recuperación del control de su propia vida. El principio

¹⁰ Listados en el apartado 1.1.1.

8 también indica la posibilidad de acercarse desde esta práctica, lo mismo que desde las prácticas artesanales, como el 7. Colocar a la persona en el centro y entender el universo de singularidades de componen las personas invita a una práctica análoga a la del orfebre en el detalle, el cuidado y el amor durante la acción (Benito et al., 2008; Everett y Nelson, 1992; González-Ibáñez y Davidson, 2017; Molina y Araguas, 2018). Al tratarse de una práctica que se encuentra en proceso de transformación es más que necesario presentar la práctica reflexiva como un elemento de suma importancia (À. Domingo y Gómez, 2014; Gaiswinkler y Roessler, 2009; V. Gómez, 2008; Guignon y Morrissette, 2006; M Legault, 2007; Maurice Legault y Paré, 2017; Racine y Legault, 2001). Por otro lado, se presenta la práctica *outreach* en relación con el principio 3, que abre nuevas posibilidades de interacción que antes quedaban anuladas desde decisiones unilaterales como la expulsión o exclusión de la persona de los servicios (G. Davidson y Campbell, 2007; Denoncourt et al., 2000; Fisk et al., 1999; Rowe, 1999). De hecho, la práctica *outreach* evoca a la filosofía en su conjunto, animando a una deconstrucción de los roles tradicionales y asumiendo que es el profesional y el propio servicio o programa el que debe amoldarse a la persona y a sus necesidades para mantener el vínculo abierto (de Vet et al., 2013; Jamouille, 2007; Paul, 2002). Por otro lado, las prácticas orientadas a la recuperación y a la reducción de daños están directamente relacionadas con los principios 4 y 5 (S. E. Collins et al., 2012; L. Davidson et al., 2009; Lengnick-Hall et al., 2018; Mezzina et al., 2006; Nelson et al., 2007; Pelletier et al., 2009; Salyers y Tsemberis, 2007a; Stergiopoulos et al., 2015; Sylvestre et al., 2017; Tsemberis et al., 2004). Finalmente, las prácticas de proximidad son necesarias para la consecución de todos los principios pues sin una relación basada en la confianza es difícil conseguirlos (Baillergeau et al., 2009; Buxant et al., 2016; Jamouille, 2007; Rhenter, 2013).

2.5.1 PRÁCTICAS EMANCIPADORAS

Los profesionales del ámbito de la atención social, por lo general, basan su trabajo en un abanico de marcos teóricos propios y de otras disciplinas como la sociología, la antropología, la psicología o la pedagogía, especialmente en su enfoque más crítico (Karen Healy, 2018). Según esta misma autora las prácticas emancipadoras se ubican dentro de las teorías de la ciencia social crítica. Éstas están compuestas por un amplio abanico de orientaciones que se aplican en algunas experiencias en sinhogarismo como las teorías feministas o el marxismo, el desarrollo comunitario, la teoría radical de la educación, la antipsiquiatría, la sociología radical, las teorías críticas sobre la raza y el carácter libre o la teología de la liberación. Existen experiencias concretas aplicadas al ámbito del sinhogarismo como son el trabajo de

asociaciones como Lola no estás sola; Aires, Metzineres, Radio Nikosia o el Movimiento Nacional População de Rua entre otros (Aires, 2020; Metzineres, 2020; Movimiento nacional população de rua, 2010; Nikosianos, 2020; Rosel, 2019; Tiraboschi, 2012). Así pues, “este enfoque sitúa al teórico y al práctico dentro de las luchas por el cambio político” (Healy, 2018, p.26), que más allá de comprender el mundo, buscan transformarlo. Estas prácticas se comprometen en estar al lado de las poblaciones oprimidas y empobrecidas, dan importancia a la relación y el diálogo entre trabajadores y personas atendidas, destacan las experiencias personales, las relaciones sociales e interacción en contexto. Finalmente destacan su ímpetu por producir cambios en las estructuras (Fine, 1992; Karen Healy, 2018; Leonard, 1994, 1995).

Desde esta confluencia teórica de la igualdad y la libertad se entiende que los seres humanos son capaces de transformar su mundo. Ahora bien, a pesar de que algunos pensadores ubiquen en el capitalismo el sistema de opresión, aparecen con fuerza otros sistemas opresivos como son el imperialismo o el patriarcado.

La visión de interés para esta investigación es en la que todos los individuos son parte activa y pasiva de la sociedad, agentes capaces de alterar su curso a la vez que esta los altera. Sin embargo, se reconoce que son las élites quienes tienen más interés en preservar el orden social y por ello es a quien interpelan las prácticas emancipadoras. Para iniciar el proceso de confrontación es necesario que aquellos quienes se adhieren a posturas ideológicas dominantes, tomen consciencia de sus propios intereses y contribuyan a transformar el orden a favor de sus necesidades, en una sociedad libre de la dominación y la opresión. Desde la teoría del trabajo social crítico se busca la transformación de la sociedad, ya sea desde una óptica reformista o revolucionaria. Healy (2018) propone 4 ideas clave que deben guiar la práctica de los profesionales críticos.

1. El análisis de los problemas debe hacerse priorizando la estructura social.
2. La mirada sobre el otro debe sobrepasar la individualidad y centrarse en la opresión social.
3. Ejercitar la práctica igualitaria disminuyendo las diferencias entre trabajadores y personas acompañadas
4. Desarrollar estrategias de atención que reconozcan y cuestionen las estructuras de opresión

A continuación, se desarrollan cada una de estas ideas para identificar las prácticas concretas que implican y pueden ayudarnos a reflexionar sobre la aplicación práctica de la filosofía HF.

1. Priorizar la estructura social

Durante la década de los 60-70, la vertiente crítica de la atención social se basaba en la teoría marxista, cuya categoría conceptual fundamental es la clase social (Corrigan y Leonard, 1978; Leonard, 1975). Sin embargo, a partir de la década de los 80 toman fuerza las teorías feministas que señalan al sistema patriarcal (Sands y Nuccio, 1992) y las teorías antirracistas que denuncian la ceguera racial, apuntando al impacto colonial y al eurocentrismo (Dominelli, 1989). Durante décadas estas dos últimas corrientes teóricas han confrontado directamente al marxismo no tener presente estas miradas en sus análisis (Davis, 2005; Federici, 2017). En las últimas décadas los bastiones de resistencia de la diferencia se han ampliado para dar cabida a otras experiencias singulares de opresión desde la identidad sexual, la diversidad funcional, la religión, etapas del ciclo vital etc. La respuesta activista ha sido acoger todas las opresiones expresadas e incluirlas tanto priorizando unas sobre otras como solapadas entre ellas. En el ámbito del sinhogarismo se identifican muchas etiquetas, que, si bien en muchos casos se utilizaron para visibilizar opresiones, en otros se han convertido en especialización y sectorización. En estos casos, “cuando la definición y la solución de los problemas que sufre un determinado cuerpo social dependen de un técnico, se produce una situación de expropiación a la población de la posibilidad de definir su propia problemática y ser ella misma la protagonista de sus propias soluciones” (Ávila, Cassián, García, y Pérez, 2019, p.134). En el ámbito del sinhogarismo destaca el artículo de Isabel Herrero (2003), en el que se habla de triple invisibilidad; por ser mujer, no tener hogar y sufrir violencia de género. A esto se le han ido sumando otras opresiones y estigmas como la etnicidad, la diversidad funcional o intelectual, ser madre, la identidad sexual, la edad o la religión, entre otras (Duke y Searby, 2019; Gómez, 2004; Loates y Walsh, 2010; Mayock y Bretherton, 2016; Mayock, Sheridan, y Parker, 2012; Speak, 2005; Washington, Moxley, y Taylor, 2009; Watson, 2011). Según Moreau (1990)

“While retaining their own specific features and not minimizing their differences in severity, all forms of oppression are based on an identical ethos of domination and subordination. All forms of oppression equate value, self-esteem and self-worth with superiority, privilege and domination over others rather than equality with them” (p. 64).

2. Sobrepasar la individualidad y centrarse en la opresión social

Este punto entronca directamente con el anterior pues el ir reconociendo opresiones en estos tiempos de postmodernidad facilita la sectorización de los servicios de

atención. La población “se gobierna desde la catalogación de la diferencia en campos o categorías cerradas [...] Esas diferencias se estandarizan en categorías manejables, monitorizables y estudiables estadísticamente” (Ávila et al., 2019, p. 93-94). Hay ocasiones en los que se utilizan las categorías a modo de saco dónde caben aquellas personas catalogadas como tal, sin tener presente sus vivencias. Así, lo expresa un informante que ha vivido en la calle de un artículo realizado por Norman, Pauly, Marks, y Palazzo (2015) “*We all came from different places, and we all have different experiences [...] Don’t group everybody together, ‘cause we’re not all the same*” (p. 27). Esta estrategia de representación estable y unilateral sirve para diseñar dispositivos y justificar intervenciones. Aquí se observa la superación del binomio normal/anormal y por lo tanto el estándar neoliberal en la gestión de lo social. La creación de la diferencia para después justificar la intervención requiere de un cauce burocrático. Identificar las opresiones y tener presente la visión de la persona a la que se acompaña parece ser indispensable para hacer frente a la patologización individual y a la burocratización de la práctica.

3. Desarrollo de estrategias igualitarias en la práctica

La práctica de la atención social crítica ha ido recibiendo apreciaciones a lo largo del tiempo por seguir reproduciendo mecanismos de poder o por ser poco autocrítica al centrar su mirada en la práctica ortodoxa y olvidarse de revisarse a sí misma. Esto se debe principalmente a la dificultad para expresar contradicciones, dilemas e incertidumbres (Scanlon y Adlam, 2012; Tardif y Lessard, 1999; van den Berk-Clark, 2016) y a la tendencia a privilegiar contextos de trabajo comunitarios o locales proclives a las prácticas antiautoritarias. Sin embargo, la lucha por la emancipación también se hace desde espacios multidisciplinares, y es ahí donde el reto es considerable. La materialización de estas estrategias se lleva a cabo a través de la equidad tanto entre los trabajadores y el entorno laboral como en la relación entre ellos y las personas atendidas o acompañadas. Karen Healy (2018) señala tres estrategias concretas

a) La disminución de las diferencias entre ambas partes. Los trabajadores deben dejar de lado todo aquello que marque la diferencia respecto a la autoridad y posición de poder. Esto se representa a través del lenguaje (Cloward y Fox-Piven, 1975), la forma de vestir y el uso del cuerpo en el espacio (Llobet, Sancho, Cartoixà, y Batle, 2017) y controlando las impresiones (Goffman, 2017) para que ambas partes puedan identificarse.

Otra estrategia es compartir el poder y el liderazgo, por ejemplo, a la hora de tomar decisiones, participar, visibilizarse como agentes y no como sujetos pasivos (Batle, 2017). Si todo esto se lleva a cabo tiene que producirse un intercambio educativo más horizontal y por lo tanto un reconocimiento. Esto no eliminará las diferencias, pero las partes las tendrán identificadas (Dominelli, 1995). Para Paulo Freire (2005) la liberación de la opresión solo es posible en comunión. De hecho, son los oprimidos quienes descubren la pedagogía del oprimido por sí mismos y los opresores a través de los primeros. Es así como la búsqueda de su liberación es más un compromiso que una pseudoparticipación.

- b) La revalorización de los conocimientos del participante. Este hecho se empezó a valorar con la aparición del trabajador Peer Worker¹¹ (De aquí en adelante PW) en programas HF, sin embargo, con el paso de los años se ha visto como dentro de los equipos, este hecho no ha equilibrado las relaciones de poder entre los miembros de los equipos de atención, sino que las ha reproducido (Tinland, 2019). En cualquier caso, esta lucha puede ofrecer sus frutos como también se ha demostrado en otras experiencias (Godrie, 2014; Ornelas, 2013). Al centrarnos en la relación entre el trabajador y la persona acompañada vemos como sirve para invertir el privilegio del saber profesional, ofrece una visión más amplia sobre la opresión y hace tambalear aquellas verdades que no habían sido cuestionadas (Everett y Nelson, 1992). Por otro lado, Karen Healy (2018) afirma que

“Igual que el saber profesional ha servido para subyugar otros saberes no profesionales, el simple traslado del centro de verdad a la experiencia vivida puede pasar por alto también la complejidad de este saber vivido” (p.116).

Según Rancière (2002), para asegurar la práctica emancipadora hay que saber si el “sistema de enseñanza tiene como presupuesto una desigualdad a “reducir” o una igualdad a verificar” (p. 12).

¹¹ Es un trabajador contratado por haber vivido una situación similar a los/as participantes del programa. A través de este perfil se pretende acompañar a las personas desde los conocimientos adquiridos a través de la experiencia de vida, especialmente en temas de salud mental (Llobet, Baillergau y Thiroit, 2012).

- c) Garantizar la responsabilidad del trabajador. Con esto, Karen Healy (2018) se refiere a que la lealtad del trabajador no sea hacia la entidad, la administración o los sistemas burocráticos, sino que responda ante la persona (García, 2003). Esto también requiere que no se le oculte información, que conozca el funcionamiento y los entresijos de la atención que le permitan cuestionar al trabajador sin consecuencias o reprimendas, así como activar el camino a la emancipación. Esto crea la premisa

“para la toma de conciencia progresiva de esta violencia y de esta exclusión, de modo que el enfermo, el enfermero y el médico [...] puedan afrontarlas, dialectizarlas y combatir las, reconociéndolas como estrechamente unidas a una estructura social particular, y no como un estado de hecho ineluctable” (Basaglia, 1970, p. 162-163).

4. Desarrollar estrategias que cuestionen las estructuras de opresión.

- a) La concienciación “alude a un proceso de reflexión crítica en el que el oprimido pasa de una posición de autoinculpación a la comprensión de los orígenes estructurales de sus padecimientos” (Healy, 2018, p. 47). Ésta no se detiene en el reconocimiento de la situación, sino que “prepara a los hombres, en el plano de la acción, para la lucha contra los obstáculos a su humanización” (Freire, 2005, p. 104). Podría entenderse como la superación de la fase de estigmatización y autoestigmatización (Goffman, 2012a). Según Freire (2005), las prácticas de los trabajadores deben comenzar por superar la contradicción educador-educando. Resulta necesario abandonar la educación bancaria, aquella que transfiere conocimientos, transmite valores y literalmente se basa en el acto de “depositar”, domesticar y prescribir. Al problematizar la práctica el trabajador deja de estar al servicio de la opresión y la deshumanización empezando a estimular la *praxis* (Freire, 2005, p. 70); es decir, la reflexión y la acción dialógica. Es el encuentro de los hombres para nombrar el mundo, para su liberación. Según este autor, se requiere de confianza (p. 74), horizontalidad (p. 76, 120), esperanza (p. 74, Meirieu, 1998, p. 41), transparencia (p. 91), humanización (p. 119), relación ética alejada de la conquista (p. 124-125) y altas dosis de paciencia (p. 120-121) e incomodidad (Meirieu, 1998, p. 64).
- b) La identificación colectiva se consigue eliminando el papel del trabajador como cabecilla de la transformación y cediendo la visibilidad y el liderazgo a

las personas. En general, aquí se observa la confluencia de otras estrategias y prácticas mencionadas anteriormente como la comunión entre oprimidos y opresores, la lucha dialéctica. De hecho, tal como ya mencionaba Paulo Freire (2005), “los diversos sistemas de opresión [...] tienen consecuencias devastadoras para las personas oprimidas, pero también efectos deshumanizantes para todos” (Healy, 2018, p. 49).

- c) El rol del trabajador debe buscar la horizontalidad. Ésta entendida como la adopción de una postura que facilite la liberación, la toma de conciencia y movilice la acción para iniciar el cambio, siempre desde la concepción finita de su labor de acompañamiento. Esta tarea se realiza a través de la transferencia de poder, de la bidireccionalidad de la enseñanza y el aprendizaje, la articulación de una base común de conocimientos vivenciales de los oprimidos, el reconocimiento de una identidad e intereses colectivos. Todo esto deja al trabajador en una posición de mediador en la lucha dialógica entre opresores y oprimidos, pues deben renunciar a sus intereses a través de un “suicidio de clase” en beneficio de las personas a las que acompañan (Maguire, 1987). Esta praxis entendida al estilo freiriano como una práctica activista, es equivalente a un estilo de vida y por lo tanto requiere de coherencia entre lo laboral y lo personal (Galper, 1980).

A través de esta exposición se intuye como la práctica emancipadora tiene la posibilidad de emerger a la hora de activar los principios de la siguiente tabla. Al mismo tiempo invoca a una práctica dialógica, reflexiva, lo que nos conduce directamente al próximo apartado.

Tabla 3. Correspondencia entre la práctica emancipadora y los principios HF implicados

El análisis de los problemas debe hacerse priorizando la estructura social	1. Vivienda como Derecho Humano
La mirada sobre el otro debe sobrepasar la individualidad y centrarse en la opresión social	3. Separación de tratamiento y vivienda 8. Apoyo flexible durante un tiempo indeterminado
Ejercitar la práctica igualitaria disminuyendo las diferencias entre trabajadores y personas acompañadas	2. Usuarios con elección y control 6. Compromiso sin coacción
Desarrollar estrategias de atención que reconozcan y cuestionen las estructuras de opresión	2. Usuarios con elección y control 4. Orientación a la recuperación 5. Reducción de daños 7. Plan centrado en la persona

Fuente: Elaboración propia, 2020

2.5.2. PRÁCTICAS REFLEXIVAS

Ante los discursos racionales sobre la intervención social que se enfocan desde la justificación, colocando la racionalidad como eje vertebrador y la práctica como una operación lógica, mecánica y ortodoxa,

“on ne peut que voir avec préoccupation comment les discours de légitimation limitent la théorie à un discours de communion avec le social officialisé, et libèrent le praticien de la responsabilité de découvrir et de construire la théorie qui expliquerait son action, qui serait, elle aussi, un produit de son agir?” (Zúñiga, 1993, p. 36).

Es desde esta preocupación que el paradigma constructivista adopta un papel fundamental para la deconstrucción de estos discursos y devolver a los profesionales la capacidad de decisión ante sus propios actos, para que se convierta en creadora de significados y conocimientos, capaz de transformar lo real en abanico de posibilidades. De von Glasersfeld (1991), Larochelle y Désautels (1992, p. 25-27)¹² apuntan cuatro conceptos clave que hacen

¹² Citado en Zúñiga (1993)

posible este proceso; el escepticismo sobre la adquisición de conocimiento, la teoría instrumentalista, el carácter construido de los conceptos y la evolución.

Así pues, durante los años ochenta, aparecen las teorías sobre la práctica reflexiva que se amparan en la epistemología constructivista (Mosquera, 2006). Ésta se caracteriza por un “relativismo” procedente de realidades construidas en contextos concretos (Guba y Lincoln, 1994, p. 109)¹³. Según Ricardo Zúñiga (1993), a través de esta mirada se puede romper con la fijación que tienen las profesiones sociales por buscar su racionalidad. Se centra en el proceso de estructurar y formular la acción, permite una lectura crítica de los discursos legitimadores del estado, el individuo y la ciencia. Esta búsqueda empieza por los discursos de los profesionales, quienes la verbalizan a través de dos procesos; la justificación (más moralista) y la legitimación. De esta manera también aparecen otras concepciones del conocimiento que “cuestionan el autoritarismo del saber profesional que no reconoce que las personas en situaciones problemáticas tienen también cierto conocimiento de su situación, que éste no es privilegio exclusivo de los practicantes, investigadores o expertos” (Mosquera, 2006, p. 140).

Según Àngels Domingo y María Victoria Gómez (2014), el concepto *práctica reflexiva* hace referencia “a la toma de decisiones previamente deliberadas, por medio de la reflexión, y que no se limita a indagar el contexto práctico donde opera, sino que busca también el estudio profundo de la teoría” (À. Domingo y Gómez, 2014, p. 87). Según las mismas autoras esta práctica se presupone a personas críticas y autónomas que guían su acción a través de sus principios y valores (Eisner, 1998). Se presenta como “una oportunidad para aquellas iniciativas que propugnan reconciliar experiencia, teoría, práctica y saber técnico” (Montagud, 2015a, p. 9). También se presenta conveniente para iniciar “un análisis crítico de los procedimientos, sostener una actitud de desdoblarse para mirarse, situar la acción para ‘volver extraño lo habitual’ e intentar historizar las prácticas, las marcas fundantes, inconscientes, [...]: intentar de-velar la cultura disciplinar desde dentro” (Pugni, Ferlan, y Mohr, 2010).

Donald A. Schön (1996, 1998) fue el encargado de impulsar esta propuesta. Al hablar de práctica le asigna dos sentidos diferentes. Por un lado, la actuación en diversas situaciones profesionales. Por el otro, la preparación para la acción. Ambas concepciones incluyen la repetición como componente pues “un profesional es un especialista que tiene en cuenta ciertos tipos de situaciones una y otra vez” (Schön, 1998, p. 65). En el caso de equipos sociales esto se observa, por ejemplo, en la utilización de “casos” como modelos de atención

¹³ Citado en Valles (1999, p. 56)

que siguen un patrón. Accionar la práctica profesional implica desplegar un conjunto de expectativas, imágenes y técnicas que ayuden a dar respuesta a la necesidad de la situación. A medida que los profesionales conocen su profesión, cuentan con un bagaje experiencial y se especializan. Van desapareciendo elementos como la sorpresa y aparecen el sobreentendimiento y la automatización de respuestas.

Para aprender de la propia práctica es necesario ubicar la experiencia en el centro y reflexionar sobre la unión de ambas. Tras sus observaciones, este autor advirtió que el aprendizaje se realiza a través de la escucha, la observación, la actuación y disponiendo de supervisión sobre su acción. De esta manera el profesional analítico puede justificar por qué ha actuado de cierta manera. Cabe destacar que cuando hablamos de experiencia, el profesional toma la suya propia como fuente de conocimiento, pero también la de las personas con las que interactúa.

Las situaciones que tienen cabida en la práctica reflexiva son la incertidumbre, la inestabilidad, el carácter único y el conflicto de valores. Es por ello por lo que no sirve una receta única que dé respuesta a la situación, pues ésta amplía sus posibilidades y así tiene también que expandirse la práctica para poder cubrir las demandas que ella reclama. Da respuesta al principio de atención centrada en la persona. Al encontrarse ante una situación problemática lo primero es poder definir el problema, nombrarlo y localizarlo. La práctica reflexiva, al alejarse de la postura positivista, reclama una definición ante cada situación y por lo tanto invita a un proceso de reflexividad creativo sobre aquello que está sucediendo. Sin estos dos condicionantes no podría sucederse. “Aunque no lo sepa, el profesional está haciendo uso de un encuadre” (Montagud, 2015, p.11). Tal como afirma Schön (1998), la práctica reflexiva contrarresta dinámicas de actuación asumidas y mecanizadas. Es por eso que,

“a través de la reflexión puede hacer emerger y criticar las comprensiones tácitas que han madurado en torno a las experiencias repetitivas de una práctica especializada, y puede dar un nuevo sentido a las situaciones de incertidumbre o únicas que [quien actúa] pueda permitirse experimentar” (Schön, 1998, p. 66)

Podemos decir que la reflexividad invita al aprendizaje desde la acción, “hasta ser capaz de reflexionar desde la práctica” (Montagud, 2015, p. 11).

Ante situaciones a resolver, Schön (1998) presenta dos profesionales diferentes. Por un lado, están aquellos que deciden adentrarse en terrenos pantanosos donde aparecen los problemas de mayor interés humano y por el otro, están los que se atrincheran en una manera de hacer técnica y limitada. Los problemas de estos últimos, “por muy grande que sea su interés

técnico, carecen, relativamente a menudo, de importancia para los clientes o para la sociedad en su conjunto” (Schön, 1998, p. 49). Cada uno de estos profesionales se enfrenta a los dilemas propios del trabajo social de diferente manera. Los profesionales técnicos, a los que Michael Lipsky identifica como *Street level bureaucrats*, los solventan a través de patrones de práctica o actuación, rutinas y simplificación de respuestas (Lipsky, 2010). Según Schön (1998), utilizan tres maneras para que la situación encaje con el conocimiento profesional. Primero se despreocupan por todas aquellas situaciones que no encajan con las categorías previamente definidas, este sería el caso con las personas en situación de sin hogar que no tenían cabida en el sistema de atención escalonado y ahora son perfil HF. Segundo, utilizan *categorías chatarra* para explicar situaciones, en la mayoría de los casos esto supone la personalización de problemas que son estructurales como por ejemplo “sinhogaristas crónicos”. Finalmente, la resignificación de problemas colocando a la otra persona la responsabilidad de la ineficacia profesional o la incapacidad de los servicios, “usuario quejoso”.

Sin embargo, son los profesionales que se adentran en terrenos pantanosos los de nuestro interés. Aquellos quienes hablan de “experiencia, ensayo y error, intuición y de salir del paso sin saber cómo” (Schön, 1998, p. 50). Profesionales que se enfrentan a los *wicked problems*¹⁴ descritos por (Montagud, 2015a). Es desde aquí desde dónde el autor reclama figuras laborales reflexivas que no separen el saber del hacer. Es decir, que aprendan haciendo, que no tengan miedo a decirlo, a reconocerse vulnerables, a mostrarse dinámicos y flexibles, creativos e intuitivos, que inviten al otro a ser también una fuente de conocimiento valiosa. En la búsqueda de soluciones conjuntas influirán diferentes marcos analíticos y experiencias personales que “constituirán diferentes perspectivas, interpretaciones e intenciones de los participantes en el problema” (Montagud, 2015, p. 8).

Yann Vacher (2011) diferencia dos conceptos que matizan la práctica reflexiva y que serán útiles para entender su componente formativo. Para él, *réflexion* “debe compararse con un proceso cognitivo de racionalización de la percepción durante una situación”. Por otro lado, *réfléchissement* es “la expresión subjetiva de estas percepciones al expresar con palabras las tensiones afectivas, cognitivas y sociales¹⁵” (Vacher, 2011, p. 68). Este mismo autor recupera a Charlier y Donnay (2001) quienes diferencian *réflexion* de *réflexivité*. La primera definición es la misma que hace Vacher al asociar el proceso a la situación, la segunda que podemos

¹⁴ Situaciones problemáticas en las que cuesta intervenir o aprender de ellas. Resultan muy imprevisibles y en ocasiones juegan en contra del individuo que pretende resolverlas.

¹⁵ Traducción propia

traducir como reflexividad se refiere a la reflexión sobre la reflexión (Vacher, 2011). Esta diferenciación saca a la luz el meta-análisis. Por lo tanto, y según Charlier y Donnay (2001) recuperados por Vacher (2011) la *reflexión* está al servicio de la resolución de situaciones profesionales concretas y situadas, mientras que el meta-análisis responde al objetivo de desarrollo profesional en un sentido más amplio. A modo de resumen, “*nous pouvons affirmer que ces trois éléments, réfléchissement, réflexion et méta-analyse, sont constitutivement indissociables puisque les phases de réfléchissement deviennent matière de la réflexion qui, elle-même, devient finalement matière de la méta-analyse*” (Vacher, 2011, p. 69).

Donald A. Schön (1998) diferencia la reflexión *sobre la práctica* de la reflexión *desde la práctica*. A través de ejemplos, la primera hace referencia a un jugador que visualiza su último partido y analiza cómo ha jugado y la segunda al mismo jugador reflexionando mientras está en el terreno de juego. Según Yves Saint-Arnaud (1999) cada una tiene un proceso cognitivo diferente y por ello este concepto presenta ambigüedades epistemológicas. Saint-Arnaud (1999) afirma que la reflexión desde la práctica necesita una racionalización consciente que no es posible en momentos de urgencia. Además de esta crítica a la teoría de Schön, existen otras que dan cuenta de la dificultad o limitaciones que puede tener el ejercicio de la reflexión desde la acción. Este mismo autor las resume y refuta en 4 puntos (Schön, 1998, p. 245) complementadas, a lo largo de los años, con otros autores e investigaciones.

“No hay tiempo para reflexionar cuando estamos en la línea de fuego”.

Realmente hay situaciones que necesitan una respuesta rápida e instantánea, pero los profesionales no siempre se encuentran ante estas situaciones. Lo más normal es que a medida que acompañan a una persona dispongan de espacios grupales o de visitas repartidas en diferentes días que les permiten pensar tanto individual como colectivamente. De todas maneras, en esas situaciones que requieren de rapidez y urgencia también existe la posibilidad de reflexionar y dar respuesta. Soubhi et al. (2009), analizando la práctica clínica, describen acciones improvisadas que buscan encontrar un ajuste entre las necesidades y expectativas de las personas atendidas y las del resto del equipo. Es a través de las interacciones formales e informales entre compañeros que los profesionales construyen el conocimiento sobre su práctica y las ajustan como si fueran una banda de Jazz (Haidet, 2007). Es un proceso que combina “*structure with renewed improvisations in the face of uncertainty, uniqueness, and conflicting (sounds) values*” (Soubhi et al., 2009).

Otro claro ejemplo de que la reflexividad y la improvisación son posibles en una misma situación quedan plasmados en los trabajos de Denis Laborde (1999) sobre los Bertsolaris en

el País Vasco. Según sus estudios, la improvisación tiene una doble faceta; la de acción espontánea y una anticipación calculada influenciada por la experiencia (Laborde, 1999). En la práctica en interacción, como es el caso de los equipos de atención social que nos ocupan, la comunicación es uno de los puntos clave para la improvisación (Haidet, 2007).

“Pensar en lo que estamos haciendo interfiere en el suave flujo de la acción”.

Para rebatir este punto Schön (1998) parte de que son precisamente las situaciones en las que los profesionales se sienten atascados o insatisfechos las que invitan a reflexionar sobre la acción y la hacen crecer, avanzar, mejorar. La dinamizan y actualizan adaptándose a los nuevos tiempos y demandas. Es cierto que algunas prescripciones para la acción la pueden entorpecer temporalmente, pero es necesario decidir si se está dispuesto a pasar por esa pérdida de espontaneidad. Si nos basamos en los estudios de Denis Laborde sobre la improvisación desde la práctica de los bertsolaris (1999) es incluso beneficioso para la creatividad el poder reflexionar durante la acción. Los Bertsolaris tienen unas reglas que son como unos faros que les guían, pero es precisamente la reacción que tienen sus interlocutores o las expresiones faciales de sus oyentes, lo que les da la información necesaria para saber si van por buen camino o deben modificar su acción. Así pues, *“les bertsularis développeraient une capacité à improviser en contexte pour faire face à des situations singulières, compétence qui leur permettrait de prendre en charge les contraintes qui émergent de leur interaction avec les spectateurs au fur et à mesure de l'improvisation”*(Guignon y Morrissette, 2006, p. 23). Un claro ejemplo de la importancia del control de las impresiones en interacción (Goffman, 1970).

“reflexionar sobre la acción puede llevarnos a una reflexión infinita”.

Esta afirmación parte de la premisa equívoca de que el pensar y el hacer son polos opuestos. Sin embargo, “el pensar y el hacer son complementarios [...]. Cada uno alimenta al otro y cada uno fija los límites del otro” (Schön, 1996, p. 247) mientras van entretejiendo una urdimbre. Las comunidades de práctica (COP¹⁶) se basan en este diálogo continuo del saber y del hacer. Wagner (2002. Recuperado por Soubhi) las define como un grupo de personas que comparten una preocupación, un conjunto de problemas o la pasión por un tema y quienes buscan profundizar sus conocimientos y prácticas interactuando de forma continua (Soubhi et al., 2010). Sus miembros se preguntan, reciben *feedback*, escuchan, debaten. En resumidas cuentas, comparten un repertorio de prácticas, herramientas y formas de resolver problemas que acaban generando una especie de *memoria colectiva* compuesta por

¹⁶ Se trata de un grupo de personas que comparte su interés, problemas y/o una pasión sobre un tema en el que profundizan en su conocimiento y experiencia a través de una interacción continua (Clark et al., 2015)

conocimientos teóricos y prácticos que repercuten en el progreso de la acción (Soubhi et al., 2010). Además, se caracterizan por ser espacios formativos y transformadores. En palabras de Cornes (2011), las COP tienen potencial para cambiar el sistema. Funcionan a modo de intervisión y proveen de oportunidades para reflotar el conocimiento y el aprendizaje (Clark et al., 2015, p. 298). Hacen que los profesionales se adapten mejor al reto de ayudar a las personas trabajando de una manera más efectiva y flexible.

“La postura apropiada para la reflexión es incompatible con la postura apropiada para la acción”.

Según Schön (1998), el profesional reflexivo no necesita dejar de actuar para empezar a pensar, sino que es capaz de hacerlo durante, contribuyendo a la conversación reflexiva con la situación. Según Domingo y Gómez (2014),

“viene marcada por la inmediatez del momento y la captación in situ de las diversas variables y matices existentes en la situación que se está viviendo; carece de la sistemática y el distanciamiento requerido por el análisis o reflexión racional. Se trata de una reflexión que surge de la sorpresa ante lo inesperado” (Domingo y Gómez, 2014, p. 65).

Hasta aquí se ha versado sobre las características de la práctica reflexiva, pero ¿Cuáles son las características del profesional reflexivo? Domingo y Gómez (2014) describen el concepto de *competencia reflexiva* como

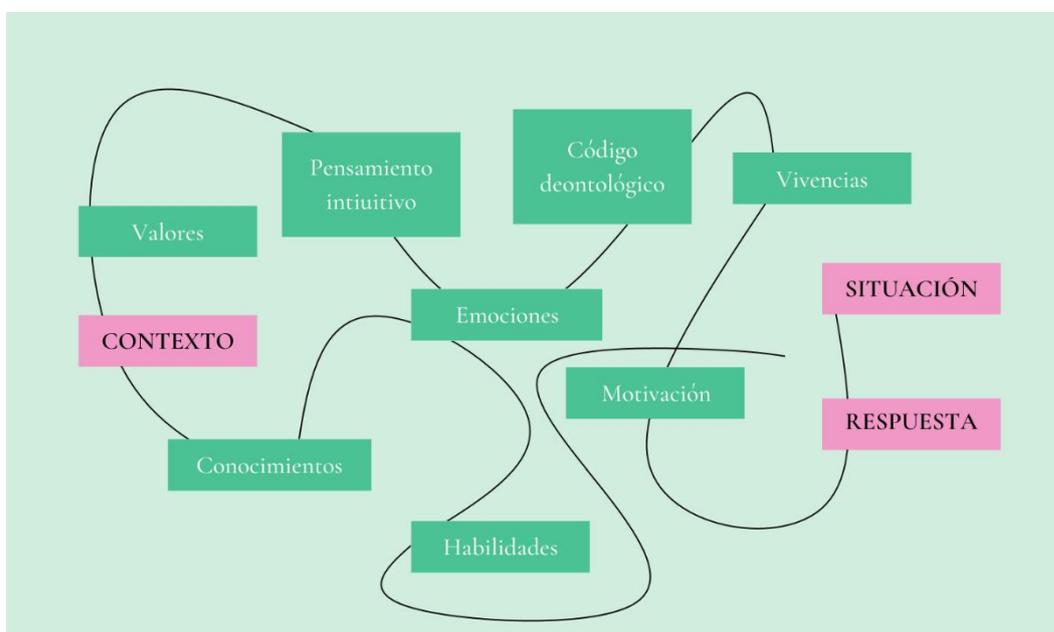
“el conjunto de elementos combinados (conocimientos, habilidades, actitudes) que se integran según una serie de atributos personales (capacidades, motivos, personalidad, aptitudes, motivación) tomando como referencia las experiencias personales o teorías implícitas y que se manifiestan mediante acciones o conductas en un contexto de trabajo” (Domingo y Gómez, 2014, p. 76).

Zeichner nos advierte que, según Dewey, los individuos que ponen en práctica una acción reflexiva requieren de tres actitudes (Zeichner, 1993). Primero, una apertura intelectual que permita acoger varios puntos de vista y reconocer los errores. Los profesionales reflexivos se preguntan constantemente por qué hacen lo que hacen. Segundo, una actitud de responsabilidad respecto a las consecuencias (personales, académicas¹⁷ y sociales y políticas) a las que conduce la acción. Se preguntan por qué hacen lo que hacen “para observar de qué manera funciona y para quién” (Zeichner, 1993, p. 46). Tercero, la sinceridad.

¹⁷ El autor habla de consecuencias académicas porque está aplicando la teoría al ámbito académico. En nuestro caso serían institucionales

Cabe destacar el papel individual de cada profesional y su experiencia; la importancia de la situación que siempre será singular y, finalmente, el papel del contexto cotidiano en el que se da la situación, se ubica el profesional en interacción y acontece la actuación. Ante la actual evaluación y cuantificación de lo social, Magdalena Baczkowska (2017) apunta la importancia de que los profesionales participen en la relación desde la reflexividad. Una habilidad que les hace tomar consciencia de la ignorancia de los guiba y cuestiona la prescripción (Goffman, 2006). Esto implica *“une posture auto-ethnographique qui extrapole sur ce qui motive leur travail d’interpretation”* (Baczkowska, 2017, p. 292).

Ilustración 4. Estructura y dinámica de la competencia reflexiva



Extraído de “La competencia reflexiva clave de la profesionalización docente” de (Gómez, 2012, p. 78).

Para Philippe Perrenoud (2004b) el concepto de competencia representa “una capacidad de movilizar varios recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones” (Perrenoud, 2004b, p. 11).

Ser un profesional reflexivo tiene sus ventajas. A continuación, se presenta una lista de diez razones que este autor (Perrenoud, 2004a) califica de necesarias para la evolución y necesidades recientes de los sistemas educativos. En el caso de nuestro objeto de estudio se observa como todos los puntos son extrapolables a la acción social de equipos de atención

en un contexto creciente de innovación social y de expansión de programas HF por toda Europa en los que se precisa de profesionales adaptados a los nuevos tiempos.

- Compensar la superficialidad de la formación superior
- Favorecer la acumulación de saberes experienciales
- Acreditar una evolución hacia la profesionalización
- Asumir una responsabilidad política y ética
- Hacer frente a la creciente complejidad de tareas
- Sobrevivir en un oficio imposible
- Proporcionar los medios para trabajar sobre uno mismo
- Ayudar en la lucha contra la irreductible alteridad del aprendiz
- Favorecer la cooperación con los compañeros -en este caso sería con la comunidad-
- Aumentar la capacidad de innovación.

Según esta definición se entiende que las competencias movilizan, integran y orquestan habilidades y actitudes. Esta movilización solo resulta pertinente en situaciones singulares. El ejercicio de las competencias pasa por esquemas de pensamiento. Finalmente, las competencias profesionales se crean “a merced de la navegación cotidiana del practicante, de una situación de trabajo a otra (Le Boterf, 1997. Recuperado por Perrenoud, 2004b, p. 11).

La filosofía HF aboga por el trabajo en equipo y por parejas. Esto requiere de una capacidad colectiva (Soubhi et al., 2009) para ajustar las respuestas a las necesidades complejas de las personas a quienes se acompaña. Es desde esta capacidad que los profesionales “*are more likely to meet the problems of greatest concern to them, those they meet in the ‘swampy lowland’ of daily practice*” (Schön, 1987; Headrick et al., 1998. Recuperado por Soubhi et al., 2009, p. 56).

Tabla 4. Componentes de la práctica reflexiva que permiten su transformación hacia la filosofía HF

Práctica consciente	(Dione, 1999)
Reconocimiento de la singularidad y la experiencia	(Montagud, 2015a)
Reflexión, interacción y diálogo	(Garneau y Namian, 2017; Lafortune, 2009; Sánchez, 2009)
Afectividad, emocionalidad y manejo de las impresiones	(Goffman, 2017; Presse, 2009)
Co-construcción	(Lafortune, 2009b)
Mirada crítica	(Domingo y Gómez, 2014; Schön, 1998)
Apertura intelectual	(Zeichner, 1993)
Actitud de responsabilidad	
Sinceridad	

Fuente: Elaboración propia 2020

2.5.3. PRÁCTICAS ARTESANALES

Tal como se ha apuntado en el apartado de intervención social, la práctica profesional también puede entenderse desde la perspectiva de la artesanía. Es más, Silvia Navarro (2015) dice que

“el trabajo artesano de lo social, a partir de operar con nuestro principal material que es la relación, hace que cada abordaje se convierta en algo único, en un acontecimiento compartido y una experiencia creativa, a partir de procesos que cobran vida propia, escapándose de la tiranía de los manuales y las metodologías prefabricadas, envasadas al vacío y listas para usar” (p. 5)

Se presenta a continuación la figura del artesano, profundamente desarrollada por Richard Sennet (2009), en tanto establece un diálogo entre la práctica concreta y el pensamiento reflexivo. “El artesano explora las dimensiones de habilidad, compromiso y juicio de forma particular” (Pugni et al., 2010, p. 3). Aborda la relación entre el conocimiento tácito y el conocimiento implícito, la estrecha relación entre la mano y la cabeza, entre el aprendizaje situado (Jawitz, 2009) y la búsqueda de soluciones, entre los ritmos, las habilidades y las herramientas puestas en práctica. En definitiva, analiza un ejercicio intersubjetivo, rutinario, que permite avanzar a través del hacer y en el que aparece la experiencia como “una envoltura de conocimiento tácito a nuestras acciones” (Sennett, 2009, p. 187). Este enfoque, centrado en las prácticas y en la generación y transmisión de conocimientos es de especial interés para el objeto de estudio.

El artesano representa la adquisición de compromiso a través de la práctica. En su quehacer no busca el reconocimiento de la sociedad pues trabaja entre la impersonalidad y el nomadismo. Se centra en su trabajo, en la búsqueda colaborativa de soluciones a los problemas que aparecen, alejado de estándares de calidad impuestos por patrones de competencia laboral. Este *modus operandi* en ámbitos laborales en los que aparecen las imposiciones y la rendición de cuentas (resultados) genera trabajadores desmoralizados. La gestión capitalista de la acción no permite el espacio ni el tiempo para afrontar los problemas prácticos desde el conocimiento tácito, desde sus propios tiempos y exigencias para comprometerse con su labor y por supuesto, invisibiliza y no reconoce el trabajo artesanal (Sennett, 2009). Los problemas prácticos no giran alrededor de la perfección, sino de la funcionalidad. El artesano no es quien soluciona problemas y finaliza tareas sino quien está en constante evolución. Ser artesano “es descubrir nuevos territorios. Es poder revisar los supuestos que sostienen nuestras acciones y decisiones. Es comprometerse con lo que se hace; es, fundamentalmente, conjugar el pensamiento y la acción” (Alliaud, 2010, p. 3).

Ante este escenario, Sennet (2009) recuerda que para el artesano cada imperfección es un fracaso; para el profesional, la obsesión por la perfección es asegurarse el fracaso. Aquí nos encontramos ante la dicotomía entre el actuar a través de patrones como signo de calidad, colocado en una visión más positivista de la práctica, y la necesidad de curiosidad y experimentación ubicados en enfoques cualitativos. Esta artesanía va más allá del trabajo manual especializado, es un trabajo que se hace bien por el simple hecho de hacerlo bien.

Es menester citar a Dewey y su distinción entre acción rutinaria y la reflexiva. Él llama *arte* a ésta última pues “pone en contacto la experiencia y la acción a través de la reflexión” (Montagud, 2015, p. 10). Según Eisner (1998) el proceso reflexivo desde la práctica se basa

en la idea de especialización profesional y en su capacidad crítica. Es decir, el artesano, a través de la apreciación, es capaz de percibir los hechos y superar los problemas superando las formas preestablecidas para hacerlo. Concretamente, se trata de enfrentarse a los problemas prácticos de forma inductiva, “reivindicando los procesos intuitivos [...], con la esperanza de encontrar en ellos fórmulas de intervención y aprendizaje útiles para la acción profesional” (Montagud, 2015, p. 9). No se trata de una actitud mental, sino que tiene una dimensión social.

Por lo tanto, el artesano se aleja del concepto de habilidades entendidas como “prácticas adiestradas” (Sennett, 2009, p. 29) para señalar que la capacidad de aprendizaje se da a través del proceso de volver una y otra vez a una acción, se da a través del diálogo entre unas prácticas concretas y el pensamiento. Evoluciona hasta convertirse en un hábito. En palabras de Bourdieu “*within social practice theory, each individual in a field carries a habitus which is ‘all at once a ‘craft’, a collection of techniques, references, a set of ‘beliefs’*” (Bourdieu, 1993, p.72-73). Las habilidades que detenta el artesano no vienen impuestas ni son inmutables, sino que están influenciadas por la experiencia y la socialización.

Collet-Sabé (2011) hace una analogía del oficio del maestro con el de un artista, con el de un burócrata y con el de un artesano que bien nos puede servir para aplicarlo a los profesionales de los equipos de atención social. Veamos la siguiente tabla:

Tabla 5. Elementos de la metáfora de intervención social como arte, burocracia y artesanía

	INTERVENCIÓN COMO ARTE	INTERVENCIÓN COMO ACTO BUROCRÁTICO	ARTESANÍA Y OFICIO
Intervención social	Individual	Colectiva	Colectiva
Concepción del tiempo de intervención	Lento	Rápido	Lento
Relación profesional-participante I	Independencia	Dependencia	Autonomía
Relación profesional-participante II	Aislamiento	Sumisión	Interdependencia
Elemento Clave	Cabeza	Mano	Mano y cabeza
Objetivo	Perfección (arte)	Cumplir mandato (cadena de montaje)	Trabajo bien hecho (calidad taller artesanal)
Motivación	Competencia	Subordinación	Colaboración
Métodos y conceptos clave de trabajo	Inspiración Talento Experimentación Ensayo-Error-Aprendizaje Descubrir problemas- Encontrar soluciones Hay que encontrar una solución especial y concreta para cada problema educativo	Procedimientos Órdenes Encargos Ensayo-Error Soluciones prefijadas por protocolo Cada problema tiene su experto y espacio concreto de solución	Rituales Acompañamiento activo Diálogo Ensayo-Error-Aprendizaje Descubrir problemas- Encontrar soluciones
Fundamento	Práctica como creación	Práctica como repetición	Práctica como hábito y reflexión
Transferencia de conocimiento	Imposible: la intervención es cosa de vocación	A partir de informes y documentos	Aprender haciendo (<i>learning by doing</i>)
Racionalidad subyacente	Autenticidad (ser uno mismo)	Instrumental (Cumplir órdenes)	Finalista (acompañar bien)

Fuente: elaboración propia a partir de (Collet-Sabé, 2011)

La intervención social como arte entiende al profesional como alguien con vocación natural absoluta, con disposición por ayudar, acompañar y dedicarse al otro. Esta manera de trabajar por

“principios como la centralidad del trabajo individual e independiente sobre el colectivo [...]. Con ideas clave como que la cabeza, los conceptos, las ideas, los modelos y las teorías y su conocimiento son los caminos para llegar a la perfección, a la excepcionalidad, que es la meta de cualquier artista: huir de la mediocridad” (Collet-Sabé, 2011, p. 35).

Podemos imaginar aquí a un trabajo realizado para la persona a la que se acompaña, pero desde un formato paternalista, proteccionista y poco emancipador del sujeto en sí mismo. El profesional presenta dificultades para transferir conocimientos, más bien crea su obra de arte a su imagen y semejanza, al modo en que describe Philippe Meirieu en su obra *Frankenstein educador* (1998).

Por otro lado, el profesional que está al servicio de lógicas burocráticas suele justificar su trabajo a través de la rendición de cuentas, para ello, las acciones tienen que llevarse a cabo de forma más rápida sumando así a un número mayor de personas atendidas. En estos entornos laborales los equipos tienen poca autonomía y espacios de reflexión sobre su práctica, ciñéndose a un mandato institucional más encorsetado. Las tareas por realizar están recogidas en manuales, protocolos o procedimientos. Las tareas realizadas están justificadas en informes, valoraciones y derivaciones. De esta manera, el acto profesional se vuelve repetitivo y sigue la lógica del *one size fits all* (Lipsky, 2010). Se trata de una práctica que contribuye a la clasificación y categorización de ciertos estratos poblacionales y está orientada al control de dichos grupos (Bauman, 2003, 2013), pudiendo “adquirir un carácter marcadamente preventivo-represivo y estigmatizante” (Ávila, Cassián, García, y Pérez, 2019, p. 100).

Así pues, las teorías del profesional como artesano desarrolladas por Sennett (2009), Donald A. Schön (1998) o Wright Mills (2002) ofrecen una mirada mucho más amplia que invita a repensar la profesión. Collet-Sabé (2011) ofrece un análisis a partir de 5 ejes que ilustran muy bien este enfoque.

1. La motivación o el deseo de hacer bien las cosas parte de la idea de cooperación y compromiso basados en el intercambio de conocimientos, impresiones, errores, experiencias, sensaciones... Esto “puede generar un alto grado de autorrespeto y respeto mutuo” (Collet-Sabé, 2011, p. 41) relacionado con la idea de trabajo bien

hecho. Este intercambio se hace desde la honestidad, la reciprocidad y la regulación de la jerarquía de saberes.

2. Las dificultades, los errores y el fracaso vienen entendiéndose como aquello de lo que huir, pero desde el enfoque del artesano, éstos elementos son intrínsecos a la propia práctica y por lo tanto deben entenderse como “la puerta al aprendizaje personal y colectivo” (Collet-Sabé, 2011, p. 41). En este escenario toman importancia las estrategias como formas de redefinir el problema, en otros términos, readaptar la propia conducta e identificar el problema para trabajar sobre él.
3. Las destrezas y habilidades no dependen de la vocación o de la inspiración artística, sino que se entrenan mientras se hace. Es necesario hacer explícito el conocimiento implícito de la tarea cotidiana para compartirlo y mejorarlo. Para que el conocimiento se pueda transferir es necesario mantener una buena relación entre los miembros y explicitar el cómo, de qué manera, con qué formas, recursos etc. También que se pueda compartir abiertamente, debatir y ensayar.
4. Para agrupar los puntos anteriores es imprescindible entender el trabajo en base a la artesanía colectiva. Tiene que estar bien estructurada, con redes de información y con tiempos relajados además de entender el trabajo de forma grupal, sin escisiones. Pensarse desde la metáfora del taller es clave para superar la práctica artística o burocrática.

El taller “es el espacio productivo en el que las personas tratan las cuestiones de autoridad en relaciones cara a cara” (Sennett, 2009, p. 39). Allí hay un superior que es quien tiene las habilidades -inseparables de su ética-, en quien los aprendices depositan la autoridad legítima. Así pues “las desigualdades de habilidad y experiencia se convierten en un asunto de relaciones personales” (Sennett, 2009, p. 39-40). Un estar entre la autoridad y la autonomía. Con relación a esta organización artesanal de la intervención destacan la importancia del esbozo para ir llegando a un proyecto más definitivo pero inacabado; asignar el valor positivo a la contingencia y la limitación; evitar el perfeccionismo y el dogmatismo; basar la profesión en el aprendizaje, el acompañamiento y el hábito y finalmente destaca la importancia de la iniciación y el acompañamiento a lo largo del tiempo que buscan evitar la frustración o saturación.
5. El último punto que destaca Collet-Sabé (2011) es la importancia que tiene el tiempo. Este tipo de práctica contiene en el presente el pasado y el futuro. La lentitud del tiempo permite reflexionar, errar, imaginar, aprender, en definitiva, convertirse en artesano. Un tiempo no capitalista, no productivo y económicamente cuantificable.

2.5.4. PRÁCTICAS OUTREACH

La práctica *outreach*, muy relacionada con los principios HF 3, 5 y 7 (véase el apartado 1.1.1), consiste en ir al encuentro de todas aquellas personas que por diferentes motivos no llegan a los servicios comunitarios. Al estar en ruptura con el mundo social instituido, no consiguen hacer efectivos sus derechos, cubrir sus necesidades y/o expresarlas. Por lo tanto, son los servicios y los propios profesionales quienes se adaptan a las personas a las que atienden en vez de ser ellos/as quienes se adaptan al servicio con relación a horarios, temporalidades, normativa y/o exigencias (Denouncourt, Desilets, Plante, Lapante, y Choquet, 2000). Este tipo de práctica apareció ligado a la desinstitucionalización y con el tiempo se ha relacionado con otros colectivos de especial vulnerabilidad como las personas en situación de sin hogar, las que se dedican al trabajo sexual o personas consumidoras de drogas o alcohol.

Tradicionalmente, la atención psiquiátrica se ofrecía en instituciones totales especializadas o psiquiátricos. Durante la primera mitad del siglo XX se fue gestando un movimiento en contra que se consolida lenta y progresivamente tras la segunda Guerra Mundial. Tal como explica Hernández (2017), “la desinstitucionalización psiquiátrica surge en el seno de los movimientos de liberación y reclamación de derechos de las minorías y las mujeres a mediados del siglo XX” (p. 173). Entre estas minorías están todas aquellas personas diagnosticadas con alguna enfermedad mental recluidas en manicomios. Este movimiento tuvo diferentes efectos en cada país, Mariano Hernández (2017) señala a Estados Unidos e Italia como los más influyentes en el devenir de España, donde el proceso de desinstitucionalización se inicia en la década de los ochenta. Mientras que en Estados Unidos el movimiento está ligado a la economía liberal, en Italia se enraíza en la corriente transformadora y revolucionaria liderada por Franco Basaglia (Hernández, 2017).

Con la clausura de estas instituciones totales y la llegada del paradigma comunitario aparece un modelo de atención centrado en la mediación entre la persona y su comunidad inmediata como estrategia para la rehabilitación (Mueser, Bond, Drake, y Resnick, 1989). La estancia del enfermo cerca de su casa y sus familiares, en definitiva, dentro de su tejido social, se presuponeía más efectiva para el proceso terapéutico.

El trabajo *outreach* centrado en las personas en situación de sin hogar o *homeless outreach* emerge a principios de la década de los ochenta en Estados Unidos, como respuesta al rechazo de una buena parte del colectivo a los servicios ofrecidos desde la comunidad (Segal, Baumohl, y Johnson, 1977). Estos servicios se concentran principalmente en los albergues del modelo de atención escalonado (Sahlin, 2005).

«Le quotidien des personnes itinérantes en est un de précarité à tous les niveaux; il se traduit par un isolement profond et parfois par la présence de maladie mentale et/ou physique. Cette extrême pauvreté est vécue au sein de l'environnement hostile de la rue. Leur vie en est une de stress et est centrée sur les impératifs de la survie » (Denoucourt et al., 2000, p. 183).

El mandato de estos profesionales era vincular las personas a los servicios de salud mental. En palabras de Denoucourt (2000), los profesionales ofrecen una atención participativa a aquellas personas aisladas que no tenían contacto con nadie más. Tal como se puede observar en la etnografía realizada por Michael Rowe (1999), este trabajo reclama perfiles profesionales observadores, creativos en sus respuestas, resolutivos a la hora de encontrar la manera de vincular con las personas. Es un trabajo de proximidad que expone ambas partes a sentimientos de miedo e indefensión, tal como se exponen los etnógrafos durante su trabajo de campo (Jamouille, 2007). Se trata de conectar con las personas allí donde estén, tanto geográfica como existencialmente (Davidson et al., 2009, p. 152). No es tarea fácil, Chinman (1999) nombra *excavadora de terciopelo -velvet bulldozer-* a la insistencia educada a través de la cual buscar continuamente a usuarios esquivos. Además, se caracteriza por no exigir un reconocimiento de la enfermedad mental ni un tratamiento para tal con el fin de poder cubrir otras necesidades. Es precisamente el ofrecer esta ayuda en sus necesidades básicas -comida, abrigo, lugar para pernoctar- sin requisitos previos, y también un apoyo menos tangible como la construcción de una relación de confianza (Parsell, 2011, p. 334). Con el tiempo, esta relación permitirá ofrecer otros recursos o un acompañamiento para conseguir otros recursos -vivienda, servicios, trabajo o prestaciones económicas-. Esta aproximación a las personas en situación de sin hogar que no están vinculadas a la red de servicios se basa en la atención centrada en la persona, en la autodeterminación y se realiza utilizando la comunidad (L. Davidson et al., 2009). Durante los últimos años, precisamente en Estados Unidos y Canadá, se observa cómo se ha ido avanzando en este tipo de acompañamientos. Este avance ha traído a colación dilemas como este: Los objetivos sobre los que trabajo ¿realmente los ha puesto la persona? y ¿Hasta qué punto el profesional ha actuado como guía y no como gestor de casos para ayudar a la persona a alcanzarlos? (Davidson et al., 2009, p. 153).

Llegados a este punto cabe destacar el término de distancia social, definido por Arteaga y Lara (2004) como “un proceso de desorganización social producido por falta de un contacto ‘simbólico’ y ‘espacial’ suficientemente prolongado de los segmentos o grupos que conforman una sociedad” (p. 169). Son muchos los autores que han reflexionado alrededor del concepto como por ejemplo Durkheim (1987), Simmel (1986), Collins (1974) o Grossman (1995). Sin embargo, los autores que han marcado su evolución durante el siglo XX son Shaw y Mckay (1969) y Bogardus (1959; 1965). Los primeros desarrollan el término

de desorganización social como continuación de sus investigaciones. El segundo lo transforma en “una variable de medición de los vínculos de unión y segregación de grupos sociales y el conflicto que se genera de esas relaciones” (Arteaga y Lara, 2004, p. 171). Con la llegada de la atención comunitaria, los trabajadores sociales se ubicaban en una oficina a la que debía acudir la persona atendida. El escritorio o la mesa de trabajo ha materializado esa distancia social entre los profesionales y la persona atendida y los problemas a los que se enfrenta en su día a día (Rosen, 1994). Esta tendencia tiene un impacto deshumanizante sobre las personas y también sobre los profesionales (Davidson et al., 2009, p. 171). Vale la pena destacar que la distancia simbólica y espacial favorece un ambiente favorable a la violencia (Grossman, 1995) Como resultado emergen prácticas de etiquetaje, la validación única en los saberes teóricos y profesionales. En consecuencia, la propia tarea de atención social pierde de vista su calidez humana. Según Arteaga y Lara (2004) “las causas del distanciamiento social son variadas, y muchas veces están basadas en prejuicios sociales, tradiciones y opiniones aceptadas socialmente” (p. 175). Bogardus (1965) indica que el factor que más incide en este fenómeno es el miedo y que se multiplica en función de referentes como la raza, el sexo, identidad sexual, la etnia o nacionalidad entre otros.

Ante esta situación y para evitar la deshumanización y la distancia, Davidson et al. (2009) proponen *social imagination* (p. 172). Es decir, que los profesionales recurran a su propia experiencia vital cuando se encuentren ante situaciones críticas como herramienta útil para desarrollar su rol profesional, además de colocar siempre a la persona en su contexto cotidiano (Strauss y Davidson, 1997). Aquí pues, nos encontramos ante las primeras características de los profesionales *outreach*. Davidson et al. (2009) ya apuntan que esta imaginación social requiere de altas dosis de humildad. Se trata de acompañar a las personas en su asunción de riesgos, en sus decisiones, de informar y no juzgar, así como también tener la capacidad de identificar las fortalezas de la persona y reforzarlas.

Los trabajadores sociales están ubicados, en el imaginario, tras un escritorio (L. Davidson et al., 2009), sin embargo, Magdalena Baczkowska (2017) los compara con etnógrafos. Una analogía más que oportuna en los equipos multidisciplinares que nos ocupan, pues desarrollan su actividad en la vida cotidiana de las personas, a quienes deben considerar como informadores-colaboradores, y no como beneficiarios pasivos. Además, ambos “*sont à la fois des initiés et des intrus*” (Baczkowska, 2017, p. 291). Están invitados a capturar las experiencias de las personas y desconectarse de ellas para mapear las regularidades o producir hipótesis explicativas; “*You have to end up with a natural history of something, with phases, structures, patterns, or you haven't said anything. Or you haven't analyzed it*” (Verhoeven, 1993, p. 18). Esta postura

etnográfica exige una actitud de atención y alta perceptibilidad ante la información que ofrecen los cuerpos, las subjetividades y la dimensión espaciotemporal (Baczowska, 2017, p. 291). Se puede afirmar que aclara la forma en que un trabajador social se utiliza a *sí mismo* y se involucra en un trabajo relacional ético y sistemático, evitando la producción de procedimientos inflexibles (Baczowska, 2017, p. 293).

Emerge aquí la relación como herramienta de trabajo. En la formación de trabajadores y educadores sociales, el concepto relacional en el sentido de horizontalidad en la relación educador-educando no suele tratarse con la importancia que merece (Cuyvers y De Keyser, 2010). Los trabajadores sociales deben estar formados para tomar partido en la sociedad con el objetivo de reducir las desigualdades. Según estos autores y para este fin, los estudiantes ya deben estar preparados con opiniones basadas en diferentes disciplinas, para que tomen conciencia y analicen críticamente los mecanismos, los grupos de interés y el poder (Cuyvers y De Keyser, 2010, p. 120). Es a través de esta manera que tendrán herramientas para resolver las encrucijadas cotidianas junto con las personas a las que atienden, buscando su emancipación en pos de la justicia social, reconociendo los derechos de un sujeto previamente subalternizado (Baillergeau et al., 2009). Es por ello que la toma de conciencia ética es un pilar fundamental en la formación en trabajo social (Cuyvers y De Keyser, 2010, p.120). Acompañar a las personas atendidas hacia la toma de consciencia de su propia problemática, enmarcada en su experiencia vital y en el contexto actual, implica que los profesionales estén en contacto constante con la “emoción, reflexión y acción” (Cuyvers y De Keyser, 2010, p. 120) y la experiencia (Montagud, 2015a). Si trazamos una trayectoria de acompañamiento basándonos en estos autores, ésta empezaría por la emoción ajena que provoca en los profesionales una toma de responsabilidad invitando al equipo a reflexionar sobre la situación y a buscar una significación. Es a partir de aquí que se puede ejecutar el acompañamiento con un sentido. Guido Cuyvers y Nicole De Keyser (2010) destacan que este *modus operandi* implica una práctica puramente relacional, de interacción (Phillips y Parsell, 2012). Otros autores constatan este mismo hecho en programas HF (Watson, Nolte, y Brown, 2019), inclusive en PLL (Batle et al., 2020; Llobet, Sancho, Cartoixà, et al., 2017; Llobet y Aguilar, 2016).

La literatura internacional indica como las personas en situación de sin hogar que han vivido largos períodos en la calle se muestran desconfiadas hacia los servicios de atención por las malas experiencias que han acumulado, aislándose todavía más (Stevenson, 2014; Zerger et al., 2014). Por otro lado, son las relaciones positivas, estables y de confianza con profesionales concretos las que han activado un acompañamiento fructífero permitiendo el

enganche a otros servicios y promoviendo la vida independiente (Jost, Levit, Hannigan, Barbosa, y Matuza, 2014; Oudshoorn, Ward-Griffin, Forchuk, Berman, y Poland, 2013; Stevenson, 2014; Watson, Nolte, y Brown, 2019). Según Maela Paul, el acompañamiento entendido desde la interacción y lo relacional promueve la autonomía (2002). Actualmente se han desarrollado programas que trabajan con esta población desde una mirada relacional como son el *trauma-informed care* en Estados Unidos (Hopper, Bassuk, y Olivet, 2009) o el programa que nos ocupa; HF (C. Watson et al., 2019).

Clare Watson, Lizette Nolte y Rachel Brown (2019) realizan una investigación bien sugerente sobre la construcción de la relación entre profesionales y personas que han pasado por una situación de sinhogarismo accediendo finalmente al recurso de la vivienda. Entre las dificultades que experimentan los equipos están las barreras de las propias organizaciones, así como también el acceso a otros recursos que moldean la dinámica de las relaciones (Phillips y Parsell, 2012, p. 21). Esto puede pasar, unas veces por motivos económicos o de recursos materiales y otras porque no se apoya la intención del equipo de trabajar desde la perspectiva relacional. Los programas que siguen la filosofía HF mantienen cierto paternalismo durante el acompañamiento a los participantes (Mcnaughton y Atherton, 2011, p. 773). En otras ocasiones son los profesionales de otros servicios los que oponen resistencias, dificultando el trabajo colaborativo y favoreciendo discursos alterizantes *–us against them–* (Watson et al., 2019, p. 133). Este hecho se esclarece al entender como los profesionales se colocan del lado de las personas a modo de defensores. Se trata de un intento de contrarrestar el devenir histórico de prácticas positivistas y exclusógenas que perpetúan la distancia social y marcan unos objetivos individualistas de independencia (Cooper y Lousada, 2005) que producen fracaso en quien no los consigue. Según Williamson (2018), el éxito del acompañamiento, o las pequeñas victorias (Borg y Kristiansen, 2004) *–small wins–* (Watson et al., 2019, p. 136)- se debe basar en la interdependencia.

Este contexto dificulta el trabajo de los equipos de atención, quienes hablan de una identidad profesional polarizada (Watson et al., 2019, p. 132) llena de contradicciones. Por un lado y de acuerdo con los valores personales de los profesionales, consiguen sentirse identificados con las personas a las que acompañan y asumen su responsabilidad a través de una negociación constante donde se valoran las consecuencias emocionales de cada decisión. En definitiva, *“they had picked a side”* (Watson et al., 2019, p. 134), poniéndose de su lado y materializando la justicia social que mencionaban Cuyvers y De Keyser (2010) o Baillergeau et al. (2009) además de contrarrestar las cuotas de poder (Hopper et al., 2009). Por otro lado, esta decisión los coloca a ojos ajenos como contrarios al sistema (C. Watson et al., 2019).

Según Scanlon y Adlam (2012) este ambiente laboral puede provocar ansiedad. Los profesionales de atención directa se unen como mecanismo de supervivencia para aliviar estas tensiones. Resulta igualmente estimulante ver como en un principio, a los trabajadores siempre les preocupa crear una relación de dependencia con los participantes (Watson et al., 2019, p. 134). Sin embargo, esta desaparece al entender la relación como restaurativa.

Los programas HF trabajan desde esta vertiente relacional. Henwood, Stanhope y Padgett (2011) hablan de la relación de confianza como el inicio de un trabajo de acompañamiento en el programa, núcleo diferencial respecto al modelo de atención escalonado.

De hecho, en programas HF, la práctica relacional está marcada por el acompañamiento dentro y fuera del hogar de la persona. Siendo el acompañamiento dentro hogar uno de los espacios con más dilemas éticos respecto a unos límites profesionales difusos, los profesionales abandonan el escenario institucional para acompañar a las personas en el desarrollo de su vida cotidiana (Batle et al., 2020). Según Phillips y Parsell (2012) podríamos hablar del período de apoyo al hogar a una persona *post-homelessness*. En este punto del acompañamiento a las personas no es sencillo determinar si se trata de *supportive housing* o *supported housing*, ya que ambos términos se están utilizando indistintamente (Tabol, Drebing, y Rosenheck, 2010, p. 453). Para Phillips y Parsell (2012), la tarea que realizan estos equipos se llama *assertive outreach*. Modelo ampliamente utilizado en Estados Unidos, Reino Unido y Australia (Phillips, Parsell, Seage, y Memmott, 2011). De hecho, este concepto puede conceptualizarse incorporando características del enfoque *outreach* tradicional, además de otras nociones del *supported housing* (Phillips y Parsell, 2012, p.13). Supera los primeros modelos de outreach centrados en minimizar riesgos para hacer frente a nuevas políticas de atención como los programas HF. Se trata de una expectativa de integración (Phillips y Parsell, 2012, p. 19), que debe asegurar el acceso a una vivienda asequible, así como a los servicios de salud. Lo que diferencia a este *outreach* del tradicional *Street-based outreach* es, en primer lugar, que centran su acompañamiento en la falta de vivienda de la persona y en la problemática en sí. También difiere en su conceptualización pues en su estructura forma parte de una respuesta política amplia, integrada e intencional (R. Phillips et al., 2011). En este caso, los programas con filosofía HF cumplen este propósito (Phillips y Parsell, 2012). Además, requiere de equipos multidisciplinares que ofrezcan apoyo sin limitación temporal -o por lo menos que trabajen con tiempos dilatados-, con acceso a recursos de salud especializados y a una vivienda estable y permanente. Finalmente, destaca por dar apoyo a las personas en el tránsito de la calle al hogar y también una vez ya están dentro de la vivienda

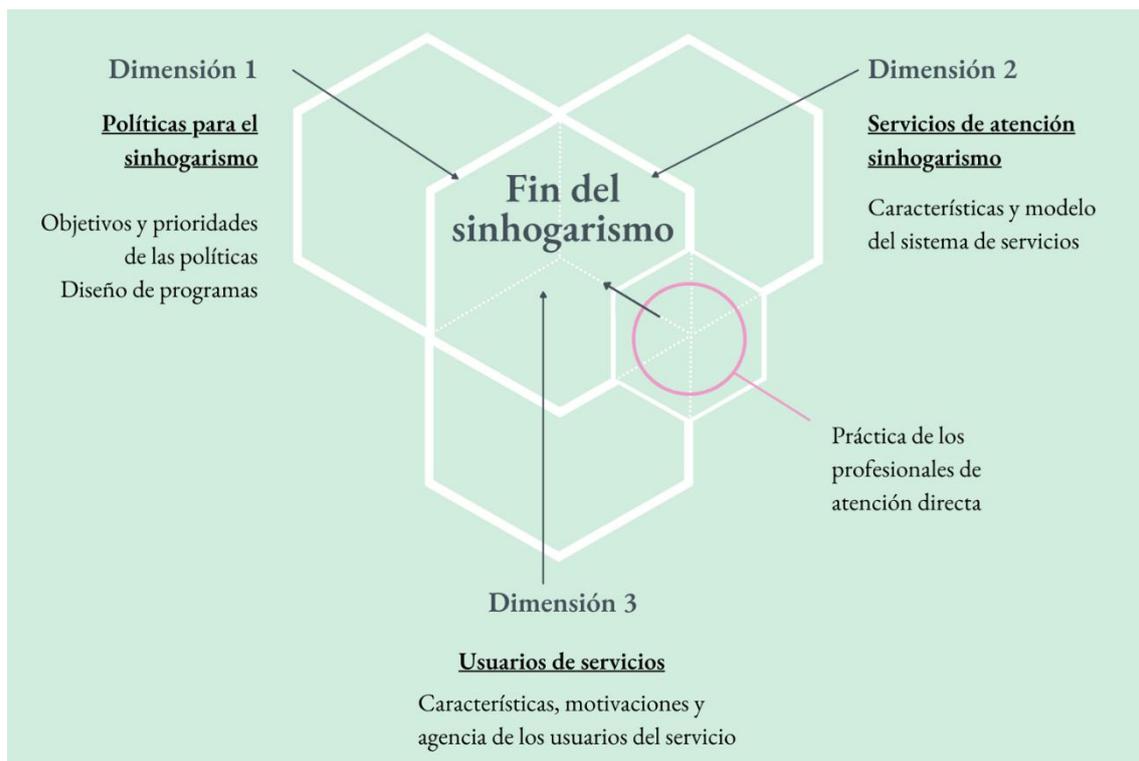
(Phillips y Parsell, 2012; Phillips et al., 2011) con la intención de reducir “*tenancy failure and a return to homelessness*” (Phillips y Parsell, 2012, p. 13).

Al hablar de hogar se entiende que se supera el concepto de vivienda para adentrarse en la parte más simbólica y en el proceso de construcción del sentimiento de hogar en las viviendas que proporciona el programa. Tal como dice Watson, Nolte y Brown (2019), un hogar psicológico solo puede construirse desde las relaciones con los demás. En este sentido, Batle et al. (2020), exploran las implicaciones del acompañamiento dentro del hogar y cómo éste afecta tanto al proceso de recuperación como a la construcción de una relación ética en el programa PLL. Esta relación ética requiere de horizontalidad, sinceridad y proximidad (Batle y Cartoixà, 2020., p. 66). Es necesario construir relaciones duraderas, con roles flexibles que trasciendan lo meramente profesional. Batle et al. (2020) apuntan que ésta será la clave para iniciar el proceso de desinstitucionalización o reversión de la carrera moral (Goffman, 2012b).

Al implementar el *assertive outreach* las organizaciones dependen de los profesionales de atención directa, sus valores, capacidades e intereses que afectan directamente a su práctica y a las relaciones que establecen (Brodkin, 2012; Maynard-Moody y Musheno, 2000). De hecho, hasta los políticos y gerentes de programas dependen de ellos y su creatividad a la hora de aplicar las políticas en contextos concretos “*in ways that capitalise on local opportunities and compensate for local deficiencies*” (Phillips y Parsell, 2012, p. 19). Se entiende por tanto, que es necesario un buen trabajo en equipo, pues “*close working relationships have been developed in many areas and this is seen as a key factor in assertive outreach work*” (Randall y Brown, 2002, p.18).

Estos autores, haciendo una adaptación de Phillips (2007) presentan un esquema dinámico de la interacción de tres ámbitos clave del *assertive outreach*: las políticas en relación con el sinhogarismo, los servicios de atención al colectivo y las personas en situación de sin hogar en calidad de usuarias. En él se observa el lugar que ocupa la práctica profesional.

Ilustración 5. Modelo interaccionista para acabar con el sinhogarismo



Fuente: Phillips y Parsell (2012, p. 16)

Es precisamente este lugar el que les aporta cierta autonomía para poder trabajar más allá de su encargo institucional, defender la justicia social y luchar por el derecho a la vivienda. El equipo *“retain scope for exercising considerable discretion in implementation and that the values, capacities and practice orientation of the organisation and its workers influence the way the approach is operationalized”* (Phillips y Parsell, 2012, p.61). También están influidos por el contexto local en el que se ubican. Los profesionales deben trabajar de forma flexible para crear una relación adaptada a la idiosincrasia de cada persona y a su vida cotidiana. Si es necesario, los profesionales antepondrán la propia visión de la persona sobre el mundo que le rodea y sus valores a los propios. Idealmente, la irán generando en el espacio público mientras informan sobre sus derechos y servicios a su disposición (Phillips y Parsell, 2012). Estos autores destacan los siguientes.

“assessment of their needs and aspirations; case planning; dealing with immediate priority needs; pursuing social housing applications; assisting with health, income, legal or other needs; addressing potential barriers to accessing and maintaining housing; assistance with moving in and establishing a home; support with homemaking skills, social engagement and linking in ongoing health and other services; and exit planning” (p. 63)

Este tipo de práctica va enfocada, igual que la práctica a la recuperación (L. Davidson et al., 2009), a promover la agencia de la persona¹⁸, darle voz y acompañarle en sus deseos (Phillips y Parsell, 2012). A modo de conclusión, a través del análisis de la práctica *assertive outreach*, se constata la manera de aterrizar aquellos conceptos recogidos en los principios y la filosofía HF. El derecho a la autodeterminación, la separación entre el tratamiento y la vivienda, la orientación a la recuperación etc. Es precisamente por ello que sirve para desgranar las acciones que componen la práctica en sí. La ilustración 4 da cuenta de la importancia de la práctica como elemento clave que hace interaccionar los servicios con las personas atendidas en un contexto marcado por las políticas y el diseño de programas.

2.5.5. PRÁCTICA ORIENTADA A LA RECUPERACIÓN

Para entender el concepto de práctica orientada a la recuperación es imprescindible adentrarse en las diferentes definiciones del concepto y en su recorrido histórico para después centrarse en las prácticas en sí.

La recuperación se define como un movimiento que se origina en las protestas y lucha de aquellos afectados por alguna enfermedad mental grave que reivindica los derechos de las personas, promueve cambios legislativos (González-Ibáñez y Davidson, 2017) y rompe con los prejuicios que se sustentan en el estigma por diagnóstico. A diferencia de la recuperación clínica, que se entiende como la ausencia de todos y cada uno de los síntomas y déficits, la recuperación personal se ha descrito de diferentes maneras y no existe consenso acerca de una definición única (Shepherd, Boardman, y Slade, 2007). Sin embargo, podemos afirmar que “implica reconocer otra forma de recuperación en la cual las persona asumen un papel activo en la búsqueda de cómo vivir con una enfermedad mental grave análoga a la forma en que las personas aprenden a vivir con otras enfermedades ‘crónicas’” (González-Ibáñez, 2017, p. 192). La primera vez que apareció esta definición fue en 1988, cuando Patricia Deegan -activista y psicóloga clínica- publicó un artículo que marcaría el devenir de la atención en salud mental; *The lived experience of rehabilitation* (P. Deegan, 1988). Según Hernández (2017) se pueden diferenciar dos momentos históricos; uno en el que se asocia el concepto a la desinstitucionalización y otro “que se enmarca en el contexto actual de la recuperación” (p.173).

¹⁸ Entendida aquí como capacidad del individuo para actuar, no de forma individual sino como posibilidad colectiva vinculada a un compromiso ético-político en un espacio social determinado (Ema López, 2004). De hecho, Begoña Román señala como el acompañamiento social debe ir encaminado hacia la generación de agencia (Garde y Barberà, 2019; Román, 2016)

La implementación de la desinstitucionalización estuvo marcada por la fragmentación y descoordinación (Hoge, Davidson, Griffith, y Selby, 1998). Tanto, que la orientación dentro del tejido de atención comunitaria resultaba un verdadero reto para las personas beneficiarias. En este contexto, el rol del *case manager* fue creado para identificar y coordinar la provisión de servicios y las necesidades de las personas, ubicados a lo largo de la comunidad. Su función principal era “*assess people’s needs, link them to services, and monitor their service use and outcomes*” (Davidson, Tondora, Staeheli lawless, O’Connell, y Rowe, 2009, p. 151).

El *case management*, aunque frece un marco en el que ubicar la aparición de las prácticas *outreach*. está muy ligado a las prácticas orientadas a la recuperación.

La evolución del *case management* ha pasado por diferentes momentos -tal como vemos la siguiente tabla- adaptándose a las necesidades de la atención comunitaria según cada región. Todas desempeñan las mismas funciones con diferentes características y por lo tanto no son excluyentes (de Vet et al., 2013) sino que cada uno toma un punto de incidencia diferente.

Tabla 6. Tipologías y evolución del *case management*

Standard Case Management	Broker/Expanded-Broker Model
	Clinical Case Manager
Rehabilitation-Oriented Community Care	Strengths model
	Rehabilitation
Intensive Comprehensive Care	Assertive Community Treatment (ACT)
	Intensive Case Management (ICM)
Outreach-based teams	Homeless outreach
	Assertive outreach

Fuente: Elaboración propia, 2017

Con el tiempo se constató que la labor individual de estos trabajadores no podía asegurar el acceso y coordinación de los servicios pues carecían de autoridad fiscal o administrativa (L. Davidson et al., 2009). Fue por ello por lo que aparecieron los enfoques basados en el trabajo en equipo. El modelo mejor articulado y valorado fue el *Program for Assertive Community*

Treatment (en adelante PACT o ACT) (L. Davidson et al., 2009). Fue desarrollado por Stein y Test en 1970 (Stein y Test, 1980). Se caracteriza por un diseño de base comunitaria alternativo al hospital, superando la atención en lugares confinados. El modelo se caracteriza por el trabajo desde equipos multidisciplinares -psiquiatras, psicólogos, enfermeros, PW, trabajadores sociales, educadores sociales- que ofrecen una atención integral en entornos comunitarios naturales, con ratios bajas -1:10-, casos compartidos por todos los profesionales de un equipo, cobertura de las emergencias durante las 24 horas los 7 días de la semana y servicios de atención ilimitados (Mueser et al., 1998). Este cambio a equipos *outreach* dio el primer impulso al rol del guía de recuperación (Davidson et al., 2009, p. 151).

Además, en los programas HF también se pueden encontrar equipos ICM, preparados para acompañar a participantes más autónomos que el anterior, su disponibilidad suele ser 12 horas 7 días, ratios más elevadas -1:20-. En este caso cada participante cuenta con un profesional de referencia -dentro de un equipo de atención social- que trabaja desde el contexto comunitario de la persona (de Vet et al., 2013; Mueser et al., 1998). Durante el año 2015 este fue el modelo más extenso en los proyectos implementados en Europa debido a las características de los Estados del Bienestar (Pleace, 2016a).

No se trata de identificar cuál es mejor sino cual va a adaptarse a las necesidades de los participantes de cada programa (Mueser et al., 1998). De hecho, actualmente las ciudades cuentan con programas de ambos tipos para poder separar a las personas más autónomas de las que requieren una atención más especializada. Frente a este escenario, destaca el caso de PLL, dónde el ayuntamiento no ha elegido uno u otro, sino que utiliza una metodología mixta entre ambos (Fortea y Herruz, 2017).

Siguiendo con la definición de recuperación, Pilgrim y MacCranie (2013) enumeran diferentes formas hacerlo. Como proceso o viaje personal (Davidson, Tondora, Staeheli lawless, O'Connell, y Rowe, 2009), como una crítica a los servicios “y a la práctica más o menos ortodoxa en salud mental” (Uriarte y Vallespí, 2017, p. 244), como una actitud vinculada al optimismo terapéutico y finalmente como un modelo social asociado a la discapacidad que pretende asegurar la participación y una ciudadanía plena (Pelletier, Davidson, y Roelandt, 2009; Sylvestre, Nelson, y Aubry, 2017). Se coloca el foco de atención en los derechos y la autonomía de los pacientes (Braslow, 2013) y por lo tanto, no debe confundirse con otros conceptos de uso corriente como curarse, estabilizarse o rehabilitarse (Uriarte y Vallespí, 2017) frente a los que busca diferenciarse. Según William Anthony (1993), otro de sus fundadores y director del Centro de rehabilitación psiquiátrica de la Universidad de Boston,

“Es una forma de vivir una vida satisfactoria, esperanzadora y activa, incluso con las limitaciones causadas por la enfermedad. La recuperación implica el desarrollo de un nuevo sentido y propósito en la vida a medida que se crece más allá de los efectos catastróficos de la enfermedad mental” (Traducido por González-Ibáñez, 2017, p. 193).

Se entiende como un proceso durante el curso de la vida cotidiana y no como un resultado final (Deegan, 1988) en el que la persona busca una identidad más allá de la etiqueta adquirida con el diagnóstico. Según Dorvil (2010), las personas no solo se recuperan de su enfermedad mental “*mais aussi des conséquences d'avoir été étiquetées 'malade mental'*” (Kirouac, Namian, y Dorvil, 2017, p. 130). Por tanto, “una persona puede recuperar su vida sin necesariamente *recuperarse de su enfermedad*” (Shepherd et al., 2007, p.3). Implica tres ámbitos o dimensiones interrelacionadas; la personal, la social y comunitaria y la espiritual (Lloyd et al., 2008; Spaniol et al., 2002). Estar en recuperación supone defender y asegurar los derechos a los que tiene acceso el resto de la población. Es decir, “que cada vez haya más personas que posean una vivienda, un empleo remunerado, que reciban educación y otras actividades esenciales de la vida en la comunidad” (Shepherd et al., 2007, p. 15). Andreasen, Oades y Caputi (2003) proponen que el proceso de recuperación pasa por cuatro fases. La primera consiste en encontrar la esperanza y en mantenerla, la segunda en el restablecimiento de una identidad positiva, la tercera en construir una vida con sentido y finalmente la última consiste en asumir la responsabilidad y el control de la propia vida. Estas fases han sido recuperadas por otros autores, reafirmando su validez y actualidad (Onken, Craig, Ridgway, Ralph, y Cook, 2007; Sánchez et al., 2019; Shepherd et al., 2007).

Ahora bien, según Shepherd et al. (2007) “una de las mayores limitaciones de la implementación de los servicios orientados a la recuperación ha sido la falta de claridad y acuerdo sobre lo que realmente significa en la práctica” (p. 11). Borg y Kristiansen (2004) apuntan a que los profesionales que trabajan desde el enfoque de la recuperación deben tener el coraje para lidiar con las complejidades individuales del proceso y utilizar sus habilidades y experiencias profesionales juntamente con la persona. Además, “(it) also involves the willingness and ability to shape services to the needs and preferences of each individual service user” (Borg y Kristiansen, 2004, p. 493). En palabras de Shepherd et al. (2007) los profesionales no pueden llevar a la práctica la recuperación por sí solos, pero si “pueden intentar crear condiciones en las cuales los individuos se sientan con poder de decisión, de tal modo que el sentido de la ‘autogestión’ personal pueda desarrollarse” (p. 12). Crear las condiciones en las que la práctica orientada a la recuperación sea posible.

Como se ha analizado en apartados anteriores la práctica está atravesada por diversos elementos. En concreto importan los roles, las tareas, la experiencia, la formación de cada persona y la interacción con las personas en recuperación y su contexto (Khoury y Rodriguez, 2015). Según Healy (2005), “social work practice is constructed and contextually specific” (Khoury y Rodriguez, 2015, p. 29). El carácter individualizado y situado de la práctica junto con el carácter no lineal, ampliamente cualitativo y por lo tanto difícilmente cuantificable (Davidson et al., 2009; Khoury y Rodriguez, 2015) hace que los profesionales vayan trabajando sobre la marcha, a medida que las situaciones van surgiendo, “(they) stumble upon problems with action” (Khoury y Rodriguez, 2015, p. 29). En resumen, van improvisando (Laborde, 1999; Soubhi et al., 2009).

Borg y Kristiansen (2004) propusieron algunas características clave que deben tener estos profesionales. Mostrar una actitud de apertura, colaborar de igual a igual, centrarse en recursos internos del individuo, mostrar reciprocidad y tener la voluntad de ir más allá. “Estas características deben ser combinadas con un alto nivel de habilidades relacionales: empatizar, atender-cuidar, aceptar, reconocimiento mutuo, animar a asumir riesgos responsables y tener actitudes positivas de cara al futuro” (Shepherd et al., 2007, p. 13). Everett y Nelson (1992) destacan la necesidad de deshacerse de ideas preconcebidas y sobre todo estar preparado/a para escuchar la versión de la persona sobre su propia vida. Escuchar es una disposición que se destaca ampliamente (Davidson et al., 2009; Everett y Nelson, 1992; Shepherd et al., 2007). Parece un ejercicio obvio, pero a menudo suele olvidarse cuando la práctica se estandariza y la verdad se reduce al informe de valoración que han hecho otros profesionales antes de la derivación. Al establecerse una relación entre las dos personas (profesional-persona en recuperación) “one feels heard, seen, understood and known, as well as listening, seeing, understanding, and emotionally available” (Everett y Nelson, 1992, p. 54). Es un juego de a dos, bidireccional y horizontal. Este enfoque de cariz fenomenológico ha cobrado importancia en el ámbito de la investigación por su alineación con los valores propios del movimiento de la recuperación. Según Davidson (2003) recuperado por Borg y Kristiansen (2004), “*A phenomenological approach analyzing the experiences of people provides a theoretical foundation for developing a helpful approach that is grounded in meaning as opposed to causality*” (p. 494). Se coloca la importancia sobre el relato de la persona, se la considera experta en sí misma y por lo tanto, “los profesionales pueden empezar a retroceder un poco, a compartir su poder, [...] todas las partes salen ganando” (Shepherd et al., 2007, p. 7). Es decir, “a willingness to share power in the interests of creating an atmosphere of trust, where [...] (both) have the possibility to collaborate on the therapeutic agenda” (Borg y Kristiansen, 2004, p. 496).

Everett y Nelson (1992) advierten que no infantilizar, reconocer los errores que se cometen y/o desdibujar los límites profesionales que impiden hablar de la vida privada es tan importante como mantener la mente despierta y el interés puesto en nuevos enfoques y teorías para ser verdaderamente de utilidad en el proceso de recuperación (Topor et al., 2018). Se recorta la distancia social entre ambos, se habla de más cosas a parte de los problemas, se humaniza a la persona (Batle y Cartoixà, 2020), se la reconoce a través de pequeños e inesperados actos o gestos que tienen un gran impacto en la vida del otro (Borg y Kristiansen, 2004), básicamente porque se salen del papel o del rol del profesional al que las personas están acostumbradas. Esto se demuestra al dar y también aceptar regalos o invitaciones y no tener miedo a ser reconocidos como *amigos*, al mismo tiempo que “*they are [...] well aware that these friendships are not like ordinary friendships*” (Borg y Kristiansen, 2004, p. 500).

Los documentos que hablan acerca de la práctica profesional están siempre ligados a la relación que se genera entre la persona de referencia y la que está en recuperación (Borg y Kristiansen, 2004; Davidson et al., 2009; Everett y Nelson, 1992). Ésta aparece con diferentes nombres, pero haciendo referencia a un mismo vínculo; relación de ayuda (Borg y Kristiansen, 2004; Topor et al., 2018); relación de confianza (Lemay, 2019; Watson, Nolte, y Brown, 2019); relación de acompañamiento (Lafortune, 2009b; Planella, 2016; Rhenter, 2013); relación ética (Batle y Cartoixà, 2020; Lo Sardo, 2016) o relación significativa (Patterson Silver Wolf, Linn, y Dulmus, 2018; White, 2013). En definitiva, se trata de un vínculo basado en la horizontalidad y la sinceridad centrado en una primera búsqueda de esperanza y motivación al cambio (Topor et al., 2018). De hecho, Helen Glover (2002) llama a los profesionales *holders of hope*. Borg y Kristiansen (2004) la recuperan destacando que “the ability to act as holders of hope for those who cannot hold it themselves, as well as having the courage to give it back, is critical to good practice” (p. 504). Hay ocasiones en las que actuar apremia, pues es la manera de rendir cuentas del trabajo hecho. Sin embargo, este tipo de práctica demanda tanto actuar como no actuar, pues lo importante es la presencia sostenida (Borg y Kristiansen, 2004; Davidson et al., 2009). Esto abre necesariamente una nueva concepción del tiempo y del espacio respecto a la tarea de acompañar hacia la recuperación. En efecto, “*to having the space and time to develop relationships with service users and their families or communities as well as having the opportunity to use a diversity of individualized intervention approaches*” (Khoury y Rodriguez, 2015, p. 35). Algunas características profesionales que emergen de esta ruptura espacio-temporal son la reflexividad, la flexibilidad, la creatividad, la autonomía profesional (Khoury y Rodriguez, 2015), la responsabilidad (Topor et al., 2018) la confianza, proximidad (Jamouille, 2007), reconocimiento de errores, pedir permiso y

esperar pacientemente a que surjan las demandas (Batle y Cartoixà, 2020), así como el análisis de la propia práctica (Shepherd et al., 2007; Slade y Hayward, 2007).

En el año 2007, Slade y Hayward presentan una primera “escala de fidelidad” compuesta por preguntas para que el equipo se haga a sí mismo (Slade y Hayward, 2007). Esto indica la necesidad de reflexionar sobre la propia práctica a modo de ejercicio de retroalimentación (Shepherd et al., 2007, p. 13) y autoaprendizaje sobre las propias acciones y *feedback* de las personas en recuperación (Davidson et al., 2009; Everett y Nelson, 1992). Justo lo que apunta Hernández (2017) al afirmar que los equipos deben evitar “prácticas de-subjetivizadas, a-biográficas y a-narrativas” (p. 178). Este ejercicio, en el marco de la recuperación, “es un proceso profundamente personal y único de cambiar nuestras actitudes, valores, sentimientos, metas, habilidades y roles” (Anthony, 1993 recuperado por González-Ibáñez, 2017, p. 193).

Según Khoury y Rodríguez (2015),

“a critical position seems to be essential for social work to remain aligned with its core commitments and goals and thus with a recovery perspective that includes creating a dialogue with service users, working towards their projects and wishes, and mobilizing communities to be more inclusive” (p. 30).

Trabajar defendiendo los derechos de las personas a las que se acompaña es una tarea ardua, pues enfrenta posiciones, implica trabajar entre dilemas y obliga a tomar decisiones complicadas para los trabajadores que pueden verse enfrentados a sus organizaciones (Khoury y Rodríguez, 2015). Sin embargo, la colaboración entre la comunidad de profesionales y los movimientos por los derechos en salud mental está poco documentada pero muy activa (Khoury y Rodríguez, 2015, p. 29). Es en estos momentos en los que se necesita un coordinador de equipo capaz de mediar entre ambos, que sirva de altavoz para el equipo ante niveles superiores de gobernanza (Khoury y Rodríguez, 2015) y que proteja también los intereses de las personas. De él dependerá, en gran parte, el bienestar de los profesionales (Milaney, 2011, 2012) pues debe ayudarles en sus contradicciones (Khoury y Rodríguez, 2015), además de tener buena relación con otros servicios de la comunidad y conocimiento de la red comunitaria (Milaney, 2011, 2012). Otro de los pilares fundamentales para el bienestar es el acceso a espacios de supervisión y formación continua, tal como ha quedado demostrado en la implementación de programas HF en otros países (Bossé y Solé, 2017; Collins et al., 2017; Fleury, Grenier, y Vallée, 2014; Gaboardi et al., 2019; Gillard, Edwards, Gibson, Owen, y Wright, 2013; Milaney, 2011, 2012).

La evaluación de situaciones de riesgo y el acompañamiento en estos momentos delicados marcará la diferencia con el modelo de atención escalonado, pues en programas HF, la expulsión no es una opción a la que recurrir de la misma manera (Meehan, King, Beavis, y Robinson, 2008). Según Uriarte y Vallespi (2017), “los profesionales suelen tener aversión al riesgo, especialmente cuando se van a ver cuestionados si los resultados no son los que esperaban” (p. 251). Sin embargo, los equipos de atención orientados a la recuperación hacen frente a todo tipo de situaciones, desde acompañamiento a la muerte, a personas con altos consumos o fuertes ludopatías, acompañamiento en situaciones de violencias de género, intrafamiliares etc. Ante los que tienen que responder de la manera más asertiva, sin juicio y respetuosamente posible. Cuando no lo hacen, “la probabilidad de que actúen otros sistemas ajenos al de salud, incluyendo la policía, y que sean ellos los que asuman medidas coercitivas, crece de forma exponencial” (Uriarte y Vallespi, 2017, p. 252). Este es uno de los motivos por lo que se trata de una práctica colaborativa en la que profesionales y personas en proceso de recuperación deben trabajar juntas para ampliar la oportunidades en la recuperación (G. Deegan, 2003, p. 374) y que precisa de profesionales con una mirada crítica (Khoury y Rodriguez, 2015). Tal como dice Gene Deegan (2003), hay que ser críticos, pero no cínicos. De acuerdo con este análisis se podrían recoger los estándares de la práctica orientada a la recuperación. Sin embargo, es necesario focalizar todavía más la investigación y ubicarla en programas HF, o en su defecto, en la práctica de apoyo a domicilio o *outreach* a personas en situación de sinhogarismo o *post-homelessness* (Phillips y Parsell, 2012).

Tal como dicen Walker, Johnson y Cunningham (2012), “*Although the PHF model was not developed explicitly as a recovery-oriented practice, its approach and value base embraces many aspects central to the recovery movement*” (p. 174). Para ello colocan en el centro el derecho a la autodeterminación de la persona, la elección y control sobre el acompañamiento y el compromiso activo sin coerción de la libertad (Salyers y Tsemberis, 2007). Tal como se ha explicitado en la sección anterior, los equipos de programas HF realizan un trabajo eminentemente *outreach*, de hecho, encaja bajo la etiqueta *assertive outreach* (Phillips y Parsell, 2012). Sin embargo, no profundizar en los detalles referentes a la orientación a la recuperación de la práctica llevaría a perder los matices que caracterizan la tarea profesional cotidiana.

Davidson et al. (2009) describen la evolución del profesional que acompaña en clave *outreach* en el proceso de recuperación y lo etiquetan como “*recovery guide*” (p. 173). En un principio, los profesionales de equipos ACT en busca de una distinción con el rol anterior empezaron a llamarse agentes de viaje. Con el tiempo observaron que un agente de viaje hace la reserva,

pero luego la persona debe preparárselo, ir al aeropuerto y adentrarse en el extranjero él solo. Entonces se empezó a utilizar el concepto de compañero de viaje; una persona que celebra con el otro la reserva de billetes, comparte su miedo a volar y luego comparten momentos buenos y malos durante todo el viaje (Deitchman, 1980). Sin embargo, el término de compañeros puede llevar a la confusión en relación con los límites y los compromisos (Rosen, Diamond, Miller, y Stein, 1993). Los equipos acompañan a las personas en su recuperación pero no son amigos, sino que están a su disposición para cubrir necesidades, además de ser asalariados (L. Davidson et al., 2009). Es más,

“It also suggests a lack of attention to differences in power between practitioners and clients. Practitioners have access to resources and social status and serve, to some degree, as agents of the state, with the power and obligation to intervene on behalf of the person and the community. Clients, on the other hand, often have few resources, low status, and limited power to refuse or resist the services being ‘offered’ to them” (Davidson et al., 2009, p. 174-175)

Esta cita recuerda como en ocasiones se utilizan eufemismos para ocultar relaciones de poder que pretenden ser beneficiosas (Batle, 2017). Es por esto mismo que Larry Davidson y sus colegas (2009) describen el trabajo del guía de recuperación como respuesta a estas dinámicas que siguen un mismo mandato con diferente nombre. Su propuesta aboga por un cambio profundo en el rol de profesional *outreach*. Éstos guían a las personas hacia el ámbito comunitario sabiendo que su acompañamiento es efímero, y que el éxito recae precisamente en que su trabajo termine (McKnight, 1992). A continuación, se presenta un listado de los elementos que lo caracterizan (L. Davidson et al., 2009):

1. Contener la generación de expectativas.
2. Los profesionales deben ganarse la confianza de la persona a la que acompañan. Confiar en que pueden tomar sus propias decisiones y acertar o equivocarse es uno de los primeros pasos.
3. El reconocimiento del otro como el primer paso para generar una relación de confianza.
4. Una vez reconocidas las fortalezas es necesario reconocer las limitaciones.
5. La experiencia personal es una herramienta válida y recomendable.

Los mismos autores recogen cinco lecciones sobre este rol profesional que resultan especialmente útiles para esta investigación.

En primer lugar, Estroff, recuperado por Rosen (1994) sugiere que la práctica del guía requiere de profesionales

“who do not know the meaning of the word ‘no’. They don’t like the status quo; they will try anything to help their clients and they are not loyal to institutions or to centers, only to people they are working with” (p. 61).

En segundo lugar, la persona tenía una vida y unos objetivos antes de la llegada de la enfermedad y del profesional. Por lo tanto, el acompañamiento debe partir de ellos. Debe asegurarse que la persona toma conciencia de su estado de ánimo, consigue tolerar la frustración al fracaso y consigue sentirse a gusto con los cambios. Básicamente porque es la persona quien tiene que hacer el trabajo más duro durante la recuperación (Davidson et al., 2009, p. 183).

En tercer lugar, la tarea profesional implica una visión hacia el futuro, dejando de colocar el pasado de la persona en el centro. Según Larry Davidson y John S. Strauss (1995), esta mirada predictiva requiere que el guía proporcione un contexto

“for the new experiences and learning of the client, but with a clear awareness that the journey is guided by the preferences, goals, and interests of the client rather than by an ideal of normalcy to which the client should aspire” (Davidson et al., 2009, p. 185).

En cuarto lugar, la credibilidad y efectividad como guía está relacionada con el grado con que se está *familiarizado con y preparado para* anticiparse a la azarosidad de la propia vida y a las preguntas que emergen naturalmente durante el proceso. Esto incluye las herramientas tradicionales que han tenido los trabajadores, pero también otras estrategias novedosas como mostrarse esperanzadores frente al potencial de la persona, estar atentos y trabajar con la comunidad, familia u otras personas importantes en sus vidas y poner a disposición, como se ha dicho antes, la experiencia vital de los profesionales. La sinceridad frente a preguntas que no se pueden contestar es fundamental para no romper los lazos de confianza y sobre todo para no generar expectativas o promesas que después no se puedan cumplir. Respetar el derecho a la autodeterminación no siempre es fácil, pero

“in circumstances that do not pose serious and imminent risk to self -active suicidal ideation with intent, for example- or to others, as with assaultive behavior, clients should have the opportunity and freedom to make and learn from their own mistakes” (Davidson et al., 2009, p.189).

En muchas ocasiones estos dilemas obligan a los profesionales a debatirse entre el paternalismo y el abandono.

Finalmente, el último aprendizaje dice que más que una transferencia de habilidades, el paso del trabajo de oficina a la comunidad requiere de un cambio de perspectiva. Supone centrarse

menos en los síntomas y más en la valoración, anticipación y el descarte de las barreras que impiden a las personas hacer aquello que desean. El rol del guía de recuperación

“involves figuring out with the client how to open doors to community involvements while remaining attentive to the ways in which stigma, discrimination, poverty, and fear arise and need to be addressed in the process of community inclusion” (Davidson et al., 2009, p. 193).

Se trata de equipos que necesitan formación específica en salud mental pero también abarca aspectos más amplios como el tejido comunitario formal e informal, las personas importantes para el individuo, sensibilidades, capacidad de observación, trauma, duelo y pérdidas. Su objetivo final es que la persona pueda desarrollar un rol valioso dentro de su comunidad. El profesional no debe tener miedo a perder su rol de poder pues tiene que estar preparado para transferir sus propias habilidades y conocimientos de forma transparente. Según Chinman y sus colegas (1999), este trabajo genera incomodidades porque no se sabe cómo llevarlo a cabo.

Además, la supervisión tanto individual como grupal es un espacio que se presenta como indispensable porque permite a los profesionales *“process the range of complex issues that accompany community-based practice”* (Chinman et al., 1999, p.195), y así sentirse seguros en la toma de decisiones, acompañados en la vivencia de situaciones y cómodos dentro de su rol. Es necesario recordar que son profesionales que subvierten el encargo tradicional durante parte de su jornada laboral al posicionarse siempre del lado de la persona a la que acompañan. En cualquier caso, tal y como preguntan Davidson et al. (2009) ¿No es hora de cambiar ya las reglas colectivamente?

2.5.6. PRÁCTICAS ENFOCADAS A LA REDUCCIÓN DE DAÑOS

La reducción de daños se puede entender como una práctica (Lev-Ran, Nitzan, y Fennig, 2014); como un modelo de intervención (Hawk et al., 2017); como un enfoque o como un conjunto de principios combinados para conseguir ciertos objetivos sociales y políticos (BC Harm Reduction strategies and services, 2011). En lo que si se ponen de acuerdo es en que también es una filosofía que ampara el contexto conceptual en el que se ubicaran las intervenciones, las decisiones y los dilemas. Según Marlatt y Witkiewitz (2010), la reducción de daños es un enfoque que reduce las consecuencias dañinas del consumo de drogas u otras actividades de riesgo incorporando estrategias que van desde un uso más seguro, hasta el uso controlado y la abstinencia. Para Mancini et al. (Mancini et al., 2008) se trata de una

constelación de intervenciones y enfoques con el objetivo de reducir los efectos negativos asociados al consumo de sustancias a través de pequeños logros. Tal como afirma Hawk et al. (2017), reducir los efectos negativos sobre la salud sin extinguir el comportamiento dañino complete o permanentemente. En la práctica, la reducción de daños incluye la prevención, la intervención y el mantenimiento (Lev-Ran et al., 2014).

En la década de los años 80 la reducción de daños empieza a dar de qué hablar. Se trata de una manera de hacer que cuestiona directamente las prácticas tradicionales de atención y los moralismos asociados a ellas. El repunte de consumo con jeringuillas y de contagios de VIH en el Reino Unido requería nuevas maneras de hacer. Así, en 1984 aparece el primer programa de intercambio de jeringuillas en Amsterdam (BC Harm Reduction strategies and services, 2011). Las drogas fueron su primer escenario, pero a lo largo de la historia se va ampliando el rango de acción a otros ámbitos, relacionados o no, con el consumo. Según Hawk et al. (2017) los diagnósticos de salud mental, diagnóstico dual, el trabajo sexual, los desórdenes alimentarios, el uso del tabaco u otros comportamientos de riesgo. Se trata de un enfoque de proximidad y *friendly* con la persona. Entiende al profesional como a un colaborador que rompe con la mirada tradicional asociada a la culpabilización, estigmatización y humillación (Marlatt y Witkiewitz, 2010).

En los programas HF se rompe con la conexión directa entre el consumo y la expulsión. Así pues, en programas que siguen esta filosofía “*consumers are allowed to make choices [...] and regardless of their choices they are not treated adversely, their housing status is not threatened, and help continues to be available to them*” (Tsemberis, Gulcur, y Nakae, 2004, p. 652). En base a la capacidad para tomar decisiones, se trabaja desde la proximidad, centrándose en el contexto vital de la persona, abriendo un diálogo sobre cómo reducir los riesgos (Jamouille, 2007) según sus capacidades, necesidades y oportunidades.

Los programas que se basan en la sobriedad creen que ese es el único camino para poder mantener un hogar, con todas sus responsabilidades. Pero según Henwood, Padgett, et al., (2013b), la reducción de daños se convierte en un elemento central de los programas HF. Siguiendo esta línea, desde el programa *PHF* se han lanzado diferentes estudios que refutan las ideas más conservadoras respecto al hogar (Larimer et al., 2009; Stefancic, Tsemberis, Messeri, Drake, y Goering, 2013; Tsemberis et al., 2004). Por un lado, entienden que si una persona es capaz de sobrevivir en la calle es también capaz de hacerlo en su casa. Por el otro, ven la enorme dificultad de dejar de consumir o medicarse si no tienen un ambiente estable, de protección y seguridad como puede ser la vivienda. Es por ello por lo que proponen empezar por el hogar, que sería el final del proceso del modelo de atención escalonado.

Desde aquí, ofrecerle a la persona HF asienta la posibilidad de que empiece un proceso de recuperación (Tsemberis et al., 2004, p. 652). En este mismo estudio se identifica que la combinación de una práctica orientada a la reducción de daños junto con una gestión de casos ACT influye positivamente a la estabilidad residencial y no aumenta el consumo o agrava los signos psiquiátricos.

Ahora bien, es sabido que los estudios *evidence-base* dejan de lado elementos cualitativos y subjetivos de enorme importancia para la comprensión de estos cambios tan profundos en la atención social a grupos poblacionales tan vulnerables (Stanhope y Dunn, 2011). Los informes sobre las implementaciones HF en Europa u investigaciones asociadas (Buxant et al., 2016; Guignon y Morrissette, 2006; lo Sardo, 2016) que se centran en la atención directa demuestran concretamente este hecho. Cada persona es única en su proceso de recuperación y adaptación al hogar y, por ende, la práctica profesional que se pone en juego en cada interacción se ocupa de la persona y del contexto con el que se interactúa (Garneau y Namian, 2017).

Tatarsky y Marlatt (2010) propusieron una serie de principios a modo de lentes para ver a la persona, que facilitan crear una buena relación de acompañamiento y que guían las decisiones de intervención. En el marco de la reducción de daños, Lev-Ran, Nitzan y Fennig (2014) las han adaptado a la psiquiatría general.

1. Los comportamientos problemáticos se comprenden y abordan mejor en el contexto/entorno social de la persona.
2. Relacionarse con el paciente como un individuo.
3. El paciente tiene fortalezas en las que poderse apoyar.
4. Retar la estigmatización.
5. Los comportamientos disruptivos se usan por motivos de adaptación.
6. Los comportamientos disruptivos fuerzan las recaídas como un continuo de las consecuencias dañinas.
7. Abandonar las ideas preconcebidas como requisito para la atención antes de conocer a la persona.
8. El compromiso con el tratamiento es el objetivo principal.
9. Empezar en el punto en el que se encuentra la persona.
10. Mirar hacia y movilizar las fortalezas de la persona para favorecer el cambio.
11. Desarrollar una relación colaborativa y empoderadora con la persona.
12. Los objetivos y las estrategias surgen del propio proceso terapéutico.

Los equipos de atención, especialmente los equipos de atención a personas en situación de sin hogar vienen de una fuerte tradición moralista amparada por el modelo de atención escalonado (Collins et al., 2011; Henwood, Padgett, et al., 2013b). Esto tiene varias consecuencias. En primer lugar, relativas a su mirada hacia las personas. En segundo lugar, con relación a la toma de decisiones ante ciertas situaciones. Finalmente, respecto a la desinformación sobre esta filosofía.

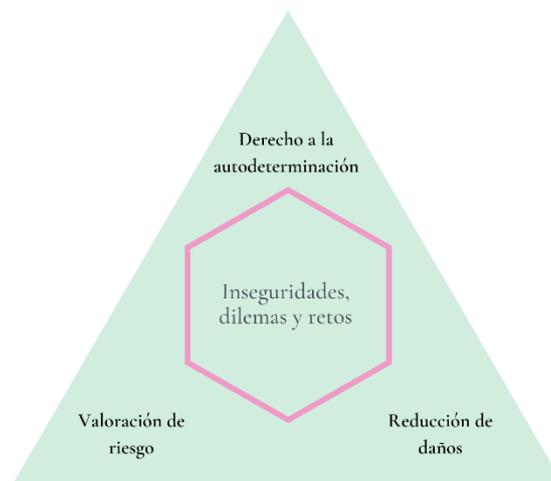
La aparición del programa HF le ha dado a la reducción de daños un renovado escenario fértil sobre el que moverse. Sin embargo, los profesionales se encuentran ante dificultades a la hora de saber cómo accionar este principio debido a la cantidad y complejidad de dilemas éticos que presentan estas prácticas (Lev-Ran et al., 2014, p. 175). Tampoco es de extrañar cuando los equipos están poco formados en la materia (Pauly, Reist, Belle-isle, y Schactman, 2013). En el estudio longitudinal y comparativo que realizaron Henwood et al. (Henwood, Padgett, et al., 2013b) a 41 trabajadores de ambos modelos de atención (escalonado y HF) salen a la luz algunos datos de especial interés. Paradójicamente, a pesar de que hablaron de la reducción de daños, los trabajadores del modelo tradicional apenas apelaron a la reducción de daños como alternativa a la abstinencia. Los profesionales del HF aducen que el mismo programa les ha abierto los ojos sobre su utilidad para acompañar a las personas. De hecho, este programa funciona como un oasis para aquellos profesionales que no han encajado en otros servicios más moralistas. Se han sentido libres y coherentes con la manera de hacer, les ha permitido *“treat their consumers ‘with respect, recognizing and pointing out that a stigma exist’ [...] In fact, the goal for many HF providers using harm reduction was to foster an open dialogue about substance use”* (Henwood, Padgett, et al., 2013b). Desde el momento en el que la casa no va ligada al tratamiento es más sencillo establecer una relación honesta. El mismo hecho de no tener que mentir como estrategia de supervivencia, el poder sincerarse sobre los miedos y las preocupaciones con los profesionales se identifica como una gran reducción de daños.

Tal como presentan Collins et al. (2011), las personas llegan al programa HF con una autovaloración muy maniquea a la que los equipos deben hacerle frente, luchar contra ella y ofrecer a la persona otras lecturas de sí mismo que le permitan identificarse con otros de sus aspectos o características más allá del estigma. Además, para algunas personas el consumo de alcohol funciona como automedicación frente a los problemas psicológicos y psicóticos, otras veces como evasión de las experiencias de vida presentes y pasadas de miseria y sufrimiento, lo que explica comportamientos que a priori los profesionales tienden a desaprobado. Un ejemplo de ello es el hecho de seguir relacionándose con otras personas

bebedoras pues las identifican como sus amigos (Collins et al., 2011; Henwood, Padgett, et al., 2013b).

A pesar de los beneficios destacados por profesionales que trabajan desde este enfoque, también se mencionan retos, dilemas e inseguridades. En algunas ocasiones, el no actuar de forma paternalista puede acarrear culpa ante la constante de *¿y si pasa algo?* Estas preocupaciones aparecen en el núcleo de tres principios del HF. Los profesionales deben aprender a regularlos.

Ilustración 6. Tríada del abordaje en la reducción de daños



Fuente: elaboración propia, 2020

En *Sorties de rue. Une ethnographie des pratiques d'intervention HF* (2016), Sébastien Lo Sardo expone diferentes situaciones dónde los profesionales se ubican en el epicentro de esta tríada. En estas ocasiones tan complicadas Hawk et al. (2017) proponen seis principios que pueden ayudar a guiar la práctica y que indican su carácter eminentemente reflexivo, como ya se ha visto con los principios propuestos anteriormente por Lev-Ran et al. (2014).

Tabla 7. Principios que guían la práctica orientada a la reducción de daños

Principio	Los profesionales...
Humanismo	<ul style="list-style-type: none"> • Valoran, cuidan, respetan y dignifican a los participantes como individuos • Reconocen que las personas tienen comportamientos dañinos por alguna razón • Entenderlo permite hacer un balance entre los beneficios y los daños • No guardan rencor ni juzgan a los participantes • Aceptan las decisiones de las personas y responden a sus necesidades
Pragmatismo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocen que nunca nadie tendrá hábitos perfectamente saludables • Aceptan que el cambio de comportamiento está directamente influenciado por las normas sociales y comunitarias, no hay una receta mágica • Ofrecen diferentes elementos de apoyo • Expresan su preocupación en base al riesgo hacia la persona y no en base a estándares morales • Aceptan que trabajan constantemente entre dilemas y dificultades
Individualismo	<ul style="list-style-type: none"> • Entienden que cada persona tiene sus necesidades y sus fortalezas • Diseñan mensajes e intervenciones para cada una de las personas
Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecen diferentes opciones. En última instancia, es la persona quien toma las decisiones en base a sus habilidades, creencias y prioridades • Dan importancia a la relación entre las partes. Se materializa a través de la atención centrada en la persona, la toma de decisiones compartida y el aprendizaje mutuo • Negocian en base al actual estado de la persona
Gradualidad	<ul style="list-style-type: none"> • Respetan que cualquier cambio positivo puede llevar años • Celebran cada pequeño logro • Planifican que el proceso incluye avances y retrocesos • Dan refuerzo positivo a las personas
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Asumen que las personas son responsables de sus decisiones y comportamientos • Entienden que no conseguir objetivos no es motivo de expulsión • Seguirán acompañando a las personas a entender las consecuencias de sus decisiones a pesar de que decidan tener conductas perjudiciales. No les juzgaran o penalizaran

Fuente: elaboración propia a partir de (Hawk et al., 2017).

A pesar de que estos principios, al igual que los planteados por Lev-Ran et al. (2014), están pensados desde un enfoque de salud son muy útiles para entender y empezar a imaginar cómo accionan la práctica los equipos de atención del programa HF.

Los profesionales deben ofrecer una visión positiva de las recaídas, como una parte del proceso de recuperación, sin juicio, respetando los tiempos que cada persona necesita (Collins et al., 2011; L. Davidson et al., 2009; Henwood, Padgett, et al., 2013b). Siguiendo esta misma línea y estos autores se recomiendan las micro-intervenciones y el reconocimiento y celebración de cualquier cambio positivo, por pequeño que éste sea. Ahora bien, el respeto a las decisiones del otro no puede derivar en un *laissez faire*, “*it is important to acknowledge and openly explore their perceptions of both the pros and the cons of their behaviours*” (Collins et al., 2011, p. 116). En definitiva, hablar de aquellos asuntos que pueden comportar dificultades o barreras para la plena integración de la persona en su comunidad.

Para que este tipo de práctica se pueda dar, Pauly et al. (2013) insisten en que hay que favorecer oportunidades para la reflexión sobre los valores personales y profesionales, así como la formación de los equipos.

2.5.7. PRÁCTICAS DE PROXIMIDAD

En este apartado teórico se ha abordado la práctica a través de dos maneras de nombrarla -intervención o acompañamiento-. A margen de los eufemismos que podemos encontrar en el día a día del ámbito social, es necesario aclarar a qué nos referimos cuando utilizamos la palabra intervención, prácticas ortodoxas, prácticas tradicionales, por un lado, o acompañamiento, prácticas emancipadoras, prácticas críticas o revolucionarias por otro. De la misma manera que cuando usamos profesional o trabajador/a.

Tal como se ha profundizado anteriormente, el concepto de “intervención social es, en sí mismo, un proceso contradictorio y profundamente conflictivo, que está mediado por las posiciones que los agentes sociales asumen cuando tratan de construir su horizonte y su sentido” (Estrada, 2009, p. 2). De hecho, la relación desigual entre las partes “en lugar de ser móvil y permitir a los diferentes intervinientes una estrategia que las modifique, se encuentra bloqueada y fijada mediante instrumentos que pueden ser tanto económicos como políticos o militares” (Foucault, 1999, p. 359). Intervenir sobre/en la vida de las personas responde a mecanismos de normalización “que lleva los discursos higienistas, familiaristas y psicológicos hacia las clases populares” (García, 2017, p. 357). El ejercicio de poder produce saberes, y por ende verdades. Según Foucault (2002, 2018), el discurso de los trabajadores sociales críticos también produce regímenes de verdad que disciplinan los cuerpos. Es el

reconocimiento de la verdad como algo cuestionable/incuestionable lo que marca los límites de la acción. Es una manera de decir que hay personas especialistas que gobiernan las vidas de sectores concretos de población.

En el encuentro titulado *Mesa redonda: normalización y control social (¿por qué el trabajo social?)* (Foucault, 1994), dónde se encontraban varios intelectuales como Foucault y Donzelot, se critica al trabajo social por

“la supuesta reproducción de las categorías de la exclusión formuladas por los campos jurídico y clínico-psiquiátrico, la sospecha de cierta sinergia con el control policial en los barrios de grandes ciudades en Francia y, en general, la consecución no consciente de fines como la vigilancia y la prevención de revueltas” (García, 2017, p. 361).

De este modo, digamos, no-consciente, la profesionalización se ha luchado y conseguido desde los colegios profesionales, con la creación de códigos deontológicos y la llegada a la universidad de carreras como el trabajo social o la educación social. Lo que ha supuesto una consolidación en la posición de saber-experto. Esto trae consigo una tendencia a expropiar “a la población la posibilidad de definir su propia problemática y ser ella misma la protagonista de sus propias soluciones” (Ávila et al., 2019, p. 134).

La intervención de profesionales sobre poblaciones ha generado micro-resistencias que han dado luz a la subversión y creación de prácticas liberadoras (Ávila et al., 2019). Un ejemplo sería el “trabajador negativo” desarrollado por René Lourau (Lourau, 2013) o el perfil de trabajadores que Nancy Scheper-Hughes (1997) describe como aquellos que se alían con las personas para maquinarse contra las instituciones burguesas. Las teorías y prácticas que buscan la emancipación del individuo desarrolladas o accionadas por diferentes referentes como Deligny (2018), Freire (2005), Meirieu (1998), Pié y Salas (2018) y Rancière (2002) entre otros, se desentienden, niegan o simplemente se cimientan como antagonistas a la profesionalización de la atención social desde su lógica capitalista e institucional. Por lo tanto, utilizan la palabra trabajador en su comprensión desde la lucha de clases o el anarquismo vinculado al movimiento obrero. Desde este lugar de enunciación, la acción social toma sentido si se nombra acompañamiento -humanizante o desde el reconocimiento del otro (Castillo y Planella, 2018; Pallarès, Traver, y Planella, 2016; Planella, 2016; Rhenter, 2013), relación ética (Batle y Cartoixà, 2020; Freire, 2005), así como dialogicidad (Freire, 2005; Giuliano, 2017), presencia ligera (Deligny, 2018) o método emancipador (Rancière, 2002).

El acompañamiento es una manera de trabajar no exenta de contradicciones, pues viene de una herencia concreta y reclama superar su uso como concepto corriente para establecerse

como un concepto técnico, pero de uso consciente (Castillo y Planella, 2018). Pretende pasar de una *action sur l'autrui* a una *action avec l'autrui* (Bajoit y Franssen, 1997). La acción se centra en un trabajo relacional y el compromiso personal de ambas partes es esencial. Susanne Bruyelles afirma que “acompañar es dejarse interpelar por el otro, es aceptar ir a su encuentro sin proyecto y sin una idea preconcebida, es sin duda y antes de nada, aprender a quererlo, a respetarlo por él mismo” (recuperado por Planella, 2016, p. 36). Es una dinámica colectiva de reflexión (Rhenter, 2013) donde la escucha, más que la transmisión de saber, adquieren relevancia (Gómez-Esteban, 2012), pues la relación entre las partes se basa en un “*nouvelle méthode d'interprétation du devenir social et psychique des personnes qu'elle accompagne, méthode devant prendre au sérieux le récit des usagers*” (Rhenter, 2013, p. 66).

El acompañamiento reclama una proximidad que permite acercarse, entrar en contacto y co-construir una relación indispensable con personas en situación de vulnerabilidad alejadas de la institución (Jamouille, 2007). Trabajar a esta distancia asusta, y no es para menos pues la infinitud de situaciones posibles desde las que trabajar se multiplican exponencialmente - crisis violentas, desilusión, resentimiento, sufrimiento social, crisis agudas, situaciones impredecibles, lugares inseguros...- (Mazzocchetti y Jamouille, 2007). Los profesionales que trabajan desde aquí “analysent les interactions, les stratégies des acteurs, les nœuds relationnels, les enjeux des rapports sociaux” (Jamouille, 2007, p. 53). De hecho, trabajan entre dilemas éticos respecto al límite en la relación. Se colocan entre la escucha y el aprendizaje sobre la intimidad y las condiciones de vida, buscan los anclajes positivos para generar vínculo y se zambullen en las dimensiones territoriales, sociales, culturales y religiosas de cada individuo con el fin de descubrir qué sentido les dan. La práctica de proximidad es participativa, despliega alianzas en el territorio y la vida cotidiana en busca de relaciones positivas de apoyo (Jamouille, 2007).

Baillergeau et al. (2009) proponen dos modalidades de proximidad; la construida y la de existencia. La primera se basa en los conocimientos y las habilidades adquiridas en formación y durante la experiencia profesional -diseño de un plan de acercamiento-. La segunda se refiere a las características, vivencias y carácter de la persona -el acompañante tiene características comunes con el participante como la misma religión, procedencia o gustos musicales-. A pesar de que en la práctica se suelen articular, cada equipo acaba tomando una deriva.

Definir la relación de acompañamiento requiere de humildad, proximidad y respeto. Es un ejercicio constante de confianza y horizontalidad (lo Sardo, 2016), de humanizar (Strauss y Davidson, 1997). Alejándose de la gestión de casos (Everett y Nelson, 1992) y trabajando la

relación desde lo particular (Buxant, Brosius, Lelubre, Liagre, y Lo Sardo, 2016), lo concreto y situado (Goffman, 1991; Fontaine, 2010; Garneau y Namian, 2017) será posible caminar hacia la recuperación (Buxant et al., 2016).

Es un ejercicio de ensayo-error, de azarosidad y singularidad dónde la propia práctica deviene aprendizaje y “todo aprendizaje, estructurado o no, intencional o no, es un acto socialmente situado y socialmente construido” (Delory-Momberger, 2014, p. 709).

Desde aquí se observa como la práctica, o más bien el conocimiento asociado a ella, es encarnado en el sentido en que está ubicada en un cuerpo actuante. Tal como señala Zúñiga “sin idea que guíe la acción, ésta es sólo actividad; sin acción que encarne la idea, ésta es sólo elucubración, fantasía, ilusión...” (Zúñiga, 2006, p. 39). La finalidad del acompañamiento es trabajar un tipo de autonomía singular y única, enmarcada en el contexto de la vida cotidiana y dirigida a promover la capacidad de decisión.

Al encontrarse desde una igualdad no homogeneizante, las partes están abiertas a abrazarse, reconocerse y conversar. Para ello debe haber amor, pues la revolución lo es, “en tanto acto creador y humanizador” (Freire, 2005, p. 72). Una revolución que se hace-con. Desde aquí se confronta al profesional del ámbito social moderno que “quiere hacer del hombre una obra, su obra” (Meirieu, 1998, p. 30) al estilo del Dr. Frankenstein o Pigmalión.

Esta práctica social descrita, con sus dificultades, intenciones y fuerza arrolladora, esta práctica que es acción y reflexión, que es praxis, puede definirse con las palabras con que Meirieu define la pedagogía

“ha de trabajar sin cesar sobre las condiciones de desarrollo de las personas y, al mismo tiempo, ha de limitar su propio poder para dejar que el otro ocupe su puesto. No debe resignarse jamás en el ámbito de las condiciones, pero no por eso ha de dejar de aplicarse obstinadamente al de las causas. No puede caer en el fatalismo sin negarse a sí misma, ni puede ser manipuladora sin abandonar la vocación que le es propia. Es acción precaria y difícil, es acción obstinada y tenaz, pero desconfía, por encima de todo, de la prisa en terminar” (Meirieu, 1998, p. 140).

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO III. LOS PROFESIONALES

3.1. ¿QUIÉN ACCIONA LA PRÁCTICA?

3.1.1. EL ROL DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO

Las teorías que se han utilizado en el apartado anterior son útiles para esbozar un contexto en el que suceden constantes intercambios entre personas, con todo lo que ello supone. Queda patente el despliegue de poder en estos intercambios y la denuncia que estas teorías hacen en su búsqueda por reducir el poder e incluso eliminarlo. Sin embargo, al margen de *A practical guide to recovery-oriented practice* (Davidson, Tondora, Staeheli lawless, O'Connell, y Rowe, 2009) cuesta encontrar referencias concretas y aplicables en contextos prácticos cotidianos (Bricker-Jenkins, Hooyman, y Gottlieb, 1991; Wise, 1990). Además, las teorías críticas parecen autolimitarse al confrontar la posición del trabajador social ortodoxo y del trabajador social activista. Esta dualidad niega que el trabajador social crítico detente cierto poder al accionar su labor. Más bien problematizan el control social desplazándolo a tres fuentes ajenas a ellos (Karen Healy, 2018). Por un lado, lo achacan a la diferencia de clase social entre profesionales y las personas atendidas (Dominelli, 1995). En segundo lugar, colocan la mirada en un profesional al servicio del *welfare*, quien realiza funciones y demuestra su lealtad al Estado (Leonard, 1994; Maynard-Moody y Musheno, 2000). Y finalmente destacan la presencia embriagadora de la voz experta del profesional como técnico impulsor de la distancia social (Karen Healy, 2018). El objeto de estudio de esta investigación reclama alejarse de posturas dicotómicas y observar la construcción de las relaciones para entender en qué lugar se colocan los profesionales y en qué lugar lo hacen sus interlocutores, por qué motivos y en qué contextos. Sacar a la luz los factores que facilitan, favorecen, limitan o dificultan la construcción de un lugar de enunciación consciente.

Llegados a este punto, las teorías postestructuralistas sirven para ampliar la mirada y forzar la reflexión a otro nivel. Cuando se habla de horizontalidad, igualitarismo y relación de igual a igual, Foucault sostiene que no puede entenderse como la ausencia de poder pues éste fluctúa entre las partes, se transforma, pero no desaparece (Foucault, 1988). Se sitúa en el corazón de todas las relaciones humanas (Giddens, 2003). Sin embargo, según los trabajadores adscritos a teorías críticas, quienes niegan tener alguna cuota, afirman que el que tenían lo ceden a las personas. Las estrategias en las que se materializa la transferencia son “la renuncia al poder y autoridad profesionales; la articulación de una base común de conocimientos de los oprimidos, fundada en la experiencia vivida por ellos de su desventaja,

y la facilitación del reconocimiento de la identidad compartida y de los intereses colectivos de los oprimidos con respecto al cambio” (Healy, 2018, p. 50).

Desde las teorías postestructuralistas se entiende el trabajo social, no como algo que es, o como una verdad, sino como un conjunto de prácticas situadas en el ámbito local. Consideran los efectos de la práctica y los procesos de elaboración política en lugares concretos. Desde aquí resultaría más motivador para la acción consciente que los trabajadores reconocieran las formas de vigilancia que operan en sus acciones y discursos, incluso en la disposición y uso de su cuerpo, como veremos más adelante. Según Karen Healy (2018), “el trabajo social crítico ha tenido que confundir el poder del trabajador con el empleo autoritario de poder” (p. 103).

Todo trabajador ejerce un poder -explícito o implícito, en mayor o menor medida- sobre la persona a la que acompaña, de la misma manera que ésta lo ejerce sobre el trabajador. Si asumimos que forma parte intrínseca en la interacción emerge una tensión ¿El trabajador lo cede a la persona o se queda con él para encaminar, guiar o dar luz al proceso emancipatorio? (Schrijvers, 1991). Según Phillips (1991), trabajar de forma inductiva puede confundirse con trabajar desde la singularidad. Ahora bien, esto no regula automáticamente las relaciones de poder, sino más bien puede provocar frustración en los equipos. Tal como se ha desarrollado anteriormente, la reflexividad sirve para poner consciencia en estas dinámicas. Para ello los profesionales pueden reflexionar de forma individual, grupal o a través de apoyos externos como la intervisión o supervisión profesional (Milaney, 2011, 2012).

No es fácil hacer la vista gorda e incumplir los mandatos de políticas sociales, administraciones o entidades. Se trata de poner el poder al servicio de la relación para tomar conciencia del uso del cuerpo, de la identidad del trabajador (Pallarès, Traver y Planella, 2016). Se trata de utilizar constante y conscientemente estrategias de acción, manipulación o resistencia. Se trata de que el trabajador esté cómodo en ese estado constante de tensión por tener que ser diplomático por un lado y disidente por otro. Se trata de que descubra las múltiples posibilidades del poder en contextos micro-locales. Efectivamente, está subvirtiendo el encargo.

“Subversive social work is poorly defined and poorly theorized but is a central part of social work practice. It might be referred to as subversión, or as ‘functional noncapitulation strategies’, ‘positive deviant social work’, covert practices or (my favourite) ‘isolated acts of banditry’” (Vernon, 1998, p. 269)

Uno de los primeros pasos que se describen en la literatura crítica respecto a la subversión es el establecimiento de una relación diferente, basada en la dialogicidad (Freire, 2005) y en

la proximidad (Nicolas, 2009). Esto supone compartir información estratégica (Basaglia, 1970), desmitificar las técnicas y habilidades que se usan para “ayudar”, promover la autodeterminación en cuanto a los servicios ofrecidos y no hablar sobre temas que conciernen a las personas si no están presentes (Moreau, 1990). Ahora bien, toda acción subversiva tiene un límite tolerable antes de ser castigada o censurada. Moreau (1990) identifica coherencia entre estas prácticas laborales y las prácticas en la vida privada.

La teoría feminista postestructural radical identifica el cuerpo como un significante que facilita y al mismo tiempo limita ciertas acciones. Al alejarnos de definiciones unitarias sobre el trabajador del ámbito social en sí, se observa como el cuerpo ejerce una influencia dinámica tanto sobre la práctica como en los saberes. De hecho, no es únicamente el falocentrismo¹⁹ (Wearing, 1996) quien encorseta la acción del cuerpo en cada contexto y su experiencia, sino también los conceptos relacionados con cuerpos eurocentristas, empleables, de clase media y/o normativos. El ejercicio de cesión de poder desde identidades concretas y estancas puede llevar a contradicciones e imposibilidades en la práctica. Desde estas teorías se pretende acabar con el dualismo en la práctica social -profesional ortodoxa versus trabajador activista- privilegiando la diferencia y apoyando la polifonía de voces (Conley, 1991). Según Karen Healy (2018) “estas oposiciones encubren la dificultad e incluso la necesidad del cuestionamiento directo de las posibilidades y las limitaciones de la práctica crítica en los contextos de acción” (p. 68).

En el análisis de las prácticas profesionales en la acción social -grupos Balint o COP, por ejemplo- se han privilegiado los enfoques estructurales como capaces de favorecer la emancipación y resistencia. De hecho, se ha mantenido la opresión como fundamento de comprensión del cómo oponerse a esas dinámicas y transformarlas. La mirada microsociológica sobre la práctica abre un nuevo lugar desde el que mirar, analizar y contestar (Garneau y Namian, 2017). Un lugar desde el que “descubrir lo que ‘es’ y lo que no puede ser el trabajo social” (Healy, 2018, p. 71) o la práctica de los profesionales del ámbito social.

La identidad y la corporalidad en la relación de acompañamiento

Dentro del ámbito de la atención social es común que los trabajadores reclamen y defiendan su identidad profesional como forma de legitimar su labor. Este proceso ya viene de las luchas por su profesionalización. De hecho, responde a un conjunto de estrategias en las que

¹⁹ Las feministas postestructurales radicales prefieren hablar de falocentrismo en vez de patriarcado pues abandona la mirada analítica en la totalidad social para ahondar en las prácticas locales.

“buscamos aumentar nuestro poder social corporativo y consolidar nuestro ascenso en la estructura social de clases, desplazándose el centro de nuestras referencias sociales desde las clases populares (de las que procedemos mayoritariamente), a los grupos más privilegiados de los que forman parte los profesionales liberales consolidados (médicos, psicólogos, abogados [...])” (García, 2009, p. 115).

La identidad -o subjetividad- como dispositivo biopolítico de control social entiende que cuánto más dócil es un cuerpo, más útil es (Foucault, 2002). Por lo tanto, se les hace inteligibles a través de la asignación (o auto asignación) de una identidad naturalizada. Este mecanismo, más que prohibir ser, incita a responder a la pregunta de “¿Quiénes somos?” (Parrini, 2007, p. 58). Por lo tanto, “si el poder sólo puede ejercerse en la modernidad mediante el reconocimiento de una identidad [...] podemos comprender, entonces, cómo la identidad no es sino una construcción estratégica” (García, 2009, p. 116).

Esta estrategia lleva a los profesionales a identificarse entre ellos y a aumentar la distancia social respecto a los usuarios (Cortinas, 2012). Consolida la profesionalidad y acerca a la institución, produce un reconocimiento que viene desde arriba. Reflexionar sobre esta identidad implica cuestionar el régimen de verdad, deconstruirlo, perder ese lugar identitario alcanzado o deseado (Grosz, 1990). Para ello hay que *salir* de esa verdad natural e incontestable pues no está en nosotros, sino que está ahí afuera (Delgado, 2007). Según Sergio García (2009), la identidad descrita doma “el potencial político del que cada cuerpo es portador” (p. 119), sacrificando la corporalidad y la espontaneidad. Foucault (1988) fomenta la constante reinención del yo como método de transgresión de las prácticas individualizadoras. Por lo tanto, dejar espacios para la reflexión sobre la práctica cotidiana, la autocrítica identitaria, atender a la singularidad y enfocar hacia la colectividad despuntan como mecanismos favorecedores de la redefinición profesional y la del equipo de atención o acompañamiento.

De hecho, la teoría crítica de trabajo social se basa en las identidades duales de clase media/clase trabajadora; privilegiado/pobre; saber técnico/saber experiencial; profesional/usuario etc. Estas distinciones niegan la diversidad y el solapamiento que las teorías postestructurales reconocen. En efecto, la atención social tiene un porcentaje mayor de mujeres trabajando, identidad inferior respecto a los hombres (Gatens, 1998). Estas identidades dicotómicas tienen implicaciones explícitas al accionar la práctica. Más adelante se argumentará como estas categorías no existen en sí mismas, sino que se performan en interacción.

Por lo tanto, es necesario visibilizar y hablar de las tensiones que suceden en la práctica respecto a este tema. Karen Healy (2018) las identifica al aceptar la independencia del otro y al querer usar su rol para acompañar a ese otro hacia la emancipación. En este último caso ¿También hablaríamos de control? Al analizar la práctica, los dilemas son la línea constante que abrazan el fluir de la acción, sobre todo en prácticas de proximidad (Jamoulle, 2007). Según Gazzotti (2008) en relación con la práctica etnográfica, los dilemas “constituyen instancias de quiebre y redefinición de la práctica” (p. 31), y la reflexión ética “nos señala posibles núcleos problemáticos sobre los cuales producir conocimiento” (p.32).

3.1.2. DECONSTRUCCIÓN DEL ROL PROFESIONAL ORTODOXO

La deconstrucción es uno de los métodos postestructurales mejor conocidos para “deshacer” las afirmaciones modernas de verdad (Healy, 2018). Se trata de descentrar. De hecho, permite advertir la centralidad de una verdad²⁰ en oposición a otra que queda marginada, así como ponerla de manifiesto y romper esa dualidad. Derrida problematiza esta dualidad porque evita la diversidad que hay tras cada verdad, porque al priorizar una de ellas se oculta la otra y porque el mantenimiento de una verdad va en detrimento de la otra. Este método permite otras formas de comprender la realidad social sin sustituir una verdad por otra, sino abriendo las posibilidades a un conjunto de verdades (Pringle, 1995).

Deconstruir es poner en cuestión aquellas verdades que son y están como verdades construidas; al margen de una historia, de una cultura, de un interés, de ciertos mecanismos de poder. El modelo de escalera y toda la práctica adscrita al mismo está rodeado de una nebulosa respecto a estos aspectos. Esto queda patente en la falta de bibliografía relacionada con el quehacer profesional. Lo mismo ocurre con la relatividad en cuanto a la implementación de los programas HF y al discreto cuestionamiento cualitativo que ha despertado.

En palabras de Ploesser y Mecheril (2012) *“Because social work adjusts and reproduces the dominant orders and exclusions, deconstructive approaches to otherness motivate social workers towards a critical analysis of norms, concepts and rules and research”* (p.800). Esta estrategia deja constancia de la necesidad de detectar la imposición o estandarización de conceptos, métodos y órdenes institucionales. De alguna manera, es asumir que el poder se constituye a través de los discursos -y siempre hay discursos que no son oídos o que son silenciados- (Ploesser y

²⁰ En referencia a un régimen de verdad

Mecheril, 2012). Para los trabajadores sociales puede ser útil para reflexionar sobre la construcción de la alteridad, actividad que “*requires an attitude of non-knowledge*” (Ploesser y Mecheril, 2012, p. 801). Es decir, que debe ser sensible a muchas formas de conocimiento, centrado y ubicado dentro de las experiencias diversas de la vida de las personas. Ante la identificación de estas diferencias y en contexto de intervención, estos se preguntan: ante lo que hacemos ¿qué pasará?, ¿cuáles son los efectos de nuestras prácticas?, ¿qué normas serán confirmadas y reproducidas por un trabajo social relacionado con la diferencia?, ¿cómo son las normas que causan y apoyan áreas problematizadas y la discriminación contra los usuarios?, ¿qué pueden hacer generalmente los trabajadores sociales para garantizar que *los otros* no se vean perjudicados por las normas de la práctica del trabajo social?, ¿cómo se pueden modelar las condiciones limitantes de la otredad para que sean menos limitantes? (Butler, 2005; Ploesser y Mecheril, 2012).

Por lo tanto, conocer, hacerse preguntas, es un proceso de desidentificación. Es al cuestionarse su propia práctica como los profesionales se desquitan de las codificaciones asumidas, las verdades, el *siempre ha sido así, es la manera de hacer las cosas*, a lo que estamos acostumbrados... un quehacer mecánico, irreflexivo en un sentido profundo, personal y profesional. Se trata pues, de poner en cuestión esa manera de hacer las cosas. Y si antes se ha defendido que esta investigación se ubica en una práctica en transformación, de una realidad a otra (Barbier, 1999), es probable que aparezcan elementos relativos a la deconstrucción de conceptos.

En resumen, la deconstrucción nos indica que no existen verdades absolutas, que al introducirse una nueva verdad la otra no queda marginada, sino que emergen todo un conjunto de afirmaciones. Desde la perspectiva goffmaniana, las categorías en las que se puede ubicar a un individuo no son estáticas sino procesos temporales complejos y contingentes. Por lo tanto, “*parcours individuels et constructions (puis déconstructions) des catégories [...] sont, en comme, que les deux faces d'un même processus complexe et circulaire*” (Loriol, 2017, p. 104).

3.1.3. HACIA UNA MIRADA MICROSOCIOLÓGICA DE LAS RELACIONES JERARQUÍCAS EN EL ACOMPAÑAMIENTO

A pesar de que Foucault reconoce el capital y habla tanto de él como de las cuestiones estructurales, defiende una investigación que tome como punto de partida, el contexto local específico, que sea ascendente del poder. Invita a comenzar el análisis por sus

“mecanismos infinitesimales, que tienen su propia historia, su propio trayecto, su propia técnica y táctica, y ver después cómo esos mecanismos de poder, que tienen por lo tanto su solidez y, en cierto modo, su tecnología propia, fueron y son aún investidos, colonizados, utilizados, modificados, transformados, desplazados, extendidos, etcétera, por unos mecanismos cada vez más generales y unas formas de dominación global” (Foucault, 2001, p. 39).

Y es que la obra de Foucault anima a los profesionales del ámbito social “a que busquen los ricos datos de la práctica cotidiana para comprender cómo se mantienen y cómo pueden cuestionarse las prácticas sociales” (Healy, 2018, p. 64). Pero carece de concreción para poder aterrizar el análisis en las prácticas situadas. En este caso, los trabajos de análisis de la situación de Erving Goffman ofrecerán las herramientas apropiadas para esta tarea. A menudo se ha criticado su obra por no abordar las relaciones de poder existentes en la estructura social (A. Gouldner, 1971), No obstante, al leerla con detalle se observa como esta “offers many insights into what power is and how it actually works” (Jenkins, 2008, p.157). Maria José Funes (Funes, 2018) destaca las obras de *La demencia del lugar* (Goffman, 1979a) y *Strategic interaction* (Goffman, 1981) como escritos clave relativos a las relaciones de poder, a pesar de que trata el tema en el conjunto de su bibliografía.

Mary Rogers (1977, 1979) señala que Goffman trata las relaciones de poder desde lo micro, a través de la capacidad del individuo para influir en los demás mediante la gestión de las impresiones y la comunicación, por un lado, y la capacidad de aplicar sanciones y ejercer el control por el otro. De hecho, versa sobre la intencionalidad del individuo en su relación con el orden social. Según “*Goffman’s analysis of power, influence and control was integral to his examination of the extent to which actors were alienated or in solidarity with each other*” (Scheff, 2003, p. 8).

La obra de Erving Goffman es de difícil categorización, así pues, no se trata de interaccionismo simbólico (Urteaga, 2010), aunque autores como Caballero (1998) así lo consideren. Tampoco se trata de estructuralismo *per se*, pero sus actores “son soportes de las estructuras sociales existentes” (Urteaga, 2010, p. 157). Finalmente, también se pueden encontrar relaciones con la fenomenología en dos de sus dimensiones nucleares: “la centralidad de la subjetividad y la capacidad del sujeto para construir realidad” (Jenkins, 2008, p. 11).

Por otro lado, a pesar de que Goffman y Foucault produjeron uno al margen del otro, ambos comparten puntos en común respecto a la normalización del orden, la ubicuidad cotidiana del poder y su invisibilidad mundana (Burns, 1992). En ocasiones se ha acusado a Goffman

de no reconocer la cuestión estructural, hecho que no concuerda con la realidad pues, aunque se centre en la interacción y en todo aquello micro, la tiene presente como vemos en *La ritualización de la feminidad* (Goffman, 1991c) o en su mención a la distinción de clases en frases como “La actividad maníaca que he descrito se sitúa, evidentemente, en la vida de los privilegiados, de las clases altas y medias” (Goffman, 1979, p. 365). Por otro lado, Goffman considera que las personas actúan con el fin de mantener el orden social (Goffman, 1991b), dirigiendo sus actuaciones hacia el control de las impresiones y la corrección de las desviaciones. De hecho, habla de la subjetivación de Foucault, asegurando que “las actitudes aprobadas y su relación con la cara hacen que cada hombre sea su propio carcelero. Esta es una coerción social fundamental, aunque a cada hombre pueda gustarle su celda” (Goffman, 1970, p. 17).

Encontramos otros trabajos que exploran este encuentro entre los usos del poder y las estrategias de supervivencia en interacción. Carlos Andrés Duque (2010), Laura Huey y Eric Berndt (2008) demuestran con soltura el encuentro entre los trabajos de Judith Butler y Erving Goffman para demostrar como la performatividad de género se hace desde este intercambio personal en la vida cotidiana. Las mujeres en situación de sin hogar performan el género como estrategia de supervivencia en las calles. Aunque este caso ilustra como se puede construir el género, también da pistas para explorar en el análisis de este trabajo otras construcciones.

Esta observación microscópica es un medio privilegiado que no se opone a las miradas críticas tradicionales. Todo lo contrario, favorece un pensamiento crítico, reflexivo y consciente de sí mismo (Garneau, 2017).

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO IV. LA INTERACCIÓN SOCIAL

4.1. DE LA MICROSOCIOLOGÍA AL ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

La microsociología tiende a presentarse como contraparte a todo aquello macro (Wolf, 1982) o incluso a la sociología en general entendida como las corrientes imperantes durante la primera parte del siglo XX; las teorías de sistemas, las funcionalistas estructuralistas y las teorías marxistas. De esta manera se pone la atención en aquellos aspectos subjetivos de la convivencia humana en el ámbito cotidiano (Elias, 1998). Aparece la necesidad de darle importancia a todo aquello relacionado con la cotidianidad de la vida y los encuentros, convirtiéndolo así en un campo de estudio por sí mismo.

La etiqueta de microsociología sirve para agrupar las corrientes de enfoque micro en toda su amplitud; el interaccionismo simbólico (Blumer, 1982); la etnometodología (Coulon, 1988; Garfinkel, 2006) y el enfoque dramaturgico fundamentado en el orden de la interacción (Goffman, 2017). Tal como afirma Mauro Wolf, las etiquetas de *microsociología* o *sociología de la vida cotidiana* “son homogéneas entre sí en cuanto a la elección del objeto específico de análisis: el hacer social en la red de las relaciones de intersubjetividad” (Wolf, 1982, p. 13). Al consultar diferentes definiciones se puede entender la vida cotidiana como la realidad suprema (Berguer y Luckmann, 2003); como la objetivación de las relaciones de los actores sociales y su posterior comprensión (Schütz, 1993); como la vida del individuo como ser particular y específico (Heller, 1971); como el estudio de las relaciones sociales a través del lenguaje y las prácticas cotidianas (Wolf, 1982); o como la intersección entre una disciplina de las ciencias sociales y una dimensión de la realidad social (Achilli, 1987). Tal como se observa, el concepto se analiza desde diferentes corrientes y “brilla en múltiples colores, tiene variados significados que comprenden toda una gama de tonos de fondo, de tonos polémicos, ante todo. Pero incluso éstos casi nunca se hacen explícitos, no se los da a entender” (Elias, 1998, p. 334).

La Escuela de Chicago, que se centra en la investigación empírica y en el uso privilegiado de métodos de investigación cualitativos (Coulon, 1988), acoge algunos planteamientos de la obra de Simmel que posteriormente han sido rescatados por los estudios de la vida cotidiana tanto en Estados Unidos -John y Lyn H.Lofland (1973); Irwin (1977); Blumer (1982); Adler, Adler, y Fontana (1987) Goffman (Goffman, 2006, 2012b, 2012a, 2017), Como en Europa -Petonnet (1982); Elias (1998); Joseph (1999); Caballero (1998); Giddens (2003) o Bourdieu (2007).

George Herbert Mead (1863–1931), miembro y profesor de la Escuela de Chicago, defendía que

“todo lo social precede a la mente individual lógica y temporalmente. [...] el individuo consciente y pensante es lógicamente imposible sin el grupo social que le precede. El grupo social es anterior, y es él el que da lugar al desarrollo de estados mentales autoconscientes” (Ritzer, 1993, p. 220).

Es a través de esta evolución teórica que, desde las técnicas etnográficas, Mead inicia diálogos sobre la individualización y la construcción del *sí mismo*, del *self* (Mead, 1972).

Sus teorías orientaron a Herbert Blumer -uno de sus alumnos- a postular la teoría del interaccionismo simbólico, término acuñado en 1937. Por su lado, Mead dedicó esfuerzos a diferenciar esta corriente del conductismo. Por el otro, Blumer también quiso consolidarla frente a las teorías sociológicas a nivel macro, especialmente frente al funcionalismo estructural (Ritzer, 1993). Esta nueva manera de comprender la realidad incide en el sentido atribuido a las cosas durante el encuentro de las personas que actúan, modificándose éste continuamente. Para el interaccionismo simbólico “la interacción es el proceso en el que se desarrolla y [...] se expresa la capacidad de pensamiento” (Ritzer, 1993, p. 239).

Según Herbert Blumer, esta corriente “considera que el significado es un producto social, una creación que emana de y a través de las actividades definitorias de los individuos a medida que éstos interactúan” (Blumer, 1982, p. 4). El interés y la naturaleza de esta propuesta radican en el significado que las cosas encierran para el ser humano pues “constituye un elemento central en sí mismo” (Blumer, 1982, p. 3). En herencia a la línea de investigación de Mead, esta teoría distingue la interacción simbólica de la que no lo es; la conversación de gestos (Mead), dejando a esta última fuera de su interés científico.

Por otro lado, encontramos la obra de Erving Goffman, alumno de Blumer y teórico que se relacionó con el interaccionismo simbólico y con sus compañeros etólogos (Caballero, 1998) y etnometodólogos de Palo Alto (Rizo, 2011) para, finalmente, iniciar una propuesta propia.

La obra de Goffman se caracteriza por un pensamiento autónomo y un estilo particular “que no permite encuadrarla en escuela o etiqueta alguna” (Wolf, 1982, p. 9). Según Nitzet y Rigaux (2006), la genealogía de este autor se perfila a través de diferentes campos como la sociología de Simmel y Durkheim, la antropología social británica de autores como Radcliffe-Brown, la fenomenología de Husserl y Schutz y la psicología de Mead o Freud entre otros. El propio Goffman reconoce que no quiere ser reconocido bajo ninguna etiqueta

(Verhoeven, 1993). La clave para su posterior reflexión intelectual se cimenta en la comprensión de la situación como un orden social elemental.

Tanto la obra de Herbert Blumer como la de Erving Goffman tienen cierta tendencia a unificarse bajo la misma etiqueta, “varios comentaristas evocan esta filiación y subrayan especialmente sus lazos con los trabajos de Mead (Williams, 1987/2000:213)” (Nizet y Rigaux, 2006, p. 86). Es cierto que sus trayectorias parten de un mismo punto. Coinciden en que la realidad es una construcción social. Sin embargo, tanto el interaccionismo como la etnometodología parten de que las personas que conforman las unidades sociales perciben e interpretan la realidad desde su propia iniciativa, creatividad y reflexividad.

Por su parte, Goffman, utiliza la teatralidad (Goffman, 2017) o el ritual (Goffman, 1970, 1979b) como metáforas para explicar la interacción. Para él no se trata de comprender la concepción e interpretación de situaciones aparentemente azarosas, sino de convertir la situación en una entidad positiva por sí misma, susceptible de análisis científico. Éste cuestiona la supuesta autonomía de los hechos durante la interacción pues identifica que éstos siguen el orden social del contexto en el que se desarrollan, están sujetos al mismo, al *frame* (Goffman, 2006). La preservación de este orden social será el que marcará el devenir de la interacción (Goffman, 1979b). Este apunte no quita capacidad de agencia a los actores pues deciden como actuar, pero al tomar la decisión lo harán en base a la preservación del orden y a la sacralización del “sí mismo” y no en base a un proceso reflexivo.

El análisis de la práctica profesional que toma la perspectiva sociológica para encontrar referentes teóricos de análisis desde este enfoque micro, tiende a inclinarse hacia los trabajos de Blumer (1982) y/o Giddens (2003). Esto se debe, tal como se ha descrito, a la capacidad reflexiva que le otorgan al actor en el mismo momento de accionar. Elemento que conduce directamente a las teorías del profesional reflexivo (Schön, 1998; Schön y Argyris, 1995) desarrolladas anteriormente. Algunos ejemplos de este enfoque los podemos encontrar en Canadá (Audet, 2006; Desgagné, 2005; Guignon y Morrissette, 2006). También en Estados Unidos (Barrenger et al., 2015; Stanhope, 2012) y en Francia (Filteau et al., 2001; Leplay, 2006).

El modelo analítico que parte de la reflexividad otorga a los individuos la capacidad de pactar su realidad más allá de los marcos de referencia y por lo tanto facilita distinguir entre el contexto estructural y el reflexivo de negociación. En Goffman, esta distinción impide estructurar el objeto de estudio, rechaza que las personas tengan la capacidad para vencer los marcos sociales que le preceden, para modificarlos o abandonarlos. Por lo tanto, se trata de

una quimera; “la tesis (del interaccionismo simbólico) consiste probablemente en que no hay un modelo o, más bien, que los modelos emergen por el hecho de que las personas se consideran mutuamente, se sitúan unas en relación con las otras. Pero no hay estructura en la manera en que supone que interfieren en la conducta de los otros²¹” (Verhoeven, 1993, p. 17). Ahora bien, que la reflexividad de los actores interactuantes en la teoría goffmaniana sea limitada con relación a otras teorías, no quiere decir que utilizar el método analítico la desactive. De hecho, y es de vital importancia hacer este apunte, que los profesionales agudicen su mirada micro en la interacción cotidiana con las personas a las que atienden o acompañan favorece “*un pensé critique réflexive et consciente d’elle -memê*” (Garneau, 2017, p. 57). Además, cuestiona la aplicación rígida de prácticas prescriptivas (Goffman, 2006).

A través de este diálogo se observa como la propuesta de Blumer va perdiendo interés respecto a la presente investigación. Invita al diálogo y debate sobre la práctica profesional pero no aporta un esquema analítico aplicable a posteriori, un guion o ritual a través del cual estructurarla. Tal como dice Goffman “*So Blumer’s fine in providing a very broad and general perspective to social action. But not to anything in the next stage down of an organizational character. So it seems to me meaningless at that level*” (Verhoeven, 1993, p. 17). Cabe destacar que este hecho no presume el uso de esta estructura en otras culturas o países. Tal como afirma Goffman “*no one really knows the boundaries of these things. That’s one of the problems of dealing with this kind of work*” (Verhoeven, 1993, p. 9).

Stéphanie Garneau y Dahlia Namian (2017) defienden la pertinencia epistemológica, teórica y metodológica de la obra de Erving Goffman para estudiar tanto la disciplina como la práctica del trabajo social. Según ellas, la institucionalización confrontada entre el trabajo social y la sociología es todavía palpable en relación con sus estatus disciplinarios, a las prácticas que concretan el campo profesional y a las finalidades según persigan la transformación o la adaptación. Siguiendo a las autoras, sobresalen, al menos, tres retos para el trabajo social contemporáneo que pueden ser superados aplicando la obra de Goffman al análisis de la práctica (Garneau y Namian, 2017, pp. 6–8):

6. La psicologización de los enfoques y las prácticas de intervención.
7. La individualización sin precedentes que provoca más desigualdades.
8. La nueva gestión pública enfocada en sistemas de gobernanza que priorizan la eficacia y la eficiencia.

²¹ Blumer es útil para brindar una perspectiva muy amplia y general sobre la acción social. Pero no ofrece nada para la etapa siguiente, cuando se trata de organizar las cosas

Goffman se interesa por los intercambios cara a cara, o según sus palabras por el orden de la interacción. Para él “es un campo de análisis ‘autónomo de pleno derecho’, pero que no prejuzga otros órdenes económicos y sociales” (Winkin, 1991, pp. 169–170).

¿Implican estos intercambios una relación entre ambas partes? Si entendemos la práctica profesional desde esta perspectiva podemos empezar a colocar la relación profesional (relación de ayuda, relación educativa, vínculo...) en ese encuentro en el que se produce un reconocimiento del otro. Este momento es clave pues la persona debe impresionar y ser impresionada por el otro. La expresividad del individuo implica dos actividades significantes: la que da y la que recibe (Goffman, 2017). A partir de aquí, la persona debe controlar la conducta de los otros, “en especial el trato con el que le corresponden” (Goffman, 2017, p. 18). Esto se logra a partir de la definición conjunta de la situación.

4.1.1. LA INTERACCIÓN EN LA VIDA COTIDIANA DE LOS EQUIPOS DE ATENCIÓN

Al hablar de interacción, Goffman (2017) se refiere a las relaciones reguladas por unas rutinas o prácticas que se adaptan a normas sociales. Dice:

“Doy por supuesto que el estudio correcto de la interacción no se relaciona con el individuo y su psicología, sino más bien con las relaciones sintácticas entre los actos de distintas personas mutuamente presentes las unas ante las otras” (Goffman, 1970, p.12).

El objetivo final de los individuos es mantener el orden social ¿cómo? A través de la definición conjunta de la situación. Definirla es un proceso complejo de regulación, rituales, manejo de tensiones y adaptaciones entre los interactuantes que buscan mantener cierta estabilidad, evitando rupturas en el fluir de la interacción. Para ello, los actores implicados buscarán una sola definición. Esto no se debe tanto a un consenso real respecto a lo que existe sino a un conjunto de demandas temporalmente aceptadas por las partes y que durarán hasta que se imponga una nueva definición, tanto por consecución natural de actuaciones como por rupturas violentas. Es decir, si dos personas están haciendo una entrevista para valorar si se le puede dar una ayuda y en un momento dado entra una tercera en el despacho y grita: “¡Fuego!”. La definición de la situación cambia. Cabe destacar que existe un acuerdo referente a evitar el conflicto manifiesto de las definiciones de la situación. Como se ha mencionado anteriormente, quien imponga su definición de la situación o quien tenga más legitimidad para hacerlo sería quien ocupase mayores cuotas de poder. En el

acompañamiento de los equipos de atención a los participantes será necesario ver que definición del marco se da en cada caso y como se desarrolla la interpretación en él.

Erving Goffman (2017) utiliza la metáfora teatral para explicar parte de su teoría. En ella, la vida social se analiza como si sucediera encima de un escenario. Los individuos son actores capaces de desempeñar innumerables roles o papeles sociales. En esta metáfora el autor distingue el escenario o *frontstage* y la región posterior o *backstage*. La primera representa el lugar en el cual se lleva a cabo la realización dramática, se escenifican actuaciones definidas ante un público, los actores buscan generar una buena impresión constantemente, con el autocontrol de las emociones que esto comporta. La parte posterior o bambalinas es el lugar dónde los actores se pueden relajar y expresarse informalmente, pueden dejar de lado de forma temporal el personaje al que representa. Un buen ejemplo de esto sería un profesional velando por el buen funcionamiento del comedor de un albergue. Al entrar a la cocina a por más comida para reponer y encontrarse con el resto de los trabajadores entraría al *backstage*, lugar en el que podría criticar a los usuarios del centro sin romper el orden social establecido.

La actuación es “la actividad de un individuo que tiene lugar durante un período señalado por su presencia ante un conjunto particular de observadores y posee cierta influencia sobre ellos” (Goffman, 2017, p. 36). En ella Goffman (2017) distingue a uno o varios actores y a un público, a pesar de que cada una de estas partes se va intercambiando durante la actuación. Es decir, ambas son actor y público comunicándose y adoptando expresiones con el fin de controlar las impresiones que causan en el otro (Goffman, 2017). Cada actor tiene una fachada o rol, es decir, una dotación expresiva empleada intencional o inconscientemente por el individuo durante su actuación. Ésta se compone por las apariencias -información sobre el estatus social- y los modales -aquello que advertimos sobre el rol del individuo-. Al hablar de fachada personal el autor se refiere a aquellos atributos inherentes a la persona como elementos raciales, sexo, edad, gestos faciales... “es una representación colectiva y una realidad empírica por derecho propio” (Goffman, 2017, p. 41) y a otros atributos adquiridos. La fachada está compuesta por:

- El medio: trasfondo escénico en el que se desarrolla la actuación, el decorado.
- Fachada personal: dotación íntimamente ligada con el actuante.
- Apariencia: estímulos que dan información sobre el estatus social del actuante.
- Modales: estímulos que dan información sobre el rol que parece desempeñará la persona ante la situación que va a darse.

Los individuos tienen la capacidad de producir impresiones en el otro. Cuando se produce un encuentro cada uno intenta adivinar, a través de estas impresiones, de las experiencias previas sobre individuos similares o de estereotipos, en qué lugar colocar a esa persona. Esa colocación es la que proporcionará el resto de información necesaria para que la persona actúe desde un rol u otro. En palabras de Baczkowska “*le rôle d’usager réclame une présentation des circonstances d’une manière qui justifie la demande de service*” (2017, p. 286). Por ejemplo, cuando un profesional va a entrevistarse con una persona en situación de sin hogar y ésta llega en coche y con una sonrisa, no será lo mismo a que cumpla con el estereotipo y llegue caminando y entristecido. La impresión que esta persona cause en el profesional servirá para que éste actúe de una manera u otra, desde un rol u otro. De hecho, el profesional debe adherir su representación a un código deontológico y demostrar cualidades como “*la honnêteté, la fiabilité, l’impartialité et la diligence*” (Baczkowska, 2017, p. 287). Un sobreesfuerzo en la expresión puede dificultar la acción. Alguien que quiere causar muy buena impresión en el trabajador social, sonríe, pregunta, asiente... pero a medida que pasa el tiempo se va cansando y se recuesta en la silla, bosteza... el actor debe esforzarse por demostrar, pero sobre todo por mantener la impresión idealizada que quiere causarle al otro. Esta idealización se funda en los valores acreditados por la sociedad, aquello que diríamos *lo que debe ser, lo que toca*.

En el manejo de las impresiones, las reuniones de equipo tienen un papel de vital importancia para el análisis de la práctica. Se trata del lugar en el que se debate y acuerda la imagen y la actitud que tomarán los miembros del equipo ante los participantes. Si entendemos la interacción profesional-participante como la actuación que se desarrolla en el escenario, las reuniones de equipo representan todo aquello que sucede en el trasfondo escénico. Cuando se produce un desacuerdo en el escenario y con el fin de proteger su yo profesional, los miembros del equipo pueden posponer la adopción de actitudes públicas hasta que hayan decidido la línea que seguirán. Una vez se haya decidido los miembros acatarán esta decisión (Goffman, 2017).

4.1.2. LOS MARCOS DE LA EXPERIENCIA

El marco de referencia o *frame* es el esquema interpretativo de la situación (Goffman, 2006), el escenario en el que el individuo actúa (Goffman, 2017). Un sistema convencional de creencias o cosmología tanto de un grupo como de una persona. Sirve para organizar la experiencia (Nizet y Rigaux, 2006). Para darle sentido a un encuentro, aunque no hay que olvidar que la persona puede errar en la interpretación de un marco, lo que tendrá sus

consecuencias. Dentro de los marcos primarios, los naturales son aquellos que no dependen de la agencia de un individuo, sino que vienen dados por la naturaleza, por ejemplo, la lluvia o un terremoto. Los marcos sociales son aquellos en cuyo discurrir interviene una agencia viva, siendo el ser humano la más importante. En los marcos sociales, los individuos son “agencias autodeterminadas, legalmente competentes para actuar y socialmente responsables de hacerlo debidamente” (Goffman, 2006, p. 195). La vida cotidiana es comprensible en base a estos marcos o *frames* (Goffman, 2006). De hecho, definir la situación es definir el marco de referencia en el que se encuentran los actores.

Tabla 8. Tipos de marcos de referencia

Marcos o <i>frames</i>	
Primarios	Marcos naturales
	Marcos sociales
Secundarios	Transformados
	Fabricados

Fuente: Elaboración propia a partir de (Goffman, 2006).

Contemplemos el caso de una interpretación errónea del *frame* o error de encuadre. Que un individuo perciba la situación de forma errónea le lleva a actuar y a comprometerse en ella de forma inadecuada. Esto puede darse de forma intencionada por otros actores o inintencionadamente. Privar de información “a un miembro del equipo acerca de la posición de este equivale [...] a impedirle que represente su personaje, porque si no sabe qué papel ha de asumir no será capaz de presentar un *sí mismo* ante el auditorio” (Goffman, 2017, p. 105). En cualquier caso, provoca cambios en la participación de los individuos, dando lugar a una ruptura de marco. Cuando pasa esto, la persona queda desprovista de asideros a los que acogerse para interpretar y comportarse en tales circunstancias. Según Goffman (2006), lo que súbitamente se ve conmocionado es la naturaleza misma de nuestras creencias y de nuestros compromisos. Se produce una ruptura de marco, situación desconcertante que puede provocar reacciones como la cólera o el pánico. A fin de protegerse, la unidad de individuos entremezclados en esta situación debe posponer sus actitudes públicas hasta que

se haya adoptado una nueva línea de conducta, hasta que se haya contestado a la pregunta ¿qué está pasando aquí? y se haya redefinido la situación.

En palabras de Chihu Amparán (2018) “se produce el encuentro entre las microestructuras de significado que componen la expresión del *self* y las macroestructuras de significado que conforman la cultura” (p. 104). Todo marco tiene un límite o borde, entendido como todo aquello que puede ser permisible en el guion de los acontecimientos reales.

Erving Goffman (2017) “considera que el sí mismo (*self*) de los individuos cuando se presentan en público es el resultado de un proceso denominado manejo de impresiones” (Chihu Amparán, 2018, p. 98). El actor trata de controlar la impresión que causa en el otro para que éste se forme una imagen del sí mismo, de su *self*, conforme a sus deseos. De esta manera podemos afirmar que un individuo tiene muchos roles, o muchas máscaras y que las actuará dependiendo de la situación. Un individuo puede ser trabajador, padre, amigo, suegro... en cada uno de estos roles actuará en consecuencia. En el proceso de construcción del yo, la impresión más efectiva es la naturalidad. Es decir, que así como me manejo en público es como soy en realidad. Esta naturalidad se expresa a través de las palabras, la manera de hablar, los gestos, las posturas... no son cuestiones físicas sino signos “que emiten significados a quienes los observan” (Chihu Amparán, 2018, p. 99). Estos códigos son objetos culturales y su existencia no depende ni de la conciencia ni del pensamiento individual del actor. No hay que olvidar que el *self* se construye porque se ubica en un *frame* y como resultado del manejo adecuado de la impresión y la interpretación. Se trata de “un efecto dramático que surge difusamente en la escena representada, y el problema característico, la preocupación decisiva, es saber si le dará crédito o no” (Goffman, 2017, p. 283).

Siguiendo el hilo de los *frames*, las claves o *keys* son los elementos que dan información sobre esos límites; cuáles son, si hay que restablecerlos etc. Estas también dan información sobre si el individuo se encuentra en un marco real o transformado. Los marcos transformados son aquellos que, a pesar de encontrar semejanzas con un marco real, adquieren un significado distinto. Al ser conscientes de las claves todos los individuos son conscientes de que se encuentran ante un marco transformado, ante la copia y no el original. Por ejemplo, cuando dos personas se están pegando, pero ambas saben que se trata de un juego. La comunicación para esta comprensión se realiza a través de códigos o claves. Se trata de “convenciones mediante las cuales una determinada actividad, una vez interpretada a la luz de un marco primario, es transformada en un modelo de esta actividad, pero visto por los participantes como algo distinto” (Chihu Amparán, 2018, p. 106). Siguiendo con el ejemplo, una clave puede ser que los actores que se pegan también sonrían. Las claves son interesantes porque

se presentan como la búsqueda del límite del marco. En el caso que nos ocupa se puede constatar como la calidad de proyecto piloto del programa PLL es un marco transformado en el que se realiza un ensayo técnico. Es decir, se ponen en práctica franjas de actividad corriente con fines utilitarios. Concretamente se trata de un experimento (Goffman, 2006) pues la actividad se realiza en circunstancias en las que puede ponerse a prueba una hipótesis ¿funcionará este programa en el contexto catalán? Además, todos los individuos conocen esta transformación y son conscientes de estar en una prueba piloto.

Las fabricaciones son marcos transformados pero que se ocultan a algunos actores. Son el resultado de “los esfuerzos deliberados, individuales o colectivos, destinados a manipular la actividad de modo que otro/s individuos sean impelidos a tener un conocimiento falso del curso de los acontecimientos” (Goffman, 2006). Las fabricaciones benévolas son aquellas que no manchan la moral del que las realiza pues están ideadas en interés o beneficio de la persona enredada. En cambio, en las de tipo explotador una parte conduce a los otros a una construcción claramente contraria a sus intereses privados. Pueden provocar una acción legal represiva, criminal o civil por ser timos, falsos anuncios, trampas, etc.

4.1.2.1. La identidad de los actores

Erving Goffman dice que “la sociedad establece los medios para categorizar a las personas y el complemento de atributos que se perciben como corrientes y naturales en los miembros de cada una de esas categorías” (2012a, p. 13-14). Los profesionales de los equipos de atención del programa PLL interactúan con personas en situación de sin hogar, personas con conductas adictivas, personas con problemas de salud mental o malestares mentales, víctimas de violencia de género y también con conductas agresivas, etc. En definitiva, con excluidos sociales (García Molina et al., 2013) que vienen a representar la otredad, todo aquello que nosotros no somos. Son aquellos a quienes se les ha colocado con éxito una etiqueta (Becker, 2014) pasando a ser *outsiders* respecto a su desafiliación social. Son personas desacreditadas respecto a un grueso de individuos afiliados o todavía catalogadas como desacreditables.

Desde la teoría del análisis de la situación podemos ubicar la diferencia entre unos y otros en el dominio de la presentación de sí mismo (Goffman, 2017). Mientras los profesionales gestionan positivamente la presentación de sí mismos al conseguir una buena imagen externa, los participantes andan un poco más perdidos en esta tarea. El estigma les ha pasado factura en la habilidad -individual o grupal- para causar buena impresión en el otro. Erving Goffman apunta que la identidad social real de un individuo – es decir, la etiqueta desde la que se le reconocerá; médico, cura, excluido, rico...- está compuesta por la información que recibe el

interlocutor y las expectativas, categorías y atributos que se generan de la situación concreta del encuentro.

Ilustración 7. Composición de la identidad social real



Elaboración propia a partir de (Goffman, 2012a)

Sea cual sea la estrategia que tome la persona al presentarse ante el otro, Kirouac, Namian, y Dorvil (2017) recalcan la importancia, sobre todo en las sociedades democráticas, de mantener el orden de interacción. Aquí aparece la vergüenza que junto con el orgullo funcionarán como mecanismos “reproductores del orden, de los límites, los márgenes y, por ende, de los vínculos y la vida social” (Funes, 2018, p. 15).

En este programa ya ni siquiera se habla de usuarios, ni siquiera se deposita en ellos las mismas expectativas. Por el contrario, existen muchas expectativas puestas sobre los profesionales. Deben alejarse de lo que han representado hasta ahora como profesionales de la atención en un servicio de personas en situación de sin hogar ¿cómo hacerlo? Esto ya no es tan fácil. Ambas partes deberán jugar estratégicamente en interacción para cumplir con las expectativas de aquello que se espera de ellos y mantener el orden.

Esta investigación se interesa por los contactos mixtos entre estigmatizados o participantes e individuos a priori considerados normales -o desacreditables-, como son los profesionales de atención. Al hablar de contacto mixto nos referimos al encuentro en una misma situación con presencia física inmediata. En este caso, el acompañamiento. En estas interacciones hay un alto nivel de autoconciencia y de control de las impresiones.

Sin embargo, es necesario explorar qué es lo que sucede cuando la expectativa era encontrar a una persona estigmatizada y, por el contrario, aparece una persona que encaja con los parámetros de normalidad ¿Qué mecanismos de reacción pone en juego el profesional para no quedar desacreditado? Esta incongruencia también es posible y nos recuerda la capacidad de acción de los individuos -tanto profesionales como usuarios- para definirse en el curso de acción de la intervención social (Dumais y Paumier, 2017).

En palabras de Venceslao (2013) “el sujeto etiquetado como anormal experimenta una *identidad deteriorada*, que lo impele a considerarse indigno, inferior, abyecto” (p. 24). A partir de aquí podemos deducir que las personas en situación de sin hogar que acceden al programa acarrear su propia carrera moral²² (Goffman, 2012b). Si el programa PLL, siguiendo la filosofía HF, busca romper esta carrera podemos considerar que los equipos acompañan a los participantes durante su última etapa como pacientes de una institución total; etapa de expaciente. Esto se ratifica en el hecho de que los profesionales acompañan a personas que disfrutan del derecho a la vivienda. Según la guía europea (Pleace, 2016b), “un servicio HF es capaz de focalizarse de manera inmediata en que una persona se mantenga alojada satisfactoriamente en su propio hogar” (p.12). El hecho de que el programa PLL se desarrolle en viviendas del mercado ordinario y desaparezcan muchas de las premisas que hacían de los albergues de atención instituciones totales. Por lo tanto, hay que explorar si los profesionales están acompañando a personas en su etapa de expacientes, si es así ¿Qué acciones materializan la transformación de la práctica profesional hacia la reversión de la carrera moral?

4.1.3. EL RITUAL DE SALVAR LA CARA Y LAS EMOCIONES IMPLICADAS

A parte de la metáfora teatral, Goffman también exploró la del ritual (R. Collins, 2009; Garneau y Namian, 2017; Goffman, 1970; Joseph, 1999; Nizet y Rigaux, 2006). Si la interacción es un orden social compuesto por reglas y ritos ¿qué pasa cuando son profanados? Las partes son vulnerables a las palabras de los otros pues afectan (Goffman, 1979b), “la co-presencia corporal lleva implícitos riesgos y posibilidades” (Goffman, 1991a, p. 177) y acaba en técnicas de control social. En palabras de Joseph (1999) “las sociedades contemporáneas hacen circular los valores como su moneda de cambio y acentúan, con la movilidad de las personas, la de los rituales y de las creencias que las sustentan” (p. 36).

La regla fundamental del orden social es el *mantenimiento de la cara*²³, la propia y la del otro. Ante este encargo, las reglas ceremoniales son las que permiten expresar el valor que un

²² Carrera hace referencia a la consecución de diferentes etapas durante una trayectoria laboral, moral etc. Implica que se adopta el primer concepto, pero en relación con los cambios que se producen en el *self* y en su sentimiento de identidad. Los individuos aprenden a interaccionar según los rasgos atribuidos a ese yo deteriorado. El individuo institucionalizado es identificado por la sociedad como carente de un yo viable, productivo (Goffman, 2012b)

²³ *Cara* se entiende como el “valor social positivo que una persona reclama para sí mismo por medio de la línea que los otros suponen que ha seguido durante determinado contacto. Es la imagen de la persona delineada en términos de atributos sociales aprobados” (Goffman, 1970, p.13)

individuo concede a otro y también a sí mismo (Goffman, 1970). Es como “una regla doble” (Nizet y Rigaux, 2006, p. 43). Cumplir estas reglas es un rito, es “un acto formal, convencionalizado, mediante el cual un individuo refleja su respeto y su consideración por algún objeto de valor último a ese objeto de valor último o a su representante” (Goffman, 1979b, p. 78).

En este ritual hay un compromiso, es decir, “la intención de mantener cierta atención intelectual y afectiva, cierta movilización de los recursos psicológicos” (Nizet y Rigaux, 2006, p. 47), así como una consideración. De este modo, la regla de la *cara* “es la que posibilita la creación y el mantenimiento del vínculo con el otro” (Nizet y Rigaux, 2006, p. 43). En cada interacción se sigue una línea, “esquema de actos verbales y no verbales por medio de los cuales expresa su visión de la situación y por medio de ella su evaluación de los participantes, en especial de sí mismo” (Goffman, 1970, p. 13). Se dice que una persona *tiene la cara, mantiene la cara o está en cara* cuando la línea que sigue es coherente con su sí mismo; respaldada por los otros y confirmada por las evidencias expresadas. La persona en *cara* se muestra confiada y segura al manejar bien las impresiones. Aunque también puede estar en una *cara* equivocada -la información que se maneja no se puede integrar en la situación- o lo que es peor, haberla perdido -cuando interactúa sin tener clara la línea que se espera que él siga-. En ambas situaciones la persona se sentirá avergonzada, inferior o culpable por las consecuencias que semejante error puedan causar en su reputación. Se buscará el equilibrio y se redefinirá la situación con el fin de preservar el orden expresivo (como se ha apuntado, las reuniones de equipo pueden ser un lugar de redefinición). Cuando la persona tiene remordimientos por este hecho, es común oír hablar de orgullo, honor o dignidad. La *cara* es un préstamo social, si no la mantiene de forma digna, le es retirada. Ahora bien, no se trata de ser justicieros pues existen formas como la consideración que llevan a los involucrados a salvar la *cara* del individuo en aprietos, de forma voluntaria y espontánea por pura identificación con ellos y por salvar la propia. En el ámbito social, se puede llegar a salvar la *cara* como deferencia a una persona que se entiende como vulnerable o inferior, a través del paternalismo (Hennigan, 2017) o valores moralistas (Garneau y Namian, 2017), por egoísmo, supervivencia social o mantenimiento de estatus.

Es necesario remarcar que el mantenimiento de la *cara* es una condición de la interacción, no su finalidad. Por lo tanto, en la presente investigación, analizar el hecho de salvar la *cara* es estudiar las reglas de tránsito de la interacción social entre los equipos de atención, los participantes y el entorno comunitario con el que se relacionan.

Lo que se llama *trabajo de la cara* es el conjunto de acciones y el esfuerzo para que estas sean coherentes con el sí mismo que se quiere mostrar. También denominado tacto, *savoir-faire*, diplomacia o habilidad social. Estas acciones son recíprocas, también las hacen el resto de los individuos implicados. Así se facilita el trabajo de la *cara* en ambas direcciones. La ejecución “del trabajo de la cara por una persona, ampliada por su acuerdo tácito de ayudar a los otros a realizar el de ellos, representa su disposición a cumplir con las reglas fundamentales de la interacción social” (Goffman, 1970, p. 34-35).

Las interacciones se basan en reglas de conducta, que son guías para la acción en relación con ser justas o adecuadas. Estas afectan al individuo de forma directa, como obligaciones, o de forma indirecta, como expectativas.

Las obligaciones implican una coerción a actuar de una forma determinada, suelen ejecutarse sin pensar demasiado, sin motivos, por inercia o simplemente por ganas. Las expectativas -tanto deseadas como indeseadas- establecen como los otros están moralmente obligados a actuar respecto a uno. Ahora bien, “lo que se presenta como una obligación para uno, suele ser una expectativa para el otro” (Goffman, 1970, p. 50). En este caso, los principios que guían la filosofía HF (Pleace, 2016b) podrían funcionar como obligaciones para los profesionales y como expectativas que los participantes colocan en ellos.

Cuando un individuo se compromete a mantener una regla lo hace también con una imagen de sí mismo, por lo tanto, tiene que asegurarse la posibilidad de poder actuar y ser ese tipo de persona. Al violar una regla, ambos *yo*es corren peligro. Estas reglas de conducta pueden ser simétricas -cortesías comunes- o asimétricas- tratar y ser tratado de forma diferente a la que se trata y se es tratado-. Además, también pueden ser sustantivas -defender el derecho a no robar- o ceremoniales -quitarse el sombrero al entrar a un lugar cerrado-. Goffman (1970) destaca dos componentes simbólicos de la acción ritual

Tabla 9. Componentes de la actividad ceremonial

DEFERENCIA	Como se actúa respecto al otro con la intención de demostrar quién se es. Cada uno es responsable de la imagen de deferencia de los otros.	Ritual de evitación
		Ritual de presentación
PROCEDER	Interpretaciones que el otro hace de la forma en que el individuo se desenvuelve durante las relaciones sociales. Cada uno es responsable de la imagen de sí mismo.	Buen proceder
		Mal proceder

Fuente: elaboración propia a partir de (Goffman, 1970)

La deferencia tiende a apuntar al exterior, a lugares que el individuo ha conquistado en la jerarquía social. Por otro lado, las imágenes de proceder son las formas en que el individuo maneja su posición de rango o lugar en relación con los ocupados por otros.

4.1.3.1. La deferencia

Es el componente simbólico de la actividad humana cuya función es expresar a alguien, según las reglas, las apreciaciones que se tienen sobre él. Se caracteriza porque cada individuo debe obtenerlas de los demás pues no tiene derecho a manifestárselas a su sí mismo. Es una manera de confirmar la relación entre las partes, una actividad ceremonial que se materializa en saludos, cumplidos, disculpas. La deferencia tiene un “tono honorífico y cortés” (Goffman, 1970, p. 59) que suele ser más lisonjera de lo que realmente siente el actor. Además del respeto, estos actos entrañan el compromiso de tratar al destinatario con cariño, responsabilizándose a mantener el yo que el otro ha construido para la ocasión. La deferencia se presenta a través de rituales de evitación y rituales de presentación.

Al aterrizar este concepto en el ámbito social destaca el trabajo realizado por Baptiste Brossard (2017) quien lo utiliza para analizar la noción de humanización. En Francia conocida como *bienveillance* o *milieu de vie* en Canadá. Contextualizándolo en el apartado teórico expuesto anteriormente, hace referencia a las prácticas de proximidad que reducen la distancia social generada en el ámbito social. El utilizar el concepto de deferencia para estudiar esta proximidad permite romper con el maniqueísmo entre los valores que fundamentan la práctica. Aunque la primera cuestión que se nos plantea es: ¿a qué nos referimos cuándo hablamos de humanizar las prácticas y a los usuarios de los servicios?, ¿no son ya humanos en interacción? Según Brossard (2017), nos referimos a los derechos a ciertos comportamientos (ser saludados por los profesionales) y a cuestiones materiales (tener un lugar dónde dormir). Por lo tanto, la cuestión no es ser o no ser humano sino detentar un estatus social que justifique la provisión de ciertos bienes materiales y gestos comportamentales por parte de los trabajadores sociales.

Haciendo una comparativa con el trabajo de Norbert Elias (2003, 2008) vemos como esta metodología trata de crear comportamientos y marcos de referencia que permitan reconocer su estatus social. En relación con los equipos de atención, la deferencia es una actuación continua frente a un público dirigida a mostrar simpatía o bondad hacia ellos a través de las palabras, las entonaciones, los gestos, el uso del cuerpo o las expresiones faciales. También la disposición a transformar la mera presencia física en conversaciones, contactos físicos o intercambios visuales. De hecho, la deferencia se piensa en términos principalmente morales

(Brossard, 2017), lo que se explica por el *ethos* profesional, por la percepción de vulnerabilidad que tienen de las personas a las que atienden, que se merecen cierto respeto. Este autor presenta la hipótesis de que esto se debe a la externalización del control de la deferencia. Es decir, las subcontratas, la gran rotación profesional, la ramificación en proyectos de entidades sociales hace que haya muchos agentes negociando las reglas de deferencia; el registro moral que, de cara a los otros, responde a los imperativos que justifican la intervención (Brossard, 2017).

Ahora bien, la teoría goffmaniana no terminó de desarrollar este punto pues flaquea en ciertas cuestiones relativas a su comportamiento en el *backstage*, a la moralidad, sus límites simbólicos y su aplicabilidad como habilidad profesional (Brossard, 2017). Según el estudio realizado por este mismo autor, los profesionales y residentes entrevistados identifican la humanización con una habilidad natural pero también como un imperativo profesional esencial. Esta incoherencia parece indicar que *“pour être valide dans ce monde social, un signe de déférence doit passer pour spontané”* (Brossard, 2017, p. 154), por natural. Desde esta aseveración, los trabajadores que desarrollan una práctica más mecánica no deberían estar tan bien valorados. La guía europea del HF (Pleace, 2016b) como manual de referencia, no especifica que actitudes o emociones sostener. Sin embargo, tal como subraya Steven Lopez (2006) en su estudio sobre residencias para personas mayores, sí que podría crear las condiciones para que estas emociones aparezcan en las relaciones a través de gestos, cumplidos, muletillas, chistes, atenciones...

Por otro lado, Goffman (1970) presenta la deferencia desde un único nivel analítico de interacción, lo que dificulta aplicar el concepto a la práctica en contextos de atención social o sanitaria. Brossard (2017) propone tres niveles de interacción para facilitar su uso. El primero sería el más básico que incluye aquello desarrollado por Goffman en el encuentro entre dos o más personas; las interacciones de segundo nivel se producen para orientar al primero en relación con la preparación de esa interacción. Si el primer nivel es un encuentro entre un profesional y un usuario en el comedor de un albergue, el segundo nivel implica los encuentros del profesional con sus superiores dónde le expondrían la manera en la que se espera que desarrolle su trabajo; como servir las comidas, qué cantidades, en qué orden... así como también las reprimendas o felicitaciones. En este nivel emergen dos tipos de aprendizajes respecto a la deferencia; uno referente a lo aprendido en la formación académica y el otro referente a lo aprendido a través de las experiencias vividas. Finalmente, **el tercer nivel** hace referencia a las reuniones de la directiva para establecer o revisar normativas y la planificación de políticas institucionales para establecer los marcos de referencia de la

práctica. Incluye también la interpretación de las políticas públicas nacionales e internacionales que afectan directamente a la práctica de los equipos de intervención. Así pues, *“la présent conceptualisation rappelle [...] que les manques perçus de déférence à l’égard des résidents ne concernent pas seulement les professionnels de première ligne, qui en sont responsables, mais tout un dispositif institutionnel établi en vue de les régenter”* (Brossard, 2017, p. 151).

4.1.3.2. Proceder

Se trata del elemento de la acción ritual que sirve para expresar al auditorio que se poseen ciertos atributos -tanto deseables como indeseables-. Éstos se vehiculizan por medio de expresiones corporales como el porte o la vestimenta.

Cuando un individuo muestra un buen proceder exhibe discreción y sinceridad, modestia en sus afirmaciones respecto a su yo, espíritu deportivo, dominio del lenguaje y de sus movimientos físicos, dominio de sus emociones, apetitos y deseos además de aplomo bajo presiones. En definitiva, evita que los otros se sientan en peligro al interactuar con él, busca una relación de confianza. Si, por el contrario, la persona muestra un mal proceder le costará una buena dosis de dignidad y deferencia. Incluso es posible que los otros le hagan pagar por ello. Que un individuo no proceda no exime al otro de deferencia, ni viceversa.

4.1.3.3. Profanaciones ceremoniales

Hay ocasiones en que se ofrece una deferencia que no concuerda con el yo, se da un error de identificación al ubicar a la persona en una posición superior o inferior. Es un desajuste común en encuentros dónde hay diversas culturas, sociedades etc. en los que hay variaciones de deferencia y proceder en detalles como el aplomo o la intimidad. Siempre que hay un ritual existe la posibilidad de su profanación. Algunas de las más comunes son

- La profanación en broma dirigida al destinatario a través de burlas que pone a prueba los límites rituales con relación a él. El humor está casi siempre presente como demuestran diversos estudios para bajar la tensión con diferentes intenciones (Bachiller, 2008; Barrenger, Stanhope, y Atterbury, 2015; Borg y Kristiansen, 2004; Desgagné, 2005; Nicolas, 2009; Ravenhill, 2008; Soubhi et al., 2009). De hecho, estudios centrados en programas HF destacan el sentido del humor como característica necesaria en los profesionales (Homeless Link, 2018; Hurtubise y Rose, 2013; Kidd et al., 2018; Rose, 2014).
- La profanación de deshonar al destinatario.

- La profanación a uno mismo o mortificación ceremonial destinada a destruir la imagen de sí mismo que los otros tienen de él como persona digna de deferencia. Realizar esfuerzos para actuar contra sus propios intereses y presentarse en la peor de las figuras posibles.

Por lo tanto, en palabras de Erving Goffman (1970), es importante advertir que “el yo es en parte una cosa ceremonial, un objeto sagrado que debe tratarse con adecuados cuidados rituales y ser presentado a su vez, ante otros, bajo una luz adecuada” (p. 85). Es por eso por lo que las acciones de deferencia y proceder deben estar institucionalizadas para asegurar la viabilidad y sacralidad del yo, capaz de entrar a jugar en el ritual. Es necesario recalcar que para que esto suceda la persona debe contar con unas zonas de autodeterminación como libertad de movimiento, idioma común, algo que ofrecer, poder llevar ropa limpia, un buen aspecto... así como también poder declinar ciertos tipos de trabajo por considerarlos indignos o tener ese margen de maniobra en relación con otras cuestiones. En caso contrario, “cuando un individuo se encuentra sometido a una extrema coerción, se ve automáticamente expulsado del círculo de lo correcto. Las únicas declaraciones ceremoniales que le son posibles son las inadecuadas” (Goffman, 1970, p. 87), hecho muy relacionado también con ciertos estigmas.

Como complemento a la estructura goffmaniana del RI, Randall Collins (2009) realiza varios apuntes que serán esenciales en el análisis y que clarifican su composición. Como vemos en la siguiente ilustración número 8, “los rituales se construyen a partir de combinaciones de ingredientes que alcanzan varios grados de intensidad y resultan en distintos montos de solidaridad, simbolismo y EE individual” (Collins, 2009, p. 71). Los individuos se mueven en un flujo continuo de interacciones atraídos por su beneficio emocional, tomando distancia de aquellas que drenan esta energía; los rituales fallidos (Rizo, 2015). La EE aúna la interacción y armoniza los rituales exitosos, evidenciando el intercambio emocional, algo central para la comprensión del modelo. También sirve para estratificar o controlar la interacción en tanto se gana o se pierde poder -someter o someterse- y/o estatus -ser miembro central, periférico o excluido-. Dado que la investigación se ubica en un entorno laboral, el estatus cobrará importancia en el análisis. Este autor describe las cadenas de rituales de interacción (CRI de aquí en adelante) que son las situaciones cargadas de emociones y conciencia por los encuentros vividos con anterioridad. Se forjan a través de la resonancia de membresía grupal que entrelaza la EE entre diferentes situaciones. Igual que para Goffman (1991c), para Collins (2009) las situaciones son las que dinamizan al individuo

-y no al revés-. Por lo tanto, la agencia no nace del sujeto sino de la interacción, de situaciones cara-a-cara y, por ende, precipita cadenas de situaciones²⁴.

Ritual se entiende como un mecanismo que enfoca una emoción y una atención, generando así una realidad temporalmente compartida. Además, estas prácticas rituales contribuyen a sostener las estructuras sociales como un todo. Finalmente, este autor defiende que los rituales exitosos crean cultura e identidad o reproducen la ya existente. Sin embargo “la cultura sólo está socialmente viva [...] cuando los ingredientes situacionales disponibles logran unos rituales cognitivamente centrados y emotivamente intensos” (Collins, 2009, p. 53).

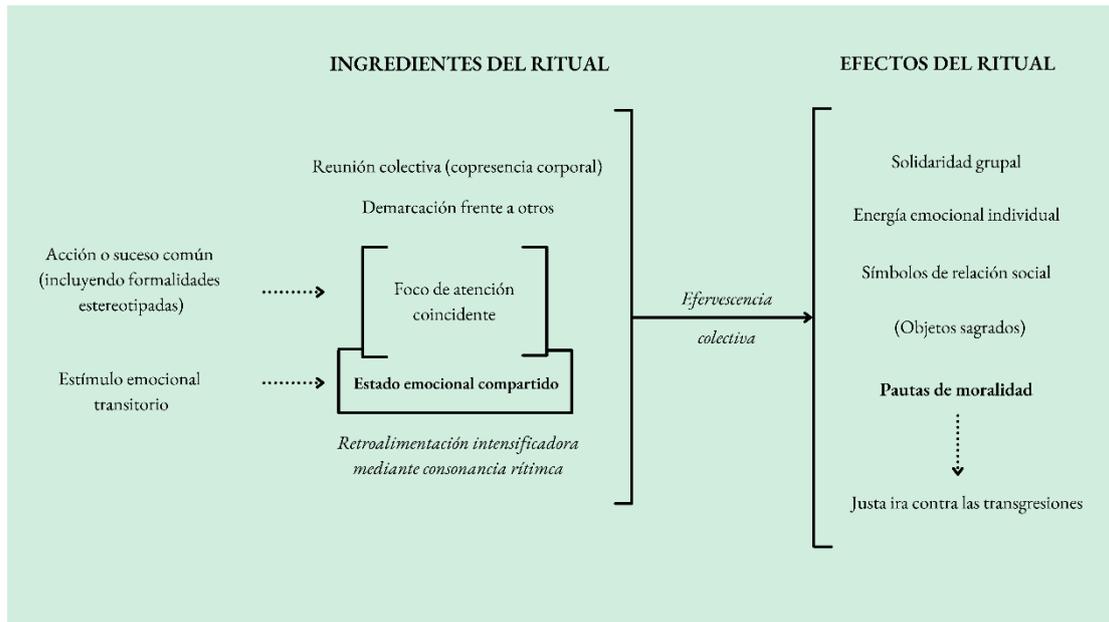
Este autor distingue entre tipos de rituales; los que son exitosos -formales y naturales- y los que no -fallidos, vacíos y forzados-. Los formales son aquellos en los que no se consigue una emoción o sentimiento compartido, resultando “una vacía repetición de simples fórmulas, incluso un ceremonialismo muerto” (p.74) como podría ser un concierto donde el músico no conecta con el público y acaba siendo aburridísimo. Se tiene “nula sensación de que la propia identidad haya cambiado o se haya reafirmado, ausencia de respeto hacia los símbolos del grupo y una EE deprimida” (p. 76), es un muermo, un ritual vacío. Los naturales presumen de consonancia emocional “sin necesidad de protocolos formalmente estereotipados” (p. 74). Ambos pueden generar símbolos y llegar a tasas altas de intensidad, así como a generar sentimientos de membresía.

Por otro lado, los rituales fallidos agotan las energías de sus miembros pues deben actuar *como si* existiera el entusiasmo emocional que se espera sin que llegue a generarse esa EE. En los rituales forzados, los actores fingen una participación sincera y entusiasta, por voluntad propia, y aunque tengan éxito siguen sintiéndose poco naturales. Producen fatiga de interacción (Collins, 2009).

Analícemos a continuación el esquema de los ingredientes del ritual y sus efectos:

²⁴ Según este autor los individuos también actúan solos, pero sus acciones solitarias son sociales en tanto provienen de y se orientan a la comunicación con otras personas; lo que las sitúa es su ubicación en una Cadena de Rituales de Interacción (CRI) particular (Collins, 2009)

Ilustración 8. Condiciones del ritual de interacción.



Fuente: extraído de (Collins, 2009, p.72)

El RI requiere de cuatro condiciones principales:

1. La presencia física y la atención consciente y recíproca en la presencia corporal del otro. Es verdad que se trata de un proceso corporal muy relacionado con la etología (Hall, 1972), pero también hay que tener presente otro tipo de interacciones sobrevenidas, sobre todo, por las nuevas tecnologías. Los equipos de atención utilizan mucho las llamadas telefónicas pues los pisos no son tutelados (lo Sardo, 2016). En estos casos se carece de retroalimentación, por lo que “no es fácil expresar que se participa en un grupo y reafirmar la propia identidad como miembro” (Collins, 2009, p. 80). Faltan las micro-partículas experienciales y la solidaridad grupal.
2. Percepción de las barreras que aparecen y que indicarán quienes participan de la interacción y quiénes no.
3. Atención conjunta sobre un mismo foco u objeto del que toman conciencia al comunicárselo. Esto viene a corroborar “la existencia de un estado de intersubjetividad” (Collins, 2009, p. 93) y está íntimamente ligado con el siguiente punto, pues el tomar conciencia de lo que hacen y sienten los otros se activa la EE.
4. Experiencia emocional o estado anímico conjunto. Compartir la emoción provocada por un ritual y encontrarse con otro individuo que también la siente y la expresa enaltece la EE. También disminuye si el interlocutor no comparte la emoción por ese

hecho en concreto. Esto se observa cuando las personas se citan para participar conjuntamente en un ritual, se aseguran tener con quien compartir la emoción. Los equipos podrían buscar esta estrategia pues realmente son pioneros en la implementación de este programa y esto puede llevarlos a no tener muchas más opciones para compartir una misma situación y vivir la tensión dramática que las caracteriza. En un estudio similar a este realizado en Nueva York se identifica la celebración de pequeños logros como un acto ritual generador de identidad, de cultura de equipo (Barrenger et al., 2015).

El RI tiene cuatro efectos principales

1. Solidaridad grupal y sentimiento de membresía.
2. La energía emocional se traduce en confianza, felicidad, fuerza, entusiasmo o iniciativa para la acción.
3. Aparecen objetos sagrados -en términos durkheimianos- o símbolos que representan al grupo -iconos, palabras-gestos-. Sus miembros los defenderán ante faltas de respeto o incredulidades externas.
4. Hay un fuerte sentimiento de moralidad que refuerza la solidaridad grupal en la defensa y respeto a sus símbolos. Profanar los símbolos y la solidaridad se percibe como impropio y de vileza moral.

4.1.4. LA CARRERA MORAL

Tal como se ha mencionado anteriormente, la carrera hace referencia a la consecución de diferentes etapas durante una trayectoria en relación con los cambios que se producen en el *self* y en su identidad. Alude al sistema de imágenes con que se juzga tanto a uno mismo como a los demás (Goffman, 2012b).

Goffman desarrolla este concepto en su obra *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales* (2012b) en relación con el ingreso de enfermos mentales en hospitales psiquiátricos. Sin embargo, el conjunto de humillaciones y degradaciones que conforman las profanaciones del yo son propias también de otras instituciones totales como cárceles, orfanatos, instituciones militares o conventos.

Una institución total es un lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación -internos-, aislados de la sociedad por un periodo apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria administrada formalmente a través de actividades que sirven únicamente a objetivos institucionales. En algunas instituciones se puede llegar,

incluso, a una especie de esclavitud pues “el horario completo del interno se ha establecido según la conveniencia del personal. [...] el sentido del yo y el sentido de posesión del interno pueden llegar a alienarse de su capacidad de trabajo” (Goffman, 2012b, p. 26). Las necesidades humanas y las comunicaciones internas se administran burocráticamente por trabajadores -supervisores- dedicados a “ver que todos hagan lo que se les ha dicho claramente que se exige de ellos” (Goffman, 2012b, p. 22). El personal trabaja desde la superioridad moral y un supuesto sentimiento de justicia -subjetiva-. Los internos tienden a sentirse inferiores, censurables y culpables. Entre ambas partes la distancia social es casi prescrita. Esto restringe claramente el flujo de información, especialmente las decisiones de los supervisores respecto al destino de los internos. Esta distancia contribuye a mantener los estereotipos antagónicos y esto al mismo tiempo la engrosa.

Entrar a formar parte de la institución total como interno implica, en cualquier caso, que se inicien una serie de “depresiones, degradaciones, humillaciones y profanaciones del yo” (Goffman, 2012b, p. 29).

Al hacerse patente la ruptura entre la institución y el exterior, el individuo es despojado de los roles desde los que actuaba fuera pues ya no los necesita. Este despojo se conoce como muerte civil. Se observa el proceso en la admisión –la bienvenida- de pacientes a la institución. El personal está ocupado en recoger la historia social del individuo, tomar fotografías o impresiones digitales, controlar el peso, asignar números, efectuar registros, catalogar los efectos personales que se envían a depósito, desvestir, bañar y desinfectar a la persona, cortarle el pelo, entregarle la ropa de la institución, instruirlo en las normas y asignarle cama para dormir. Normalmente compartirá espacio con compañeros que le son indeseables. A partir de este momento toda acción que se emprenda ignora “los fundamentos anteriores de autoidentificación” (Goffman, 2012b, p. 31). Cada interno contará con una ficha individual que se ha de rellenar con su colaboración a través de entrevistas personales en las que también se le instruirá sobre sus obligaciones. También hay un desposeimiento de propiedades materiales e inmateriales como la violación de la intimidad. Hay actos verbales de sumisión, como “decir ‘señor’ cada vez que se les dirige la palabra, rogar, instar o pedir humildemente cosas tan insignificantes como lumbre para el cigarrillo, un poco de agua, o permiso para usar el teléfono” (Goffman, 2012b, p. 36). El contacto entre todas las personas favorece las licencias a que unos se dirijan a otros a través de sobrenombres o diminutivos. Concluimos que la mortificación del yo niega la autodeterminación pues viola “la autonomía y la libertad de acción propias de un adulto” (Goffman, 2012b, p. 55).

Ilustración 9. Transformación del yo en la institución total



Fuente: elaboración propia

La carrera moral está compuesta por tres etapas (Goffman, 2012b);

- Pre paciente -antes de entrar a la institución total-.
- Paciente.
- Expaciente -al salir de ella-.

Las dos primeras fueron ampliamente desarrolladas por el autor mientras que la última quedó como pendiente de desarrollo o fuera de su atención. En cualquier caso, presentaré las dos primeras etapas para luego defender en los resultados como el programa PLL activa la tercera fase -que no quiere decir que la consiga, aunque la pretenda-.

Ante la sospecha de que un individuo carga con un estigma y puede dismantelar el orden público debe ser internado como medida de control. En este período, esta persona lucha por no ser un fracaso social, dramatiza su actuación para esconder aquellas características que se le atribuyen como singulares e investiga sobre si ha sido descubierto o no. En ello va su reputación. Poco a poco se le van retirando derechos que son transferidos a personas cercanas. Sus relaciones se van fragilizando pues constantemente se está cuestionando y valorando su funcionalidad social. El individuo se sentirá abandonado y resentido por tal repudio. Se sentirá solo ante una falta de reconocimiento que viene incluso de familiares. Tras cierta resistencia y confusión, pues se le niega información, el contacto con el profesional del ámbito de incumbencia -sanitario, social...- acabará de ratificar que no hay vuelta atrás. Asume su destino como pre paciente e ingresa en la institución total.

Al convertirse en paciente el individuo tiene la certeza de haber sido abandonado, vive experiencias mortificantes y se le presenta su nuevo *self* asociado a un estatus diferente al que tenía antes. Se le recuerda diariamente su fracaso como persona. La idea que tiene sobre quién era antes carece de interés y se convierte en una especie de mito pues el simple hecho de estar interno ya le resta credibilidad a su relato. A él le sirve para crearse una historia de vida triste, que explique su situación actual y que le será ventajosa dentro de la institución. Para los trabajadores su historia se reduce al caso clínico y la privacidad respecto a ella será más bien relativa pues entre profesionales se traspasará la información sin necesidad de pedirle permiso. Cualquier petición quedará desdibujada debido a quién es y fácilmente se interpretará como un capricho que solo se obtendrá como recompensa pues el mecanismo de atención funciona a través del éxito y el fracaso. El individuo alinea sus objetivos vitales con el mandato de la institución y sucumbe a una vigilancia moral constante. No puede sentir el daño moral que provoca pues sus sentimientos han perdido valor, carecen de espacio y no son relevantes para el flujo diario de la vida dentro.

El individuo institucionalizado es identificado por la sociedad como carente de un yo viable. La carrera moral del paciente tiene un interés especial pues

“ilustra, en efecto, la posibilidad de que, al desechar las vestiduras del antiguo yo -o al perderlas arrancadas a tirones por manos ajenas-, la persona no sienta necesidad de procurarse una nueva túnica y un público nuevo ante el cual inhibirse. Que por el contrario aprende a cultivar, al menos por un tiempo, ante todos los grupos, las artes amorales de la desvergüenza” (Goffman, 2012b, p. 174).

La etapa de expaciente hace referencia al período posterior al alta en la que puede, o no, presentar reingresos -re paciente-. En ella, el paciente busca retomar su posición en la vida social. Lo valioso de esta etapa son los ajustes que toma el entorno social frente a un atributo no deseado de la persona en cuestión. Las personas tienden a reestructurar su vida realizando cambios significativos. Algunos de estos cambios se dan en la percepción de la identidad, en las relaciones sociales y en los roles desempeñados por el ahora ex-paciente. Otros son tan permanentes como evidentes para su entorno, “la vida puede seguir, pero estos ajustes y cambios, ocasionan ruidos en las interacciones y relaciones sociales de los grupos de los que participa el ex-paciente” (Larrahondo, 2016, p. 282). Es probable que la persona avergonzada por esconder una identidad deteriorada -*homeless*- utilice intereses y estrategias para ocultarlo que sean perfectamente normales (Goffman, 2012a). Seguir actuando en la cotidianidad tras esta transformación es cuestión de capacidades básicas y entrenamiento, “es simplemente

una nueva reubicación dentro de un antiguo marco de referencia, y un asumir para sí lo que antes pensaba que residía en los demás” (Goffman, 2012a, p. 166). Al fin y al cabo, el estigmatizado y el normal son dos caras de una misma moneda, “no son dos personas diferentes, sino, más bien, perspectivas” (Goffman, 2012a, p. 171).

METODOLOGÍA

CAPÍTULO V. PROCESO METODOLÓGICO

5.1. PREGUNTAS Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación pretende desentrañar los mecanismos a través de los cuales se produce una adaptación de la práctica de un modelo de atención a otro. Para ello se analiza la práctica profesional de los equipos de atención del proyecto piloto PLL, desarrollado en la ciudad de Barcelona e impulsado por su ayuntamiento. En un intento de comprender, persigue ordenar las fuerzas internas y externas que intervienen sobre el equipo de atención en referencia a la práctica en la fase de implementación. La falta de literatura al respecto invita a poner el foco de atención sobre la acción, pues es la implementación la que convierte en realidad una filosofía.

Así pues, la pregunta de investigación es la siguiente ¿qué elementos dificultan o permiten que las prácticas profesionales se adapten al cambio de modelo y por lo tanto sean consideradas como prácticas que materializan una nueva filosofía de atención social?

Se busca entender los procesos que permiten construir una manera de atención social concreta basada en una filosofía HF. Las preguntas que se plantean en relación con la investigación giran alrededor de la misma práctica profesional y quienes la accionan. La práctica de los equipos de intervención se genera a través de la interacción entre profesionales y participantes del programa, pero ¿cuál es el contexto organizativo desde el que se desarrolla la práctica?, ¿qué influencia tiene la cultura organizativa en la práctica de cada trabajador? Centrándonos en los mismos profesionales que conforman los equipos, ¿ponen en marcha saberes teóricos o también experienciales?, ¿cómo influyen sus vivencias personales y profesionales previas en la implementación práctica; en su acción?, ¿qué elementos facilitan o dificultan que las prácticas profesionales se transformen y se adecuen a la filosofía y principios del model HF?, ¿qué procesos de creatividad, fortalezas y estrategias la atraviesan?, ¿qué tipo de relación o interacción se crea entre el profesional y la participante?, ¿cómo se genera y qué papel juega?

Además, las preguntas de esta investigación siguen con las relaciones de poder que se transforman en tanto lo hace la interacción, el marco de referencia teórico, el contexto social y las expectativas puestas en el programa piloto. Es así como buscamos esclarecer la evolución del papel de los profesionales y los mecanismos a través de los cuales se reajustan sus roles. ¿De qué manera interpela y qué repercusiones tiene el cambio de modelo sobre la identificación con el rol profesional?, ¿qué sucede con las agencias implicadas en el intercambio?, ¿es posible que un equipo de atención social promueva el empoderamiento?, ¿cómo generan los equipos un marco de referencia desde el que actuar y justificar sus

intervenciones?, ¿qué tipo de relación es necesaria entre el profesional y la persona acompañada para que la acción se enmarque en la filosofía HF?

Desde esta curiosidad nacen unos objetivos que guiarán el proceso exploratorio en un ir y venir entre el razonamiento inductivo y deductivo. Para ello se establecen los siguientes objetivos:

- Analizar las prácticas profesionales de los equipos de atención social de PLL en la ciudad de Barcelona en su pretensión de atender desde un nuevo modelo de acción social.
 - o Establecer relaciones entre los mecanismos de atención respecto al modelo de atención anterior y al que se está desarrollando.
 - o Descubrir los mecanismos de deconstrucción y reconstrucción del rol profesional como nuevo lugar de enunciación para el trabajo desde un nuevo modelo.
- Profundizar en la praxis del equipo PLL en la ciudad de Barcelona a través del relato de práctica como acción vivencial y herramienta de reflexión.
 - o Generar conocimiento desde el relato vivencial como útil para la práctica.
 - o Conocer la adaptación al cambio, describirlo y documentarlo para comprender el proceso de transformación
- Descubrir los elementos individuales, grupales e institucionales de resistencia y/o adaptación al cambio de modelo de atención.
 - o Examinar las dinámicas generadas en la interacción entre profesionales y entre profesionales y participantes para contextualizar la práctica desde el nuevo modelo.
 - o Interpretar la transformación de las relaciones entre los equipos de atención y los participantes en su esfuerzo por adaptarse a los principios marcados por el programa HF.

5.2. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación se enmarca en el contexto de las metodologías cualitativas para dar una mejor respuesta a la necesidad de *comprender* en contraposición a *explicar* (Dilthey, 1933-1911; Cook y Reichardt, 1986). Desde este enfoque, las ciencias sociales pueden generar conocimientos a partir de experiencias vividas por las personas relacionándolas con su contexto sociohistórico, político, económico y cultural. En este caso y fruto del desarrollo

de los métodos cualitativos, la figura investigadora queda ligada al mismo proceso, en el cual pone el cuerpo en un sentido de proximidad a los sujetos investigados y a su contexto.

Quivy y Van Campenhout (1992) indican que es mediante la investigación social que “se aprende a comprender mejor el significado de un hecho o de un comportamiento, a delimitar inteligentemente el meollo de una situación, a captar hasta el más mínimo detalle de la lógica de funcionamiento de una organización, a reflexionar con rigor sobre las implicaciones de una decisión política, incluso a comprender más claramente como ciertas personas entienden un problema y también esclarecer algunos de los fundamentos de sus concepciones” (p.15).

El estudio se centra en la práctica profesional de los equipos gestores del programa PLL. La finalidad es analizar cómo los equipos adoptan una nueva manera de hacer, un nuevo paradigma de atención social dentro de un marco completamente nuevo a nivel nacional. Según Corina Borri-Anadon (2015), “El profesional no como agente que aplica saberes predeterminados cuya práctica se limita a una técnica” (p. 4-5), “a un control cognitivo e instrumental de la tarea” (Tardif y Lessard, 1999, p. 375), “sino como actor de la situación” (Borri-Anadon, 2015, p. 5).

El análisis de la práctica profesional es un ejercicio profundamente cualitativo, marcando así la diferencia con la evaluación de la práctica. La evaluación busca emitir juicios de valor, es una modalidad de control social sobre la acción y está estrechamente ligada al ejercicio de poder en las acciones (Barbier, 1993a). Por otro lado, el análisis de las mismas busca comprender, colocándose en un lugar de igual a igual, generando espacios de intercambio íntimos y transparentes en los que acoger el relato de los informantes (Alföldi, 2017). Incluye la experiencia vivida por los informantes y el proceso de construcción de una identidad, elementos que difícilmente pueden recogerse e interpretarse desde lo cuantificable. De los 7 paradigmas destacados en la tabla 1 por Marcel, Olry, Rothier-Bautzer, y Sonntag (2002), el experimental es el único no cualitativo.

Por otro lado, los programas HF tienen una doble lectura en relación con su implementación. Se trata de un método de trabajo desde el ámbito social que busca asegurar los derechos a las personas en situación de sin hogar, especialmente el derecho a la vivienda. Sin embargo, también se justifica su uso desde la parte económica. En sus inicios se presentó como una metodología más asequible para el Estado en relación con el mantenimiento de albergues, personas en prisión, ingresos hospitalarios o estancias en el área de psiquiatría. Actualmente, con alguna excepción (Ly y Latimer, 2015), está confirmado que *“they represent a more efficient allocation of resources than traditional services”* (Ly y Latimer, 2015, p. 486). Desde este enfoque,

los estudios cuantitativos o mixtos que se basan en el *evidence-based* y en la efectividad de las implementaciones olvidan la perspectiva fenomenológica, la experiencia de las personas que participan o trabajan en el programa y cuya visión tiene mucha importancia para comprender su función. Tal como reconocen Stanhope y Dunn (2011) *“When positivist knowledge is privileged over other ways of knowing, the voices and interests of those who cannot or do not want their experiences to be reduced to quantitative analysis are often ignored”* (p. 277).

Esta investigación pretende ofrecer una mirada crítica, identificando la incursión del mercado económico y la gestión capitalista de los servicios de atención a personas de situación de sin hogar. El programa que se analiza presenta una doble cara que reclama colocar la atención para identificar los mecanismos a través de los cuales las lógicas mercantilistas se inmiscuyen en la acción social. Así pues, la metodología cualitativa permite dar voz a los sujetos, sus experiencias, interacciones y su relación con el mundo. Saca a la luz los dilemas, las contradicciones y dificultades que conlleva. Más que justificar la necesidad de implementación, invita a la reflexión y autocrítica. Es desde aquí que la investigación sienta sus bases para el análisis de la práctica profesional.

5.2.1. MÉTODOS Y ESTRATEGIAS DE LA TEORÍA FUNDAMENTADA

El vacío encontrado en la literatura (Llobet y Aguilar, 2016) requiere un método de investigación que supere los métodos cualitativos tradicionales de intuición y talento para pasar a analizar a través de la categorización de datos y su relación entre ellas (Charmaz, 1990). Es a través de estos procedimientos analíticos que se construye la teoría fundamentada en los datos. Este método “enfatisa el descubrimiento y el desarrollo de teoría y no se basa en un razonamiento deductivo apoyado en un marco teórico previo” (De la Cuesta, 2006, p. 138). Por lo tanto,

“las características o los atributos de lo que está en estudio, lo que se llamaría variables, han de surgir en el análisis y no asumirse o imponerse. A través del proceso de investigación se siguen intereses, pistas o corazonadas que se identifican en los datos” (De la Cuesta, 2006, p. 138).

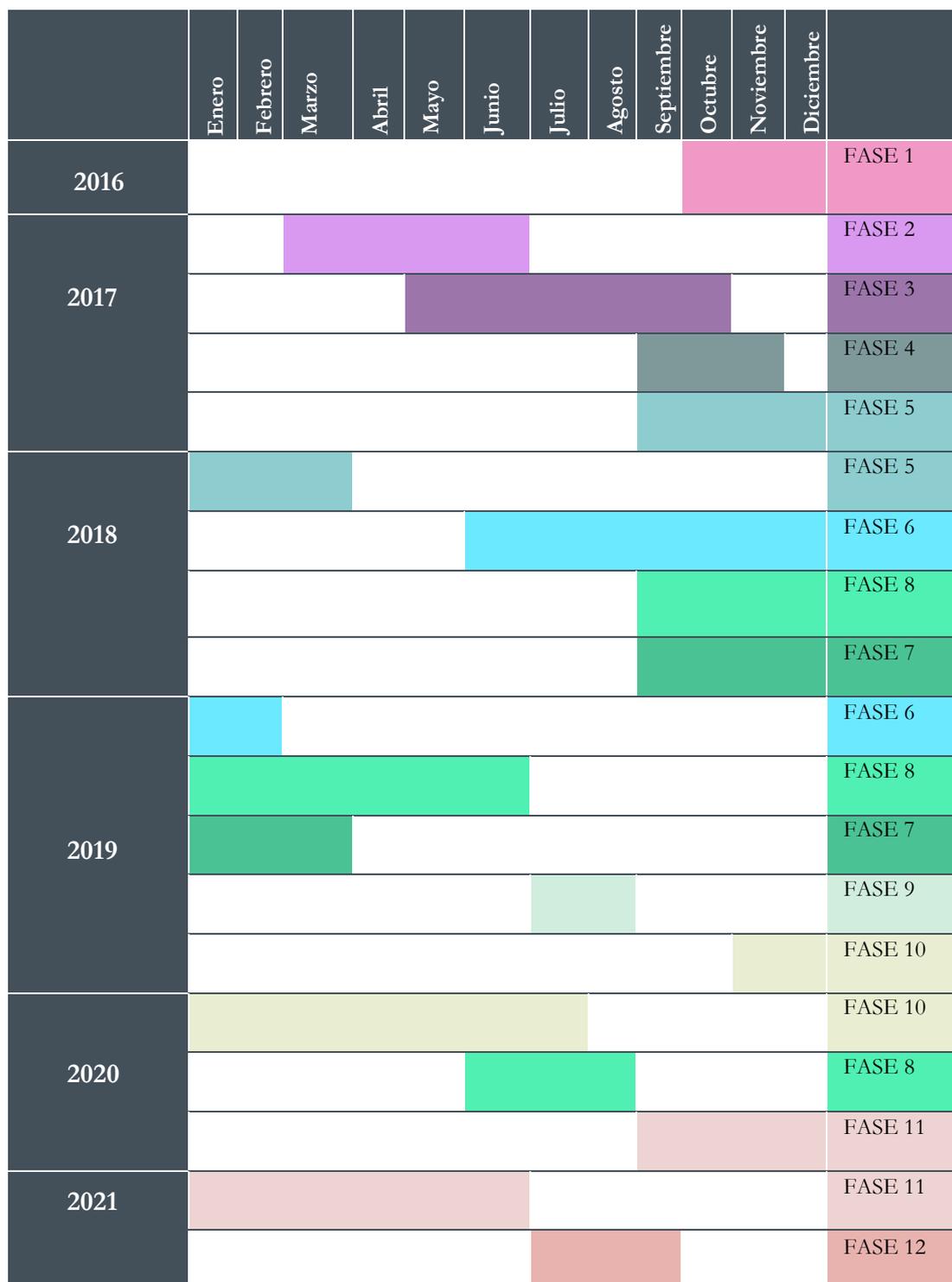
Se han seleccionado los métodos y las estrategias de la teoría fundamentada siguiendo la línea de Kathy Charmaz, más actual, que “fomenta la experiencia subjetiva del investigador como prioridad y las condiciones sociales propias del objeto de estudio” (Bonilla-García y López-Suárez, 2016, p. 307). La teoría fundamentada, método de investigación cualitativo y

profundamente inductivo “toma muy en serio las palabras y las acciones de las personas estudiadas” (Strauss y Corbin, 2002, p. 14). Por ello aporta las herramientas necesarias para captar la esencia de las palabras, del propio relato de la práctica. Esta investigación no utiliza la teoría fundamentada en su totalidad sino que toma de ella métodos y estrategias, pues “los métodos son un medio para conseguir un fin, no el fin en sí mismo” (Andréu Abela, García-Nieto, y Pérez Corbacho, 2007, p. 54).

Esta investigación se encuentra ante un grupo de personas que se enfrentan a una situación nueva y por tanto deben afrontar y solucionar problemas de forma conjunta. Se trata de profesionales que deben actuar de forma reflexiva (Argyris y Schön, 1974), que a menudo improvisan ante la urgencia de los casos así como lo haría un músico de jazz en una *jam session* (Haidet, 2007). A causa de esto, se encuentran en una naturaleza evolutiva, dinámica, en un transformar continuo de lo que era a lo que tendría que ser. El procedimiento metodológico que nos ocupa permite observar el proceso de cambio de una práctica a otra e indagar en el cómo. Siguiendo los métodos y las estrategias de la teoría fundamentada no se trata de validar hipótesis sino de ir comprendiendo e interpretando. “*En effet, la théorisation ancrée permet de conceptualiser ou de cerner des phénomènes complexes dans le cadre de contextes sociaux spécifiques*” (Chenitz y Swanson, 1986:§). La propuesta constructivista de Charmaz (1990, 2006), atravesada por la fenomenología, reconoce a los miembros del equipo, *front-line providers* como fuente de saberes. Su interacción con la investigadora será la clave para la co-construcción (Thornberg y Charmaz, 2014). Tal como defienden ambos autores, esta teoría “hace hincapié [...] en la construcción de teorías en el proceso de interacción entre el investigador y el informante” (González-Teruel, 2015, p. 324).

Las características del método propuesto son la recolección y análisis simultáneo y la flexibilidad -en este caso respecto a las diferentes técnicas de investigación- que han permitido la triangulación metódica (Bonilla-García y López-Suárez, 2016). En el siguiente apartado se explicará la aplicación práctica de la flexibilidad en las diferentes fases de la investigación, que como se observa en la ilustración 8 se superponen.

Ilustración 10. Simultaneidad de las fases de la investigación



Fuente: elaboración propia, 2020

Se trata de un proceso iterativo que encaja con esta investigación de carácter longitudinal en el que las fases de entrada a campo y de análisis de la información se repiten con la intención de captar y comprender los detalles del proceso de implementación respecto al desarrollo de la práctica. Según el planteamiento de los autores Strauss y Corbin (2002), los datos se tratan

como un recurso de conocimiento sistemático y flexible. El hecho de reflexionar en un plano abstracto para volver a los datos como herramienta de análisis y propuesta teórica implica creatividad, proponer una nueva manera de ver y comprender la realidad. *"The guidelines offer a set of general principles and heuristic devices rather than formulaic rules"* (Charmaz, 2006, p. 2).

La ya mencionada falta de literatura respecto al fenómeno estudiado indica la necesidad de asumir esta metodología, permitiendo la creación de un marco teórico que sirva de guía o precedente para las futuras implementaciones de este programa que se encuentra en expansión. Es desde aquí de donde nacen las pretensiones teóricas que buscan superar la simple descripción del fenómeno.

Además, al analizar las prácticas se necesita la implicación de los agentes en la investigación. Tal como dice Fablet (2007), *"les sujets sont invités à s'impliquer dans l'analyse, c'est-à-dire à travailler à la co-construction du sens de leurs pratiques et/ou à l'amélioration des techniques professionnelles"* (p. 41). Se busca reconocer otros saberes, más allá de aquellos etiquetados como hegemónicos. Se quiere romper con *"Certaines approches scientifiques et interventions dans le domaine de la santé et des services sociaux semblent ainsi productrices d'exclusion de certains groupes et des savoirs qu'ils véhiculent"* (Godrie, 2014, p. 89). La intención es acceder a la co-construcción de saberes entre todos los agentes implicados y alejarse de la verificación de hipótesis.

Según Demazière y Dubar (1997), tanto la lectura analítica como la subjetivista limitan el análisis ya que los datos están instrumentalizados, sesgando el estudio a una simple descripción. Según sus palabras, el dispositivo teórico metodológico que nos ayudará a analizar la práctica es la lectura analítica que permite la deconstrucción/reconstrucción del sentido que dan los informantes. Se trata de un análisis inductivo que permite ir desde los datos a un plano más simbólico para después volver a ellos. *"D'aquesta manera, el mètode de la Teoria Fonamentada comprèn una aproximació sistemàtica, comparativa i inductiva"* (Muñoz, 2015, p.123). Es un ejercicio indefinible donde la investigadora debe dejar que hablen los datos y debe exponer las categorías sociales que explicitan los profesionales para plasmar su mundo (Drulhe, 2008). Por lo tanto y recuperando a Silverman (2000), "no se trata de considerar las respuestas de los profesionales como verdaderas, sino por lo que son, hechos sociales" (Borri-Anadon, 2015, p. 12), como cosas (Durkheim, 2001). Estos métodos y estrategias se adaptan a la necesidad de analizar cómo los profesionales adaptan su práctica laboral en un contexto de cambio, pues es especialmente útil para observar *"how the actors respond to different conditions and the consequences of their actions"* (Corbin y Strauss, 1990, p. 5).

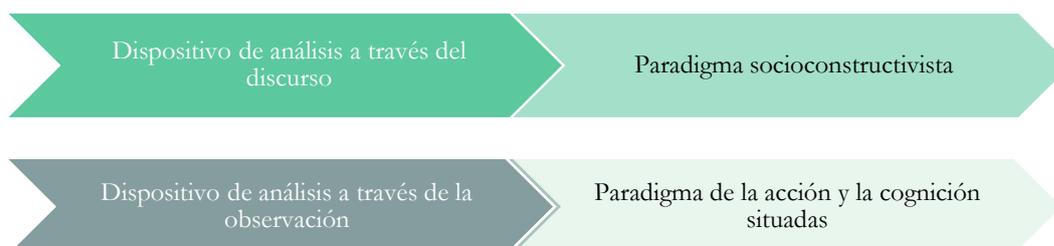
A medida que se obtienen las entrevistas, las notas de campo, las fichas de observación hay que empezar a trabajar la información. Para ello, se procede a la codificación; una especie de esqueleto de los resultados. Es el primer paso para interpretar datos literales a través de su selección, separación y ordenación. Charmaz (2006) distingue dos fases, la inicial o abierta y la focalizada. La abierta implica asignar códigos a palabras, párrafos, hechos, sentimientos, incidentes etc. La focalizada saca a la luz los códigos que tienen más presencia, se intuyen más significativos para ponerlos en diálogo con el resto de los datos. Este ejercicio de reflexión, observación, intuición, comparación aparecen nuevos conceptos, agrupaciones de códigos o relaciones entre ellos (Hallberg, 2006) de manera que el nivel de abstracción y teorías crece ampliamente. Se trata de un esfuerzo por comprender *“our participants' standpoints and situations, as well as their actions within the setting”* (Charmaz, 2006, p. 46) y por eso muchas veces se utilizan códigos *in vivo*, que son palabras o frases utilizadas por los informantes (Strauss y Corbin, 2002).

La utilización de las estrategias y los métodos de la teoría fundamentada viene respaldada por su uso en otras investigaciones en las que se analiza la práctica profesional, y utilizan la técnica de la observación etnográfica e incluso apuestan por el relato de práctica (Cherblanc y Jobin, 2019; Descamps, 2017; Kamano y Benimmas, 2017). Todas ellas se postulan como investigaciones innovadoras por este mismo hecho, lo que respalda las opciones escogidas en esta tesis doctoral. Entre ellos, cabe destacar la tesis recientemente publicada *Les pratiques d'intervention 'par et pour' selon les travailleuses qui les mettent en oeuvre* (Ménard-Dunn, 2019) por su similitud y proximidad metodológica.

5.2.2. ELECCIÓN METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS

Esta investigación hará uso de dos paradigmas, uno para cada dispositivo.

Ilustración 11. Dispositivos de análisis y paradigmas



Fuente: Elaboración propia

Según Ricardo Zúñiga (1993), a través del socioconstruccionismo se puede romper con la fijación que tienen las profesiones por buscar su racionalidad. Se centra en el proceso de estructurar y formular la acción, permite una lectura crítica de los discursos legitimadores del Estado, el individuo y la ciencia. Esta búsqueda empieza por los discursos de los profesionales, los cuales la verbalizan a través de dos procesos; la justificación (más moralista) y la legitimación. Actualmente los discursos alrededor de la intervención social se enfocan desde la justificación, colocando la racionalidad como eje vertebrador. La acción social como operación lógica más que como la elección entre varias opciones reclama una objetividad material que convierte la relación en el binarismo 'problemas irrefutables/soluciones obvias'. Da soluciones objetivas que se pueden verificar y cuantificar. Ante esto,

"On ne peut que voir avec préoccupation comment les discours de légitimation limitent la théorie à un discours de communion avec le social officialisé, et libèrent le praticien de la responsabilité de découvrir et de construire la théorie qui expliquerait son action, qui serait, elle aussi, un produit de son agir" (Zúñiga, 1993, p. 36).

Ante esta preocupación, el paradigma constructivista tiene un papel crucial para la deconstrucción de estos discursos y retornar al profesional la agencia de decisión frente a sus actos, para que se convierta en creadora de significados y conocimientos, capaz de transformar lo real en lo posible. Desde esta perspectiva la construcción de la realidad es un flujo constante en el que el observador y el observado se comprometen a ir de la mano. Tal como dice González (2007), "el conocimiento se construye, no se adquiere" (p. 21). Según Goldstein (1990), la revisión de la construcción del conocimiento debe admitir que "*social work practice is an everchanging and complex blend of theory, analogue, wisdom, and art*" (p. 41). Es decir, explicita que los conocimientos que entran en juego en el Trabajo social tienen que abandonar esta búsqueda de objetividad, evaluación y cientifismo que han reclamado a nivel histórico para consolidarse como profesión (Saéz, 2007) y dejar fluir un conocimiento práctico y una acción reflexiva e intuitiva ante casos únicos. Por lo tanto, reclamar estas características como propias y definitorias. En palabras de Zúñiga (1993) "*pour le travail social, le besoin toujours présent d'une identité intellectuelle enracinée dans l'action quotidienne resteu ne aspiration refoulée, autocensurée*" (p. 7).

El paradigma de la acción y la cognición situadas supone un giro conceptual pues la unidad elemental de investigación no es tanto el sujeto sino la situación. Ningún conocimiento está desligado de la subjetividad de quien lo emite ni del contexto en el que sucede. Las teorías microsociológicas toman, precisamente, la situación como unidad de análisis, la importancia recae en la situación y en todas aquellas actividades sociales empíricamente observables. Tal

como se apuntaba en el apartado 4.1, la teoría desarrollada por Erving Goffman y sus acólitos aplicada a nuestro objeto de estudio permite superar las tendencias psicologizantes, la individualización, la eficacia y la eficiencia como ejes interpretativos y explicativos.

A nivel metodológico, el análisis de las prácticas invita, sin desligarse de las referencias bibliográficas, a utilizar una mirada empírica (Marcel et al., 2002). Estos autores agrupan los dispositivos metodológicos en dos categorías: los discursos sobre las prácticas y las prácticas observables. Ambas siguen siendo genéricas y por lo tanto ambiguas. Dentro de cada una de ellas se especifican las herramientas para la obtención de la información. A continuación, se recupera una parte de la primera tabla.

Tabla 11. Métodos para la producción y análisis de los datos

Los discursos de la práctica	Métodos genéricos	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Cuestionario
	Métodos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Relato de práctica - El inventario del sistema de actividad (ISA) - Entrevista explicativa - Instrucciones - Auto confrontación cruzada
	Métodos formativos	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista reflexiva - Grupo de discusión basado en grupos Balint - Grupo de discusión interdisciplinar - Análisis plural - Investigación-acción o investigación-formación
Las prácticas observables	Observación centrada en los actores y sus comportamientos	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha sistematizada de registro de interacciones - Observación de la gestión pedagógica (OGP)
	Observación centrada en la dinámica de la acción	<ul style="list-style-type: none"> - Observación didáctica - Método del curso de la acción
	Observación centrada en la situación	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptualización de las situaciones - Observación etnográfica (Autoetnografía) - Observación inherente a la actividad

Fuente: elaboración propia a partir de (Barbier, 1999, 2004; Marcel et al., 2002; Montagud, 2015a)

En relación con los discursos encontramos:

- Dispositivos genéricos como la entrevista o el cuestionario.
- Dispositivos específicos del análisis de la práctica, que son el Inventario de Sistema de Actividad (ISA), que define el sistema de actividades; la entrevista explicación desarrollada por Vermersch (1994) y que cumple la misma función que el relato de práctica pues la explicación es una toma de conciencia acompañada por el investigador. De esta manera *“le sujet passe ainsi de son vécu singulier, à un vécu représenté puis verbalisé. Il peut alors donner lieu à réflexion et constituer un objet de connaissance”* (Marcel et al., 2002, p. 154); las instrucciones *au sosie*, método poco utilizado en educación pero que trabaja sobre el supuesto de que el profesional debe explicar a un nuevo compañero en qué consiste tu tarea laboral, paso a paso, que se fundamenta en la obra de Yves Clot (2015); la auto-confrontación cruzada permite poner en diálogo los diferentes discursos en relación con la acción y reflexionar sobre ellos. En palabras de Marcel et al. (2002) *“décrire l’activité, c’est la transformer”* (p. 155).
- Dispositivos con intención formativa. La entrevista reflexiva, que funciona como herramienta para el análisis individual y grupal de las motivaciones, intenciones y coherencias (Saint-Arnaud, 1998; Schön, 1998); los grupos de discusión, cercanos a los grupos Balint, en los que los profesionales verbalizan sus problemas, vivencias, emociones, incongruencias, liberándose así de la descripción normativa de lo que hacen y de sus molduras (Marcel et al., 2002). Aquí se puede incluir también a los grupos de discusión interdisciplinarios que persiguen la construcción de un significado sobre un mismo objeto de estudio; el análisis plural, que proviene del dispositivo de análisis propuesto por Marguerite Altet (1994, 2003) en el que un grupo de investigadores analiza tres dimensiones de una práctica -interacción, situación y conocimiento- y somete al material empírico a cinco lecturas diferentes -docente, epistemológica, didáctica, sociológica y psicológica-, esto permite la producción de conocimiento nuevo, y finalmente, en la investigación-acción trabajan mano a mano investigadores y profesionales sobre un problema detectado, con el fin de resolverlo.

En relación con las prácticas observables encontramos otras herramientas:

- La observación centrada en los actores y en sus comportamientos están las fichas de registro sistemático de las interacciones y el dispositivo de Observación de la Gestión Pedagógica (OGP) que sirve para identificar perfiles de acción y estudiar la variedad

de prácticas intraindividuales e interindividuales (Bru, 1991 recuperado por Marcel et al., 2002).

- La observación centrada en la dinámica de la acción incluye las observaciones didácticas se focalizan en la actividad de los docentes para comprender las condiciones en las que se produce la adquisición de conocimiento del alumnado. Se basa “*sur une triangulation de trois types de données: l’analyse du discours dans l’action, l’observation des activités du maître et des élèves et des entretiens (avant et après la séance) auprès de l’enseignant*” (Marcel et al., 2002, p. 159); el método del curso de la acción busca comprender las interpretaciones, juicios, sentimientos o recuerdos que son significativas para el actor durante la ejecución (Pinski, 1990 recuperado por Marcel et al., 2002).
- Los métodos de observación centrada en la situación están conformados por la observación etnográfica -explicada en detalle más adelante-; la conceptualización de las situaciones que promueve el análisis de producción de competencias en situación. La recogida de datos se organiza en estructuras jerárquicas y en esquemas de conducta y se suelen filmar para poder identificar el esquema organizador de su acción; La observación inherente a la actividad considera al medio ambiente como un recipiente particular que se organiza de acuerdo con la estructura de los hábitos y capacidades de acción del sujeto. La acción es encarnada y se escapa a todo determinismo. Es el propio ambiente el que proporciona restricciones y recursos cognitivos. Por lo tanto, los investigadores se centran en la organización interna del curso de acción que le da un carácter descriptivo e inteligible. En el campo, toman prestadas las herramientas del etnógrafo y las diferentes formas de trabajo de campo.

Esta investigación se ha optado por utilizar dos dispositivos de análisis; el análisis del discurso y la observación etnográfica pues responde a las intenciones que Philippe Perrenoud y Anne-Marie Chartier describen como “*pour accéder au réel et pour accéder au vécu de ce réel*” (Guigue, 2002, p. 115). Por un lado, el discurso se analiza a través de una estrategia tan concreta como innovadora en el ámbito de la acción social llamado relato de práctica. Por el otro, las prácticas observables a través de la observación centrada en la situación. A continuación, se justifican estas dos elecciones en detalle.

5.2.2.1. El relato de práctica

El relato de práctica se enmarca en el método biográfico o narrativo -parte de un referente histórico y cultural- y por ello está enraizado en la conversación, la documentación y la observación participante.

Este método se caracteriza por la posición que adopta la investigadora respecto a la historia narrada. Su ascendente directo sería el relato de vida (Bertaux, 1976) pues a través de entrevistas grupales en profundidad se busca comprender, entender, experimentar y vivenciar la cotidianidad concreta de los informantes. Es necesario remarcar la diferencia propuesta por Denzin (1970) entre *historia de vida* y *relato de vida*, pues será la que nos conduzca directamente a la herramienta propuesta en este apartado.

La historia de vida- *life history*- se centra en estudios de casos personales concretos al que se le suman también documentos producidos por la propia persona como por ejemplo las fotografías, cartas o recuerdos. Se toma la biografía como una totalidad acotada. Por otro lado, el relato de vida se refiere a la narración de una persona sobre su propia vida. El investigador invita al narrador a pasar un filtro al relato en relación con el tema de investigación y al acotamiento del objeto de estudio. Bertaux (1980, p. 200), propone su símil en francés *récit de vie*. Se remarca el verbo narrar pues es esencial, “significa que la producción discursiva del sujeto ha adoptado una forma narrativa” (Bertaux, 2005, p. 36). Durante su verbalización se va vertebrando la historia a través de una temporalidad con acontecimientos y situaciones.

El término acontecimiento toma aquí importancia pues nos encontramos ante un objeto de estudio que está por devenir, no es tangible. La reconstrucción de estelas y hechos. Un inventario, no sólo de aquello que le ha sucedido al sujeto narrador, “sino también de sus propios actos, que para sus allegados adquieren la condición de acontecimientos” (Bertaux, 2005, p. 37). Es un lugar de enunciación acontecimental pues los elementos micro - macrosociales afectan al curso de la existencia, de la trayectoria vital.

Según Xavier Montagud (2015a), la llegada de la postmodernidad “acabó con la supremacía de los grandes relatos y verdades universales y mostró las limitaciones de las formas tradicionales para explicar la complejidad de los hechos” (p. 15) en el trabajo social. Siguiendo a este mismo autor, se observa que en el método narrativo confluyen tres principios epistemológicos. Por un lado, está el sujeto y su aspecto subjetivo (subjetividad). Por el otro están las experiencias sobre las que se reflexiona (fenomenología) y finalmente su interpretación (hermenéutica). Al evocar un período de la vida laboral aparecen los

significados que el sujeto imprime a las acciones, situaciones y acontecimientos experimentados. Aquí aparecerán, indefectiblemente, las percepciones y evaluaciones propias y del entorno inmediato (Bertaux, 2005). La conceptualización que hace el informante de su acción no es automática, *“il s'agit de passer d'un plan implicite, c'est-à-dire pré-réfléchi à un plan explicite, c'est-à-dire réfléchi pour connaître les démarches précises et individuelles pour agir, apprendre, comprendre, résoudre, et effectuer une tâche professionnelle”* (Balas-Chanel, 2002, p. §).

El papel de la investigadora como parte activa es crucial pues a pesar de que sea la informante quien guie el relato, será la primera quien redirigirá y marcará la orientación principal hacia el objeto de estudio. Esto implica la indagación en aquellos temas no previstos inicialmente, pero de intención analítica (Bertaux, 2005).

La presente investigación reclama superar las herramientas propias de la sociología del trabajo ya que sus objetivos fenomenológicos buscan comprender desde una perspectiva no sincrónica. Es precisamente el punto de vista diacrónico el que ofrece mayores posibilidades para analizar la práctica profesional en los diferentes niveles de gobernanza y entre los diferentes perfiles laborales pues constituyen mundos sociales (Schütz, 1993), tal como se ha demostrado en los estudios sobre la panadería artesana (Bertaux, 1982a, 1982b,; Bertaux and Bertaux-Wiame, 1980). Se supera así el relato de vida para centrarse en un relato profesional de la acción que aportará elementos de aprendizaje sobre la propia práctica, pues persigue un objetivo pedagógico (Desgagné, 2005). Tal como señala Jordi Planella (Planella, 2009), la hermenéutica de los métodos narrativos tiene un componente temporal, otro lingüístico y otro estético. Es decir, la interpretación de la práctica nunca finaliza pues buscan constantemente nuevos significados que desmientan una verdad única.

La práctica en transformación como objeto de estudio se caracteriza por una constante búsqueda del equilibrio entre lo que el profesional sabe y lo que se hace conjuntamente (Barbier, 1993b).

Para llegar a su comprensión es necesario tener presente el contexto en el que se desarrolla, la reflexión que precede al acto, las prácticas rutinarias y el abanico de acciones posibles (Guignon y Morrissette, 2006). Es decir, poder discernir los diferentes contextos en que se desarrolla (políticas sociales, entidad u organización social) y encargos realizados, que conducen al profesional a desarrollar un tipo determinado de acción. Se entiende que la resignificación de sus prácticas y marcos teóricos “justifican sus pretensiones y respaldan sus juicios” (Santibáñez, 2012, p. 32).

Así, el análisis de la práctica profesional a través del relato de la práctica se convierte en una estrategia idónea para explorar a través de la verbalización de la acción (Desgagné, 2005; Guignon y Morrissette, 2006). Esta modalidad analítica va enfocada a la concreción de las acciones en situaciones inéditas (Chené, 1995; Desgagné, 2005; Delory-Momberger, 2014).

El relato de práctica se basa en la verbalización de la experiencia, pero no únicamente, pues quedaría como anecdótico. Debe evitarse un relato narcisista de la profesión y colocar el foco en la creatividad, la inteligencia intuitiva y la paciencia (Desgagné, 2005). Según Daniel Bertaux (2005) y Serge Desgagné (2005) que el actor vuelva a conectar con las limitaciones que se ha encontrado y los recursos que ha movilizado para hacer frente a un problema tiene un gran significado para la práctica. Al decirlo en voz alta se comparte el repertorio de acciones (Schön, 1998; Schön y Argyris, 1996; Schön y Rein, 1994).

La experiencia juega un papel fundamental. Xavier Montagud (2015b) señala la conveniencia de “pensar sobre cómo están repercutiendo nuestras propias vivencias y acontecimientos en la forma en que pensamos o en el modo en que encaramos el proceso de investigación y valoración de los problemas” (p. 203). Así se descubre el *habitus* (Montagud, 2015b) o en palabras de Foucault, el condicionante de la acción. Así pues, “si la reflexividad deviene una exigencia para bucear en la experiencia, la narración es, sin duda, el medio más idóneo” (Montagud, 2015b, p. 204). Esta es la manera en la que se transmiten conocimientos que de otra manera se perderían, al igual que ayuda a construir otra historia sobre la acción social.

El formato de entrevista-relato supera el intercambio entre pregunta y respuesta e invita a una conexión con el otro que permita una conversación fluida (Taylor y Bogdan, 1987). El relato de práctica como una historia de vida centrada en la práctica profesional invita a recuperar un recuerdo, a reconstruirlo, en definitiva, a reflexionar sobre la propia experiencia convirtiendo el espacio propio de la entrevista en un emplazamiento ideal para el aprendizaje sobre aquello vivido. Tal como afirma Holland (2013) citado por Valles (2014) con la estrategia de análisis del relato de práctica entran en juego las líneas del tiempo biográficas, generacionales e históricas. Según Juana María Sancho (2013),

“la reconstrucción de la trayectoria profesional es un proceso personal, pero puede ser realizada a través de la identificación de los hechos o momentos considerados más importantes por cada participante, de cómo se vivieron, qué los provocó y qué consecuencias tuvieron. Este proceso de reflexión permite dar sentido a la experiencia vivida y convertirla en experiencia narrada” (p. 9)

En este estudio de Sancho (2013), en el que se abordan veinticuatro historias de vida profesional de profesores universitarios, se observa como emerge la singularidad de la experiencia. Los resultados muestran como los cambios sociodemográficos y las reformas políticas afectan a la práctica profesional.

Los principales intereses de la investigación narrativa que la han llevado a colocarse como una herramienta de interés en el estudio de la identidad, el saber práctico y la cotidianidad se muestran a continuación.

Tabla 10. Intereses de la investigación narrativa

- La relación entre el investigador y el investigado
- Transición de los números a las palabras como datos
- Cambio de lo general a lo particular
- Adquisición de *blurring knowing* (Clandinin y Connelly, 2000)
- Captación de procesos, más allá de estados.
- Confluyen la subjetividad, la fenomenología y la hermenéutica
- Desmantelamiento de la verdad única
- Capta las implicaciones de un cuerpo situado
- Permite abordar los *wicked problems*
- Hace frente a la insuficiencia de la racionalidad técnica para aportar creatividad

Fuente: elaboración propia a partir de (Barbier, 1993a; Clandinin y Connelly, 2000; Montagud, 2015a, 2015b; Planella, 2009).

La presión social y mediática sobre el programa tuvo un peso importante sobre los informantes. El primer año de implementación los equipos sintieron presión por tener que tirar adelante un programa de gran importancia y reconocimiento mundial. Esto hizo que las complicaciones que encontraron fueran vividas como fracasos o se sintieran malos profesionales. Estas vivencias afectaron al relato inicial y poco a poco la situación se fue solucionando, favoreciendo la tranquilidad y confianza a la hora de relatar la práctica profesional. De hecho, la creación de proximidad y confianza entre los investigadores y los informantes es uno de los factores que favorecen la cooperación (Racine y Sévigny, 2000).

Para asegurar -en el contexto de la incertidumbre de la investigación cualitativa- un formato estructurado y un estatus teórico, Francis Tilman (1996) propone aplicar las reglas de la

narración a la pedagogía experienciada²⁵. Es necesario remarcar la diferencia entre la pedagogía experimental que fundamenta sus investigaciones aplicando el método científico y la experienciada “*s'apparente plus à la navigation en eaux inconnues*” (Tilman, 1996, p. 2).

El enfoque narrativo aplicado a la teorización de la práctica está centrado en la acción para transformar entornos. Éste responde a un género literario inscrito en una tradición intelectual antigua (psicoanálisis, el análisis institucional y la pedagogía institucional, las nuevas pedagogías y las historias de vida). Los ingredientes para la teorización de la práctica se presentan a continuación:

Tabla 11. Ingredientes para la teorización de la práctica

Breve presentación y la concreción del objetivo sobre la experiencia que permitirá conocer el contenido e identificar su interés.
Descripción del contexto. El investigador (lector) debe situar las diversas características físicas, materiales, de organización, institucionales, culturales, y sociales dónde se contextualiza la práctica innovadora para construir una visión completa y precisa de la ejecución.
Análisis de las insatisfacciones, los estancamientos, frustraciones, callejones sin salida y su diagnóstico. Todo aquello que llevó al profesional a tener la necesidad de innovar y cambiar. En este caso estamos hablando de la exposición a un problema, su evaluación y toma de decisiones. Hecho ligado a la idea del profesional reflexivo (Schön, 1998).
Exposición de los motivos y las razones que han conducido a los actores hacia una acción innovadora. Los detalles aparecen relatando cómo nació la idea y quién la impulsó.
Descripción del modelo de organización de la acción. ¿Quién hace qué? ¿Dónde? ¿Cómo? ¿Cuándo?
Análisis de los recursos humanos y materiales, así como de las restricciones y limitaciones. ¿Cuáles son los recursos externalizados?, ¿cómo se obtienen?, ¿cuáles son las limitaciones y los límites impuestos?, ¿cómo se han superado o evitado?, ¿cuáles fueron las condiciones organizativas e institucionales en las que se inició el proyecto?, ¿han supuesto un motor o un freno?
Narrar siguiendo un hilo temporal y respondiendo a ciertas preguntas ¿Cuáles son las diferentes versiones que el proyecto ha tomado?, ¿cuáles son los cambios que la profesional ha conocido, de acuerdo con las etapas de aplicación y de acuerdo con los actores involucrados?, ¿cómo se modifican las estrategias?, ¿cuáles fueron los oponentes?, ¿y los aliados?, ¿cuáles fueron las interacciones entre los actores?, ¿a qué resultados han dado lugar las transacciones entre los actores?
Evaluación de la experiencia a partir de los procesos implementados y los resultados de la innovación.

Fuente: elaboración propia a partir de (Tilman, 1996, p.3-6).

²⁵ Traducción propia de pédagogie expérientiée

En este proceso la experiencia juega un papel vertebrador del relato en entornos laborales en los que se presupone una interacción. Christine Delory-Momberger (2014) expone que la experiencia se constata, por lo menos, en 4 sentidos:

- Permite reconocer formas de adquisición del saber y de la competencia diferentes de la académica y la teórica. Valora particularmente la dimensión de la práctica.
- Entiende la interacción laboral como una relación de persona a persona y por lo tanto de *universo de experiencia a universo de experiencia*.
- La experiencia es concebida como un proceso de aprendizaje y de desarrollo dónde la persona genera y utiliza sus propios recursos. O los transmite como una herencia a los demás (Desgagné, 2005).
- La experiencia, en tanto movimiento de subjetivación de lo vivido, es constitutiva de una relación consigo mismo y con la existencia propia, y participa tanto en la imagen como en el sentimiento de *ser sí mismo*.

Estos motivos hacen aparecer nítidamente la pluralidad de sus acepciones, ya que la experiencia puede designar una actividad, lo vivido, la comprensión personal de lo vivido o el proceso que nace de lo vivido (Barbier y Zeitler, 2012). Podríamos resumirlo diciendo que la práctica se predispone a la historicidad, complejidad, globalidad y polifuncionalidad (Barbier, 1999).

Mediante esta comprensión de la experiencia de los equipos de acción social, la investigación busca generar recursos experienciales. Se trata de organizar, sacar a la luz la reserva de conocimientos disponibles (Schütz y Luckmann, 2004) conformada por la acumulación de experiencias vividas y experiencias adquiridas. Sería lo que Schütz (1993) llamó biografía de la experiencia. Así, “la aproximación biográfica es un punto de intersección de los campos de conocimiento, a la vez que mantiene disposiciones epistemológicas y teórico-metodológicas que lo constituyen como campo específico y consolidado de investigación” (De Souza, Serrano, y Ramos, 2014, p. 684). Ahora bien, siguiendo las recomendaciones de Desgagné (2005), la investigación evita caer en la definición unívoca de conocimiento práctico o de experiencia pues éste está “construit dans l’action et inscrit dans la complexité du contexte spécifique” (p. 30).

5.2.2.2. La observación etnográfica

Tras la tendencia a la confusión entre los conceptos de etnografía, trabajo de campo y observación participante, María Isabel Jociles (2018) explica que el primero es una

“estrategia general de investigación utilizada en diferentes disciplinas sociales [...] el trabajo de campo es una etapa específica de ella [...] que estriba en producir datos sobre el terreno [...] y la observación participante es una de las herramientas usadas para producirlos” (p. 125-126).

Centrándonos en el estudio de prácticas sociales, es una técnica que pretende entender procesos sociales a través del registro de lo que hacen unos agentes ubicados en un contexto significativo para ellos y amparados por una cultura concreta (Jociles, 2018). La elección de esta técnica se basa en la convicción de que la cultura se revela mejor en lo que la gente dice o hace (o dice que hace) o en la tensión entre lo que hace y dice que debería hacer (Wolcott, 1993). A modo de recopilación,

“se puede definir la OP como una técnica de producción de datos consistente en que el etnógrafo observe las prácticas o ‘el hacer’ que los agentes sociales despliegan en los ‘escenarios naturales’ en que acontecen, en las situaciones ordinarias en que no son objeto de atención o de reflexión por parte de estos mismos agentes (Labov 1976, 146; Marshall y Rossman, 1989, 79), a la vez que participa en el desarrollo de esas prácticas de diferentes maneras y en distintos grados (Gold, 1958; Junker 1960; Spadley 1980), que van desde intervenir activamente en su ejecución hasta simplemente estar presentes en esos escenarios (Guber, 2001)” (Jociles, 2018, p. 126).

Las cuestiones que atraviesan la propia observación tienen que ver con lo subjetivo relativo al investigador (género, nacionalidad, clase social y etnicidad, sus experiencias y reflexividad) y con el mismo proceso (diseño, trabajo de campo, análisis y redacción). Tal como afirma Evans-Pritchard (1967), recuperado por Óscar Guasch (1997), "la personalidad de un antropólogo no puede, pues, eliminarse de su trabajo, como tampoco es posible hacerlo en el caso de un historiador" (p. 23). El investigador que observa usa su cuerpo como primer instrumento de conocimiento en tanto es a través de él que entra en contacto con el mundo que intenta capturar (Mauss, 1936). Denzin por su parte especifica un conjunto de actividades que deben combinarse para conseguir una observación participante: el análisis de documentos, la entrevista a sujetos e informantes, la participación y observación directa y la introspección (Denzin, 1970).

La matización en cuanto al grado de observación y de participación en toda su amplitud se ha discutido a lo largo del siglo, evidenciando el abanico de posibilidades de la técnica. Entre diversos autores, Juan Manuel Delgado y Juan Gutiérrez (1995) destacan a Junker (1960); Schatzman y Strauss (1973) y Spradley (1980).

Tomando la propuesta de Junker (1972), sobre los roles teóricos más utilizados como investigadores/observadores se presentan tres clásicos:

1. Street corner society de White (1993). Participante como observador.
2. Argonautas del Pacífico occidental de Malinowski (1986). Participante como observador.
3. Methods of social study de Sidney y Beatrice Webb (2010). Observador como participante.

En la presente investigación se presenta al observador participante como rol principal, pues parte de la inmersión subjetiva, utilizando la experiencia directa, los órganos sensoriales y la afectividad como herramientas para esclarecer la dinámica cultural (Guber, 2008). Sin embargo, y en palabras de esta misma autora, estas cuatro articulaciones posibles entre observación y participación no dejan de ser posibilidades hipotéticas pues, se van asumiendo los cuatro roles -observador, participante, participante observador y observador participante- “conjunta o sucesivamente a lo largo de su presencia en el campo” (Guber, 2008, p. 186). Siguiendo las reflexiones de Jociles (2018), la investigadora ha utilizado esta técnica, entre otros objetivos, como técnica utilitaria para el desarrollo de las otras técnicas. Esto ha facilitado la aproximación a los informantes, el acceso a información más reservada y un nivel de confianza y confidencias que han repercutido positivamente en el curso del trabajo de campo.

A partir de la propuesta de Lofland y Lofland (1984), se puede colocar la figura de la investigadora en un tipo III intermedio en la cual la observación es conocida por los sujetos observados y tiene un papel más importante que la participación, pero en la que también existe de forma más discreta. En este caso, el rol abiertamente conocido de la observadora de los equipos de atención social tiene un problema asociado y es que se trata de ser más estratégica que ético (J. Lofland y Lofland, 1984, p. 23).

Según la aportación de los Adler (P. Adler y Adler, 1994) y el entronque de la observación participante con la sociología, existen “cinco tradiciones teóricas y/o de investigación sociológicas, estrechamente relacionadas con las técnicas de *observación participación*” (Valles, 1999, p. 161) en tanto ángulos desde los que interpretar la vida social y cotidiana.

1. La sociología formal se enlaza en la obra de Simmel que más tarde influyó en el interaccionismo simbólico desarrollado por algunos miembros de la Escuela de Chicago.

2. La sociología dramática de Erving Goffman (microsociológica) se centra en la teatralidad y la representación escénica de los actores. Así, la observación se centra en la representación y búsqueda del orden social. Éstos dos enfoques priman la observación “desde la posición ventajosa que da marginalidad.” (Valles, 1999, p. 162). Entre los sucesores de Goffman, los Adler (P. Adler y Adler, 1994) destacan a Spencer E. Cahill (1987, 1990) y Carol B. Gardner (1988).
3. Los estudios de la esfera pública como ampliación del punto anterior y se hace hincapié en el uso de la vista y la dimensión espacial. Algunos exponentes son Lyn H. Lofland (1973), Laud Humphreys (Humphreys, 1975) y Jeffrey E. Nash (1975, 1981). Cabe destacar la aportación de la proxémica de E.T. Hall (1972) con su obra *la dimensión oculta*, donde se explica la esfera espacial tanto extrínseca como intrínseca al ser humano a través de la comparación con el mundo animal.
4. El uso de la autoobservación va estrechamente ligado con la sociología fenomenológica y la sociología existencial pues busca la comprensión de las vivencias de los informantes.
5. La perspectiva de la etnometodología se centra en el estudio de aquello empíricamente observable y deja de lado las vivencias, sentimientos, creencias y cuestiones más interpretativas pues, en palabras de Garfinkel y tal como se ha mencionado con anterioridad, dentro de la cabeza de los informantes solo hay cerebros. Los etnometodólogos observan el discurso como elemento que explica la organización de la vida social.

Así pues, se puede observar la pertinencia de esta técnica en esta investigación. Destacar también que “constituye un buen antídoto contra la falacia del objetivismo” (Valles, 1999, p. 165) además de aportar validez. No se trata de una técnica que sirva para comprobar la información obtenida con las entrevistas en profundidad sino más bien es una oportunidad para complementar, redefinir la recolección de información, expandir la comprensión del fenómeno e incluso poner en diálogo ambas visiones (Webb et al., 2000).

Esta investigación se ha construido teniendo presente las reflexiones de Loïc Wacquant cuando afirma que las ciencias sociales tienen la tarea de escudriñar los mecanismos y significados sociales que gobiernan las prácticas de los informantes, dar fundamento a su moral y explicar sus estrategias y vericuetos independientemente de la adscripción a cualquier clase o grupo social (Wacquant, 2002).

5.3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Esta tesis doctoral se ubica dentro de una investigación más amplia, pionera en nuestro país por formar parte de un proyecto de nueva implantación e impulsado por la Administración pública. De ella dependen dos tesis doctorales, una centrada en el efecto del programa sobre sus participantes y la presente, centrada en la práctica profesional en transformación.

Ilustración 12. Ubicación de la tesis doctoral en el marco de una investigación más amplia



Fuente: Elaboración propia, 2019

Este hecho ha motivado el enriquecimiento mutuo, dándose la oportunidad de tomar datos del trabajo de campo de la investigación paralela.

Inspirado en la investigación llevada a cabo en Canadá para evaluar el programa *Chez Soi/At home* (Goering et al., 2014), se trata de un estudio longitudinal con tres fases anuales en el que se utilizaron los métodos narrativos. La muestra de su réplica en Barcelona estuvo compuesta por 22 informantes de un total de 50 participantes. De ellos hay 17 hombres (12 nacidos en España y 5 en otros países) y 6 mujeres (4 nacidas en España y una en otro país comunitario). Al tratarse de una investigación longitudinal y de una población vulnerable se creó un grupo de reserva de tres personas. En la segunda fase se perdieron dos informantes por éxitus. Uno de ellos fue sustituido por otra con un perfil similar, resultando una muestra de 21 personas. En la tercera fase la muestra pasa a ser de 20 personas, pues hay un deceso y el resto de los informantes de reserva no tenían las condiciones de salud adecuadas para poder participar.

En los guiones de la segunda y la tercera fase se introdujeron varias preguntas relacionadas con los profesionales de acompañamiento social como información complementaria para esta tesis doctoral. De hecho, el poder poner en diálogo los dos estudios garantiza una gran riqueza por su novedad en investigaciones de estas características. El análisis de la información se ha realizado de la misma manera que los datos recogidos para esta investigación. Fruto de este trabajo ya se ha publicado un artículo titulado *Ethical Relation and Control: Exploring Limits in Domestic Sphere of Home* (Batle y Cartoixà, 2020) en el que se explora la relación entre ambas partes y la sensación de control dentro del contexto de la vivienda como espacio de intervención. Esta temática ha sido explorada por algunos autores australianos y americanos, pero todavía no cuenta con una trayectoria sustantiva en Europa en programas HF.

Una vez descrita esta contribución desde el contexto, a continuación, se describe la metodología propia llevada a cabo para el presente estudio, que se planificó en doce fases, haciendo uso de tres técnicas de investigación.

Tal como señalan Denzin y Lincon (1998) el previo diseño de cómo se va a proceder sirve para que el investigador se sitúe en el mundo empírico y organice las actividades necesarias que le conducirán a sus objetivos, a resolver la pregunta de investigación. En la siguiente tabla se presentan las técnicas utilizadas para dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Tabla 13. Técnicas de obtención de información utilizadas para cada objetivo de la investigación

Objetivo general	Objetivo específico	Técnicas utilizadas
Analizar las prácticas profesionales del equipo social PLL en la ciudad de Barcelona en su pretensión de atender desde un nuevo paradigma de acción social	Establecer relaciones entre los mecanismos de atención respecto al modelo de atención anterior y al que se está desarrollando	-Entrevistas abiertas -Relato de práctica -Observación participante
	Descubrir los mecanismos de deconstrucción y reconstrucción del rol profesional como nuevo lugar de enunciación para el trabajo desde una nueva filosofía	-Relato de práctica -Observación participante
Profundizar en la praxis del equipo PLL en la ciudad de Barcelona a través del relato de práctica como acción vivencial y herramienta de reflexión	Generar conocimiento desde el relato vivencial como útil para la práctica.	-Relato de práctica
	Conocer la adaptación al cambio y describirlo y documentarlo para comprender el proceso de transformación	-Relato de práctica
Descubrir los elementos individuales, grupales e institucionales de resistencia y/o adaptación al cambio de paradigma	Examinar las dinámicas generadas en la interacción entre profesionales y entre profesionales y participantes para contextualizar la práctica desde el nuevo modelo	-Observación participante
	Interpretar la transformación de las relaciones entre los equipos de atención y los participantes en su esfuerzo por adaptarse a los principios marcados por el modelo HF.	-Observación participante

Elaboración propia, 2019. Basado en (Ballester, 2015, p. 193)

El diseño del proceso metodológico se ha realizado con detalle, cuidado y rigurosidad debido a:

- La importancia y singularidad de esta investigación.
- La genuinidad del objeto de estudio.
- La oportunidad política que la ha hecho posible.
- la composición de la muestra en dos grupos de atención directa de diferentes entidades.

- Su carácter longitudinal e inductivo que implica un incremento de fases.
- La plena disposición de la muestra respecto a la investigación.

Las fases del proceso, tal como se observa en la ilustración 11, “intentan ordenar didácticamente el modo en el que los investigadores se aproximan a la realidad educativa desde una metodología cualitativa” (G. Rodríguez et al., 1996, p. 62). Sin embargo, funcionan a modo de guías flexibles, que no tienen un principio y un final cerrado y que a menudo suelen solaparse. El proceso debe adaptarse a la idiosincrasia del campo, lo que obliga a los investigadores a ir tomando decisiones que guiarán su avance (Pitman y Maxwell, 1992). La investigación cualitativa permite comprender en profundidad los hechos y pone atención a la hora de analizar los datos, da importancia a la experiencia del sujeto investigado y, en la medida de lo posible, se pone en su piel para poder ver desde sus propios ojos y observar desde su posición.

Las técnicas utilizadas para las tres fases de trabajo de campo (véase fase 2; fase 4 y fase 5 en la ilustración 11) son; la observación participante y las entrevistas abiertas en profundidad tanto individuales como grupales. La estrategia escogida de análisis para esta última técnica será el relato de práctica.

Se trata de un proceso inductivo, marcado por el ir y venir del campo a los datos y de los datos al campo. Destacan las disimilitudes entre los diferentes periodos de recopilación de información. Durante la primera entrada, la práctica se encontraba en un momento incipiente, marcada todavía por dinámicas y lógicas anteriores. Estas marcas de un pasado reciente implican tanto la necesidad de recopilarlas como el inicio de un proceso de cambio hacia la construcción de una nueva intervención social. La última fase de entrada a campo (fase 5), ya muestra los avances, los aprendizajes y una manera de hacer más consolidada y crítica.

Además, los dos periodos enmarcados de noviembre del 2017 a abril 2018; de abril de 2019 a septiembre de 2019 y de octubre 2020 a enero 2021 se han dedicado, de forma solapada con otras fases, a la escritura de los informes de resultados de la investigación a la que esta tesis doctoral va sujeta. Estos periodos han sido también útiles para organizar la fundamentación teórica y metodológica de la tesis doctoral y por lo tanto fructíferos en cuanto a su redacción.

La explicación con detalle del proceder metodológico se estructura a través de cada una de las fases. Las que tienen iguales características se explican conjuntamente. Así, el ámbito de estudio; la población objeto de estudio; la selección de la muestra y los procedimientos; los

instrumentos de recogida de información; el análisis de los datos y las consideraciones éticas y legales se detallan en cada una de las fases. Esto permitirá al lector comprender cada una de las decisiones que se han tomado, como se ha adaptado la investigación a los cambios contextuales y disponer de una comprensión cronológica.

5.3.1. FASES

Ilustración 12. Fases del proceso de investigación



Fuente: Elaboración propia, 2019

5.3.1.1. Fase I Búsqueda bibliográfica y reflexión teórica

La primera fase se inició en septiembre del 2016 a través de la formulación de un problema de investigación. La trayectoria académica de la investigadora venía marcada por un interés en el sinhogarismo, género y relaciones de poder, así como por algunas aproximaciones a la investigación en estos ámbitos. Desde aquí que surge el interés en poner la mirada en los equipos de trabajadores y desviarla de la persona excluida. Esto supone un giro epistemológico en el ámbito del sinhogarismo. Por un lado, responsabiliza a los profesionales de sus propias acciones, invitándoles a una reflexión crítica. Por el otro, libera a las personas en situación de sin hogar de acabar siendo siempre el centro de la mirada del investigador.

En ese momento se observa una laguna teórica referente a la práctica de los profesionales, ampliamente desarrollada en el campo de la educación. Tal como se ha detallado en el capítulo anterior, el estudio de la práctica en el ámbito de la atención social carece de una base teórica estable y consolidada. Este hecho reclama el uso metodológico de la teoría fundamentada con el fin de que los datos recogidos faciliten el surgimiento de un marco teórico que sirva al análisis de las prácticas profesionales. Según Strauss y Corbin (2002), de esta manera “es posible que se generen conocimientos que aumenten la comprensión y proporcionen una guía significativa para la acción” (Strauss y Corbin, 2002, p. 22).

Esta metodología marcará las fases del proceso investigativo, pues dista del enfoque deductivo. A pesar de empezar con una revisión bibliográfica que se sostiene en el tiempo, la fuente primaria de conocimiento se encuentra en el trabajo de campo y en los datos que van apareciendo.

La revisión de la literatura se ha realizado a través de lecturas de libros, capítulos de libros, artículos científicos, asistencia a seminarios y congresos nacionales e internacionales y su actualización permanente, así como de las respectivas notas de campo. Debido al recorrido histórico del objeto de estudio, las fuentes han sido principalmente francófonas seguidas de las anglófonas y en menor medida en lengua castellana.

El registro de este trabajo y su disposición han estado diseñadas para facilitar su consulta por temática, conceptos clave, descriptores y autores/as. Esta gestión se realizó a través de los software informáticos Mendeley y Excel.

Debido al vacío bibliográfico en referencia al tema de estudio, la tarea de identificar los descriptores de búsqueda fue ardua. A continuación, se explicita el proceso de concreción hasta llegar a una primera aproximación a la práctica profesional. Todos ellos han sido corroborados a través de DECS y SKOS y se han buscado en diferentes idiomas en bases de

datos más amplias como Google Scholar, Scopus, WebOfScience, Dialnet, Érudit, JSTORE. Además, se han usado bases de datos específicas en sinhogarismo como el observatorio canadiense Homeless Hub, la federación europea FEANTSA, la delegación interministerial francesa DIHAL. Así mismo se ha hecho un seguimiento de las publicaciones hechas por los organismos que han implementado el modelo HF a nivel norteamericano y europeo. Estos son *Chez soi* en Canadá, PHF en Estados Unidos, *Un chez soi d'Abord* en Francia, *HF Belgium* en Bélgica, *Casas primeiro* en Portugal. También se ha seguido con periodicidad la revista *European Journal of Homelessness* referente europea en la materia.

Los descriptores en inglés, a pesar de que algunos no están tipificados como descriptores, se han ido seleccionando de otros artículos durante la búsqueda, guardando para la investigación aquellos que contenían información de interés. Presento aquellos que han sido más fructíferos en francés. Como algunos descriptores están más relacionados con la práctica profesional en el ámbito educativo, todos estos se cruzaron con otros específicos relativos al HF.

Tabla 11. Descriptores utilizados durante la búsqueda sistemática

Descriptores en castellano	Descriptores en inglés	Descriptores en francés
Trabajador social	Case manager, Front-line providers, Front-line staff	Professionnels, travailleurs sociaux
Usuario	User/Service user	Bénéficiaire
Rol	Role	Rôle
Elaboración de políticas	HF policy	Politique du logement
Cultura de equipo	Team culture	
Improvisación	Improvisation	Improvisation
Aprendizaje activo/experiencia de aprendizaje	Teaching practice,	Pratique enseignante
Saberes prácticos	Know-how, practical knowledge	Savoir-faire, savoir de la pratique
Saberes de acción	Learning experience	Savoirs d'action
Práctica reflexiva	Reflective practice	Pratique réflexive
Formación, Formación continua, formación de trabajadores sociales	Learning/training/education (Social work training)	Formation
ACT/ICM	ACT/ICM	ACT/ICM
Relato de práctica, prácticas ejemplares, experiencia de aprendizaje	Practice story, practice analysis, best practice analysis	Récit de pratique. Récits exemplaires
Análisis de práctica	practice analysis,	Analyses des pratiques
		Savoirs professionnels. Savoirs théoriques

Fuente: elaboración propia, 2017.

A pesar de que el proceso de consulta, corroboración y descubrimiento bibliográfico se ha prolongado en el tiempo hasta el momento de finalización de la tesis, se realizó una definición de la problemática y se construyó una base teórica desde la que empezar a preparar los instrumentos de recogida de información.

El resultado de esta fase, junto con el resultado de las fases 3, 4, 7, 8 y su posterior vuelta a la literatura, ha dado lugar a los capítulos teóricos en relación con la práctica y el análisis de la práctica.

Cada entrada a campo, así como su salida, ha requerido de un período de búsqueda bibliográfica y reflexión teórica. Los datos obtenidos han permitido redirigir el foco de la investigación con la intención de entender los resultados en el marco de los objetivos planteados inicialmente.

5.3.1.2. Fases II y VI Entrada a campo para realizar las entrevistas

Ambas fases constan de etapas similares en relación con su preparación y desarrollo. Sin embargo, cada una cuenta con sus particularidades en relación con el número de entrevistas por perfil profesional, las temáticas tratadas y los tiempos de ejecución.

Concreción y contacto con la muestra. En la fase II la muestra se compone de la totalidad de profesionales implicados en la implementación del programa piloto PLL, eso es, el personal de las gestoras sociales de SJD SS y UTE, la gestora de salud ESMES y -debido a la necesidad de entender aspectos concretos de la implementación- a la jefa del *Departament d'atenció social a persones sense llar o en situació d'exclusió residencial* del Ayuntamiento de Barcelona. Todos los informantes firmaron el consentimiento informado (véase anexo 1).

En la fase VI, únicamente se entrevistó a los profesionales de atención directa (educadores, trabajadores e integradores sociales) descartándose al equipo de salud por no poder aportar información de interés para el objeto de estudio y a la parte administrativa por haberse saturado la información. En esta fase, el período de trabajo de campo se alargó debido a que se cancelaron varias entrevistas. Los equipos expresaron tener una gran carga de trabajo.

Los estudios cualitativos deben caracterizarse por dejar espacio a la flexibilidad y adaptabilidad a las circunstancias que vayan aconteciendo, a los resultados que vayan emergiendo, a las necesidades de los informantes (Taylor y Bogdan, 1987; Strauss y Corbin, 2002; Valles, 2014).

A continuación, ofrecemos una relación por cada fase de la composición de la muestra, contemplando las variaciones en los equipos en el tiempo transcurrido entre una y otra:

Tabla 12. Características de la muestra

EQUIPO DE ATENCIÓN SOCIAL 1	EQUIPO DE ATENCIÓN SOCIAL 2	EQUIPO DE ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA	AYUNTAMIENTO
FASE II			
1 educadores social	1 educador social	3 médicos psiquiatras	1 jefe de servicio
1 trabajador social	3 trabajadores sociales ¹	4 PSI ²⁶	3 técnicos ⁹
2 integradores sociales	2 integradores sociales	2 enfermeras	
1 coordinador de equipo	1 PW ⁵	2 coordinadoras ⁸	
2 responsables de proyecto	1 coordinador de equipo 1 responsable de proyecto		
7 profesionales (3 hombres y 4 mujeres)	9 profesionales (3 hombres y 6 mujeres)	11 profesionales (5 hombres y 6 mujeres)	4 profesionales (2 hombres y 2 mujeres)
31 profesionales (13 hombres y 18 mujeres)			
FASE VI			
2 educadores social ³	1 educador social	(excluidos de la muestra)	(excluidos de la muestra)
1 trabajador social ²	2 trabajadores sociales ⁶		
3 integradores sociales ⁴	3 integradores sociales ⁷		
6 profesionales (4 hombres y 2 mujeres)	6 profesionales (4 hombres y 2 mujeres)		
12 profesionales (8 hombres y 4 mujeres)			

¹Se dio una baja y una sustitución.

²Se dio una baja al final, pero participa en 5 de las 6 entrevistas programadas.

³Nueva incorporación.

⁴Se dio una baja y una incorporación, participando esta última únicamente en la última entrevista

⁵Desaparece la figura de PW en fase VI

⁶Finalización de contrato e incorporación

⁷Nueva incorporación en sustitución al PW

⁸Finalización de contrato e incorporación

⁹Presentes en la devolución de los resultados de la fase II

Fuente: elaboración propia

²⁶ *Pla de Serveis Individualitzats*. Profesional del ámbito social especializado y trabajando en equipos de atención a salud mental.

Respectivamente se trabajó con una muestra de 31 profesionales en la fase II y 12 profesionales en la fase VI, suponiendo aproximadamente la mitad hombres y la otra mitad mujeres.

El primer contacto y convocatoria a entrevista se realizó a través de llamadas telefónicas. Como se indicó anteriormente, esta tesis doctoral está sujeta a una investigación más amplia, facilitando el contacto entre los profesionales y la investigadora.

Diseño de los instrumentos. En la tabla que sigue se muestra la distribución de profesionales, tipología y períodos de ejecución para las fases II y VI.

Tabla 13. Distribución de entrevistas por fase II y VI

	FASE II	FASE VI	Totales
	<i>De marzo a junio de 2017</i>	<i>De septiembre de 2018 a marzo de 2019</i>	
Equipos de atención directa (Trabajadores, educadores e integradores sociales)	3 grupales a cada equipo (6 entrevistas totales)	6 grupales a cada equipo (12 entrevistas totales)	
Coordinación de equipos	1 entrevista a cada coordinador (2 totales)	(no aplica)	
Responsables de proyecto	1 entrevista individual y otra grupal a cada equipo (2 totales)		
Equipo de atención psiquiátrica	1 grupal al equipo y una individual a cada coordinador (3 totales)		
Ayuntamiento	1 individual		
Totales	14 entrevistas	12 entrevistas	26 entrevistas

Fuente: elaboración propia

Para la fase II se han diseñado entrevistas abiertas en profundidad con diferentes guiones para las figuras de responsable de proyecto (véase anexo 2), coordinador de equipo (véase anexo 3) y para la persona responsable desde la administración (véase anexo 4). Para entrevistar a los equipos en su conjunto se diseñó un guion de entrevista grupal enfocado al relato de práctica (véase anexo 5).

Los guiones de las entrevistas hacia los responsables y coordinadores trataron temas de gobernanza, coordinación, implementación del programa, contratación de los equipos, activación y construcción de la práctica, formación, elementos críticos y la figura del PW. Estos temas responden a los objetivos que se han transformado en preguntas de investigación y posteriormente en preguntas de entrevista (Valles, 2014). Se trata de

preguntas abiertas que favorecen un diálogo distendido, alejado de la evaluación y el juicio. Tal como dice Facundo Giuliano, “en lugar de resolver, reconocer y juzgar; hallar, encontrar, devenir juntos (...)” (Giuliano, 2017, p. 57). Las entrevistas a estos perfiles han durado entre una hora y media y dos horas.

Por otro lado, las tres entrevistas grupales a cada equipo se han llevado en 3 meses consecutivos. Es justamente en estos espacios dónde se ha pretendido favorecer una comunicación fluida, en la cual las investigadoras han pasado a un segundo plano como acompañantes de los relatos. Las entrevistas se han desarrollado entre un mínimo de una hora y media y un máximo de tres horas. El proceso se mantuvo abierto a poder realizar una ulterior entrevista, lo cual no fue necesario por alcanzarse la saturación de la información en las tres planificadas. Los temas tratados por sesión son los siguientes (véase anexo 5).

- Primera entrevista: (3 preguntas) Presentación y toma de contacto con el programa PLL.
- Segunda entrevista: (3 preguntas) Práctica *per se*.
- Tercera entrevista: (7 preguntas) Valoraciones.

También se realizó una entrevista grupal al Equipo de Salud Mental para Personas Sin Hogar (ESMES), (véase anexo 6) y una individual a cada coordinadora (véase anexo 7). Sin embargo, no mostraron especial interés y se desestimó de la muestra por no poder aportar información de relevancia para la investigación.

En la fase 6 se ha diseñado el mismo tipo de entrevistas abiertas en profundidad, aunque esta vez únicamente para los equipos sociales de atención directa. Los guiones se han enfocado de la misma manera al relato de práctica. En este período se trataron 3 temáticas de interés que no aparecieron en la fase II, realizándose seis entrevistas grupales a cada equipo -dos por temática-, eso es, 12 en total:

- Recuperación individual (véase anexo 8)
- Recuperación social y comunitaria (véase anexo 9)
- Reducción de daños (véase anexo 10)

Entrevistas a los profesionales. A continuación, se presenta un cuadro con la información relativa a las entrevistas hechas y a su calendarización. Todas las sesiones se registraron en audio. Para el registro de la comunicación no verbal, así como de la disposición del espacio, se utilizó un cuaderno de notas. Tras cada una de las entrevistas la investigadora dedicó un tiempo a anotar en el cuaderno el desarrollo y las sensaciones. Ha sido una herramienta clave durante todos los momentos y fases de la investigación.

Algunas de las técnicas que se han utilizado para animar la conversación o incidir en una reflexión más profunda son los silencios, animación y participación, la recapitulación, la aclaración, la incompreensión voluntaria (Valles, 2014) o la técnica de cambiar de tema, sobre todo en caso de quedarse sin tiempo para poder seguir (Ruiz Olabuénaga, 1999). Además, la investigadora ha invitado a utilizar ejemplos para explicar las situaciones. El conducir a los equipos a ejemplos concretos sobre la práctica para abordar su experiencia y la descripción tanto del contexto como de las maneras de hacer ha servido para abordar la recolección de datos en coherencia con los principios de la teoría fundamentada (Bertaux, 2005; Ménard-Dunn, 2019).

Tabla 14. Calendarización del trabajo de campo fase II

INFORMANTE	ENTIDAD	FECHA
Responsable proyecto HF	SJD SS	Marzo 2017
Responsable proyecto HF	UTE	Marzo 2017
Coordinadora equipo HF	SJD SS	Marzo 2017
Coordinadora equipo HF	UTE	Marzo 2017
1r Equipo social (grupal)	SJD SS	Marzo 2017
1r Equipo social (grupal)	UTE	Mayo 2017
2n Equipo social (grupal)	SJD SS	Abril 2017
2n Equipo social (grupal)	UTE	Mayo 2017
3r Equipo social (grupal)	UTE	Julio 2017
3r Equipo social (grupal)	SJD SS	Julio 2017
Coordinadora Salud HF	ESMESS	Mayo2017
1r Equipo salud (grupal)	ESMESS	Diciembre 2017
Jefa del Departamento de personas vulnerables. Ayuntamiento de Barcelona	AYUNT	Diciembre 2017

Fuente: elaboración propia, 2017

Es necesario destacar que, en el momento de la post entrevista, tras apagar la grabadora de audio, han aparecido temas o comentarios de gran interés que han sido registrados en el cuaderno de notas (Penalva, Alaminos, Francés, y Santacreu, 2015). Las entrevistas a los equipos de la sexta fase duraron entre dos y tres horas. Se realizaron mensualmente en el transcurso de ocho meses. Cada temática ocupó dos entrevistas. A continuación, una tabla con el registro.

Tabla 15. Calendarización del trabajo de campo fase VI

TEMÁTICA	ENTIDAD	FECHA
Recuperación personal 1 y 2	UTE	junio y julio 2018
Recuperación personal 1 y 2	SJD SS	julio 2018
Recuperación social y comunitaria 1 y 2	UTE	septiembre y octubre 2018
Recuperación social y comunitaria 1 y 2	SJD SS	septiembre y octubre 2018
Reducción de daños 1 y 2	SJD SS	noviembre 2018 y enero 2019
Reducción de daños 1 y 2	UTE	noviembre 2018 y enero 2019

Fuente: Elaboración propia, 2019

5.3.1.3. Fases III y VII Tratamiento y análisis de la información

Transcripciones. Durante la fase II -primera entrada a campo- el conjunto de transcripciones se realizó entre los meses de mayo a septiembre, solapándose con las entrevistas. Las transcripciones de la fase VI se llevaron a cabo entre los meses de julio y enero, solapándose parcialmente también con las entrevistas.

Este proceso se desarrolló de forma fidedigna, guardando el anonimato y acoplando al texto todas aquellas anotaciones del cuaderno de notas con relación a las observaciones *in situ*. Este proceso “permite una lectura más rápida del registro y [...] facilita su traspaso a tecnologías informáticas de análisis textual” (Penalva, Alaminos, Francés, y Santacreu, 2015, p. 73).

Para apoyar el seguimiento y asociado a los relatos, la investigadora realizó ficha de registro con el nombre real, el nombre anónimo, la organización a la que pertenece, el día que causó baja laboral o el día de incorporación a los equipos. Durante las transcripciones se fueron

anotando ideas, primeras relaciones, esquemas e impresiones que fueron de gran ayuda para la creación de libro de códigos.

Análisis cualitativo de los datos. El tratamiento de los datos se ha realizado a través del programa de gestión de datos cualitativo Atlas.ti 8. Esta herramienta facilita la tarea de investigación y

“permite la construcción de modelos mediante redes semánticas y el establecimiento de búsquedas para la recuperación de textos sobre operadores lógicos, semánticos y de proximidad. Todo ello para que el investigador descubra nuevas redes de relaciones y pueda elaborar una teoría acerca de los datos” (Penalva et al., 2015, p. 127).

A pesar de que tanto la codificación inicial como la focalizada son el resultado de un proceso puramente inductivo, tras haber realizado el trabajo de campo, esta investigación creó unos códigos basados en la literatura relacionada con el material con el que se diseñó el guion de las entrevistas. Finalmente, la mayoría de las categorías deductivas no fueron útiles y desaparecieron.

La unidad hermenéutica (UH) es el conjunto de códigos -etiquetas que colocaremos en el texto-; las familias -agrupaciones de códigos-; los documentos primarios -en este caso los textos transcritos- y las familias de documentos -agrupación por temática-. Todo ello configura nuestra mesa de trabajo.

A medida que se fueron codificando los datos aparecieron memos y códigos que no se habían previsto en un inicio pero que aportaron una gran cantidad de conocimiento, puntos de vista e incluso impresiones.

Las fases III y VII de análisis de los datos recogidos a través de las entrevistas se han organizado en dos unidades hermenéuticas diferentes. Para la fase VII no se utilizaron códigos deductivos sino que en base a las dos entradas a campo se elaboró una codificación inductiva.

Para la codificación de la fase III se utilizaron 19 familias de códigos, 261 códigos y 56 códigos emergentes guardados como memos. Una vez se codificaron todos los documentos primarios, se seleccionaron 18 códigos emergentes que se usaron en diez o más ocasiones y se pasaron a códigos. A partir de aquí se fueron creando redes de relación por temáticas y enfocadas a los objetivos de la investigación. De esta manera se extrajeron citas y de nuevo se crearon esquemas y generaron relaciones a través de otros programas.

En la fase VII se utilizaron 31 familias de códigos, 347 códigos y 65 códigos emergentes guardados como memos. Igualmente, una vez se codificaron todos los documentos primarios, se seleccionaron veintitrés códigos emergentes que se usaron diez o más ocasiones y se pasaron a códigos. Al igual que en la fase 2, se fueron creando redes de relación por temáticas y enfocadas a los objetivos de la investigación. De esta manera se extrajeron citas y de nuevo se crearon esquemas que generaron relaciones a través de otros programas.

En este momento la intuición de la investigadora sirve como elemento que guía la elaboración de los resultados. Este momento “dice al investigador qué buscar y dónde” (Penalva et al., 2015, p. 102). Ahora bien, no basta con analizar, sino que se deben argumentar los resultados, defender (Penalva et al., 2015). Es por eso por lo que, según Alaminos (1999), “la cita tiene un carácter demostrativo, de evidencia. Cuanto mayor sea el número de citas coherentes con la estructura planteada mayor fiabilidad y validez tendrá el análisis” (p. 69-70).

5.3.1.4. Fase IV de revisión bibliográfica y reflexión teórica

La revisión de la literatura de esta fase se ha hecho a partir de las primeras impresiones del trabajo de campo de la segunda fase, así como de los resultados obtenidos en la tercera fase de análisis. En esta etapa empieza la lectura enfocada a la interacción situada que servirá de base para la observación etnográfica y el análisis de los datos recogidos en la fase 6. Todo este recorrido sirvió para preparar la fundamentación teórica y ayudar a que la investigadora pusiera la mirada en la información más valiosa y representativa del proceso.

También se decidió profundizar en los principios del HF que no emergieron espontáneamente durante la ronda de entrevistas en la fase II: la reducción de daños y la recuperación. Su ausencia evidenció la falta de formación. Se trata de dos principios clave que se nombraron, pero en los que ningún informante hubo adentrado en profundidad, pasando por alto un desarrollo más detallado como habrían hecho con otros como la autodeterminación. Por lo tanto, esta fase fue fundamental para preparar se preparó la segunda ronda de entrevistas de la fase VI. En este caso las fuentes consultadas pasaron a ser norteamericanas, pues de Canadá y Estados Unidos provienen los proyectos pioneros en estos programas de atención. En cualquier caso, también hay algunas fuentes europeas que han aportado referencias de valor.

Se ha registrado el trabajo por temática, conceptos clave, descriptores y autores para facilitar su consulta siguiendo la misma técnica que en la primera fase.

Tabla 16. Descriptores añadidos durante la búsqueda sistemática

Descriptores en castellano	Descriptores en inglés	Descriptores en francés
Reducción de daños	Harm reduction	Réduction des risques
Valoración de riesgo	Risk assessment, risk avoidance	Évaluation des risques,
Orientación a la recuperación	Recovery oriented practice, recovery guide	Accompagnement orientés vers le rétablissement
Recuperación individual	Personal recovery	Rétablissement personnel
Recuperación social y comunitaria	Social recovery	Vie communautaire, rétablissement
Casa, hogar, intervención en el domicilio	House, Home, supportive housing, supported housing, home visit interaction	Domicile, maison, chez, Intervention au domicile
Interacción	Interaction	Interaction
Relaciones de poder	Power relations	Les stratégies de pouvoir
Control social	Social control	Contrôle social
Deconstrucción	Deconstruction	Déconstruction
Distancia social	<i>Social distance</i>	Distance sociale
Intervención social	Social intervention	Intervention sociale
Acompañamiento	Accompaniment	Accompagnement social, accompagnateur
Habitus	Habitus	Habitus

Fuente: elaboración propia, 2018.

A pesar de que el proceso de consulta, corroboración y descubrimiento bibliográfico se ha prolongado en el tiempo hasta el momento de la redacción, se realizó una definición de la problemática y se construyó una base teórica desde la que empezar a preparar los instrumentos de recogida de información.

El resultado de esta fase, junto con el resultado de las fases III, VII, y IX y su posterior vuelta a la literatura ha configurado los elementos para determinar marco teórico.

5.3.1.5. Fase V Entrada a campo para etnografiar a través de la observación participante

El uso de la observación participante puede acompañar a otras herramientas tanto cuantitativas como cualitativas y ofrecer así una visión más amplia del fenómeno estudiado. Se trata de la observación directa de la acción o interacción que aporta información complementaria al resto de herramientas. De hecho, es la información en estado puro, es decir, natural -realista en contraposición a experimento- pues implica vivir la espontaneidad y la reconstrucción del punto de vista desde los sujetos informantes.

Elección y diseño de los instrumentos de observación. La observación participante es una técnica que pretende colocar la atención en la implementación del modelo PLL a través del trabajo diario de los profesionales. Se observó a los dos equipos gestores por separado. Para el registro de esta fase se han preparado varios instrumentos; la grabadora de audio, el cuaderno de notas, el cuaderno de campo, la ficha de observación -elaborada y discutida por dos investigadoras expertas-, fotografías y la recopilación de material que utilizan los equipos. En la observación participante, el cómo se registra todo aquello vivido por la investigadora tiene mucha importancia pues no sirve únicamente para conservar la información,

“sino también para visualizar el proceso por el cual el investigador va abriendo su mirada, aprehendiendo el campo y aprehendiéndose a sí mismo. [...] Lo que el investigador tiene en su registro es la materialización de su propia perspectiva de conocimiento sobre una realidad determinada y no esa realidad en sí” (Guber, 2008, p. 252).

Durante las observaciones se ha utilizado un cuaderno de notas pequeño y discreto en el que anotar palabras a modo de anclaje a ideas, recuerdos, frases, interacciones o comentarios que hayan despertado interés -*jotted notes*-. Cuando no se ha podido tomar nota se han utilizado anotaciones mentales -*mental notes*- trabajando a través de recuerdos. Esta técnica reduce la incomodidad que puede causar ver a la investigadora anotando constantemente (J. Lofland y Lofland, 1984). En concreto se ha utilizado este instrumento en los espacios de supervisión, durante las reuniones de equipo y en algunos trayectos de transporte público al finalizar la observación, especialmente en aquellos momentos en los que no se permitió utilizar la grabadora de audio o en lugares con demasiado ruido.

El desarrollo de esas pequeñas anotaciones se ha hecho en el cuaderno de campo al finalizar la observación, lugar en el que se ha comentado con más detalle lo observado, visto o

escuchado, escribiendo, en ocasiones frases literales. Siguiendo las recomendaciones de Vallés (1999), en el cuaderno de campo se han hecho anotaciones observacionales, teóricas, metodológicas, así como también referentes a los sentimientos, dilemas y contradicciones de la investigadora pues éstos influyen en la manera de observar y registrar la información.

La grabadora ha sido una aliada durante todo el período de observación participante. Se solicitó permiso formal para grabar las conversaciones formales e informales a los equipos través de la firma de un consentimiento informado el primer día de entrada a campo (véase anexo 11) Debido a las diferentes características de los espacios que se transitaron y para preservar la calidad del audio se empleó un micrófono de corbata oculto. Así, se ha evitado incomodar a los informantes e influir en su fluir cotidiano laboral. De todas maneras, tal y como recuerda Thorne (1980, 1979) recuperado por el matrimonio Lofland (1984) “*All research is secret to some degree because the people under study do not always remember that the researcher is a researcher*” (p. 24).

La transcripción de los registros, así como la organización de las observaciones y anotaciones hechas en el cuaderno de notas y en el diario de campo, se hizo semanalmente. Todo esto se ha recopilado en la ficha de observación (véase anexo 12).

Concreción y contacto con la muestra. La muestra está formada por únicamente los equipos de atención social, siendo los profesionales de atención directa los que participaron en mucha mayor medida que los coordinadores y responsables. El proceso de contacto con la muestra se inició con la aprobación por parte del Ayuntamiento de Barcelona de la integración de la investigadora. Tras el fallo positivo por parte de los coordinadores de equipo, se agendó una sesión informativa con el plan de trabajo, la metodología y los objetivos del estudio propuestos.

En ese momento se debatieron cuestiones relativas a la organización de agendas y se trataron de responder inquietudes por parte de los profesionales. También se solicitó el permiso para grabar y mantener la grabadora oculta con la finalidad de interferir lo mínimo. A pesar de que los equipos accedieron, en el trascurso de la investigación se fueron sucediendo preguntas como, por ejemplo, “¿Ahora estás grabando?”, “¿esto no vas a grabarlo verdad?” o “esto que acabo de decir no lo grabes”, todos ellos comentarios en tono de burla que denotaban cierta preocupación, a lo que se contestó utilizando el humor como estrategia de aceptación y normalización de la situación. La toma de confianza y complicidad con la investigadora fue apoyada por la resolución de dudas, el recordatorio de los objetivos de la investigación y recordando la confidencialidad y el anonimato. De hecho, esta metodología

“conceive the major entry problems of the known investigator to be strategic rather than ethical, implying a rather sharp distinction between open and covert research” (Lofland, 1984, p. 23).

A continuación, se presenta una tabla explicativa de los períodos de ejecución de esta fase:

Tabla 17. Calendarización del trabajo de campo de la fase V

Equipo	Entrada y salida	Recuento total horas	Lugares en los que se ha realizado el acompañamiento
Equipo de atención social 2	Del 5 de febrero al 19 de abril	24 días, 78 horas	Reuniones de equipo, formación, casos, planificación semanal, reuniones extraordinarias.
Equipo de atención social 1	Del 11 de mayo al 6 de julio	20 días, 70 horas	Supervisión, intervisión, consulta a otros servicios, seminarios. Acompañamiento a participantes; domicilio, otros servicios, vida cotidiana.
TOTAL	Del 5 de febrero al 6 de julio	44 días, 148 horas	

Elaboración propia, 2018

Observación participante a los equipos de atención social. La observación se inició con un equipo siguiendo el criterio de disponibilidad al inicio de la fase V.

Poner el cuerpo en el terreno, acompañar como investigadora no encubierta tiene sus dificultades, comporta dilemas y obliga a sostener cierto estado de alerta. La observación puede estar pautada y direccionada a unos elementos de análisis concretos, pero también puede invitar a liberar la atención de un hecho concreto y a dejarse llevar por todo aquello que interpele al investigador en el momento en el que suceda. Se trata de la propuesta de observación flotante hecha por Colette Pètonnet (1982). La investigadora se ha movido entre ambas formas de observación debido a los múltiples escenarios en los que se ha acompañado.

El manual de etnografía *A guide to qualitative observation and análisis* (J. Lofland y Lofland, 1984) ha supuesto una guía valiosa para el trabajo de campo a todos los niveles. Incluso ha acompañado en momentos en los que el límite entre la investigación y las preocupaciones más personales se difuminaban. Una de las preocupaciones que emergieron con más fuerza fue la de decepcionar a los equipos, quienes habrían abierto las puertas de sus espacios y

recibido de tan buen grado. A pesar de no esconder la condición de investigadora -eso es, yo misma-, no se explicitaron todos los detalles y objetivos de la investigación, enmascarando aquellos elementos que podrían interpelar y comprometer más al rol de los informantes. En los inicios, la envidia por parte de la observante se hizo patente, pues habitaba temporalmente un rol que le hubiera gustado ocupar, años atrás, en calidad de educadora contratada. A medida que se daba el acompañamiento la investigadora pudo apreciar su privilegio y supo extrañarse lo suficiente como para ejecutar la tarea con precisión.

Aunque en las sesiones de trabajo compartido, no la llevaron a pensar en abandonar el campo, sí que tuvo que realizar un gran esfuerzo al manejar las sensaciones, especialmente durante las visitas a un participante en concreto. Es común también el rechazo a ciertas personas o situaciones (J. Lofland y Lofland, 1984).

Respecto a los profesionales también se desarrollaron ciertas afinidades y preferencias y es que *“there are also no guarantees that you will love and desire to be arround the people who populate your research”* (J. Lofland y Lofland, 1984, p. 34). Tal como proponen estos mismos autores, se han gestionado las dificultades de *estar en el campo* a través de un diario personal y compartiendo la experiencia con otras etnógrafas en la misma situación.

Así puede leerse en las notas del cuaderno de campo

“Tinc afinitats diferents segons la persona. Alguns professionals em pareixen persones poc interessants amb un rol après de treballador del món social molt ferm, poc reflexius i crítics. Altres em desperten simpaties i m'agradaria treballar amb ells/es”

Cuaderno de campo, 2018

El planteamiento de partida fue el de observar y participar lo menos posible en las conversaciones de las reuniones de equipo, no ocurriendo así en las ocasiones en las que se le interpelaba directamente. Las dos ocasiones que sucedió trató de ser lo más prudente y neutral posible.

Cuestiones como la postura corporal y el lenguaje no verbal, algunas actitudes, las presentaciones o momentos en los que se podían poner en riesgo la continuidad de la colaboración marcaron el proceso. Por ejemplo, el principal recurso narrativo en las presentaciones a los equipos fue el reconocer al profesional la naturaleza pionera de su participación en el programa y de su condición de maestros en ese contexto.

Estas estrategias contribuyeron a la generación de complicidad y a que los encuentros sentaran las bases para intercambiar conocimientos con ternura y detalle.

5.3.1.6. Fase VIII Tratamiento y análisis de la información de la observación participante

Transcripciones y revisión de notas. Toda la información grabada se ha transcrito y complementado con impresiones, sentimientos, olores, detalles y reflexiones a través del cuaderno de notas. Éstas han sido más amplias en aquellos momentos en los que la grabadora estuvo apagada como por ejemplo en comisarías de policía o en el espacio de supervisión. Éstas se han complementado con el cuaderno de campo.

Para asegurar que todo aquello anotado en el cuaderno de notas quedaba registrado, la transcripción se realizó durante el mismo trabajo de campo, alargándose algunos meses más. Allí se matizó toda la información necesaria para evitar pérdidas en relación con los tiempos de análisis y redacción del documento final.

Análisis cualitativo de los datos. Todo el material transcrito se analizó a través del programa Atlas.ti 8. Para ello se utilizó la unidad hermenéutica creada para analizar las entrevistas y se añadieron 139 categorías concretas en relación con el ritual de la interacción, el análisis de la situación y el estigma. De todas ellas se utilizaron 97 y destacaron 15 (Borde, carrera moral, fachada, error de encuadre, interacción, interpretación del marco, marco de referencia, marco fabricado, individuo desacreditado, individuo desacreditable, ruptura de marco, prácticas y ritual y redefinición de la situación).

El análisis de todas las transcripciones hechas hasta el momento, tanto de la observación como de las entrevistas se tradujo en los siguientes mapas conceptuales:

- Equipo
- Relación profesional
- Acompañamiento
- Deconstrucción
- Definir la línea a seguir
- Elementos transversales
- Incondicionalidad
- Marco de referencia
- Práctica
- Preparación de la acción

- Reducción de daños y Elementos a trabajar
- Reducción de daños y rol
- Recuperación social, Estrategias de acción y Elementos a trabajar
- Recuperación individual, Estrategias de acción y Elementos a trabajar
- Rol, Estrategias de acción y Elementos a trabajar
- Toma de decisiones
- Transformación de la práctica
- Valoración de riesgo

A partir de este trabajo se fue construyendo la organización de los resultados y los hallazgos encontrados.

5.3.1.7. Fase IX Revisión bibliográfica y reflexión teórica

Durante la construcción de los resultados apareció una limitación para poder comprender cómo los profesionales se orientaban en la sucesión de encuentros y su relación con la emocionalidad generada en las interacciones pasadas de cara a las futuras.

En este período se integra la teoría de las CRI de Randall Collins (2009) que explicaría la acumulación de energía emocional (EE) como un elemento clave para comprender la relación de acompañamiento entre profesional y participante.

5.3.1.8. Fase X Redacción del marco teórico

La redacción de este apartado es fruto de todo el trabajo realizado desde la primera fase de la investigación. La revisión bibliográfica ha sido constante y se ha entrelazado entre fases para no perder de vista todas las posibles opciones de teorización de la práctica profesional.

La amplitud de la teoría seleccionada, en representación de diferentes líneas teóricas, ha servido para no cerrar el análisis a un punto de vista y amplificar las posibilidades de interpretación y producción de la propuesta.

5.3.1.9. Fase XI Redacción de resultados, discusión y conclusiones

La redacción de los resultados está íntimamente ligada con la fase de análisis de la información. Se trata de un diálogo entre las ideas y reflexiones previas y la posterior estructuración de los datos obtenidos. Es un proceso vivo donde la redacción plasma el esfuerzo por organizar los resultados. Éstos pretenden ofrecer un marco teórico desde el cual interpretar la acción social como interacción social.

La extensión de los resultados ha superado la previsión inicial. Este hecho ha venido motivado por la necesidad de visibilizar todas las dimensiones de análisis que se han considerado fundamentales para defender la propuesta. Sacrificar la amplitud en esta concepción podría haber provocado vacíos teóricos en la fundamentación.

Para evitar sesgos y ampliar las posibilidades de la propuesta se ha registrado una reflexión individual -a través de las fases de revisión bibliográfica y las tres de trabajo de campo-, una colectiva -con otras investigadoras expertas en la materia- y la reflexión secundaria -hecha con los informantes- tal como se explica en el siguiente apartado 5.3.2. A pesar de ello, la teoría depende del punto de vista del investigador; no puede ni debe estar fuera de él (Charmaz, 2006).

La introducción de las citas de los informantes se muestra a lo largo de la redacción entrecomillada. Como los equipos son bilingües se han colocado en cursiva los cambios de idioma entre el catalán y el castellano. Los informantes están identificados entre el número 1 y el número 41, incluyendo a informantes espontáneos, sin distinción entre equipos ni categorías laborales para garantizar la anonimización. Las notas del cuaderno de campo están colocadas en recuadros.

5.3.2. Rigor metodológico y validez

Según Rada, los criterios que aseguran la rigurosidad en la investigación cualitativa son la credibilidad, la confirmabilidad y la transferibilidad (Rada, 2007, p. 25).

La credibilidad se obtiene a través del reconocimiento de los resultados por los informantes. A pesar de no haberse detallado en el apartado de diseño, durante el trascurso de la investigación se sucedieron una devolución y la promoción de espacios de reflexión de segundo orden, que corroboraron este hecho.

Para la primera, se trata del momento enclavado en el término de la fase III, en la que tras haber analizado la primera ronda de entrevistas en campo se celebró una jornada de devolución en el Ayuntamiento de Barcelona a la práctica totalidad de los profesionales relacionados con el piloto de PLL (3 técnicos del ayuntamiento, la jefa de departamento, un asesor científico, la totalidad de los equipos de atención y una psiquiatra, dos técnicos y la responsable del equipo de salud).

Ese espacio supuso un lugar y momento privilegiados donde verificó la credibilidad que los resultados incipientes motivaron. Además, a través de este espacio se recogieron de manera sistemática sugerencias y reflexiones. El turno de intervenciones de la sesión se grabó y se

transcribió de manera íntegra, quedando registrado con el apoyo del cuaderno de notas. Para realizar este trabajo se guardaron las notas y se grabó en audio y transcribió la sesión.

Las reflexiones de segundo orden se situaron temporalmente en el contexto del inicio de la segunda ronda de entrevistas, en la fase VI. De este modo se aprovechó el contacto presencial motivado por la entrevista para realizar, a partir de la segunda entrevista grupal, una devolución personalizada de cada sesión anterior. Esta técnica reflexiva fue muy bien valorada por los equipos pues permitió matizar detalles que no habían quedado claros y al mismo tiempo reflexionar de nuevo sobre aquello dicho enlazándolo con el guion de la nueva entrevista.

Por otro lado, la participación en diversos congresos nacionales e internacionales ha sido de gran utilidad para contrastar, reflexionar conjuntamente y enriquecer el discurso a través del debate con otros investigadores y expertos en el tema. Los directamente relacionados con el trabajo social han sido; EASSW 2017, 2019; CIFETS 2016, 2017, 2018, 2019; Inclusió.cat 2017; REPS 2018, 2019; AIFRIS 2019. En los que se ha sacado mayor provecho son los tres directamente relacionados con el HF organizados por la FEANTSA; Barcelona 2017, Padua 2018, Helsingborg 2019. Destaco otros que han enriquecido el discurso; FAAEE 2017; TICYURB 2018; AIBR 2018, 2019. Prueba de la utilidad de la presencia en todos estos espacios nacionales e internacionales fue la presentación de un panel conjunto con el grupo de investigación de sinhogarismo en Barcelona y el equipo de seguimiento cualitativo del programa piloto PLL en REPS 2020 (aplazado al 2021).

De las cuatro triangulaciones enumeradas por Arias (2000), destaca la triangulación metodológica conseguida por el uso de dos métodos en la recolección de datos. A pesar de que ambos son cualitativos, “los datos observacionales y los datos de entrevista se codifican y se analizan separadamente, y luego se comparan, como una manera de validar los hallazgos” (Arias, 2000, p. 19).

La confirmabilidad resulta difícil de asegurar debido a que se trata de uno de los primeros estudios focalizados en la práctica profesional en programas HF. Su análogo etnográfico en Europa, *Sorties de Rue* (lo Sardo, 2016) fue la única referencia durante la redacción de los resultados contra la que validar nuestro estudio. No obstante, y como se aborda en el apartado de discusión, en los últimos años ha supuesto un área de conocimiento emergente para la que hoy existe más literatura.

El abordaje desde la microsociología aporta cierta independencia de los resultados, por lo que en cierta manera garantiza la transferibilidad. A pesar de discutirse esta cuestión en el

apartado final de esta tesis, el análisis de la situación minimiza, que no anula, la influencia de otros factores estructurales como el contexto político, socioeconómico, la cuestión geográfica, etc.

5.3.3. Limitaciones y dificultades

Dada ausencia de literatura disponible en el ámbito de nuestro territorio sobre la aplicación del modelo HF las referencias empleadas han sido en su mayoría de experiencias extranjeras.

La bibliografía consultada es en su mayor parte europea y norteamericana, debido a la localización geográfica del desarrollo de programas HF con cierta trayectoria y madurez y grupos de estudio e investigación sobre la práctica. La literatura latinoamericana ha supuesto un complemento, si bien podemos afirmar que no se dio la competencia por la hegemonía que supusieron los postulados de EEUU o Francia.

Prácticamente la misma escasez se comprobó para el ámbito del análisis de la práctica profesional en sí, también a nivel internacional. Este hecho ha motivado la centralidad referencial de estudios sobre la práctica educativa, pioneros en este tipo de investigaciones, así como motivó la elección de la mirada microsociológica en combinación que, aunque compleja, promueve el descentramiento de la atención a motivaciones, actitudes, percepciones o elementos estructurales como posición social, económica o preceptos culturales para centrarse en la propia interacción como unidad de análisis capaz de explicar el mundo.

En un nivel organizativo y especialmente para la fase II de campo, el encontrar un tiempo de calidad donde pudieran acudir la totalidad de miembros del equipo fue una dificultad añadida. Este hecho hizo que se dilatara la incursión ya que se mantuvo en todo momento el convencimiento de que para construir un relato grupal se necesita tiempo suficiente y cierto *quorum*.

En otro orden de dificultades, algunas circunstancias vividas y sensaciones percibidas por parte de la investigadora actuaron como posibles fuentes de sesgo, tratándose de ser subsanadas.

Un ejemplo de ello fue el marcado posicionamiento ideológico y su sombra: la necesidad por parte de la investigadora de ver y confirmar la batería de ideas asumidas sobre la práctica vertical (J. Lofland y Lofland, 1984b) de los profesionales. Esta orientación de concebir a los profesionales como ciertos tecnócratas benignos, como clase dominante o como sirvientes del poder (García-Molina, Sáez, Venceslao, y Delgado, 2013; Gouldner, 1980) se sostuvo

prácticamente hasta el análisis de la primera fase de análisis (fase III) de la primera ronda de entrevistas (fase II). Los contundentes resultados tempranos, casi diametralmente opuestos a lo esperado, tumbaron las creencias preconcebidas actuando como una suerte de corrector, dejando a la científica social con una autopercepción de mayor equilibrio, extrañeza necesaria y justicia frente a lo que ella acontecía.

Otro momento frente al que el cual la investigadora tuvo que tomar precauciones para que su realidad no interfiriera en el estudio fue el acontecimiento de una experiencia traumática en el ámbito personal. Aquella circunstancia afectaría a la capacidad de implicación y mirada objetiva sobre los informantes, especialmente durante el período de observación participante. Tal como reconoce Rosana Guber (2008),

“Al situarse en un contexto determinado, la relación entre investigador e informantes se concreta y complejiza incorporando las variantes de dicha relación. En ese proceso, el registro es una especie de cristalización de la relación, vista desde el ángulo de quien hace las anotaciones o fija el teleobjetivo de la cámara” (p. 252).

Para subsanar posibles sesgos, se registraron todos los dilemas en el cuaderno de campo. Los directores de la tesis doctoral acompañaron con especial atención esta etapa con la finalidad de centrar la atención en el foco de estudio y evitar sesgos. Así como apunta el matrimonio Lofland y en adición, el análisis de la información primaria de la fase etnográfica (fase V) se retrasó en el tiempo para asegurar más objetividad: *“months later, away from the setting and in a cooler frame of mind, allow you to scrutinize your notes for obvious bias”* (J. Lofland y Lofland, 1984, p. 66).

Finalmente, en coherencia con la naturaleza activista feminista de la investigadora, es coherente traer hasta aquí las incomodidades y dificultades vividas y sorteadas debido a su condición de mujer. La pauta -escogida estratégicamente- de no intervenir supuso en algunas ocasiones un verdadero reto, hasta el punto de influenciar en una ocasión puntual, el devenir de la reflexión grupal, fruto de una reacción emocional. A pesar de ser un caso aislado, éste quedó registrado para integrarlo y ser tenido en cuenta en el análisis de los resultados.

RESULTADOS

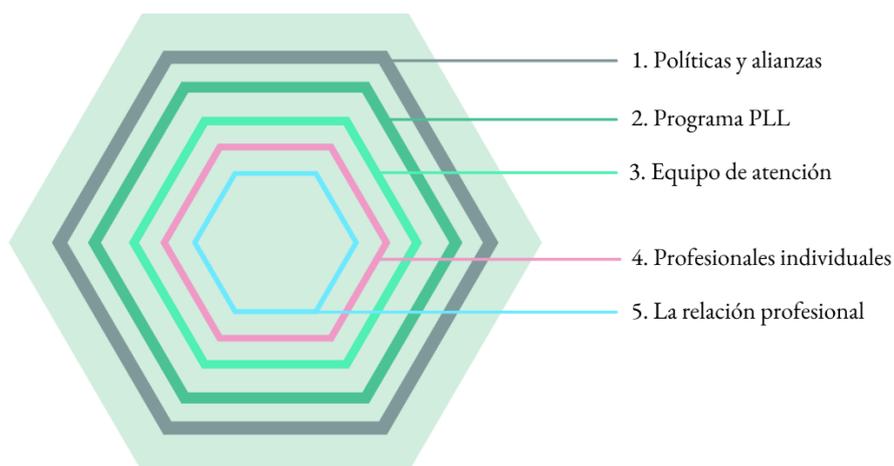
CAPÍTULO VI. EL PERMISO PARA ENSAYAR

En el presente capítulo se analizan las prácticas profesionales de los equipos de atención social de PLL. El tipo de acompañamiento que accionan los profesionales se encuentra en el espacio intermedio entre el modelo de escalera y el HF. Es decir, está en tránsito de uno hacia otro.

En ocasiones, este documento los confronta para explicar la evolución de la acción. Los mismos profesionales se comparan con lo que antes hacían²⁷ para explicar, razonar y justificar su acción presente. Es desde ahí que el análisis utiliza la comparativa como herramienta útil para facilitar la comprensión al lector. En palabras de Lafortune (2009), “*analyzing practices means making connections, comparisons, justifications, and explanations while at the same time accepting others’ questions and challenges*” (p.22). Al analizar las prácticas en espacios de reflexión colectivos, formales o informales, se allana el camino hacia un consenso explícito con relación al cambio (Mias, 2000).

El contexto organizativo hace referencia a los distintos niveles de gobernanza que han hecho posible la implementación del proyecto PLL. En el siguiente gráfico se puede observar cómo los diferentes ámbitos, partiendo desde el macro, influyen en el núcleo; la práctica que se escenifica en la relación. En este apartado se explica cómo esos niveles más alejados van influyendo y moldeando la acción profesional.

Ilustración 13. Niveles de gobernanza que afectan directamente a la práctica



Elaboración propia a partir de (Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., y Goering, 2014, p. 96)

²⁷ Únicamente tres de los profesionales de la muestra no habían trabajado en la atención a personas en situación de sin hogar. A pesar de ello, como trabajadores del ámbito social, todos tenían conocimientos sobre el modelo de atención en escalera.

A pesar de que las dos entidades ganaron el concurso para la misma licitación, dividida en dos lotes idénticos, cada gestora ha realizado la implementación con sus matices y sus derivas. Como veremos a continuación, cada una ha tenido sus facilidades y sus dificultades durante los tres años de desarrollo del proyecto piloto. Estas diferencias se ven claramente en el diseño y el contexto organizativo, en la configuración de los equipos y en la planificación del trabajo. Estas diferencias se identifican y analizan en profundidad en este nivel organizativo. A medida que avance el análisis de la práctica no se remarcará de qué gestora viene cada ejemplo pues puede provocar una lectura densa y farragosa. Además, estas diferencias van perdiendo interés a medida que llegamos a miradas más microanalíticas para entender los mecanismos de acompañamiento, las estrategias de acción y la construcción de aquello que llamamos intervención social.

6.1. EL CONTEXTO EN LA CIUDAD DE BARCELONA

La decisión del Ayuntamiento de implementar el programa HF se debe a diferentes elementos y a una coyuntura política específica que se presenta como oportunidad. La aparición de la Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona (Ajuntament de Barcelona, 2005) marca un giro importante en la atención que recibirá a partir de entonces el colectivo de personas en situación de sin hogar. En ese contexto nace el Departamento de Atención a Personas Vulnerables²⁸ que desde el año 2008 hasta ahora se encarga de asegurar esta atención específica.

Por otro lado, desde el año 2000, y de forma intermitente, el Ayuntamiento formaba parte de *Eurocities*, concretamente del grupo de trabajo *Eurosocial*. El año 2010 ya se empieza a hablar del HF en diferentes ciudades, sobre todo en el norte de Europa dónde se reclama la vivienda como un derecho para las personas sin hogar. Todo este espacio de reflexión promueve la revisión del modelo de escalera y el aumento y consolidación de los pisos de inclusión, propios del último escalón de este modelo.

En el año 2010 los miembros de la XAPSL, junto con el Ayuntamiento, inician una recogida sistemática, de información, datos y sugerencias. De aquí nacen los grandes recuentos que ayudarán a analizar la situación, a constatar el incremento de personas y a señalar el fracaso del modelo de escalera para un grupo poblacional concreto. Por supuesto, también refuerza la conveniencia de iniciar un programa HF en la ciudad pues se llegan a cuestionar los pisos de inclusión.

“Però una cosa és que serveixi per tots els fet de que tinguin accés a l'habitatge i l'altre és metodològicament com tu treballes en l'habitatge no? [...] ens estem qüestionant molt, molt tot el tema dels pisos d'inclusió. [...] A nosaltres els pisos d'inclusió ens funcionen bé en aquest sentit perquè quan has acabat la feina pots ubicar en un altra habitatge i estimules a que la persona es busqui la vida, però si poguessis tenir una forma de gestió amb que la persona t'entra a un pis, tu treballes i quan has acabat de fer la intervenció tu marxes del pis i la persona es queda, això seria genial” (Informante 24).

Esto favorece que el Ayuntamiento entre directamente en contacto con el programa *Chez soi D'abord*, amparado por la estrategia nacional francesa, y visite la ciudad de París y Marsella. Por proximidad, Lisboa también se convierte en referencia pues forma parte de un proyecto piloto (2011-2013) lanzado en varias ciudades europeas y amparado por la FEANTSA. Al

²⁸ Actualmente el departamento se llama *Departament d'atenció social a persones sense llar o en situació d'exclusió residencial*.

creciente interés por ensayar en la ciudad se le suma el elemento de la oportunidad política durante el 2013-2014 que servirá como detonante, *“per tant, una mica és la conjuntura de tot plegat que porta a tirar endavant”* (informante 24).

Entre enero y junio del 2015 se van sucediendo todos los trámites burocráticos que finalizarán con la firma de contratos y entrada en vigor del proyecto piloto a tres años (2015-2018). A principios de año se aprueban dos documentos:

- El **pliego de cláusulas administrativas particulares** (PCAP), cuyo objetivo principal es

“la gestió del servei de PLL en la seva globalitat, adreçat a persones sense sostre, consistent a facilitar l'accés immediat a l'habitatge i el suport socioeducatiu, d'acord amb les especificacions recollides en el plec de prescripcions tècniques” (Ajuntament de Barcelona, 2015a).

- El **pliego de prescripciones técnicas** (PPT) dice que PLL es

“un servei públic municipal que facilita l'accés a l'habitatge amb caràcter estable a persones sense sostre [...] procés d'acompanyament i intervenció social que persegueix l'objectiu d'apoderar la persona per tal que esdevingui autònoma en tots el àmbits (econòmic, domèstic, social...) i que finalitza quan la persona no necessita l'acompanyament socioeducatiu i assumeix la tinença en favor seu, així com les despeses existents en funció de les seves possibilitats, de tal manera que l'habitatge on ha iniciat el procés de recuperació pugui esdevenir la seva pròpia llar” (Ajuntament de Barcelona, 2015b).

Por lo tanto, las expectativas del Ayuntamiento respecto al proyecto piloto son las siguientes:

“a part de complir el plec de condicions que això ja seria natural, del que es tracta es de que puguem obtenir dades, puguem contrastar-les tots plegats per poder veure exactament aquest projecte que engegarem plegats, què tenim i a partir d'aquí cap a on podem tirar” (Informante 24).

A diferencia de otros países como Canadá o Francia, que cuentan con una estrategia nacional contra el sinhogarismo en la que se enmarcan los proyectos HF, España²⁹ solo tiene una declaración de intenciones. El año 2015 se aprobó la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020, un documento político sin presupuestos ni despliegue a ningún nivel. Por este motivo, el Ayuntamiento de Barcelona decide lanzarse como municipalidad y ser la primera administración pública en implementarlo. La falta de un marco estatal y la decisión sin precedentes en nuestro país de lanzarlo desde un municipio fue uno de los motivos principales de que no existiera una estructura de gobernanza que *“com a tal no existeix i no ha existit com a estructura”* (informante 24). A pesar de ello, se trabajó para

²⁹ Estrategia elaborada con todos los agentes implicados en su puesta en marcha: Administración General del Estado, Comunidades Autónomas y Entidades Locales, así como el Tercer Sector de acción social y las propias personas sin hogar.

crear alianzas con otros departamentos clave; vivienda y salud. El primero, cuya intención era que dotara de vivienda pública al programa, no se consiguió. Esto provocó que las viviendas fueran de mercado privado, con la consiguiente inestabilidad en cuanto a contratos, precio de alquileres y mantenimiento. El segundo conformó una alianza de atención conjunta con el servicio de salud mental para personas sin hogar ESMES que dio apoyo en la atención, pero sin llevar el peso diario de las gestoras de salud. En otras ciudades ha sido el servicio de atención en calle quien ha detectado a la población para entrar al programa. En Barcelona y debido a las características burocráticas que requería la etiqueta de “programa piloto” - inclusive las investigaciones asociadas-, “los candidatos a participar en el programa fueron propuestos por los servicios y recursos municipales de atención a personas sin hogar, así como por todas las entidades que forman parte de la XAPSL” (Forteza y Herruz, 2017, p. 242).

6.1.1. ALIANZA CON EL EQUIPO DE ATENCIÓN EN SALUD MENTAL

La alianza interdepartamental con el equipo de salud ESMES se estableció como base interdisciplinar entre los sistemas social y sanitario para que cubriera de forma integral las necesidades de las personas. A nivel práctico el encaje ha sido un poco más complicado. Existía el compromiso por parte del Departamento de Salud de la Generalitat de Catalunya de ampliar el equipo, pero esta ampliación no se llevó a cabo hasta al cabo de dos años, una vez ya iniciado el programa. Esto junto a la falta de formación conjunta, previa al inicio del programa, implicó una mirada dispar sobre cómo acompañar.

“I aquí sí que va haver tot un moment en que va caldre també coordinar [remarca ésta última palabra] això que no estava massa establert?” (Informante 6). Además, también afectó la falta de tradición de trabajo conjunto entre ámbitos “perquè com a equip hi ha encara molta vivència de que el psiquiatra fa la seva feina. Podem compartir molt però el psiquiatra és el psiquiatra i el treballador social és el treballador social” (Informante 24).

Una de las gestoras ya había trabajado con este equipo y conocía de primera mano las dificultades que entraña esta visión tan dispar.

“Bueno la coordinació amb ESMES és complicada. És molt complicada. Jo ara miraré de mesurar les meves paraules però bueno, seré totalment franc. És complicada, és complicada històricament. [...] mai bem tingut una entesa a nivell de l'atenció a les persones que atenem” (Informante 13).

La principal barrera de coordinación ha sido no trabajar desde los mismos principios. Esta gestora percibió que el equipo de salud mental no accionaba la práctica según la filosofía HF.

“Tampoc em sembla que estiguin seguint el model” (Informante 13).

Esta mirada dispar no solo la han percibido los equipos, sino también los participantes

“Després, quan es va marxar el PSI³⁰, comentava: ‘jo em sento més lliure a poder parlar de manera oberta de tots els temes amb vosaltres, i no pas amb el PSI perquè em limita i no em permet poder expressar-me sense rebre un càstic verbal’” (informante 12).

Esto ha generado frustración en la gestión y consecuencias sobre la práctica y los participantes

“Ara tenim una persona des de fa un mes i mig amb un problema de salut mental greu que no la localitzem, que no sabem a on és, que no ens atén i que estem patint per la seva seguretat, pel seu benestar, per ella. No se que passarà amb aquesta persona però passi el que passi serà la responsabilitat d'una mala coordinació dins d'un equip” (Informante 13).

Una de las estrategias que ha adoptado esta gestora es la siguiente

“Llavors, ens genera rebuig cridar-los per fer intervencions, perquè com no els sentim. Pues ens diluïm, ens disminueix la frustració si no els cridem” (Informante 13).

La otra gestora encontró mejor sintonía

“la nostra relació amb ESMES és molt bona. És molt bona. Hi han disparitats d'opinions com és lògic no? [...] la coordinació és molt bona” (Informante 28).

Sin embargo, tampoco duró tanto pues en la segunda fase de entrevistas la opinión ya había cambiado. Por un lado, la sensación de estar solos que tenían los equipos sociales, la incapacidad de contratar a más personas que tuvo ESMES y el trabajar desde modelos que resultaron ser más lejanos de lo que se espera al hablar de un trabajo interdisciplinar hizo que la idea de equipos ACT como los de Paris o Marsella quedaran en una quimera. A diferencia de la primera gestora, esta utilizó otra estrategia. Se alió con el enfermero del equipo de salud mental, en quien encontró un referente y una dinámica de trabajo conjunta honesta, sincera y ágil.

- “Yo respecto a lo que dice el psiquiatra lo puedo entender, pero y el enfermero ¿qué opina? Casi que le haría más caso a él (Informante 10).
- Sí, yo te iba a preguntar lo mismo (Informante 2).
- Yo también (Informante 28).
- Bueno, tenemos todo el derecho del mundo a hacer más caso al enfermero ¿no?” (Informante 25).

³⁰ Pla de Serveis Individualitzats. Profesional del ámbito social especializado y trabajando en equipos de atención a salud mental.

6.1.2. ALIANZA CON EL DEPARTAMENTO DE VIVIENDA

Al no lograrse el acuerdo con el departamento para que las viviendas vinieran del mercado público, fueron los equipos sociales quienes tuvieron que lanzarse a la búsqueda de pisos en el mercado privado. Una de las gestoras contrató a un trabajador especializado en el sector inmobiliario que se dedicó a la búsqueda de pisos. Sin embargo, no participó en su puesta a punto, ni en solucionar los problemas que en ellos se pudieran dar como suministros, humedades... La entrada de participantes al programa se fue haciendo paulatinamente a medida que se iban encontrando pisos en el mercado privado. Mientras tanto éstos esperaban en centros residenciales del Ayuntamiento. La dificultad para encontrar pisos responde a la hipótesis de que ambas entidades se pusieron al mismo tiempo *“a cercar 50 pisos i vàrem incrementar l'oferta a lo bestia”* (Informante 13). Este hecho, junto con el rechazo que provocó en los propietarios alquilar un piso a personas con estas características -a pesar de que el contrato era a nombre de la entidad y ofrecía todas las garantías-, retrasó marcadamente el acceso de las personas a sus casas y, por lo tanto, la incorporación de los profesionales fue más lenta. Finalmente, ambas gestoras consiguieron ubicar a sus 25 participantes antes de que acabara septiembre del año siguiente –es decir, 15 meses después de la fecha de inicio del programa-.

6.1.3. CONTRATACIÓN DE LOS EQUIPOS

Como se ha dicho, ganaron el concurso dos gestoras que firmaron el contrato el 2 de junio del 2015. En los pliegos de condiciones estaba muy definido el perfil de los profesionales que tenían que componer el equipo, lo que dio poco margen de maniobra a las entidades sociales. El PPT decía

“Les funcions vinculades amb l'atenció socioeducativa seran desenvolupades per professionals que acreditin titulació de Diplomatura o Grau en Educació Social, en Treball Social o, si no la té, en altres disciplines socials o educatives i amb experiència i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció” (PPT)

Y las funciones asociadas al apoyo instrumental a la vida diaria *“seran desenvolupades principalment per persones que acreditin formació de tècnic/a en integració social, o sinó la té, en altres disciplines social o educatives amb experiència i/o formació complementària en el camp propi d'intervenció”* (PPT). Además, incluye la figura del PW que se presenta tan innovadora como revolucionaria. Sobre todo, en nuestro país. De hecho, en Barcelona únicamente se constatan algunos casos de entidades privadas específicas de salud mental como Proyecto Emilia o Fundació Joia que utilicen este perfil profesional. El pliego detallaba que se dispondría de *“[...] 12 hores/setmana per lot (2 hores/setmana) d'integrador social i/o peers per habitatge”* (PPT). A

partir de aquí, una de las gestoras incorporó a un PW desde el primer momento, mientras que la otra contrató a dos, pero fueron incorporándose al equipo con el paso del tiempo, al igual que el resto del equipo. Al finalizar los tres años de proyecto piloto no quedaba ningún PW en activo en ningún equipo. De hecho, su paso por el programa fue breve y estuvo lleno de contradicciones, dificultades y aprendizajes.

“la seva mirada moltes vegades no acaba de trobar l'encaix. Te molt a veure més en temes emocionals i personals que cadascú posa. Clar, quan tu has estat allà i de cop i volta et foten a l'altra costat de la barrera i et diuen 'Estas son las entrañas de la intervención social' Eeepaaaa!!! saps? hi ha molt rebot i hi ha molta cosa, hi han molts de sentiments interns que també se't remouen i això provoca tensions” (Informante 21).

Al año y medio de implementación ya solo quedaba un PW en uno de los equipos. Por un lado, hicieron todo lo posible por mantener la figura, cuidarla e intentar encajar todas las dificultades que fueron surgiendo. Sin embargo, el proceso de cohesión del equipo acabó con el despido de un profesional y el PW fue trasladado a otro programa de vivienda de la misma entidad. También se reorganizó la planificación, así como los tiempos y espacios de encuentro de todos los miembros del equipo, que se redujeron a su mínima expresión.

“El que sí que em sobta és que [...] no s'haigí acompanyat per treballar aquesta cohesió des de l'inici. O sigui, si ja, en altres països i equips, s'ha donat aquest fet. És una cosa que a mi em va sorprendre” (Informante 12).

En general, los equipos han sufrido cambios de personal, de dinámicas, de planificación y de organización, de evaluación y de cuidados.

Las gestoras reconocen que los pliegos eran muy rígidos definiendo las categorías laborales, pero que encontraron margen para añadir sus propias condiciones en la composición, valorando otras cuestiones más personales al margen de los títulos académicos.

Tabla 18. Perfil profesional buscado por las gestoras

Motivación por la experimentación en un proyecto de estas características
Capacidad de trabajar y reflexionar en equipo
Prioridad a personas que ya formaran parte de la entidad
Todos habían trabajado en la intervención social. Seis en el ámbito del sinhogarismo
Perfil joven, con ganas, motivado y activo en el territorio
Espíritu crítico, “que li doni al tarro” (Informante 13)
Presencia en la militancia de barrio
Idiomas para poder informarse sobre experiencias extranjeras y asistir a congresos
Gestión emocional

Fuente: elaboración propia

Estos ítems demuestran el valor que se dio a capacidades y características personales como la curiosidad, ganas de aprender, motivación por descubrir, personas activistas y capacitadas para el análisis y la autocrítica. Una vez se conformaron los equipos, se hizo evidente que había muchas preguntas y pocas respuestas. Los profesionales reconocen este problema como generador de tensiones e incertidumbres en relación con la implementación y el acompañamiento de las personas.

Es necesario subrayar la falta de formación, no sólo conjunta sino también específica de los equipos sociales de atención. El Ayuntamiento justifica este hecho debido a la necesidad de hacer un concurso público y no poder formar a los profesionales antes del fallo.

“Amb aquesta espera no? de farem formació... farem, farem farem...no? i tenia aquesta sensació del que està fent surf i esperant que vingui una onada però tu vas nedant, vas cada vegada més endins del mar, i vas entrant i vas nedant i aquesta onada mai arriba. I això bueno, a jo em genera un desgast” (informante 12).

“A vegades has d'engegar. Has d'engegar i has de confiar en la professionalitat no? [...] Nosaltres difícilment com a plantejament públic podíem fer una formació si no sabíem qui ens gestionaria. Llavors des d'aquesta perspectiva ho vàrem fer de l'única manera que podíem fer-ho. Ara, un cop passat que tenim el rotatge si que ens podem plantejar de fer formació” (Informante 24).

Son las gestoras, por lo tanto, las encargadas de formar a sus equipos, con todas las complicaciones que esto supone en un programa piloto sin experiencia, sin referentes claros, con los nervios de la implementación y con la tensión provocada por la mirada externa y expectante de todo el tercer sector. En este escenario, “*fer un passa, de vegades, fa com vertigen*” (Informante, 21). Con el objetivo de brindar un escenario más seguro se fueron ofreciendo formaciones continuas, tanto por demanda como por necesidades surgidas en el terreno.

“Habíamos oído hablar del Housing, de la metodología, pero no hemos recibido formación” (Informante 25).

La formación posterior a la contratación sirvió para conocer la filosofía del programa. La guía europea del HF (Pleace, 2016b) ha sido el documento más utilizado porque era de los pocos traducidos al castellano. Tal como se ha desarrollado en apartados anteriores es útil pero limitado cuando se trata del único apoyo a la práctica. No ofrece respuestas, no habla de los dilemas, no presenta casos o situaciones prácticas

“Que ya está bien de las maravillas del HF, y las maravillas ¿no? Porque, a ver, vamos a un montón de congresos, jornadas. Y digo, de acuerdo, ya me los sé los principios del HF. Me los sé y sé la teoría” (Informante 28).

“*Que hem de conèixer mínimament els principis però... I com hem de fer la intervenció? Però ostres! qualsevol petit detall era paràlisi total, parem màquines?*” (Informante 21).

Tabla 19. Formaciones que han realizado los equipos

Lectura bibliográfica	Sistema judicial
Participación en jornadas HF de la XAPSLL y FEANTSA	Patología dual
Asistencia y participación en congresos	Visitas a experiencias internacionales
Grupos de trabajo, reflexión, vídeos y guía HF	Acompañamiento a la recuperación en la vida cotidiana
Violencias de género	Historia de vida
Curatelas	Reducción de daños
Salud mental y recuperación	Autonomía y práctica ética
Entrevista motivacional	Bioética y suicidio
Espiritualidad	Terapia sistémica

Fuente: elaboración propia

Entre toda esta incertidumbre, vemos como los equipos se abren camino, van recopilando información que le sirve para esculpir la estructura, para pulir los elementos interactivos que aseguren un fluir imperturbable. Afianzan un sistema de creencias válido para ellos y también para los participantes a partir de la energía emocional (EE) derivada de situaciones pasadas. Cada encuentro es un ritual que determinará la relación profesional y su evolución.

6.1.4. PRIMER LA LLAR COMO MARCA

La expectación sobre este programa, tanto a nivel local como nacional y europeo, sumó presión a los agentes implicados en él. Navegar entre la incertidumbre de la falta de definición y el vértigo de asumir este gran reto no era tarea fácil. Esto llevó a enfocar y defender el programa desde una lógica de *marketing*, como ha sucedido en casi todas las experiencias que podamos conocer, siendo PHF el máximo exponente (Willse, 2010).

“dins d'aquesta etiqueta simbòlica del que se suposa que és el HF, que tothom sap perfectament el que és, als plens municipals es parla del HF, als diaris es parla del HF i tothom sap més que vosaltres, segur que al dinar de Nadal tindreu algun cunyat que en sap més que vosaltres, no en tinguen cap dubte. El cunyat acostuma a ser enginyer o advocat o alguna cosa així i en sap mogollón del tema social perquè ho ha llegit a El País. Llavors, com influeix aquesta pressió sobre els professionals?” (informante 3).

El HF como marca es un tema al que debe darse luz e importancia pues, al margen de los resultados positivos que ofrece desde una visión cuantitativa y de la garantía de derechos que defiende, con determinación y coraje, existen otras realidades. Tal como apuntaba Hennigan (2017), el programa es una marca que participa en un mercado capitalista y cumple con parámetros neoliberales que sirven al propio sistema (Johnstone et al., 2017). La cuestión es que la atención social y mediática está siendo desviada hacia otros asuntos. En el caso que nos ocupa sorprende la transparencia con la que el Ayuntamiento reconoce este hecho desde un primer momento y ante la dificultad para concretar en la ciudad lo que están llevando a cabo en otros lugares afirma estar diseñado el “modelo Barcelona” (Informante 24). ¿Será un modelo que se acoplará a la marca Barcelona? Parece ser que *“és la moda que ho ve a solucionar tot i que hi ha uns polítics que necessiten una etiqueta fashion perquè el seu final de mandat quedi amb una estrella”* (informant 3).

Si prestamos atención a los mandatos que han llegado a las personas implicadas en la implementación giran en torno a mantener a las personas con signos de cronicidad -y por lo tanto, con alta presencia en el espacio público- en un domicilio. Esto puede estar contribuyendo a dos cuestiones directamente relacionadas con la marca Barcelona; ofrecer

una imagen más “limpia” de atracción turística aséptica de las calles urbanas y fomentar la idea del DIY³¹, respecto a la autogestión de la exclusión.

Según Peter King (2004), la vivienda, unida a las expectativas que representa para sus futuros habitantes, más que un lugar dónde vivir puede entenderse como lugar en el que cumplir sueños y ascender de clase social. Entra aquí en juego el concepto de gubernamentalidad (Foucault, 2001) a través del cual los sujetos participan de su propia subyugación. En este escenario se sobreentiende que los participantes del programa participan activamente de la Marca Barcelona, contribuyendo a una imagen de la ciudad más ordenada e higienizada. También lo hacen intentando encajar con la imagen de buen ciudadano, cumpliendo sus obligaciones y escondiendo sus miserias. Este proceso individualiza la responsabilidad colectiva de un fenómeno de pobreza extrema y vulnerabilidad estructural.

Otro de los hechos que da fuerza a esta idea es la forma en la que se hizo efectivo el derecho a la vivienda. Por un lado, para poder cumplir con las necesidades de la evaluación asociada y por ser un programa experimental, se formaron tres grupos de personas. El grupo control, el de muestra y el de reserva. Por el otro, la distribución de las personas fue aleatorio. Este es el proceso natural de formación de muestra, sin embargo, con estas mismas palabras llegaron a los profesionales que derivaron a participantes al “sorteo” y así se lo transmitieron. “*Li han dit; ‘Què te ha tocat un pisol!’ saps? [...] Perquè clar, com era un sorteig pues clar, li ha tocat*” (Informante 21). Claro, si se trata de suerte o fortuna puede no haber consciencia de que uno está en la lista porque cumple con unos requisitos. Además, si es suerte el criterio no es derecho. Esta falta de claridad e información jugaron en contra del pilar fundamental del programa, que es la garantía del derecho a una vivienda.

Este hecho repercute sobre la práctica a través de los mandatos, los objetivos y la presentación de resultados a la administración pública pues atraviesa todos los niveles presentados en la ilustración 12. Está claro que hay una intención de distanciarse del modelo de atención escalonado pero el cómo ejecutarla se verbaliza de forma diferente por cada agente y nivel. Veamos el próximo apartado.

³¹ *Do it Yourself* o hágalo usted mismo

6.2. EL MANDATO

Los equipos sociales tienen la misión de acompañar en la vida cotidiana, lo que abre las puertas a un trabajo azaroso, poco previsible y abierto a la aparición de interacciones inesperadas y aprovechables. Se trata de estar presente en la vida de la persona, en su comunidad, en su rutina. Con relación a eso, y tal como afirma un informante *“jo crec que aquí tots entenem un mandat diferent”* (Informante 13). En la siguiente tabla se observa un encargo difuso e inconcreto que se va desdibujando antes de llegar a los equipos de atención directa.

Tabla 20. Comprensión del mandato según el nivel

<p>Administración pública</p>	<p><i>“Tots estem amb una cosa nova i hem d'assajar-la i l'hem de provar, i hem de veure amb allò que ens va i que no ens va a la ciutat de Barcelona. Dons, des de nosaltres posarem la part de dotació tècnica, la part d'avaluació i vosaltres hi poseu la part de la pràctica quotidiana i a partir d'aquí... assagem, construïm i provem. I... el que no demanem és que passats els quatre anys puguem dir, be doncs en tenim per deixar el programa 15 dels cinquanta... No”</i> (Informante 24).</p>	
<p>Responsables de proyecto</p>	<p><i>“Que aquella gent tingui un lloc a con viure. Que no ha millorat el seu estat clínic? Bueno, ja millorarà si pot ser [...]. És el tema de la permanència i que no hi hagi conflicte amb la comunitat de veïns”</i> (Informante 6).</p>	<p><i>“Que tots els participants, una vegada passin els tres anys, continuïn al seu habitatge”</i> (Informante 13).</p>
<p>Coordinadores de equipo</p>	<p><i>“Que implementi això que hem escrit tan macó”</i> (Informante 28).</p>	<p><i>“Dons obrir els pisos i anar configurant l'equip de PLL perquè no es desviï del que el model de HF demana pels projecte. Bàsicament, aquest és el mandat”</i> (Informante 21).</p>
<p>Equipos</p>	<p><i>“Claro, es un tema de complejidad, de asumir la complejidad y la diversidad de la vida o intentar simplificarla para sentir que la controlamos, la podemos conducir, manejar y en el fondo sentirnos ¡yo qué sé! más tranquilos, con menos miedo ante lo que entendemos como un desorden social”</i> (Informante 10).</p>	

Fuente: elaboración propia

Barbier (1999) advierte que la práctica no solo es lo que se “hace”, sino que está influenciada por el contexto (social, institucional, cultural) en el que se “hace”. Nuestro país se ubica dentro del modelo social europeo, en el que, a diferencia del estadounidense, por ejemplo, el

crecimiento económico, la justicia y la cohesión social van de la mano. A pesar de todo, nuestro Modelo de Bienestar apunta a tendencias de privatización, asistencialización e individualización (Fundación Foessa, 2014).

En este caso podemos afirmar que la iniciativa del Ayuntamiento intenta rebatir estas tendencias con un programa piloto público basado en la innovación social que busca la especialización, la garantía de derechos y la inclusión social. Sin embargo, que la vivienda no sea de parque público y que se realice un copago en estas condiciones acrecenta el flujo económico privado. Esto, como veremos más adelante, trae consigo un conjunto de dilemas sobre la práctica que ocuparán un espacio importante de reflexión en los equipos.

A nivel institucional las gestoras presentan un perfil muy diferente. Por un lado, una de ellas forma parte de una orden religiosa con experiencia en la atención social y sanitaria. Por el otro, nos encontramos con una cooperativa con tradición y especialización en la atención social que conforma una UTE con otra fundación especializada en salud mental. En este caso los valores que orientan la cultura organizativa de cada una de ellas son diferentes y también tienen influencia directa sobre la práctica. Finalmente, a nivel cultural podemos destacar la diferenciación entre la parte de atención social y la parte de atención en salud. En países como Canadá, Estados Unidos, Bélgica o Francia los equipos propios de los programas HF están compuestos por diferentes perfiles de ambos sectores trabajando en modelos de gestión como el ACT o el ICM, presentados ambos en el marco teórico. En Cataluña, la intención de trabajar de forma integrada empieza a plantearse en los últimos años a nivel congresual, como muestra el I congreso “Atención integrada social y sanitaria desde los servicios sociales” realizado en la ciudad de Vic el año 2017. De aquí la disparidad de visiones y planteamientos de trabajo que han surgido entre los diferentes equipos.

En los mandatos ofrecidos por los agentes de diferentes niveles de implementación se observa un desfase. Desde la Administración se invita a investigar en el cómo, de qué manera desplegar e implementar, investigar y ensayar, equivocarse y aprender. Desde las entidades, el mandato asumido está más centrado en la necesidad de que los participantes mantengan la vivienda. Este es un indicador muy cuantitativo que se ha utilizado en otros países y que puede derivar en una práctica finalista, cuantificable, que priorice los números a las necesidades. Esta será una de las principales fricciones entre los coordinadores y los equipos. Los primeros, que ocupan un lugar entre la atención directa y el Ayuntamiento, tienen claro que su misión es acompañar a implementar el proyecto, pero no especifican en qué se concreta este acompañamiento. Tal como se intuía por la falta de literatura sobre la práctica, parece que los coordinadores no saben muy bien cómo van a concretar la acción. Finalmente,

los equipos verbalizan que se enfrentan a una situación dónde el flujo mismo de la vida va a emerger, con menos normativa o control social, y que tendrán que aprender a acompañar desde esa incertidumbre, aprender a sostener el miedo que provoca no velar por el orden social.

A nivel organizativo, la dificultad para definir el rol y la diversidad de funciones a cubrir por el equipo han provocado ciertas confusiones como se analiza en los resultados con relación a la acción práctica.

RESULTADOS

CAPÍTULO VII. ALLANAR EL TERRENO PARA SALIR A EXPLORAR

En este capítulo se analiza la influencia que tienen los diferentes niveles de gobernanza sobre la práctica. En concreto las políticas y alianzas, el programa en sí como metodología y el equipo de atención. En este se pasa a los dos siguientes: el profesional individual y la relación profesional.

Tal como se ha presentado anteriormente, la práctica reflexionada ha tomado importancia a través de su preparación y adecuación al cambio. Se han presentado ciertas dificultades y estrategias utilizadas por el equipo relativas al segundo nivel de interacción. La principal es la preparación de la acción en reuniones.

En el contexto académico, las investigaciones que han utilizado la mirada micro para analizar la práctica se han decantado por el interaccionismo simbólico. No es en balde, pues la reflexividad en estos análisis está arraigada. Sin embargo, el capítulo IV ya ha podido avanzar como la teoría del análisis de la situación es una mirada válida y novedosa, además de protomedora. Su capacidad para poner distancia de la subjetividad o capacidad para definir la realidad más allá de un marco *-frame-*, permite alejarse de sesgos propios de las ciencias sociales y entender que el orden de interacción es el orden social en el plano interaccional. Según los tres niveles de interacción (2017), es en el segundo dónde se prepara la acción que tendrá lugar en el primero. Eso no quiere decir que los individuos implicados consensuen el significado que dan a la realidad, sino más bien que organizan su actuación para conseguir una escenificación que mantendrá el orden sacral y permitirá a los interactuantes sus objetivos.

7.1. PRÁCTICA EN TRANSFORMACIÓN: ENTRE DOS MODELOS

Esta investigación analiza la práctica en transformación entre el modelo clásico de atención y el modelo HF. Esta práctica en ciernes indica que el marco de actuación, como ya se ha apuntado, puede llegar a ser confuso. Desde la categorización de prácticas que realizaba Barbier (1999), se observa cómo la llegada de este nuevo modelo ha activado el paso de una práctica como habituación.

“Estem en un sistema que expulsa a les persones i que ens demana que les tornem a ficar dins, i que estem com jugadors de tenis no? jo te l'expulso, me l'agafes en un alberge, i me'l tornes a tornar que ja te'l tornaré a rebotar si hi ha alguna cosa que no funciona. I entenen aquesta lògica de funcionament i són bons professionals perquè jo he treballat amb ells, i he treballat amb ells quan ells estaven a altres entitats. T'adones com ho tenim d'interioritzat i que no ho identifiquem, no ho identifiquem. I és molt complicat?” (Informante 13).

A una práctica que transforma la realidad. Y por supuesto, la dificultad que esto entraña.

“Pues no te n'adones fins que entra una possibilitat com PLL que et diuen; que decideixi ell. No tens temporalitat. Estàs en un habitatge. Tenen ingressos... i lo difícil que és!” (Informante 13).

Desde el modelo tradicional se tiene una visión muy encorsetada de la persona a la que se atiende o acompaña. Tener la posibilidad de interactuar desde otro lugar confronta sus propios prejuicios. Descubren que detrás de todas esas ideas preconcebidas hay una persona con sus “cómos” y sus “porqués”. También, profesionales temerosos de no hacerse valer.

“Jo recordo l'infermer que deia ‘alcoholisme crònic, situació molt crònica de sensellarisme, difícil abordatge’. I quan va entrar en el pis estava en un sociosanitari, i el vam anar a conèixer allà. El primer dia li vam dir que ja teníem el pis a aquell barri, i ell ni parlava, només el seu referent: ‘es que él ahí no va a querer el piso porque ahí no le gusta, porque lo va a acabar abandonando, porque le tenéis que buscar un piso en otro lado; es que eso no va a funcionar...’ Vull dir, com tot negatives de no deixar-lo parlar, de no confiar, i jolín, al final és una de les persones amb les que és més fàcil tractar?” (Informante 1).

Estos trabajadores se rigen por formas de hacer mecánicas, despersonalizadas, que siguen un patrón de preguntas, en ocasiones, humillantes e innecesarias. De hecho, su tarea lleva implícita coger el control de la vida del otro, literalmente.

“Bàsicament, és... Jo agafó el control i el poder d'allò que és teu. Vull dir, és igual la malaltia que tingui [...] ara estàs aquí, i jo agafó el control del teu tractament?” (Informante 8).

Esta posición de superioridad acaba facilitando que se abronque a las personas como si fueran niños/as maleducados/as y su situación no estuviera atravesada por causas estructurales.

“I veure com l'altre professional li està pegant la bronca: ‘Es que tú ya no eres un niño..., es que qué te has pensado..., es que, al final, vas a perder el piso..., es que lo estás haciendo mal...’. Clar, nosaltres no treballem així” (Informante 1).

En la cita anterior un profesional afirma que ya no se trabaja así. De alguna manera, se dan cuenta que, en los equipamientos residenciales comunitarios, por ejemplo, trabajaban distanciados de sus valores personales y eso los incomodaba cuando interpretaban el encargo como una injusticia.

“I trobar una caixa de porros a l'habitació del resident, i tu saps que aquella persona no té cap problemàtica amb consum i tu saps que allò és expulsió, no? I moltes vegades fas la vista grossa. Jo ho he fet moltes vegades” (Informante 8).

De hecho, esta necesidad constante del modelo tradicional por decir, hacer, actuar y/o coaccionar es cansada

“també perquè venim d'aquesta idea de formació de la gent ha de fer coses; la gent ha d'estar ocupada”. I al final si que plantejem un tema de treball de que la gent estigui ocupada tot el temps i que faci coses, i molts recursos” (Informante 27).

Es en las visitas conjuntas con otros servicios cuando los equipos constatan la diferencia.

“Li deia al participant ‘tienes que estar todo el tiempo ocupado, hacer muchas actividades’, i tot el contrari del que està fent. Ell deia si a tot, t'ho planteja perquè li han dit o li han anat aconsellant, però no és realment el que ell busca o intenta trobar, que és estar tot el dia ocupat. L'altre dia em deia ‘es que yo quiero ser libre y así me siento libre’, i la seva llibertat passa potser per estar tot el dia al carrer, demanant diners i relacionant-se amb gent del carrer, aquesta és la seva decisió” (Informante 27).

El incitar a las personas a estar ocupadas todo el día es más propio de una pedagogía bancaria (Freire, 2005). Está relacionado con el profesional como agente comercial (Hennigan, 2017)

“Jo crec que quan vas amb un folleto del centre cívic, diu: ‘mira aquest que vol que m'apunti a una activitat” (Informante 1).

A los participantes no les queda más remedio que mostrar interés por todo lo que le ofrece el profesional. Rechazarlo puede ir en su contra. Esto genera unas “indigestiones” que adormecen conciencias. Conforme van estando en el programa PLL, las personas van adquiriendo más libertad para poder sentir y expresarse según sus gustos, deseos e intereses.

“Ella ve d'estar molts anys en un centre pintant mandalas i fent tallers de cuina, no? Amb l'obligació. Llavors és com: ara que no tinc l'obligació de fer cap activitat el que vull fer és estar asseguda mirant novel·les”
(Informante 35).

Ahora bien, este *impasse* en el que la persona toma el mando de su vida suele ir acompañado, durante unos meses, de soledad. La exposición constante a la gente, a la calle o el estado de alarma por la supervivencia que provienen de la calle, o la asfixia por actividad de la institucionalización, contrastan con estar solo en el piso. Con el acompañamiento de los equipos y el paso del tiempo las personas irán desarrollando una red comunitaria de apoyo y amistad que terminará con la etapa anterior -o no, según cada persona-.

“Clar, no vull tornar al centre de dia o a fer activitats de les que porto molts anys [...] però tampoc trobo espais de relació a on anar que, en molts casos, la peculiaritat de la persona quan s'acosta a algú, la gent no s'allunyi?” (Informante 1).

Es interesante cómo los equipos, desde la humildad, reconocen que les cuesta abandonar estas maneras de hacer antiguas. Son dinámicas arraigadas que hay que desaprender.

“Crec que és molt fàcil dir-ho, però és summament difícil treure's de pensar que jo sé el que és bo per a ella i, realment, confiar al cent per-cent en la persona. Crec que és algo que jo no se si ho aconseguiré mai”
(Informante 1).

Y es que realmente estamos ante

“un choque cultural. De culturas profesionales” (Informante 10).

El modelo tradicional focaliza el trabajo en el presente de la persona y proyecta hacia el futuro. El pasado es algo somero pues recordemos que al institucionalizarse la persona vive su muerte civil -pérdida de roles más allá de la institución-, pasando a encarnar un nuevo *self*. Sin embargo, desde HF se trabaja con el pasado, el presente y el futuro. Es una de las premisas que implica el principio de orientación a la recuperación. Esta apertura a la historia de vida de la persona implica con-versar, versar con el otro, más que hablar (Giuliano, 2017). Fluirse con el otro en tiempos, interés, atención, sin juicio. La pregunta no viene estipulada en un guion, sino que surgirá desde el flujo mismo del diálogo. Desde aquí, el relato debe ser tomado como cierto, pues será una herramienta de trabajo.

“El temps que tenim de treball és un avantatge. En una entrevista és ta, ta, ta, ta i ja, i amb aquestes relats, històries de vida, que són de moltes visites és van recollint i es rescaten habilitats que tenien i records. Sí, veritablement és una eina de treball” (Informante 25).

Se trabaja desde la imprevisibilidad de la situación y por lo tanto hay que adaptarse.

“El nostre estil d'intervenció es basa més en la quotidianitat que no pas en reunions formals, temàtiques, sobre... com podrien ser les clàssiques. [...] que treballem molt des de la quotidianitat, des del que va sortint en el moment” (Informante 1).

La coordinación con otros servicios de atención no ha sido sencilla. Han aparecido fricciones y confrontaciones. Sin una formación previa o información sobre el funcionamiento de esta filosofía tan novedosa en España es complicado, no ya que se entienda, sino que se reconozca como válida.

- En relación con **la autodeterminación:**

“El PSI ens deia: ‘vosaltres l’heu d’acompanyar a comprar, marcar-li el menú, fer això, això i això...’ Nosaltres ens dirigíem al participant: ‘a tu que et sembla?’ ‘Bueno, jo no vull fer això’. Clar, i en aquell moment deia el PSI: ‘no, no, es que no le tenéis que preguntar, lo tenéis que hacer’” (Informante 12).

- En relación con **infantilizar:**

“Veure com l’altre professional li està pegant la bronca: ‘Es que tú ya no eres un niño..., es que qué te has pensado..., es que, al final, vas a perder el piso..., es que lo estás haciendo mal’. I clar, nosaltres no treballem així. [...] I fins i tot és curiós perquè sempre, quan va a fer la compra, compra berberetxos, que li diu el capricho. I sempre fem broma. ‘No, no avui el capricho no, perquè quien la hace la paga. I s’autocastigava’” (Informante 1).

- En relación con el **discurso aprendido:**

“Vam anar al CAS a fer una entrevista i li deia ‘Es que ahora te tienes que portar bien, porque si no te echarán, no sé qué’. Clar i vam dir ‘No, no, que no funciona així’. Bueno, ho vam explicar a la treballadora social del CAS, pnes lo mateix que li explicàvem a la participant, els requisits, que no treballàvem d’aquesta manera amb el càstic, però ella erre que erre: ‘Tu pórtate bien porque te echarán’” (Informante 35).

La visión que tienen los equipos de PLL de los Servicios Sociales es que están “todavía en época predemocrática. Por decirlo así” (Informante 10). A pesar de ello, a menos que sea una cuestión de defensa de derechos fundamentales, los profesionales no han entrado en disputa con ellos porque entienden que en algunos momentos son agentes importantes de apoyo a los participantes. “Y si el centro es la persona, tampoco se trata de hacer una guerra, aquí, metodológica. [...] intentamos hacer de puente sin ponernos a aleccionar a nadie” (Informante 10).

Trabajar de otra manera provoca resultados diferentes. Los equipos explican con ilusión estos cambios pues les llenan de satisfacción y orgullo. Estos éxitos son el fiel reflejo de que

su manera de interpretar la filosofía e implementarla están funcionando. De alguna manera han roto la distancia social que caracteriza al modelo escalonado.

“De fet, va quedar molt clar que ell, de manera formal, es dirigia a tothom amb el seu nom compost. A nosaltres en va permetre dir-li pel diminutiu, que és com més col·loquial. I el PSI fins i tot deia: ‘no li diguis així perquè no li agrada, s’enfada. Sembla que l’esteu faltant al respecte’. I tot el contrari, ell ens va convidar a apropar-nos d’aquesta manera, com estar més a prop” (Informante 29).

“Per mi un indicador enorme és que la gent ens espera. I et truquen, no?, i et volen veure, en general. I t’esperen amb alegria, moltes vegades ens saluden amb una abraçada... I és que això és! Quan vens d’un lloc on has hagut d’exercir control...” (Informante 1)

Esta manera de trabajar, fruto de ser agente de transformación, conlleva ciertas consecuencias en los trabajadores.

“Crec que serà complicat tornar al model clàssic. Seria un canvi força...” (Informante 29).

En Canadá, la apuesta de la Administración por el HF invirtió la proporcionalidad en detrimento de programas basados en otros modelos. Este es un peligro que debe evitarse en nuestro país pues que el modelo haya permitido la reflexión sobre la práctica no presupone que sea la panacea para el sinhogarismo en general. El HF está pensado para perfiles muy concretos, aunque eso no excluye que interpele a las maneras de hacer anteriores, invitándolas a una revisión profunda. Además, en el programa *Chez Soi d’Abord* implementado por la entidad Diogène, ha documentado como varios de sus trabajadores, al no poder seguir trabajando desde esta filosofía cambiaron directamente de profesión. A los dos años de la implementación en Barcelona ya se intuyen estas decisiones.

“I a mi em costaria la vida tornar a ser normativa, mogolló” (Informante 35).

Y es que en PLL el poder no parece tener cabida, por lo menos a los mismos niveles que en el modelo anterior. Los equipos dicen que la diferencia radica en cómo se performa³² el acompañamiento. En varias ocasiones durante las entrevistas ha aparecido el tema del lenguaje. Cómo llamar a lo que se hace es importante. Ellos creen que si siguen utilizando palabras que remiten a pretéritos pueden acabar accionando desde el marco de referencia anterior. Los debates más intensos han sido respecto al Plan Individual de Trabajo y los objetivos.

- “Nosotros vamos a cada visita con un objetivo, siempre” (Informante 28).
- “Intencionalidad igual, más que objetivo” (Informante 2).

³² Erving Goffman define *performance* como la “actividad total de un participante dado en una ocasión dada que sirve para influir de algún modo sobre los otros participantes” (Goffman, 2001:27). Siguiendo la intención del autor utilizo el neologismo *performar* a pesar de no estar recogido en la Real Academia de la Lengua

- “Vale, lo llamaremos intencionalidad. Pero es un tema de objetivos” (Informante 28).

Un compañero contesta

“En el fondo todos tenemos esa intencionalidad. Cómo la pones sobre la mesa, cómo la abordas, cómo se la presentas, esa es la diferencia” (Informante 25).

Otro ejemplo

“El hecho de trabajar en un estilo tan institucionalizado influye, pero es que un piso se puede institucionalizar. Entonces, la historia es como transmitir que es tu casa y la invitada soy yo y no al revés. No porque entra por la puerta la profesional esto se convierte en un lugar institucional. Así que también es cómo lo transmitas” (Informante 2).

Eso sí, el contexto de PLL ayuda a que esto sea más fácil que en entornos institucionalizados

“En aquest context treballar com treballem nosaltres és molt facilitador, és molt més amable i crea una dinàmica molt més de confiança amb la persona” (Informante 25).

Aunque esto no les exime de iniciar, como se detallará más adelante, un proceso de deconstrucción del rol profesional.

“Això, en un inici sí que ha estat deconstrucció nostra o per lo menys meva, este paradigma de canviar al otro porque lo tenemos que llevar a la normalidad; aquí no estamos para cambiar a nadie, para acompañar a cada uno hacia donde quiera ir, hacia su normalidad, su bienestar, su autonomía y su propio placer. Això sí que és un desconstrucció nostra” (Informante 25).

A partir de los relatos de ambos equipos he identificado diferencias entre su atención en el modelo anterior y práctica actual en en PLL.

Tabla 21. Componentes de la práctica según el modelo

MODELO ANTERIOR	HF	CITAS
Pocas alternativas	Respeto a las decisiones personales	“Venimos de dónde venimos, y era o haces esto o ¡no cuentas conmigo! porque era así. Que yo, cuando estaba en esas situaciones, de verdad que no me sentía bien, era muy desagradable” (Informante 25)
Identificación	Observación	“Hasta la observación estaba burocratizada. Estaba ya previamente dirigida porque habían puesto como un catálogo de... ¡Vamos a observar! (Informante 10) ¡Es verdad!” (Informante 16)
Expulsión o derivación	Incondicionalidad	“El fet de no fer aquesta acció-reacció no? de tu has fet algo malament i jo m'enfado o no deixo d'acompanyar-te o t'expulso, penso que això és algo que jo valoro com a molt positiu que permet generar altres tipus de relació amb les persones, diferents a altres no?” (Informante 1)
Opacidad respecto al otro	Transparencia frente al otro	“Me parece muy fuerte porque a veces en reuniones reconocíamos que nos habíamos equivocado, pero éramos incapaces, como institución, de transmitir esa transparencia a la persona” (Informante 10)
Acompañamiento físico, funcional	Acompañamiento vital, multidimensional	“Cuando acompañabas físicamente a hacer una gestión. Pero de repente el acompañamiento es una cosa multidimensional. [...] antes era acompañar físicamente a un sitio a hacer una gestión en la cual también hay una diferencia brutal que eso es otro asunto ¿no? de cómo es el acompañamiento en sí” (Informante 2)
Trabajo desde la institución	Espacios de trabajo no institucionalizados	“Fins que va arribar un moment que fer la visita a l'habitatge ja ho tenia com un element de control i quan es va decidir no accedir a l'habitatge i fer la visita fora... bueno jo he notat que s'ha obert i comença a confiar, a parlar i a obrir-se més” (Informante 12)
Certezas y verdades	Incertidumbre y contingencia	“Yo al principio reconozco que me sentía como rara, como un poco fuera de lugar. A gusto, pero es verdad que fuera de lugar. Yo creo que hemos normalizado bastante, y es como un equilibrio. Estás dando un paseo por el parque, por ejemplo. Y también ver como cada nimiedad o cada cotidianeidad como una oportunidad. Sin forzar para invitar a algo, para facilitar algo” (Informante 2)
Plazos, objetivos	Tiempo flexible, “ilimitado”	“Yo considero que en el housing es tan amplia... y los tiempos son taaaaa largos, ¡que se puede trabajar con tanta tranquilidad y tanta flexibilidad! Por ejemplo, antes a mí me exigían procesos ¡de 6 meses!” (Informante 16)

Juzgar	No juzgar	“Lo que más destaco y lo que creo que lo tenemos que poner siempre como muy en valor aquí y que lo tenemos que poner en juego es, es el estar sin juzgar. Para mí, personalmente, es que es vital, vital” (Informante 2)
Conducir a la persona	Creer en la persona	“Bueno la teoria diu creure en les seves fortaleses i foment de l'autonomia. Vale, pues per mi és això. Per mi és que vagi a demanar aliments, pues per mi és que es busqui la vida” (Informante 21)
Amparo en la burocracia, facilidad en seguir pautas	Dificultad ante trabajo menos pautado, reflexión	“¡Ostras! Es como cambiar de planeta continuamente plantearte ¿cómo lo estás haciendo? ¿Tú cómo lo harías? ¿Tú cómo lo has hecho? ¡Ostras! pues lo podríamos hacer así... ¡Ostras! y de repente llegar... no sé, haber hecho una visita y llegar con un embolao mental ponerlo encima de la mesa y de repente desde el otro lado dicen, no, no, claro esto quiere decir... ¡Anda, es verdad!” (Informante 25)
Monotonía, dicotomía, protocolos	Sorpresa, ensayo-error, posibilidad	“Y también es un menor interés por implicarte porque siempre que algo está en construcción te pide que te expongas ¿no? Pues en el albergue no era así” (Informante 10)
Derechos tutelares	Reconocimiento de derechos	“Yo en otro trabajo tenía que justificar constantemente lo que hacía, a quién atendía, cuántas horas había estado. Bueno, es un control judicial, estás tutelando a unas personas. Tienes que dar cuentas. Y aquí, la autodeterminación de la persona empieza desde el trabajador y la trabajadora y lo llevas a cabo. No hay nadie que te esté fiscalizando, nadie” (Informante 2)
Verticalidad	Horizontalidad	“Nos sentíamos incómodos en el marco en el que estábamos haciendo porque era muy controlador, muy directivo, muy desde una premisa tácita de la desconfianza puramente de la persona que tienes delante. Aunque no comulgaras a lo que subyacía ¿no? Al ser institucional era la desconfianza. Entonces era ¿Por dónde me la vas a meter? Y eso marca toda la acción hacia la otra persona” (Informante 10)
Extracción de información personal	Transferencia de la información	“Molta escolta també no? perquè també molts necessitaven realment ser escoltats. D'on venien, que els hi havia passat no? [...] Llavors molta escolta també no? I sobretot no era prioritari fer la documentació” (Informante 32)
Pautas	Artesanía	“Ara, realment és un treball molt educatiu, molt de treballar des els objectius de la persona, des de l'autoavaluació que pugui fer la persona també, un acompanyament més transversal, que la persona pugui decidir en quin moment vol parlar d'un tema o d'un altre. [...] el tema de que la persona sigui el protagonista dels seus objectius no te res a veure amb el treball aquell en competències ‘Has de reballar el tema econòmic, has de...’ molt més estructural” (Informante 29)

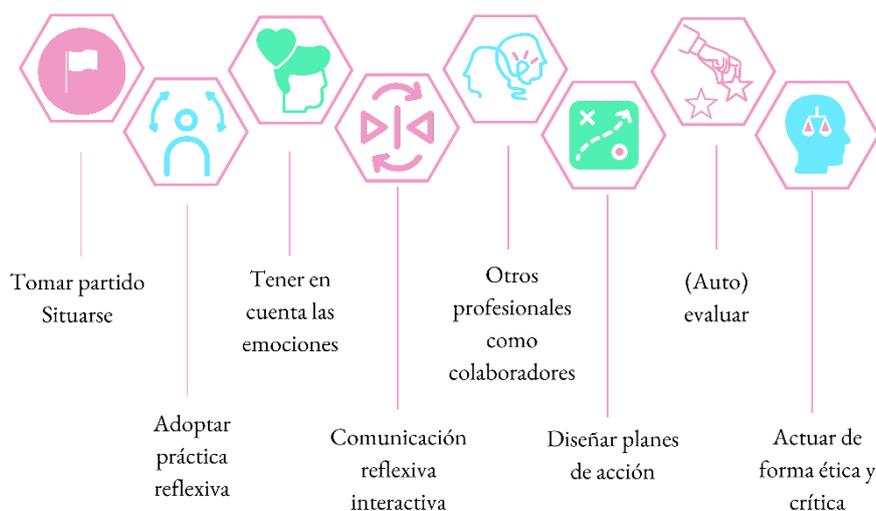
Fuente, elaboración propia.

Este descubrimiento conlleva una sensación entre el enfado y la sorpresa. Los profesionales se dan cuenta de la razón de ser que tenía el sentimiento de incoherencia que arrastraban. Además, se sienten liberados al ver como su mirada crítica es acogida, respetada y ensalzada por el resto de los agentes implicados en el programa PLL. Esta nueva práctica rompe un corporativismo que siempre se ha negado en el ámbito de la atención social.

“Es muy de corporativismo. También en las instituciones, entonces hay que cerrar filas. Y eso, a pesar de todo, en el ámbito social también pasa” (Informante 2).

Para facilitar la comprensión y los **mecanismos a través de los cuales se activa la transformación de la práctica entre ambos modelos** utilizaremos un esquema del ámbito de la educación propuesto por Lafortune (2009b). Es un gesto de humildad y reconocimiento a la gran labor realizada, pues en el ámbito de la acción social todavía no existen pautas propias.

Ilustración 14. Mecanismos para transformar la práctica



Fuente: elaboración propia a partir de Lafortune (2009b)

1. Tomar partido, situarse

Las profesiones del ámbito social están siempre ligadas al arte de saber poner límites con las personas a las que atienden. Límites que separen la vida privada de la laboral para evitar *burnout* pero también como mecanismo de protección ante un trabajo en el que la persona se

expone a la presencia del otro. En palabras de Carles Sedó, trabajar a contracorriente no siempre es agradecido o amable (2008).

Uno de los ejes que han permitido el cambio de modelo a nivel práctico ha sido la relación establecida entre las partes. Dedicaré un apartado especial a analizarlo (véase el punto 9.1.1. La relación profesional). Llegados a este punto la inflexión es obvia. El equipo va descubriendo que la proximidad permite trabajar de manera diferente a lo que estaban acostumbrados. Experimentan en primera persona como reconocer a la persona acompañada desde todas sus dimensiones vitales provoca cambios sustanciales en su proceso de recuperación. En este preciso momento los profesionales han tenido que tomar partido, dejar atrás una manera de hacer y defender la nueva a pesar de -enfados, desacuerdos, reticencias, dificultades o incertidumbres-.

Este trabajo de proximidad requiere de profesionales capaces de reconocer su historia vital como un aprendizaje, sin miedo a sentirse cuestionados. Trabajar desde aquí ha permitido encontrar momentos de complicidad cargados de fuerza para el proceso de recuperación y el manejo del propio estigma.

“És un clar exemple de persona que al principi, doncs, tenia un missatge molt après, de ‘ara deixaré de beure, deixaré el consum, començaré a treballar, estalviaré...’ I tot això, doncs va reduir aquesta angoixa, o aquesta necessitat d’agradar el altre, i al final parlava obertament de quan consumia, que havia èpoques en que passava totes les tardes bevent en una plaça, que no era capaç de fer estalvi perquè ell volia viure el dia a dia i no volia estalviar, sinó que tot el que tenia el volia gastar. I jo crec que això és un punt d’inflexió” (Informante 29).

La importancia de este tipo de relación nace de la sinceridad y transparencia frente al contexto laboral. Según la teoría del *Frame* (Goffman, 2006), esta práctica se sustenta en evitar marcos de referencia fabricados³³.

- *“D’alguna manera, esteu posant sobre la taula com la recuperació personal i el vincle són dos punts que van molt lligats, no? (Entrevistadora).*
- *Sí. Almenys, que comparteixen amb nosaltres la recuperació real. Si no, moltes vegades comparteixes amb els professionals un procés de recuperació fictici, diguéssim, no? Com ‘jo faré això, faré allò altre o l’amago aquesta informació, l’amago aquella altra’. Aleshores doncs és un procés de recuperació que potser no és el real, no? [...] Aquí podem veure el procés de recuperació real de la persona. Sino no estem veient el procés de recuperació real, sinó aquell que ell ens vol mostrar” (Informante 1).*

³³ Un marco de referencia fabricado se da cuando existe disparidad entre los puntos de vista de algunas personas implicadas en la situación, que no están al corriente de lo que sucede

2. Adoptar una práctica reflexiva

La falta de referencia de una práctica en la que basar las acciones obligó a los profesionales a experimentar. De hecho, empezó siendo un poco *acción por oposición*. Es decir, ante una situación, el equipo actuaba en contraposición a las prácticas a las que estaban acostumbrados. El equipo lo vio como un reto.

“Jo des del principi vaig veure molt clar que era un projecte nou i que s'estava establint. Per tant hi havia moltes incògnites, hi havien moltes situacions que es presentaven que no s'havien presentat abans i a les que no podies donar una resposta estandarditzada no? i això me va agradar molt” (Informante 1).

O por lo menos detectaban la respuesta automática que les surgía y la ponían en tela de juicio durante un período de tiempo. Esto junto a la alineación con los valores personales fue clave para el avance de la práctica hacia otro lugar. Las acciones dejaban de estar marcadas por una normativa estricta sobre el cómo y el por qué para basarse en los valores individuales de cada profesional y en el respeto al otro. Es en los espacios de debate en los que ponían sobre la mesa las virtudes, habilidades y actitudes de cada cual, permitiendo una concreción en las singularidades del acompañamiento. Cada profesional, al margen de su formación académica, tenía otros valores añadidos que le diferenciaban de sus compañeros. Esto ha sido clave para acompañar a las personas en su recuperación, adaptando tiempos, caracteres o intereses. Dentro del equipo, que los profesionales hubieran hecho alguna exploración terapéutica y conociesen bien sus puntos fuertes y débiles ha permitido diseñar parejas de acompañamiento según cada participante y cada momento.

“Dons també em va ajudar molt l'informant 12, amb el seu tarannà. Ell treballa molt des de l'humor també, des de responsabilitzar a l'altre, [...] té aquesta proactivitat. I també l'informant 23 que té aquest impuls i aquestes ganes. També hem fet un bon tàndem en alguna visita” (Informante 29).

Así pues, ante situaciones en las que antes hubieran propuesto un plan de trabajo, el equipo se quedaba en silencio, atento a lo que sucedía. Ante actos que hubieran sido criticados duramente, permanecían observantes.

“Y sobre todo es tener el permiso para poder dudar” (Informante 10).

No sabían exactamente cómo hacer, pero no podía parecerse a lo que venían haciendo. Los dilemas han sido una de las características más relevantes de la práctica en el programa piloto. Su reflexión y resolución ha obligado a dar más espacio a las reuniones de equipo y ofrecerle mucho tiempo de calidad. La reflexión sobre la acción ha sido el eje del cambio.

- El decidir conjuntamente, el valorar, revalorar nuestra manera de funcionar (Informante 10).

- Y poder expresar tan sanamente no estar de acuerdo con algo, o que te lo digan a ti. (Informante 25).
- Pero porque no juzgamos, no juzgamos (Informante 16).
- Todo es desde el cariño, la crítica constructiva es como una observación. Mira, pues no lo veo (Informante 25).

El tiempo ha sido un factor clave en la transformación de la práctica

“Yo es que el tiempo aquí lo tengo como algo super ultra mega importante” (Informante 16).

Estos equipos se han permitido no dar una respuesta instantánea a demandas, necesidades o situaciones vividas con los participantes. Han dedicado ese margen de tiempo a reflexionar, debatir, consensuar, en definitiva, a tomar distancia para ir ajustando las acciones, cambiando lo que no ha funcionado y repitiendo lo que ha funcionado. Es una metodología basada en el ensayo-error.

Este trabajo conjunto centrado en la reflexión sobre la práctica, con espacio y tiempo para las emociones, los buenos y los malos días, las preocupaciones y las alegrías ha sido la base para construir una identidad grupal. Esto incrementó la sensación de aprendizaje, satisfacción y coherencia en el ambiente de trabajo, reforzado por la supervisión, un coordinador defensor del equipo y espacios de cuidados asegurados.

“Yo nunca me había sentado con mis compañeros de trabajo en un ambiente que el 100% de las veces ha sido constructivo ¡Nunca... 100%! [...] ¡esto realmente es muy potenciador! ¡muy potenciador! Es enriquecedor a tope. Y yo más de una vez le he dicho al informante 10, ¡ostras! yo noto que nos empoderamos mutuamente. Y eso se lo acabas transmitiendo a la persona con la que trabajas realmente. Si me estáis empoderando pues yo también te empodero. Eso es muy empático” (Informante 25).

Analizar grupalmente la práctica deviene una herramienta de formación y, por lo tanto, de profesionalización. Reflexionar en base a hipótesis o sobre las consecuencias o resultados imprime un carácter especial a la acción. Da margen para poder experimentar evitando muchas posibilidades de descrédito.

“Jo crec que és com es van definint i com es van resolent els problemes. I com fas la reflexió prèvia a la resolució de cada dificultat i de cada cas. Crec que aquí és la clau. Tots els processos de reflexió que es fan. Aquesta és la millor formació” (Informante 28).

La práctica reflexiva que accionan los equipos de PLL puede considerarse formativa porque, según Domingo y Gómez (2014), el cambio procede de la experiencia de los profesionales. Cada persona consolida unos conocimientos en base a una experimentación personal que

luego se co-construye como un andamiaje colectivo. El trabajo busca la mejor alternativa valorando cada una de ellas, recurriendo a la teoría para aplicarla a los problemas prácticos. En el siguiente apartado analizamos los elementos inconscientes o *habitus* que aparecen y que solo desde la consciencia pueden reflexionarse.

Un trabajo basado en el ensayo-error con un fuerte componente reflexivo, como es el caso, hace avanzar la acción, la profesionaliza y la dota de contenido empírico. Poner consciencia en lo que se hace, el porqué y el cómo evita repetir patrones enquistados o dinámicas aprehendidas.

3. Tener en cuenta las emociones

Los espacios grupales son el núcleo de la transformación de la práctica. El equipo, al tener tanta confianza, convierte cada reunión en un espacio terapéutico. Cada trabajador acoge las palabras del otro con amor y cuidado. La calidez en la atmósfera es latente.

“Para mí eso ha sido una facilidad. De alguna manera es [...], nuestro trabajo es terapéutico, no hacemos terapia, pero sí que encuentro una conexión” (Informante 25).

Los miembros explican sus sentimientos y necesidades y sus compañeros las acogen.

- Supongo que también necesito entender (Informante 2).
- ¿Y qué quieres entender? (Informante 28).
- No sé, entender qué ha pasado. No me acaba de saber bien. Es como cerrar la puerta de lo que ha pasado sin más. Es esa la sensación (Informante 2).

Normalmente estas incomodidades aparecen cuando el rol profesional toma derivas no esperadas o planificadas. Esto se ha dado con transferencias en casos de violencia de género con hombres profesionales que acompañaban a mujeres. También con expectativas puestas en roles maternos o de hijas muy relacionados con la feminización de los cuidados.

“Pues entonces a lo mejor lo que tenemos que trabajar es que no nos condicione. A mí también me condiciona que él me trate como me trata” (Informante 2).

La incomodidad también aparece cuando los profesionales detectan ser percibidos como agentes de control. En estos momentos han parado para poder debatir en reuniones de equipo, han hecho autocritica y han decidido cambiar cosas para variar las dinámicas relacionales. Todos los profesionales se unen para trabajar por un mismo objetivo y si es necesario se cambia a los referentes.

Una de las características más potentes es el peso que tienen los tabús. No se pasan por alto, sino que se hablan y se cuestionan desde lo personal y la vulnerabilidad. El equipo se forma

y saca esos temas que pueden parecer más incómodos; el sufrimiento mental, los consumos, las relaciones sexuales, la muerte. Todo tema es susceptible de ser tratado para generar una relación de confianza, transparente, cercana y sincera. Una relación al servicio de la recuperación.

- “Yo con ella hablo muy abiertamente sobre todas las alucinaciones que tiene, sobre su enfermedad. [...] Ella tampoco le permite hablar tan claramente a todo el mundo (Informante 28).
- ¡Pero esto es una ventaja! ¡brutal!” (Informante 25).

Por otro lado, es común que se celebre la buena acogida que le da un participante al profesional. Se trata de la alegría del trabajo bien hecho cuando se inicia una relación prometedora. En el siguiente ejemplo, el equipo sobreentiende esta aceptación desde el delirio de uno de los participantes, que solo se expresa con aquellos con quienes tiene confianza.

- “¡Me está aceptando bastante bien! (Informante 16).
- Sí. De hecho, llamó y te incluyó dentro de la movida. Dijo, también es informática del Vaticano (risas). La llamada fue para lo de siempre: me he dado cuenta de que 25 y tu sois informáticos del vaticano. Y se creó un silencio y dijo, y creo que 16 también, pero no lo tengo del todo claro todavía (risas) (Informante 10).
- Ya eres parte de la curia. Ya te pasaremos el alzacuellos” (Informante 25).

Las emociones ligadas a este nuevo tiempo y espacio suelen estar relacionadas con la impaciencia por querer ser partícipe de la mejoría de las personas. Los resultados tienden a ser poco registrables, más bien cualitativos, pausados... Y es que siguen el flujo de la vida. Los cambios personales no son impuestos sino decididos, madurados. Con el tiempo y un equipo consolidado, la impaciencia da paso a la aceptación.

“hay un punto de madurez en el que te vas dando cuenta y vas aceptando, sosteniendo mejor que las cosas son así. Que son cíclicas y que hay vaivenes, hay picos y valles. Y hay retrocesos. Yo ahora mismo [...] estoy más tranquilo con esto. En el sentido de decir ‘tiempo al tiempo’” (Informante 10).

“Això dona molta tranquil·litat i també crec que ens dona la possibilitat de... si donem una resposta que sigui la més adient o si no podem donar-la també tenir la tranquil·litat de: no la donem. I que no per això no estem fent una feina d'acompanyament. La sensació de que no estem fent res, que això ho hem parlant molt: no estem fent res; potser sí estem fent molt i ara mateix ho veiem millor. Ho vivim amb més tranquil·litat i serenitat per poder, més endavant, poder actuar amb consciència amb les coses que se'ns plantegen. Al menys, jo ara en aquest moment es el primer que em ve al cap de tota aquesta evolució. I també això ho extrapolo a la meua vida personal, de la tranquil·litat de resposta...” (Informante 25).

Además de la conexión y el buen trabajo en equipo, los profesionales deben ser sensibles a las emociones de los participantes. Su práctica debe estar atravesada por la dedicación a este aspecto de la interacción. Esto concierne a la conversación y todos sus componentes.

En primer lugar, el profesional debe saber escuchar, sin juicio y permanecer atento a las palabras que los participantes pronuncian. Justo ahí, en esa tonalidad están las necesidades, los miedos, los placeres y el dolor. De hecho, se trata de propiciar un espacio seguro en el que conversar sin prisas, sin objetivos, dejando fluir el pensamiento y el sentimiento. El programa PLL ya ofrece de por sí un espacio diferente al que solían tener las personas en situación de sin hogar en contextos de atención. Se abandona el espacio institucionalizado para relacionarse en casa de la persona o en el espacio público. Esto genera relaciones de poder diferentes. En un principio, en la vivienda sigue existiendo una relación desigual, pero con el tiempo ésta se va horizontalizando (Batle, Cartoixà, Llobet, y Uribe, 2020). La horizontalidad se consigue expresando los sentimientos, compartiendo las incomodidades y utilizando refuerzo positivo. En definitiva, dejándose llevar por la humildad, en la que cada parte se coloca como enseñante y como aprendiz, dándole valor a todo tipo de conocimiento, compartiendo vivencias. Los profesionales explican partes de su vida privada, hablan de sus familiares, de sus vivencias, de sus aficiones encontrando puntos en común y desmitificando al profesional como alguien aséptico e inquebrantable.

4. Mantener una comunicación reflexiva-interactiva

Para dejar de hablar y empezar a generar conversaciones es necesario estar abierto a lo que puede ofrecer la interacción. Indiferentemente del interlocutor, del contexto, de la seguridad personal. El cambio de actitud en el que el profesional deja de detentar el conocimiento activa una nueva manera de estar en el mundo profesional.

“Que cada dia és un dia per aprendre coses. Per més que una persona vulgui pensar ‘això ja ho se’. Però el fet d’escoltar a les altres persones, encara que ho sàpigues. Si aprenem a escoltar, podrem descobrir coses noves. I pensar, ‘ostres! pues realment no ho sabia tot’” (Informante 12).

Este clima de apertura al otro da pie a la autocrítica, permite ir ajustando las prácticas, posibilita una práctica en continua transformación, que no depende tanto de un modelo sino de la situación. Los temas necesitan ser tratados con especial dedicación, es por ello por lo que los equipos no han sacado temas a debate si no disponían del tiempo necesario o de la energía para ello.

“Lo digo porque es un melón que se abre que luego... lo tendremos que gestionar” (Informante 25).

Se han expuesto a acompañamientos intrincados. En una ocasión la pareja de un participante solicitó acompañamiento pero al poco la pareja se rompió de forma truculenta. En este caso no tendrían porque valorar el acompañarla pues no pertenece al programa. Sin embargo, la parte más humana les impide cerrar las puertas y empieza un debate sobre cómo adaptar ese acompañamiento sin que esto la exponga ante su expareja o pueda afectar al proceso de recuperación del participante. Una opción es encontrarse en las actividades del espacio comunitario -Cineforum- pero hay que proteger a ambas personas de la posible exposición a violencias. La principal solución es preguntarle al participante qué opina sobre esta cuestión.

“¿A ti te importa que cuando tu no estés o aunque estés, ella permanezca en el espacio? ¿podemos hacer esta pregunta o tenemos que cerrar la puerta al espacio?” (Informante 2).

Este debate duró más de un mes y no había terminado cuando finalizó el período de observación participante. Este es un reflejo del detalle en el debate, de la parte más humana y coherente que busca alejarse de dinámicas de violencia institucional. Una de las creencias que aquí se cuestionan directamente es la siguiente; la expareja es mujer en situación de sin hogar y por lo tanto está en situación de más vulnerabilidad. Si no cubren sus demandas la van a desproteger. Es curioso como el equipo funciona como un microsistema que se regula y protege ante los grandes dilemas de la práctica.

- “Es una mujer que ha sufrido una situación -no vamos a decir de violencia pero de conflicto- fuerte en la vivienda con la persona con la que convivía. Y ante ese conflicto quien va a pagar los platos va a ser ella. Es como, encima te vamos a retirar un espacio en el que te sentías a gusto (Informante 25).
- No nos carguemos la culpa de que este sistema no funciona. Este sistema no funciona. Tendría que haber viviendas y recursos para todas las personas que tienen necesidades” (Informante 28).

Esta es la manera en la que el ecosistema mantiene un equilibrio dinámico que le facilita mantener una imagen exterior frente al otro reflexionada y medida, asegurándose la aceptación social según sus propios intereses.

5. Encontrar a colaboradores entre otros profesionales

Cuando un grupo de personas encuentran la sintonía propia de iniciar un nuevo proyecto juntos -comparten sus ilusiones, el trabajo diario de pensar, valorar y decidir- es posible que tome un carácter endogámico. De hecho, han construido un marco que fundamenta su trabajo.

“Si ha tenido que ser un proceso como de creación y auto creación de una manera de funcionar y unos mecanismos... Esto es como un país, es lo que te da la identidad, entonces lo creas y te lo creas para que tenga sentido, porque partimos de la nada. Entonces, para tener identidad conjunta nos hemos tenido que crear y crear el mismo discurso, y es verdad que eso hace que seamos una endogamia” (Informante 2).

Uno de los equipos de atención tuvo mucho movimiento de profesionales. Hubo varias bajas, renunciaciones y un despido, lo que trajo un gran flujo de integrantes que tardaron meses en consolidarse. Esto generó una sensación de soledad, desconfianza y, en cierto modo, pereza pues tenían la sensación de ralentizar la transformación de la práctica, la ilusión inicial tornó desidia al no conseguir afianzar el programa. El equipo sentía estar estancados tanto en el crecimiento personal como profesional.

“Hi ha molts moments d'estrès dins de l'equip que no entenen les persones que anàvem a visitar. Eren moments de no saber ben bé cap a on tirar o què fer realment, posicionaments de venir aquí i saber que tindriem algun conflicte o patir per una reunió, que sortiria un tema i sabíem que generaria conflicte” (Informante 29).

De hecho, en los relatos vemos como estos conflictos afectaron también a sus vidas privadas. Algunos profesionales se plantearon incluso dejar el trabajo.

“Estàvem com intentant surar tota la estona com equip, jo era la sensació que tenia. I vam viure setmanes fatals. Jo he portat pitjor... m'ha portat molt més mals de cap i dormir malament això que coses o problemes dels participants” (Informante 1).

Se necesitó tiempo para volver a generar una dinámica grupal fluida. Al superarlo este equipo contó con más estrategias para hacer frente a los cambios en el equipo y creatividad para superar situaciones difíciles.

“És l'equip. Jo apuesto per este equip. Fico la mà al foc, confio en tots els meus companys, però confio en el sentit de que faran bé la seva feina i em diran... confio en que no només et diuen les coses bones, sinó que també poden dir les coses... però d'una manera súper constructiva i positiva cap a tu, amb un sentiment d'ajuda” (Informante 8).

Estas dificultades internas han tenido repercusiones en la seguridad personal de cada miembro, en la versatilidad de la organización y distribución del trabajo y en las personas atendidas. Según sus reflexiones, los elementos más importantes para conseguir superar estos cambios han sido la sensibilidad y la adaptabilidad.

“El canvi en la configuració de l'equip, de les persones que som, crec que és estrany dir-ho però és veritat. Ara som altres persones amb personalitats diferents a les anterior i fins ara ens és molt més fàcil treballar” (Informante 1).

El otro equipo ha tenido una plantilla más fija que le ha aportado ese matiz de *familia laboral* y eso se ha reflejado en la acción.

“Nos acompañamos para poder acompañar” (Informante 28).

Partir con esta *familia* más estable desde el inicio ha posibilitado a este equipo que la sintonía interna repercutiera mucho en lo personal. En lo profesional se lanzaron a abrir una línea de trabajo comunitario liderado por un profesional. Este espacio iba creciendo lentamente, pero con una cadencia prometedora.

La sintonía entre los equipos de atención social y el resto de servicios de la ciudad no fue tan fluida como esperaban. Hay varios factores que han influido. Por un lado, los servicios con los que se han coordinado no conocían el cambio de metodología y en ocasiones, las formas de hacer entraban directamente en conflicto. Por el otro lado, el rol profesional encarnado les interpeló directamente. En ocasiones, esto provocó cambios positivos en otros servicios como se explicará en el apartado 9.1.6 (El equipo como modelo pedagógico). En otras despertó ciertas reticencias y malentendidos.

A partir de aquí y una vez hecha la prospección de los servicios e interlocutores del territorio, trabajaron de forma selectiva, valorando y eligiendo, no sólo el servicio al que acudían, sino con qué profesional de ese servicio iban a tratar.

“El que sí, d'altra banda, és cert també que hi ha altres professionals que sí que han tingut tracte de delicadesa, humanitat, i no pel fet de qui era sinó de perquè formava part del seu treball” (Informante 12).

La buena sintonía y colaboración con interlocutores directos de los participantes ha tenido una importancia fundamental. Para ello se ha dedicado tiempo a observar, conversar, analizar y exponer puntos de vista. Los equipos fueron descubriendo a estos agentes y trabajaron con ellos. Desde estas relaciones se ha podido trabajar la recuperación, la reducción de daños y la reversión del estigma. Elementos fundamentales para el éxito del programa. La intención fue garantizar un entorno de seguridad para la persona en su comunidad que sustituyera, de forma natural, la presencia de los profesionales.

6. Diseñar y ejecutar planes de acción

Los coordinadores han propiciado y asegurado espacios para la acción reflexionada. A pesar de las dificultades de uno de los equipos para garantizarlos durante el período de cambios, ambos han contado con espacios de reunión, planificación y valoración de casos, revisión de modelo, formaciones externas, supervisión o intervisión. Además, algunas parejas de

acompañamiento han hecho reuniones pre-post visita para preparar el acompañamiento y valorarlo. Toda esta reflexión se recoge para elaborar la acción.

“No es esto de que se habla y se queda en el aire, sinó que després hi ha una feina darrera de tot el que s'està parlant i això és molt interessant” (Informante 8).

La acción también se ha preparado en las reuniones de equipo a través de conversaciones distendidas, apreciaciones, hipótesis y decisiones conjuntas. Este proceso se explica en profundidad en el siguiente apartado 7.2 (Las reuniones de equipo). Además, las conversaciones en pareja durante los trayectos en transporte público, o los encuentros de varios profesionales en barrios de la ciudad ha hecho emerger espacios de reflexión, valoración y planteamiento de hipótesis para trasladar a las reuniones formales de equipo.

Han prestado atención a la singularidad de la acción, la flexibilidad, adaptabilidad y creatividad. A través de la experiencia se han cerciorado de la inutilidad de prácticas encorsetadas, y también de la importancia que tiene compartir la responsabilidad de cada decisión. Un dato clave que ha permitido ensayar.

“En general es como que estas reuniones nos dan una tranquilidad. Que todos estamos de acuerdo con la decisión que tomamos ¿no? Por lo menos es la sensación que tengo ¿no? Que cuando tomamos una decisión, la que sea, acabamos todos estando de acuerdo. Y eso es como que te da un cojín que es más ¡pum! Es mejor” (Informante 28).

La presencia de la investigadora durante las entrevistas grupales ha sido muy bien valorada. El espacio de seguridad y confidencialidad dónde poder hablar y reflexionar sobre la práctica siguiendo un guion semiestructurado ha dado pie a profundizar en aspectos muy personales e íntimos. Ingredientes que suman a la acción.

“Coses que no et plantejes: ‘quin és el vostre paper en la reducció de danys?’ Realment tens un paper però molts cops no et pares a pensar quin és el teu paper. I va bé, et fa pensar i ‘ostres, potser aquí puc millorar o podríem això potenciar-ho’” (Informante 1).

7. (Auto) evaluar

Iniciar este programa supuso un mar de dudas. Las ganas lo inundaron todo y muchas veces esto llevó a dinámicas poco prácticas en los equipos. El trabajar desde un hacer menos pautado generó la necesidad de explicar todo aquello que experimentaban, sentían o pensaban. Por curiosidad, por dudas, para pedir ayuda, para comentar una decisión... a los pocos meses hubo que parar máquinas y autoevaluarse.

“Hi ha moltes ganes no? Moltes vegades, aquestes ganes, aquesta energia, aquest soroll que fa HF [...] gestionar aquest nerviosisme és complicat perquè hi ha moltes ganes d'explicar les coses [...] però clar, amb tant soroll de vegades no podem parar i dir ey! parem màquines. Estem sent horitzontals? Mirem-nos això

no? i mirem a veure com estem? des d'on ens estem mirant que som horitzontals? Des del meu lloc? des del de la persona? tots junts? tots ho veiem igual? no ho veiem igual? I bueno, això dona molta feina" (Informante 21).

Los coordinadores trazaron estrategias para mantener la perspectiva de cuidados y, al mismo tiempo, transmitir a los profesionales que no toda la información tenía cabida en el mismo sitio. A partir de aquí se reestructuraron y definieron diferentes espacios para canalizar las necesidades de los equipos. Los grupos de comunicación y coordinación vía *WhatsApp*, las reuniones de equipo, las de casos, las supervisiones y los espacios de cuidados informales sirvieron para cubrir, cada uno, una necesidad. Este proceso descargó mucho peso a todas las personas implicadas, generando más satisfacción grupal.

Igualmente, las reuniones de casos han sido otro de los lugares para poder mirar con más detalle el alcance de las decisiones tomadas, las consecuencias e inclinaciones. Los equipos han estado atentos a detalles y matices para que los compañeros pudieran empatizar con los participantes. La preparación de la acción a través de hipótesis les ha permitido evaluar los alcances de su intervención antes de que suceda, controlando una gran cantidad de variables.

Se incorporó la pregunta como herramienta principal para darles voz a las personas. Se trata de toda una declaración de intenciones, claramente encaminada a poner en valor su opinión como otro ítem de evaluación del programa y ejercicio que favorece el proceso de recuperación. La medición más cuantitativa ha sido el *outcome star*³⁴, pero esta herramienta estandarizada -con versiones por ámbitos de intervención social siendo el sinhogarismo uno de ellos- no ha terminado de agradar a los profesionales. Si bien le ven su utilidad y la intentan aprovechar, creen que los indicadores de evaluación de la práctica, de los procesos de recuperación y del programa en sí deberían ser cualitativos o simplemente estar establecidos por las personas.

“Quan tu analitzes, dius; en quins àmbits hem d'aconseguir millorar? ens podem trobar amb persones que, a lo millor, en el grup que hem seleccionat, l'èxit en recuperar relacions socials [...] no sigui rellevant, i no per això vol dir que no funcioni al programa. Això és al contrari, que s'ha de respectar els desitjos de les pròpies persones. Per tant, si hi ha algú que no desitja relacionar-se ni recuperar les relacions familiars ni anar a un centre cívic, pues forma part de la seva idiosincràsia, per tant com a professionals no hem de marcar-ho com un objectiu a aconseguir resultats, sinó... Jo crec que això també és un element, que com professionals, hem d'anar resituant i col·locant al seu lloc” (Informante 28).

³⁴ Herramienta de seguimiento del proceso de los participantes basada en la evidencia. Marca la diferencia con otras herramientas utilizadas tradicionalmente por sus tres valores principales: el empoderamiento, la inclusividad y la colaboración entre la persona y el profesional. Favorece una relación de confianza, horizontal y transparente dentro del servicio, mostrando efectos positivos en los procesos de recuperación.

Poner consciencia del lugar desde el que se mira y (auto)evalúa requiere de profesionales flexibles y tolerantes, capaces de empatizar con diferentes realidades y reconocer la importancia del punto de vista. El ejercicio de revisión constante de las propias prácticas está íntimamente ligado al proceso de deconstrucción explicado en el apartado 8.2. El profesional y la deconstrucción de su rol.

8. Valerse del juicio profesional, actuar de forma ética y crítica

Tras toda esta explicación sobre el proceso de transformación está claro que la rigidez en la manera de hacer no aporta soluciones a problemas complejos. El trabajo en equipo, con ganas y creatividad, se convierte en una herramienta valiosísima para adaptarse a la azarosidad que supone acompañar en la vida cotidiana.

En el contexto tan cuidado y flexible en el que trabajan y piensan estos equipos se han podido tratar los dilemas éticos, siempre desde la humildad y con el apoyo externo de expertos.

“No, i sí que es veritat que jo com, liderant l'equip, sí que a vegades he hagut de dir, ostres perquè no passi això que podem fer diferent. I aleshores és aquí els canvis a nosaltres mateixos, que després els hem valorat. Ha estat un picar pedra: anem a fer això, ui, canvió... I després entre tots valorar que sí que eren positius; introduir-los molt poc a poc; perquè tenim resistències al canvi també tots i totes. I bueno, jo crec que és un aprenentatge i cada cop... I ara, per exemple, us volia dir que estic molt contenta, que vaig tornar de vacances i va sortir una iniciativa de l'equip, que dic: ostres, què bé. I com més operatiu i més no sé què, me han dado una alegría. Que són cosetes que jo crec que aquesta mirada ja ens hem incorporat de que hem de plantejar-nos canvis, que si no potser molt monòton aquest acompanyament que fem, que hem d'anar-li donant voltes i crec que és tot un viatge que és llarguíssim, súper llarg” (informante 28).

En esta cita se explicita la desaparición de jerarquías en cuanto a quien debe ofrecer alternativas. Todos son expertos en lo que hacen, cada uno aporta su visión única y precisa que, tamizada por la experiencia, se convierte en aprendizaje. Los aprendizajes colectivizados son capaces de transformar la realidad. Eso es precisamente lo que han hecho estos equipos; cuestionar y revolucionar la intervención social.

Presento, a modo de resumen, la siguiente tabla.

Tabla 22. Competencias adoptadas en PLL para posibilitar la transformación de la práctica

Tomar partido, situarse	<ul style="list-style-type: none"> - Relación próxima - Certeza y defensa del nuevo modelo - Seguridad personal y confianza en el equipo
Adoptar una práctica reflexiva	<ul style="list-style-type: none"> - Acción por oposición - Decisiones en base a singularidades - Acción reflexionada - Tiempos dilatados - Ensayo-error - Reflexión como formación
Tener en cuenta las emociones	<ul style="list-style-type: none"> - Escuchar más que hablar - Dar espacio a las emociones, verbalizarlas y sostenerlas - Celebrar cada pequeño logro - Tratar en equipo las emociones y vivirlas desde la unidad - Dimensión consciente
Mantener una comunicación reflexiva-interactiva	<ul style="list-style-type: none"> - Barajar varias posibilidades y puntos de vista - No dar nada por supuesto - Equipo como ecosistema que se autoregula y protege
Encontrar a colaboradores entre otros profesionales	<ul style="list-style-type: none"> - Colaboración interna y externa - Identificar y trabajar con personas clave - Asegurar apoyos naturales en la comunidad para favorecer la retirada
Diseñar y ejecutar planes de acción	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones informales - Reuniones pre-post visita - Compartir la responsabilidad - Recopilación de aquello útil para volverlo a usar - Investigación asociada como espacio de reflexión
(Auto)evaluar	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar desde un hacer más pausado - Establecer y respetar los espacios destinados a la autoevaluación - Capacidad para revisarse y mirar desde diferentes puntos de vista - Tener presente la opinión de los participantes
Valerse del juicio profesional, actuar de forma ética y crítica	<ul style="list-style-type: none"> - Pensar la acción desde la posibilidad de cambio - Trabajar en base a los dilemas éticos que emergen del terreno - Humildad - Apoyo externo en profesionales especializados

Fuente: Elaboración propia.

7.2. LAS REUNIONES DE EQUIPO

Un equipo se entiende aquí como un conjunto de individuos que cooperan con el fin de representar una rutina concreta (Goffman, 2017). Las reuniones de equipo son espacios periódicos en los que se debaten casos -que son situaciones de personas que están en el servicio-, se organiza y distribuye el trabajo, se comparten sentimientos y se valora qué decisiones tomar. En palabras de González, se trata de “un espacio en el cual comparten conversaciones, opiniones y diálogos las variadas disciplinas que forman parte del trabajo [...] que permite y enseña a participar grupalmente, ayudando a democratizar las relaciones y discutir las diferencias, lo cual se vincula con el desarrollo de un equipo capaz de asumir desafíos y de participar creativamente en la solución de los problemas” (González, 2009, p. 83).

En ocasiones, estos espacios que se presuponen dinámicos llegan a ser soporíferos. Para evitarlo se necesita a coordinadores que las faciliten³⁵. Los equipos de PLL empezaron con una organización similar³⁶ que con el tiempo fue distanciándose (Iface, 2020).

Las dificultades experimentadas en estos espacios, principalmente, han venido marcadas por la figura del PW. Al ser pioneros en introducir a esta figura en el ámbito de la atención a personas sin hogar y no haber realizado formaciones fue muy difícil encontrar un equilibrio. Esta figura tuvo muchas dificultades para integrarse pues la asumieron personas que habían conseguido “normalizar” su situación a través del modelo anterior y entendían todas sus maneras de hacer como las correctas, no cuestionando el modelo de atención en escalera, sino más bien defendiéndolo.

Uno de los equipos había contratado a una persona en este perfil profesional, pero a los pocos meses cogió la baja laboral. Esto hizo que las reuniones de equipo y el trabajo diario en sí eliminaran un factor de discrepancia importante, convirtiendo la composición del equipo en una formación multidisciplinar tradicional. La partida del PW liberó las horas destinadas a su integración y acompañamiento en el desempeño del trabajo. Esto facilitó la organización del equipo.

“Si fem una visita amb el peer, s'ha de tenir un previ de mitja hora, més o menys, per a que ell tingui el seu espai per a parlar amb tu... i després a posteriori un feedback. Vull dir, era feixuc en tots els sentits, perquè

³⁵ La facilitación es “el conjunto de habilidades, técnicas y herramientas para crear las condiciones que permitan un desarrollo satisfactorio de los procesos grupales y personales; tanto en la consecución de sus objetivos y realización de su visión, como en la creación de un clima relacional donde reine la confianza y una comunicación fluida, empática y honesta” (Iface, 2020)

³⁶ Periodicidad de reuniones, miembros invitados a ellas, distribución de tareas semanales

és com... Però si feies visites d'una hora o potser inicialment eren més llargues perquè havies de fer el que sigui, ostres dons era, suposaven 4 hores entre el previ el durant i el post? (Informante 28).

El otro equipo tuvo una recorrido diferente. A los pocos meses una PW dejó el trabajo porque no pudo asumir las contradicciones que le generó. La otra persona se quedó, pero la cotidianidad no fue nada fácil. Las dificultades fueron más allá de la implicación de tiempo. Hubo confrontaciones con algunos participantes pues hacía un acompañamiento directivo, las personas sentían el juicio entre líneas y el resto de los compañeros se empezó a preocupar. Este tema apareció en las reuniones de equipo, donde se expresó incomodidad al respecto. Las disputas se convirtieron en la tónica principal de los espacios comunes, ambas partes se sintieron amenazadas. El PW se sintió solo, y el resto del equipo, abandonado por la institución.

- *“Jo crec que la institució va exercir molta violència contra nosaltres. És a dir, va permetre que s'exercís violència i no ho va parar no? O sigui, va haver moments en els que escridassava aquí no? i ens picava a la taula i ningú deia res (Informante 30).*
- *Bueno, hi havia més focalització al gènere femení que en el masculí. En el masculí es mantenía una mica més...” (Informante 12).*

Dentro de la institución se intentaron diversas maniobras para mediar este conflicto y desescalarlo, pero finalmente se optó por despedir a una trabajadora social y traspasar al PW a un nuevo programa de vivienda basado en la filosofía HF pero que no estaba relacionado con este programa piloto del Ayuntamiento.

A *posteriori*, y a pesar del afecto a esta trabajadora, el equipo admitió haber rebajado el nivel de estrés que había permeado a sus vidas privadas. Una de las dinámicas que este equipo heredó, a pesar de los cambios, fue que apenas contaban con espacios de debate y reflexión compartidos. La reunión de planificación se reducía a los dos trabajadores sociales y al educador social. Las reuniones con el resto del equipo eran para debatir temas de modelo con el coordinador o hablar de casos sin poder expresarse en sentimientos y sensaciones. Esto se vivió como un castigo. La figura de la coordinadora en este equipo resultó un tanto más ambigua que en el otro.

Un coordinador apoyó firmemente a su equipo ante otros servicios, ante la Administración y le dio visibilidad en congresos, formaciones y espacios públicos de debate y presentación del programa. Su presencia entre el equipo era coherente pues hacía acompañamientos a las personas que entrañaban más dificultad y aparecía en otras ocasiones en las que se necesitaba mostrar autoridad frente a los participantes. Esto le permitía conocer de primera mano las facilidades, dificultades y dilemas a los que se enfrentaba el equipo en el quehacer diario,

convirtiendo la relación en un tu a tu. Pero su presencia estaba marcada por la disponibilidad que le permitían el resto de las responsabilidades del cargo. Por otro lado, destaca su función de dinamizadora, controlando tiempos y acotando los temas a tratar. Destaca la manera de hacer delicada, cercana, discreta. Se dedicó a repasar las decisiones que se fueron tomando, también los puntos de vista que surgieron. Esto se observa en sus intervenciones:

- “Pues muy bien, ¿pues ya estamos no? ¿Algo más?
- Vale pues con este criterio ya está bien ¿no?
- Vale, yo mi pregunta ¿Nosotros como lo vemos?
- ¿Tema zanjado? ¿Seguimos?
- *Companys per favor, ho comentem entre tots ¡Venga vamos, vamos! ¡a tope!*” (Informante 28).

El otro coordinador tuvo un papel diferente en su acompañamiento al equipo. Le costó más defenderlo pues pesaba su preocupación por la imagen del servicio frente al Ayuntamiento y la entidad. Además, realizó acompañamientos a los participantes, apareciendo únicamente en momentos intrincados como la expulsión de una participante o cambios de piso por quejas. Uno de los factores que pueden haber provocado esta resistencia y falta de tiempo es que coordinaba dos programas al mismo tiempo; programa de pisos de inclusión (modelo de escalera) y PLL.

Durante las entrevistas mostró cierta insatisfacción respecto al excesivo reconocimiento a PLL pues esta entidad, en su día, consiguió una verdadera transformación en la atención desde el modelo escalonado en la ciudad de Barcelona.

“I llavors em varen fer la proposta dons d'això. Paral·lelament en el programa llars dons fer, fer... portar la responsabilitat diguem de, del programa de PLL, que és el que hem començat amb l'Ajuntament de Barcelona i suposo que és el que avui fa que estem aquí sentats no? No és el programa llars per desgracia. Que estaria molt bé que també es fessin estudis sobre aquest programes” (Informante 21).

Éstos parecen ser los motivos que han limitado la buena relación entre esta figura y el resto del equipo. Se han sentido abandonados ante situaciones complicadas y su presencia en las reuniones ha sido puntual. Durante el período etnográfico estaba unos 20 minutos en la reunión, comunicaba la información que necesitaba y debía marcharse para atender otras responsabilidades. Sin embargo, esto acrecentó el sentimiento de soledad e incompreensión que el equipo arrastraba desde hacía tiempo.

- *“dic això i me'n vaig vale?”* (Informante 21).
- *“Avui no em puc quedar a la reunió, més tard passo i us comento un punts importants”* (Informante 21).

Este equipo tiene una lista en la que se van turnando las dinimizaciones de las reuniones entre todos. Su poca presencia en el día a día y no querer debatir en profundidad por miedo a volver a encontrar conflicto aumentó las discrepancias. La principal, observada durante la etnografía, fue si había que realizar las visitas en la vivienda o no. El equipo defendía que no era necesario, que si la persona no quería hacerla allí, forzar la situación iba a repercutir negativamente en la relación de confianza. Además, esta práctica no está recogida en el marco del programa. Por otro lado, el coordinador intentó convencer al equipo sobre esta manera de hacer

- *“És un element més no? quan nosaltres volem fer una mirada global de la persona pensem, Com està en relació a l'habitatge? Té els espais cuidats? no els té cuidats? dorm al llit? no dorm al llit? és una part important de la foto de la recuperació a nivell de salut i de la recuperació a nivell de... d'integració social o de... pues això, l'activació d'això. Dons l'habitatge també forma part no? i home, si que, si que... si més no, jo crec que és un element més interessant que podem tenir no? Tal com al principi teníem l'accés a casa de tothom i el fet que ho deixin de fer no deixa de ser un element que si més no, d'empoderament i també és un element que nosaltres perdem. És a dir, si no podem veure com viuen o com estan pues també és un element que nosaltres deixem d'observar i la veritat és que també forma part del projecte no? (Informante 21).*
- *Bueno... jo crec que podríem començar un debat ara sobre... (Informante 5).*
- *És un element més que si no tenim accés o no... abans el teníem i ara no el tenim pues és veure com ho abordem no?” (Informante 21).*

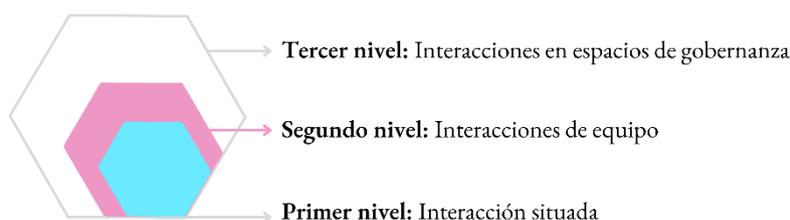
En cualquier caso, las reuniones de equipo han sido espacios que todos los miembros han valorado positivamente. Es necesario recordar que los inicios de la implementación fueron difíciles. Los profesionales se sentían perdidos, sin asideros teóricos a dónde agarrarse y las preguntas más frecuentes fueron ¿Y ahora qué hacemos? ¿Y esto cómo se hace?

“Tindrem respostes?’ Per què tenim tantes preguntes nosaltres! tantes! i no hi ha ningú que ens pugui donar respostes, i, segurament ni tan sols existeixen les respostes. Les hem de construir nosaltres” (Informante 30).

7.2.1. DECIDIR LA LÍNEA A SEGUIR. PREPARACIÓN DE LA ACCIÓN

Según los niveles de interacción que propone Brossard (2017), las reuniones de equipo son espacios que corresponden al **segundo nivel**, en el que se toma una línea de actuación en cuanto a la deferencia y al proceder.

Ilustración 15. Niveles de interacción. Segundo nivel



Fuente: elaboración propia a partir de (Brossard, 2017)

La filosofía HF, a través de sus principios, ofrece un sistema de creencias en el que basar la práctica. Pero es necesario reconocer que éste ha sido insuficiente pues, a pesar de su larga trayectoria, su aplicación práctica no estaba documentada. El marco a través del cual interpretar las situaciones, dar sentido a los encuentros y facilitar la comprensión del factor sorpresa estaba todavía por construir. En concreto el marco social, que a diferencia del natural es aquel que contempla la agencia –“la voluntad, el objetivo y el esfuerzo de control de una inteligencia, de una agencia viva” (Goffman, 2006, p. 24)-.

El concepto de *práctica en transformación* indica que las acciones son interpretadas a través de dos marcos. Los equipos han interpretado su trabajo a través de la cosmología del modelo tradicional, sin embargo, éste no resulta útil para el nuevo contexto, y el nuevo marco no estaba claro. Había que construirlo. Por suerte, vieron esto como una enorme oportunidad para encajar sus valores personales y profesionales.

“Heu de definir, si no ho feu vosaltres vindrà un altre i ho farà” (Informante 21).

¿Cómo lo han construido? Primero de todo consensuando cómo querían presentarse ante los participantes y respondiendo a una pregunta que podría formularse así ¿qué tipo de profesionales queremos ser? Se han responsabilizado de su proceder en los encuentros, de garantizar un estatus y han orquestado una actuación consistente. Se han mostrado cercanos, sinceros, transparentes, respetuosos, defensores de derechos.

“Bueno, puede ser incómodo porque igualmente parece que te está desdibujando de la figura como profesional. Por lo menos a mí es lo que me pasa muchas veces con este participante. Es como ‘no soy tu hija, no soy tu amiga’ lo de siempre. Y parece que lo está haciendo por tí. Entonces, por una parte, piensas bueno, si lo hace pues guay. Pero no, porque lo estás haciendo por mí” (Informante 2).

Este segundo nivel de interacción les permite definir qué línea quieren seguir para conseguir esa armonía entre la deferencia y el proceder, entre la muestra de respeto y la actuación

ordenada y coherente como salvaguarda del yo. Para ello es imprescindible tomar decisiones. Principalmente se han tomado para resolver dilemas, el gran motor que ha impulsado el cambio de marco. Estos momentos requieren de un trato delicado y estrategia pues aparecen sentimientos -malestares, confusión, desconcierto- vinculados al cuestionamiento de la realidad común, al grupo en sí y al yo profesional.

Las decisiones se toman en estas reuniones, pero han contado con el apoyo y la asesoría externa de personas que les han marcado profesionalmente. Han generado otros espacios de reflexión en los que seguir cuestionándose sus valores, decisiones, opiniones, prejuicios, dinámicas establecidas. Se han dejado sentir y pensar.

“Van sorgint situacions que requereixen de prendre decisions i que en molts casos podrien inclús crear maneres de fer ja establertes” (Informante 5).

“Però sí que quan hem tingut situacions on hi ha hagut morts, o situacions molt traumàtiques o molt complexes a nivell de final de vida o moments que hi ha un abans i un després en la llar, hem tirat d’ells. I hem consultat molt perquè ens poguéssim assessorar i ens poguéssim donar un cop de mà” (Informante 21).

La supervisión es una estrategia de acción de segundo nivel sobre la que descansan muchas otras estrategias, así como elementos y características clave en la construcción de la práctica. Su función en la interacción está muy relacionada con las reuniones de equipo y por lo tanto con todo aquello que sucede entre bambalinas. Ante la falta de definición del marco los profesionales han trabajado desde el ensayo-error, apoyado, acompañado y reflexionado en supervisión y otros espacios grupales.

“Claro, pero para eso lo que hacemos es hablarlo muchas veces en el equipo, en supervisiones, en formaciones [...] y a partir de lo que vamos interpretando en unos y otros espacios, tomamos decisiones y estrategias que muchas veces tenemos que deshacer, porque en ese momento a esa persona no le ha ido bien” (Informante 2).

Ante todo, es un facilitador en la construcción de la práctica que afecta tanto al equipo como a los niveles superiores del diseño

“Nos ha llevado a este punto de clarificar. Es difícil a veces clarificar una relación de ayuda en un modelo así tan de proximidad y tan sin parapetos, tan desdibujado, en el sentido de los dibujos institucionales que tienen otros modelos” (Informante 10).

También al acompañamiento a la persona y al rol profesional que quieren encarnar o escenificar.

“Jo, personalment, a vegades, m’oblido una mica d’això i és quan m’entra més la inseguretats, i el dir ‘no sé si ho estic fent bé tot això’. I el supervisor també ens ajuda molt en això. Quan plantegem aquest tipus de dilemes” (Informante 1).

Los dos elementos clave que se han trabajado en supervisiones y que han marcado la construcción del rol son: colocar conscientemente las responsabilidades de cada parte y comprender qué significa realmente la incondicionalidad del acompañamiento.

- “Vale, pues entonces es el punto de inflexión. Ese en que has llamado dos veces a los bomberos, todavía estás pagando la factura que la hemos tenido que pagar nosotros. Te hemos tenido que llevar una vez las llaves y te hemos tenido que buscar por todos los bares. [...] (Informante 25).
- ¡Ni eso de buscarla por bares ni tener que ir dos veces! ¡Ya está bien eh! nooo porque es que no puede ser ¡Te pones hasta arriba y nos desplazamos, no una sino dos veces! ¿Queeee? ¿Le estamos haciendo un bien? Pregunto” (Informante 28).

Esta responsabilidad pasa por entender que cada actor tiene un *self*-un sí mismo adaptable a cada situación- y es tarea común ritualizar la situación siguiendo las reglas que aportaran orden y tranquilidad. Es decir, que ambas partes conozcan y acepten el contexto, las condiciones o reglas del juego.

“Sobretot que ens ho planteja molt tot des de la perspectiva de la ètica i això et fa treure molta responsabilitat també. En última instància, si jo decideixo [...] no em poden obligar. Si no em vull tractar no em tracto. Ell ens insisteix molt, [...] ‘lo que sana es el trato’, que ens centrem molt en aquest tracte amb la persona, en ser de veritat respectuosos, en mantindre’s al costat, escoltar-la de veritat i que això és transformador ja de per sí” (Informante 1).

La cita anterior está directamente relacionada con el reconocimiento del otro desde un nuevo estatus, el de persona con derechos más allá del estigma. Estos derechos obligan al profesional a ofrecer una relación de acompañamiento incondicional.

“Mantenir-vos al costat, amb una actitud de cures cap a l'altra persona e intentant que ell sàpiga que esteu allà pel que calgu?” (Informante 1).

Antes de entrar en las decisiones tomadas en reunión es preciso apuntar que algunas se han tomado *in situ*. Aun así, seguiría siendo segundo nivel de interacción pues la complicidad entre los profesionales ha venido a constituir una *reunión-decisión* desde una alianza entre ambos. Además, si se ha podido tomar la decisión en el momento ha sido porque ya existía un respaldo del equipo que arropaba al profesional.

En este caso el trabajo por parejas ha ayudado mucho a que los profesionales se confabulasen para *mantener la cara* -el rol profesional esperado/deseado- ante el participante (Goffman, 1970). Esta ha sido otra de las estrategias clave durante la construcción de la práctica. Los equipos han ido ensayando diferentes maneras de organización y distribución del trabajo. Entre ellas, trabajar en parejas les ha ofrecido seguridad, capacidad de observación y facilidad

para ofrecer una respuesta apropiada a la situación. Además, también han podido explorar qué profesional establecía una relación más próxima o cómoda con cada participante y asignar a los referentes según esta preferencia. Es decir, han encontrado una manera natural y fluida de asegurar el séptimo principio *la persona está en el centro* sin tener que preguntar desde el primer día al respecto, pues podía resultar un tanto violento. Aun así, y sobre todo en uno de los equipos, los profesionales han ido variando a lo largo del tiempo. La idea fue todos los trabajadores conozcan a todos los participantes. Cuestión necesaria para momentos de emergencias, por ejemplo.

“Però el que hem fet fins ara està clar que és procurar que la persona no només vegi a un, sinó a tots, això està clar i és el que ens ha portat de cul i la organització que ha estat difícil (Informante 32).

I ara ja està una mica distribuït de forma natural” (Informante 1).

Por las características y dimensiones de la ciudad de Barcelona, los equipos han pasado mucho tiempo en el transporte público, de un lugar a otro. El trabajo de a dos ha permitido utilizar esos momentos para hacer reuniones informales, preparar las visitas, o hacer una valoración después.

“¿Cómo se resuelve? Con diálogo, con deferencia con... crítica constructiva a nivel equipo. Y luego con la persona participante pues tratamos de hacerlo igual ¿no?” (Informante 25).

Lo más curioso de esto es que no han sido espacios únicamente para hablar y valorar al participante, sino que se han convertido en espacios de reflexión sobre su práctica. Es, por tanto, un momento en el que *reflexionan sobre* (Schön, 1998). Pero esta estrategia también les ha servido para *reflexionar en*, pues mientras uno está hablando con el participante el otro puede observar los gestos, estar atento a la comunicación no verbal y avisar al compañero para reconducir la conversación -manejo de las impresiones-.

Se puede afirmar que ir en pareja protege la imagen que proyectan los profesionales a la persona.

“Permet que un dels membres sigui observador i pugi reconduir en un moment en que la conversa s'està anant a un lloc que veus que l'altra es comença a posar nerviós i pot ser el que està parlant en aquell moment no ho veu. El tercer ho veu. I llavors en el moment en que diu no sé què, pot ser jo no et puc mirar i fer-te una senyal però si que et puc dir, 'bueno, pero de totes maneres...” (Informante 30).

También se realizan pequeñas reuniones antes y después de la visita para debatir *la línea a seguir*. Las de antes son importantes para que ambos profesionales sigan la misma línea y se vayan salvando la cara -también la del participante- ante cualquier error de encuadre. Al seguir la misma estrategia de acción y haber consensuado la imagen que querían proyectar, ambas partes se comprometen a regular lo que suceda en esa interacción para que no se rompa el

vínculo con el otro. Las posteriores les permiten explorar una mirada crítica sobre su propia actuación (Khoury y Rodríguez, 2015). Concretamente les permite ir conformando la cultura en la que se basará esta práctica que está en construcción.

A diferencia de lo expuesto por Hennigan (2017), no parece que los profesionales busquen mantener la sacralidad del intercambio por paternalismo, tampoco por valores moralistas como apuntaban Garneau y Namian (2017). Más bien parecen hacerlo para mantener su estatus (Goffman, 1970). Esta intención de salvarse la *cara* es un ejercicio básico en este primer momento de implementación pues el rol profesional no está claro, hay muchas expectativas. Cualquier paso en falso pone en peligro la imagen que se proyecta desde la profesión. La relación con los participantes puede desquebrajar la esperanza puesta en este proyecto y en su capacidad para transformar el estatus del participante. La dificultad para identificar el borde del marco genera tensiones que hay que sostener hasta definirlo.

En las reuniones de equipo desarrolladas en espacios formales se ha preparado la acción poniendo consciencia. La principal motivación para hacerlo ha sido abandonar la ambigüedad, que no les ha traído más que peligros para su estatus, junto con incomodidad.

“La ambigüedad es algo que en general no va bien, y en algún caso particular va fatal”
(Informante 18).

Concretamente, la ambigüedad del rol, el no poder contestar a la pregunta ¿qué hago aquí?

“Lo que más conviene es que nuestro rol [...] no quede ambiguo, porque la ambigüedad no nos viene bien; mi visión, por lo menos es que no nos ha venido bien. Precisamente, estamos yendo a clarificar cuál es el sentido de nuestra presencia allí. A explicitarlo por varias vías”
(Informante 10).

Los equipos han reconocido que esta falta de claridad apareció debido a sus inseguridades. Temían perder la buena relación con la persona que tantos meses había costado afianzar, y eso los llevó a no ser claros respecto ciertas situaciones

“para no entrar en conflicto hay veces que hemos dejado ambiguo nuestro rol porque creíamos que eso iba a llevar a un conflicto y temíamos la ruptura o deterioro del vínculo, y eso nos ha ido mal” (Informante 10).

Y es que no iban equivocados cuando temían perder ese vínculo. En este programa, en el que no hay contrapartidas ni coacciones, si la persona no quiere establecer contacto con el equipo, los referentes se quedan sin posibilidad de trabajar o darle sentido a su rol. Si no hay interacción pierden también su estatus.

A partir de aquí, para disipar ese miedo descubren que necesitan definir cuáles son los límites del marco. En este escenario en el que cada cual es garante de sus derechos hay que aclarar qué acontecimientos pueden ser incluidos en el guion. Los detalles cotidianos del acompañamiento son precisamente la fuente de trabajo para tal fin. Para ello han trabajado a partir de los casos que iban teniendo, esa fue la excusa para empezar a definir el borde del marco -o los límites de aquello viable o inviable-.

- “¿Le dejamos? no se, yo lo que digo es que pensemos... No es ni sí ni no, pensemos, ¿sí, por qué? ¿Qué criterios estamos utilizando para esto? ¿Por qué? Un poco es hacer el marco (Informante 28).
- Claro, pero es que veo una conversación un poco diferente porque estamos hablando de ella (Informante 2).
- Pero ella nos tiene que servir de excusa para hacer el marco” (Informante 28).

Tabla 23. Definir la línea a seguir

Estrategias para preparar la acción	Elementos que conforman el borde
<ul style="list-style-type: none"> • Reflexión • Explicitar el borde • Intencionalidad • Hipótesis • Empatía: yo como ejemplo 	<ul style="list-style-type: none"> • El horario laboral • El respeto al otro -cuidar las relaciones- • Aquello que deja de ser beneficioso para el proceso de recuperación de la persona • Pasar de una justicia objetiva a una subjetiva • Los precedentes

Fuente: elaboración propia

El horario laboral limita la responsabilidad de los profesionales de hacerse cargo de cuestiones que excedan esa franja horaria. Haber dado con esta cuestión liberó a los equipos de algunas tensiones propias de los primeros meses de implementación, en el que su rol no estaba todavía claro, ni para los participantes ni para ellos mismos. Esta liminalidad zozobraba entre la amistad y la relación profesional. En la siguiente cita vemos como se ha resuelto.

- “I si arriba aquest moment de confusió, que ets amic meu, si arriba aquest moment, és aclarir-lo amb la persona i ja està (Informante 1).

- *I fins ara la gent ho ha encaixat bastant bé. Una persona va dir de quedar un cap de setmana per fer una barbacoa pel seu aniversari i li vam dir que no, que no estava en el nostre horari laboral, i ho va entendre perfectament. I altre va dir: 'jo vull que em siguem clars'. (Informante 29).*
- *Volia quedar amb nosaltres però al cap de setmana, li vam dir que no” (Informante 12).*

Dado que los acompañamientos están centrados en la singularidad y complejidad de cada persona aparecen situaciones en los que hacer una excepción podría ser beneficioso. Esto se debatió extensamente en las reuniones pues podría crear precedentes y perjudicar la recuperación.

“Igual hace un tiempo lo hubiese visto más pero ahora me cuesta porque creo que lo excepcional tiene que ser excepcional. Y ya hay excepcionalidades que son excepciones por fuerza mayor. Entonces, pues esta me cuesta más” (Informante 25).

Se dan cuenta que estas excepciones no llevaban más que a la confusión sobre cuál era su rol. Comprenden que tienen que ser acciones que quepan dentro de los límites del marco. La definición de los límites del modelo se fue decidiendo a través de la reflexión grupal sobre la práctica y situaciones concretas. Sin embargo, se han establecido protocolos de actuación directamente por el impacto que han causado situaciones anteriores. Este es un caso claro de CRI. Según López (2005), Si las creencias preceden a la acción ritual, entonces el papel de los rituales es propagar, por medio del contagio emotivo, un conjunto de creencias.

La situación que creó el precedente más llamativo fue la prohibición de entrar a una vivienda sin el participante y, en este caso, sin presencia policial. Los equipos no pueden entrar en una vivienda con la llave que guardan como copia, pero se han dado casos en los que no se ha podido contactar con el participante de ninguna manera. Las semanas iban pasando y la preocupación por si había pasado alguna cosa iba en aumento. La primera vez que sucedió esto, el equipo, amparado por el coordinador, decidió entrar al piso. El disgusto fue mayúsculo pues el participante había fallecido en el interior. Para evitar estas situaciones, que ya se han documentado en otros países, se formalizó que la entrada a pisos sin sus propietarios/as las haría la policía. De esta vivencia han aprendido y mejorado ambas entidades, pues no sería la primera vez que les pasaría.

La primera muerte de un participante también creó precedentes. El equipo se enfrentó a un montón de dudas y vio en ellas oportunidad.

“Com t’agradaria ser enterrat si et passa alguna cosa? A qui hem d’avisar? Què hem de fer amb les teves coses? Quines són les teves últimes voluntats? Aquí va sorgir, també, un tema que es va poder aprofitar per parlar amb les persones” (Informante 12).

A partir de aquí cada entidad tomó una forma de proceder diferente. Una de ellas, sacó el tema en las siguientes visitas al resto de participantes. Les explicaron la situación, rompiendo el tabú de la muerte y pidiendo la declaración de últimas voluntades para usarla en caso de que fuera necesario. La otra entidad no vio claro sacar el tema a colación, pues aún no había fallecido nadie y podía leerse como una falta de esperanza en relación a la recuperación.

- “Esto tiene que ser un documento. No podemos decir que a mí me ha dicho menganito esto y esto. Es un documento oficial vinculante (Informante 28).
- Esto sería interesante para próximas entradas (Informante 18).
- ¿Que ya lo firmemos al entrar? En plan de ingresos psiquiátricos, de muerte... (Informante 28).
- Claro enfermedad o muerte (Informante 16).
- Madre mía ¡Ay madre mía! ¡yo lo veo un poco heavy! (Informante 28).
- Sí, pero no vamos a sacarles el tema ahora ¿y si le da tanto miedo la muerte que hundes su proceso de recuperación? (RISAS) (Informante 18).
- ¡Es un poco jodido eh! (Informante 10).
- Eso es como que se te han muerto muchos. ¡Vas a entrar y te vas a morir! no lo sé...” (Informante 28).

A medida que se ha consolidado la confianza en la relación profesional los equipos se han enfrentado a un nuevo reto. En ocasiones se han sentido menospreciados en el trato, a veces les ha parecido que se aprovechaban de ellos. Esta sensación se ha mezclado con la incondicionalidad y con las funciones asociadas al rol ¿hasta dónde acompañó? Tras meses de reflexión sobre este tema a través de situaciones en las que se han encontrado se han dado cuenta de que no existían límites que les protegieran. Una vez dibujado, lo comunicaron claramente.

“El retorno de decir ‘Esto no es la primera vez que ocurre y no lo vamos a volver a admitir. Nosotros estamos aquí para apoyarte siempre y cuando tú te dejes. No estamos aquí para que nos maltrates ni nos trates mal. Entonces, si vuelve a haber una situación de estas nosotros cogemos y nos iremos’. Advirtiéndolo. Y yo creo que esto cuando se haga será duro, pero lo tenemos que hacer porque ya son muchas y ya está bien” (Informante 28).

Ya no hay miedo a que se rompa la relación, básicamente porque mantenerla así no es positivo para nadie y no favorece la recuperación de la persona.

“Saben sobrevivir” (Informante 25).

Esto entronca con el principio de asunción de la responsabilidad que tiene cada una de las partes. Si se trabaja desde el síndrome del salvador el acompañamiento hacia la recuperación no funciona y los profesionales se sienten desdeñados.

A través de los principios está clarísimo que los límites no pueden venir impuestos por el equipo, sino que también pueden y tienen que construirse conjuntamente. Para ello es necesario que el equipo informe a los participantes que tiene la intención de compartir el poder ante estas cuestiones, de decidir conjuntamente. O en su defecto que lo ratifique a través de hechos.

Durante la observación participante en una reunión semanal se trató la autogestión del espacio de cine. El equipo quería guiar a los participantes en la gestión, pero no quería entrometerse en áreas que no les correspondían. En el siguiente ejemplo vemos como encontraron el equilibrio. El trabajar desde una justicia objetiva les alejó de prácticas anteriores y les permitió encontrar los límites de este nuevo marco. Es óptimo porque es objetivo, no utilizo mi poder para imponer ninguna decisión. El equipo cree apropiado recordar cuántas personas podrían participar según el aforo del local -número impuesto por la ley de control de aforos-.

“Yo creo que cuando tuvimos esta conversación ya dijimos que el aforo, entre comillas, lo ponía la sostenibilidad de la actividad. Si hay veinte sillas o diez sillas en el local pues serán ellos mismos quienes vean que eso no es viable. Entonces a lo mejor sí que podemos pensar cuál es el número de personas que pueden entrar en cada taller. Así la exclusión no será por ningún criterio más que el no cabe nadie más” (Informante 2).

La reflexión es la manera de ir encontrando los bordes, para ello se tienen en cuenta valores, sentimientos y expectativas. Aunque también podríamos decir que se valoran los estatus, los modales o el buen proceder con el fin de no romper la armonía. Los equipos no han tomado decisiones sin la opinión de todos los implicados.

- “Vale, luego por otro lado está el tema de *l'espai*. Yo no lo veo claro, creo que aquí sí que lo tendríamos que hablar con el informante 18 porque él es el que ha visto más la dinámica esta etc. Creo que necesitamos su opinión y luego también la del participante ¿Quizá podemos decir ahora que lo tenemos que acabar de valorar y ya le daremos una respuesta ¿no? ¿o qué? (Informante 28).
- Esto es posponer el debate, pero si (Informante 2).
- No, yo creo que ahora todos hemos dado nuestra opinión y que nos falta la del informante 18, que es importante” (Informante 28).

Durante el período etnográfico he podido observar cómo se trabajan los casos a partir de **situaciones hipotéticas** en las que se podrían encontrar. A partir de ahí reconstruyen la situación y observan qué sucedería según cada acción. Sopesan las derivas que el RI podría tomar y controlan las amenazas.

“Per exemple, en las reunions de casos hem treballat molt des de les hipòtesis (Informante 1).

[...]

i després vas i li preguntes” (Informante 21).

Ahora bien, las hipótesis no sirven para tomar la decisión definitiva, sino para ir guiando los próximos pasos del equipo. Principalmente debido al principio de autodeterminación. Este dato marca una diferencia importante respecto al modelo anterior.

En el siguiente fragmento del cuaderno de campo se entiende como en cada reunión se trabaja en base a unos supuestos. A la semana siguiente, la mitad se han desmontado y el equipo cuenta con una nueva realidad a través de la que empezar de nuevo a conjeturar.

Un participante se intentó suicidar saltando por la ventana de su casa. Tuvo varias fracturas e ingresó en psiquiatría. Cuando la policía llegó al lugar de los hechos entró en el piso y se encontró un cadáver -al parecer de su pareja- que llevaba tiempo fallecida.

En la reunión de casos se trata el tema de la vivienda pues este participante irá a otra vivienda -por petición de los vecinos, que no querían que volviese a la comunidad- y a su antiguo piso entrará un nuevo participante. El equipo necesita entrar para limpiar y recoger enseres personales que el participante necesita en el hospital. Ya hace un mes y medio que está ingresado y no ha sacado mencionado el tema de la mujer fallecida en su apartamento. Sus referentes no le han preguntado nada y los médicos parece ser que tampoco.

“Este es un tema que cuando fuimos a visitarle él no habla ni de su ropa ni nada porque sabe que se va abrir el melón y él no saca el tema, pero saldrá” (Informante 28).

Ahora el equipo se encuentra ante el dilema de si entrar sin su permiso o preguntarle antes si pueden entrar.

Cuaderno de campo, 25 Julio 2018

“Es diferente cómo enfocar el tema. No es lo mismo decirle ya tenemos las cosas de tu piso o pasaré por tu casa” (Informante 25).

[...]

“Entrar sin decírselo... Yo esto solo lo haría en caso de que los médicos os digan ‘sí, sí, se lo hemos explicado y el tío se cierra en banda y no quiere saber nada” (Informante 6).

[...]

“Él igualmente quiere entrar primero ¿es normal que él quiera entrar, no?. O realmente todavía se piensa que está ahí cadáver o viva. ¡Claro! cambia mucho la perspectiva” (Informante 25).

[...]

“¿Y por qué no miramos qué posibilidades hay de una ambulancia, de un chirimbolo, lo que sea. De que pueda subir?” (Informante 2).

[...]

“Pero imaginaos que decidimos decirle que mira, lo que pasó fue tal y pascual y el tío dice ‘no, no, esto que me estáis contando es una trola marinera y no puede ser” (Informante 6).

[...]

“Y si dice, no no no quiero que entréis” (Informante 6).

[...]

“Dijimos de comunicárselo porque nos habíamos dado cuenta de que él quería entrar primero en casa. Y decíamos ¿por qué? a parte de la sensación de es mi casa y ha pasado lo que ha pasado y me gustaría entrar. Pero de repente caímos en que él está ingresado de cuando saltó y ya no sabe nada más. Y él no sabía que los mossos entraron en su casa, que habían encontrado el cuerpo. Entonces los informantes 2 y 26 le contaron toda esta información que nosotros teníamos. Bueno, a él le impactó mucho, pero también se sintió aliviado porque se pensaba que todavía estaba el cuerpo. Fue muy intenso y emocionante. Pero le liberó mucho. Nosotros le dijimos esto, que no sabíamos que había pasado con el cuerpo, ni si habían hecho el entierro y entonces él dijo que a él le gustaría pagar un entierro.[...] Pero bueno, ha sido un avance porque él tenía toda esta bola dentro, no había querido hablar con nadie y tampoco sabíamos cómo reaccionaría. Pero reaccionó muy bien. Se emocionó, le impactó, pero también lo pudo hablar. Entonces estuvimos hablando a ver si conseguíamos una ambulancia para subir al piso con él pero todo esto ya se ha deshecho” (Informante 25).

[...]

“dijo que sabía que estaba muerta, pero que tenía esperanzas de que hubiese resucitado” (Informante 25).

Es un trabajo profundamente reflexivo, no exento de empatía. De hecho, se utiliza como base para horizontalizar la relación mientras se prepara la acción. Los profesionales se ponen a ellos de ejemplo, sus vidas sirven para tomar decisiones. Veamos el ejemplo con la mudanza de este mismo participante que sigue ingresado.

- “Allí, a parte de las cosas que podemos tirar estan las cosas que nos podemos llevar... por ejemplo, Colchón. Las cosas que venían con el piso pero que ya son tuyas ¿qué hacemos? (Informante 2).
- Pero el colchón se queda en el piso. Él tendrá el colchón de la otra casa ¿no? (Informante 25).
- Pues yo, si fuera para mí, me llevo mi colchón (Informante 2).
- Yo también” (Informante 28).

Otro ejemplo:

“Deia ‘pues això ho haurem de consultar no? perquè ostia! Com pot ser que no sapiguem com està el pis’ i Bueno, a mi el meu llogater no me ve a veure com està el pis no” (Informante 1).

Todo este *modus operandi* siempre tiene en cuenta un elemento; el riesgo.

El papel de la supervisión y la intervisión ha sido indispensable para conseguir construir una línea de acción desde la que han brillado las sensaciones de tranquilidad, cohesión e identidad grupal. Concretamente han oficializado un espacio desde el que seguir reflexionando con la presencia de alguien externo al equipo. Un profesional que ha orientado el discurso para enriquecerlo.

Durante los primeros meses se estableció la dinámica de posponer ciertas respuestas inciertas. Esto apareció en ambos equipos de forma natural. Este ejercicio no se hizo para consultar si tenían *permiso para*, sino porque tenían que construir una respuesta apropiada que todavía no existía. El objetivo principal era evitar el desacuerdo público porque tendría consecuencias sobre la imagen profesional proyectada y pondría en duda la confianza puesta en el modelo de atención. En palabras de Goffman (2017):

“A fin de proteger esta impresión de la realidad se suele exigir a los miembros del equipo que pospongan la adopción de actitudes públicas hasta tanto se haya decidido cuál será la posición del equipo, a la que, una vez adoptada, todos los miembros prestarán obligatorio acatamiento” (Goffman, 2017, p. 102).

En estos casos, lo que realmente está en juego es la definición de la situación. Para que la situación fluya debe ser la misma. En estos momentos de riesgo se pospone para proteger su credibilidad. Para que la relación siga su curso es necesario que el equipo muestre unidad,

seguridad, coherencia y, por lo tanto, se la trasmite al participante. De esa manera, la confianza emergerá con más facilidad.

El riesgo siempre está presente a la hora de tomar decisiones. De hecho, valorar el riesgo que la situación entraña para el participante, para ellos mismos, o para la sociedad es imprescindible. Según la valoración la respuesta será instantánea o podrá posponerse, como se acaba de explicar, para abrir debate.

A medida que la identidad grupal se ha ido consolidando, los profesionales han desarrollado lo que denominan *libertad de cátedra*.

“Yo creo que hacemos ambas cosas, si te he entendido bien. Hay una serie de cosas que tenemos consensuadas y consensuamos continuamente, sobre todo las que nos son más complejas. Pero hay otras en las que tenemos, por así decirlo, libertad de cátedra. Yo, por lo menos, la tengo, me la otorgo, y la necesito, porque si cada cosa tengo que consensuarla con el equipo y no estamos unidos de manera telepática, sería inoperativo” (Informante 10).

Parece obvio que no pueden consensuarse todas las decisiones, pero cuando se trata de un proceso de transformación de la práctica la obviedad se difumina. Los detalles de las consecuencias marcarán el curso del cambio. Siendo conscientes, estos equipos debaten midiendo cada paso al milímetro. Uno de los debates que seguía teniendo el equipo hacia el final del proyecto piloto era quién paga qué. Si el piso se ha entregado con un sofá y éste se rompe por uso ¿quién lo paga? Si corre a cargo de la entidad ¿se imprime una mirada paternalista al tema? Por otro lado, si el piso se ha entregado amueblado ¿es la entidad quien lo tendría que reponer?, ¿se hace copago?, ¿quienes pagan más y quiénes menos? Cansados de buscar acuerdos perdurables o aplicables a todas las personas, finalmente acaban flexibilizando. También existe cierto recato con el crear precedentes.

- “¿Sabemos si le llegó el horno? No lo pasé por grupo porque como ya habíamos dicho que el horno era parte del piso pues lo pedí directamente y no lo dije en el grupo. No lo comenté. Porque fue algo muy instrumental (Informante 10).
- ¿Y lo pediste y lo paga...? (Informante 25).
- Es que con otros dos lo hicimos así, como parte del mensaje. Lo pagamos nosotros en los dos casos (Informante 10).
- ¿Todo? (Informante 25).
- Si (Informante 10).
- ¡Ah! pues otro participante se lo ha pagado él entero (Informante 25).
- Hubo otros dos que fueron a pachas (Informante 2).

- Sabéis que este debate ya lo hemos tenido así que no estaría bien volver a remitirnos ahí a pretéritos. Los últimos que hemos hecho han sido 100% del servicio. Bueno eso, que lo sepáis, se lo he pedido” (Informante 10).

El sentimiento grupal y su entendimiento es tan potente que la réplica a esta autonomía profesional es un consejo para mejorarla.

- “Pero es la de siempre ¿cocina con horno? (Informante 25).
- No, no, horno solo. Él ahora tiene cocina, lo que quiere es horno. Lleva tres años sin horno. ¿Le cogemos la otra? (Informante 10).
- Hombre claro, que le gusta cocinar, que se lía hacer la paella y le queda cruda porque eso no llega para darle a todo. ¡Pues ya que se pone que se lo ponga entero! (Informante 25).

7.2.2. LA CONSTRUCCIÓN DEL MARCO DE REFERENCIA

Las situaciones ante las que se han encontrado los equipos durante los acompañamientos han sido nuevas. No les servían los mismos criterios que utilizaban en sus prácticas con anterioridad. Desaparecían las expulsiones, las reprimendas, la justicia subjetiva, los moralismos, las prácticas “por tu propio bien” (Miller, 2006). Por ello, los dilemas, las dificultades y los facilitadores se han llevado a reunión y se han debatido en profundidad de forma integral.

Tras la reflexión viene la acción y el equipo se distribuye el trabajo para iniciar esta nueva etapa. Quien va, con quien y de qué manera. Representarán la actuación que han preparado y sortearán los albures respetando la sacralidad del ritual. Todo aquello que funcione quedará registrado en los anales de una nueva manera de trabajar. De estos aprendizajes es difícil que surjan protocolos férreos -como entrar a los pisos siempre con policía-, pues la singularidad y adaptabilidad a cada persona es la tónica. Sin embargo, van haciendo poso, creando un manto sobre el que ir reposando las nuevas experiencias fruto del ensayo-error a la hora de dar respuestas durante el acompañamiento.

- “Bueno, ir haciendo pequeños cambios en el acompañamiento para ver cuál podría funcionar mejor (Informante 2).
- Ir tejiendo, ver si va bien, si no, pues no” (Informante 10).

Ese poso es todo el sistema de creencias en el que se basan las interpretaciones que el equipo y los participantes hacen de cada situación. Sirve para organizar su experiencia y dar una respuesta ecuménica. Estamos ante la creación del nuevo marco de referencia basado en la filosofía HF. Esta construcción ha implicado un trabajo brutal orientado a poner consciencia

en cada palabra, en cada gesto. Ha requerido una sensibilidad especial del uso del cuerpo, del manejo del tiempo, de la ocupación del espacio, de la sacralidad del otro.

La dificultad residía en el arraigo que el modelo de atención anterior tenía en todas estas personas. Su protagonismo se ha evidenciado en los miedos, dudas y dificultades experimentados durante los tres años que ha durado el proyecto piloto, especialmente durante los dos primeros.

- *“Jo conscientment no, però inconscientment... Està més clar que el agua que havia algo de eso. Conscientment és clar que no. És un nou espai, es un espai on es poden treballar coses que sense llar no es poden treballar. Ahora, que es un camino sinuoso lo tenemos muy claro. Pero inconscientemente parece ser que sí, que tienes la expectativa, que somos en el fondo resultadistas y que esto empieza aquí y ya verás: tum, tum, tum. I et costa acceptar...”* (Informante 25).

- *I a ells també?* (Informante 2).

Tener el sistema tradicional arraigado también ha afectado a los participantes, provocándoles miedo y desconfianza.

“Clar, perquè el sistema l’ha deixat caure. D’alguna manera, l’ha controlat i té aquesta por de que torni a passar precisament això” (Informante 29).

La previsibilidad de la situación es limitada, por eso, a pesar de toda la preparación, la contingencia marcará la pauta de acción.

“Jo crec que són coses que han anat sorgint, almenys des de la meua perspectiva. Crec que sense donar-te compte sorgien coses o depenent del moment feia una cosa o una altra. [...] com que a les visites les coses van canviant... Tot és com improvisat, no? I aprofitar el moment que aquesta persona obri una porta, per poder canviar alguna cosa” (Informante 12).

Y la primera reacción que tengan los profesionales frente a una situación marcará la dirección y velocidad en que se producirá la transformación del marco en los participantes.

“Perquè això crea l'exemple de que és així. I això és molt més potent que el que li ho expliquem cent-mil vegades” (Informante 1).

Para iniciar una interacción diferente es necesario que los equipos hayan hecho un trabajo de reflexión y concienciación al respecto. Los profesionales se han formado ya sea de forma independiente o a través de la entidad. En un primer momento, fue leyendo documentos, y más tarde asistiendo a congresos y seminarios. Están convocados a movilizar un nuevo lugar de enunciación que les permita escenificar diferente, reconocer la otredad desde otro punto. Para ello es imprescindible aprender a desaprender para poder re-aprender (Giuliano, 2017).

“Això, en un inici sí que ha estat desconnexió nostra o per lo menys meua, este paradigma de canviar al otro porque lo tenemos que llevar a la normalidad; aquí no estamos para canviar a nadie, para acompanyar a cada uno hacia donde quiera ir, hacia su normalidad, su bienestar, su autonomía y su propio placer. Això sí que és una desconnexió nostra: yo no voy a canviar a nadie [...] és un procés d’aprenentatge” (Informante 25).

Debe producirse la desconnexión del rol profesional. Es aquí, a medida que el *puzle* del HF se vaya completando, cuando la libertad de cátedra pasará de ser un acto esporádico a una práctica recurrente.

“Es decir, ¿cuál es el marco profesional? [...] ¿cuál es nuestro marco y cuál nuestro rol? Porque estamos enmarcados en un programa, no somos su familia, yo creo que ya tenemos más definido el rol en este sentido” (Informante 28).

Este complejo proceso que se basa en poner en duda la ortodoxia, está lleno de paradojas. Por este motivo le dedicaré el siguiente apartado (Capítulo VIII).

“Claro ahí entraríamos en lo que entendemos a nivel de rol. Porque a mí lo primero que me sale son cuestiones éticas, cuando tengo que definir mi rol en el nivel más macro ¿Cuál es el sentido de mi presencia allí?” (Informante 10).

Pero es precisamente desde ahí que la práctica puede incorporar todo lo aprendido y afianzar la construcción del nuevo marco de referencia.

“Però sobretot el fer-nos una foto, coses que ja veiem, posar-li nom, poder-les reubicar per després centrar l’atenció i l’acompanyament en aquests focus que crec que són interessants” (Informante 28).

RESULTADOS

CAPÍTULO VIII. LOS PROFESIONALES EN LUGARES FRONTERIZOS

En capítulos anteriores se apuntaba a la reflexividad y toma de conciencia de la acción como promotores de la transición. Estos equipos son convocados a un espacio de experimentación dónde, por primera vez para muchos de los trabajadores, otras epistemologías son posibles. Solo hay que sacudir el lugar de enunciación tradicional de los actores

A nivel individual cada uno de ellos aportó al equipo su experiencia vital, la laboral y la formación académica. El reconocimiento de la experiencia vital ha sido revolucionario en un equipo de atención a personas en situación de sin hogar. Ha marcado tanto la interacción en la atención y en el equipo como la organización y distribución del trabajo.

Aparece una epistemología fronteriza (Mignolo, 2003), en el sentido en que se deslocaliza el poder y aparecen otras posibilidades de creación de conocimiento, de miradas hacia el mundo y modos de comprender la realidad cotidiana.

Se analiza el rol, su deconstrucción y reconstrucción como metamorfosis necesaria para alcanzar otras dinámicas de atención y acompañamiento. Cuestionar unas verdades y poner luz sobre otras es abrir nuevas vías para el pensamiento y la acción.

A lo largo de los próximos capítulos, especialmente en el diez utilizaré el término institución total (Goffman, 2012b). La atención a personas en situación de sin hogar desde el modelo de atención en escalera contempla los albergues, centros de primera acogida, los centros residenciales de inclusión y los pisos compartidos con apoyo profesional. Los tres primeros son considerados, por sus características y proceder, instituciones totales. Los pisos compartidos, sin embargo, no cumplen con estas características.

Conociendo estas diferencias, he optado por hablar de la práctica anterior como la accionada desde la institución total por varios motivos:

- De los profesionales de la muestra, a excepción de tres, todos han trabajado en atención a personas en situación de sin hogar desde el modelo anterior en albergues, primera acogida y centros residenciales de inclusión.
- Los participantes del programa, por la selección propia que requieren los programas HF, son personas que no han encajado en el modelo y por lo tanto se han quedado, principalmente, en albergues, centros de primera acogida y centros residenciales de inclusión. Esta información ha sido corroborada durante el trabajo de campo y también a través de la investigación asociada a esta tesis doctoral referenciada en el apartado metodológico.

- Los participantes del programa, al haber transitado estos dispositivos de atención del modelo anterior han experimentado la muerte civil (Goffman, 2012b). Esto les imprime unos atributos propios de la etapa de paciente y por lo tanto me permite, posteriormente, defender mi postura en relación con la etapa de expaciente. Etapa en la que coloco al programa PLL, quedando fuera de lo que se considera una institución total.

En algunos ámbitos suele confundirse el término acuñado por Goffman (2012b) *institución total* con espacios cerrados dónde hay privación de libertad. Me gustaría aclarar que esta interpretación es errónea pues se trata de lugares en los que se gobierna gran parte de las esferas principales de la vida de una persona, pero ésta puede tener la libertad de entrar y salir de ella. En los dispositivos de atención a personas en situación de sin hogar nombrados anteriormente, éstas pueden entrar y salir, pero la institución decide por ellos cuándo y qué comer, cuándo y cómo dormir, cómo debe organizar su tiempo y prioridades o cómo ocupar su tiempo, entre otras muchas características explicadas en el apartado teórico 4.1.4 La carrera moral.

8.1. ¿QUIÉN ESTÁ ACTUANDO? EL PROFESIONAL Y SU ROL

El rol -papel o función que alguien cumple- es clave en la acción social. No podemos hablar de la práctica y su proceso de transformación sin encarnar al actor que ejecuta la actuación, al agente que acciona la práctica o al acompañante social. El individuo, como elemento primigenio de la interacción se provee de fachada o dotación expresiva y “llega a ser persona” (Goffman, 2017, p. 36). Esa fachada es la que le permite definir la situación junto con el resto de individuos implicados en el encuentro. El papel que representan los miembros de los equipos es “una realidad empírica por derecho propio” (Goffman, 2017, p.41).

Aquí se entiende la intervención social como el encuentro de dos o más individuos que se influyen unos a otros a través de la presencia física inmediata. El influjo entre las partes es bidireccional, unos influyen a otros y viceversa. Fruto de este flujo de impresiones se entiende que la fachada como profesional o como participante la pone el otro a través de la amalgama de información que recoge y sus expectativas. Nunca será definida e impuesta por uno mismo (Goffman, 2017). La necesidad que uno tiene para obtener la definición deseada regula la implicación en el ritual y la motivación a que sea exitoso. Podríamos llamarlo empatía estratégica en el sentido en el que George Herbert Mead utiliza el “adoptar el rol del otro” (Mead, 1991, p. 180).

Esta mirada sobre la relación profesional es absolutamente novedosa, rompiendo con miradas unidireccionales y ofreciendo un nuevo marco de referencia para analizar las relaciones.

Como nos ayuda a entender Goffman (1970), todos los presentes centran su atención en conservar, a toda costa, el orden social. Para ello tendrán que neutralizar los factores que lo alteran y poner en riesgo su estatus. Así, los profesionales harán todo lo que esté en sus manos, en cada situación, para mantenerlo y contrarrestar *outputs* disruptivos. Si no lo consiguen experimentarán consecuencias negativas. Tal como se ha mencionado en la introducción a este capítulo, los interactuantes no están reflexionando sobre la producción de una realidad social. Esta afirmación puede chocar con el apartado anterior en el que se usa la reflexión para preparar la acción, sin embargo, se trata de una interacción de segundo nivel dónde los individuos establecen la deferencia y el proceder a través de los cuales conseguirán salvar sus caras y, por ende, no arriesgar ese preciado epicentro; el orden social. Se entiende que el elemento central es la situación, no el significado que las cosas encierran para el ser humano.

Los profesionales realizan un acompañamiento en la vida cotidiana, por eso, los conceptos de vínculo, normalidad, poder de decisión, autonomía, recuperación o vida digna están presentes constantemente a la hora de visualizar hacia dónde encaminar el trabajo de sostén en el proceso de recuperación. Los objetivos educativos del equipo, como se llamaban en el modelo anterior, pasan a denominarse intenciones. No porque se decidan de forma conjunta en un debate reflexivo acerca de qué realidad quieren crear, más bien, los participantes descubren que en este nuevo contexto pueden tomar decisiones. En el marco del programa aprenden a llevarlas a cabo y el profesional accede hasta las fronteras de lo que su rol le permite, encontrando los bordes del marco de referencia. Esto es, acompañar a la persona en su toma de decisiones y en el desarrollo de su vida diaria en comunidad hasta dónde le permite aquello que se espera de él. Esa será la frontera inviolable pues si la transgrediese quedaría desacreditado su *self* profesional.

Durante los primeros meses hubo dificultades para entender cuál era el borde del marco y uno de los dilemas enfrentados fue ¿qué somos, amigos o tenemos una relación profesional? Este ejemplo nos sirve para entender que la transgresión afecta también a los participantes pues quedarían en evidencia si se les percibe más cercanos de lo que deberían según su *self* como usuarios de un programa de atención social. Cada situación es única por lo que cada situación necesita ser comprendida bajo un mismo sistema de creencias. Éste se ha ido sedimentando al dar con el equilibrio entre lo que se espera de mí y lo que yo quiero que se espere. Es el encuentro de armonía al performar estas preguntas: ¿cuál es mi papel?, ¿qué esperas tú de mí?, ¿qué puedo hacer yo para que tú estés mejor?

“Igual de una manera un poco hablada, pero también performada: no solamente se ha hablado, sino también hemos cambiado. Precisamente las acciones que yo hago dicen de mi rol, de manera implícita, porque hay una intencionalidad ahí. No hace falta que yo le explique la parrafada de ‘oye, el sentido de mi presencia es este’, pero las acciones que haga o deje de hacer deberían tener un sustrato claro de cuál es mi rol ¿me explico?” (Informant 10).

Las intencionalidades que se comprometen están encarnadas en un cuerpo y en un espacio. En tanto que desaparece la institución total clásica como lugar de atención y los acompañamientos se realizan en espacios “naturales” para los participantes, es necesario redefinir con sutileza aquello considerado privado. Algunos participantes se han apropiado de espacios de su barrio como cafeterías, parques, plazas o ateneos del barrio. Esto obliga a revisarse constantemente para no invadir, no usar el poder más allá de lo que les es permitido en este marco de PLL.

Desde aquí, el profesional ya no espera a que venga el usuario al despacho o al centro, sino que se desplaza para encontrarse con él en su comunidad sentida³⁷. Llegan como invitados y se espera de ellos que se comporten como tal.

“Y en la casa está guay porque se invierte. Me gusta, a mí, esto. A mí me gusta colocarme en una situación así de: yo soy invitado. Y como invitado, estoy en tu casa con tu permiso de ocupar tu espacio y usar tus cosas, y de recibir el té que me sirves. Desde ahí puedo, también, establecer una relación de acompañamiento..., de soporte, si se da la ocasión y me es requerido” (Informant 10).

El espacio personal en el plano simbólico, aquella esfera sagrada que nadie quiere que le ocupen, es preservada a través de los rituales de evitación³⁸. La casa es el más evidente, pero no se trata únicamente de lo material sino también del espacio privado simbólico. A continuación, se observa este ejemplo. Los profesionales entienden que deben evitar entrar en esa esfera personal pues pondría en peligro su cara.

- “Ella lo tiene mucho en la cabeza ¡Y en presente! Siempre habla en presente. Es una cosa que, a mí, a cada visita me sorprende ¡Ostras! ¿qué día hablará en pasado? (Informante 25).
- ¿Pero esto no se lo puedes decir? (Dice sorprendida) (Informante 14).
- Esto no se lo hemos confrontado ves... Pero le confrontamos casi todo, pero esto sí que no se lo hemos confrontado porque es un poco íntimo ¿no? Me parecía a mí” (Informante 25).

Por lo tanto, desde este juego de definición de los roles a través de los cuales se desarrollan los encuentros, los profesionales identifican que, para poder acompañar, primero hay que establecer una relación de confianza, un trato, un vínculo ¿Por qué? Pues justamente porque esto es lo que marcará una de las diferencias más importantes entre el rol del modelo anterior y el actual. Con esto no se niega la existencia de relaciones cercanas y amables en el modelo clásico: lo que aquí se subraya es que el programa PLL supone una disposición, una declaración de intenciones que juntamente con las necesidades que exprese el participante, marcarán la hoja de ruta del acompañamiento.

- “Era algo que no podíamos ni teníamos tiempo de hacer (Informant 25).
- Exactamente, y de alguna manera teníamos la intención de que había que entrar así (Informant 10).

³⁷ Barrio o lugar de vida

³⁸ Explicados en el marco teórico, capítulo 4. 1. 3. El ritual de salvar la cara y las emociones implicadas.

- De extenderse, de que se abra el campo. Una vez allí, vamos buscando, vas acompañando su sendero (Informant 25).
- El trato, ha sido construir un trato (Informant 10).
- A través del vínculo ahora” (Informant 25).

Por otro lado, la emocionalidad ha estado muy presente en las relaciones establecidas entre todos los implicados. No sólo eso, sino que han tenido libertad y oportunidades para expresarse y compartir sin ser juzgados. A diferencia del *habitus* de Bourdieu que pasa por alto el poder transformador de la movilización ritual, la teoría Cadena de Rituales desarrollada por Randall Collins (2009) recoge la carga de energía emocional intrínseca en la interacción y la defiende como uno de los motores de cambio porque “trasponen viejas estructuras y configuran otras nuevas” (Collins, 2009, p. 65). Esto encaja perfectamente con la defensa de las emociones en procesos de transformación de la práctica presentado por Lafortune (2009b). (Véase ilustración 14. Mecanismos para transformar la práctica, p. 215).

Los equipos han presentado sentimientos de identidad y coherencia respecto al grupo y al modelo HF como símbolo. Esto les ha proporcionado seguridad en sí mismos y motivación para seguir actuando en base a los principios. Buscaban ser reconocidos como pioneros en la atención a personas en situación de sin hogar.

Hablo de rituales de interacción porque siempre se dan estos cuatro elementos:

1. Son encuentros entre dos o más personas.
2. Hay elementos exclusógenos que separan a unos y a otros como dos partes diferenciadas: profesionales y participantes.
3. Ambas tienen una conciencia conjunta del elemento que las convoca a la situación: el acompañamiento social para superar la situación de exclusión residencial.
4. Viven la misma experiencia emocional con relación al elemento que los convoca: se encuentran bajo el paraguas del programa PLL.

Con el tiempo, estas situaciones-rituales de interacción se han convertido en algo muy natural, alejado de formalismos. Esto se ha demostrado a través de la confianza, la complicidad o las confidencias. También al corroborar que la situación no está en un marco o *frame* fabricado y que ambas partes están ante la misma -capa o *layer* de la- situación³⁹.

“Com ens sentim nosaltres quan veiem que la persona està parlant d’una cosa més obertament que en el passat? [...] content de que la persona hagi expressat. S’hagi empoderat i hagi decidit donar aquest pas, perquè vol dir que confia en que era veritat, el que li diem.

³⁹ Es decir, nadie ha sido engañado respecto a los motivos del encuentro y lo que allí está sucediendo

En que el projecte és així, i que ningú el farà fora del pis per consumir. Aleshores, suposo que alegre, o content per la persona” (Informante 1)

En ocasiones, el contacto entre el equipo y la persona se hace por teléfono. En estos casos el ritual pierde carga emocional. Funciona para ocasiones puntuales, pero no podrían darse los mismos resultados de identificación y solidaridad si se sostuviera en el tiempo. Faltarían microdetalles experienciales y afectaría a la solidaridad grupal y a la EE.

- “Antes era más de pobrecito mío y ahora es más como venga chato espabila (Informante 28).
- El primer día llegó con un pedo y una peste. De no bañarse y le dijimos, pero hueles muy mal y tienes una ducha en casa tío ¡Dúchate!” (Informante 25).

En esta cita se observa como la relación ha cambiado, el poder y el privilegio han mutado sin romper con el encuentro a través de las CRI. Si el primer día le hubieran dicho ¡Dúchate! Seguramente no hubieran continuado los encuentros. Estas emociones no son más que resonancia de membresía grupal. Es aquello que también abordamos a través de conceptos como identidad grupal, proximidad y/o confianza.

8.2. EL PROFESIONAL Y LA DECONSTRUCCIÓN DE SU ROL

La deconstrucción es una manera de conocer, sirve para que los profesionales se conozcan a sí mismos a través de la toma de consciencia de una práctica anterior mecánica, juiciosa, establecida, alejada de sus valores personales, de vivir en sus propias carnes el atolladero burocrático al que se someten los participantes, de vivenciar las consecuencias del estigma, de la exploración y reflexión de sus acciones. Los profesionales expresan haber sentido incomodidad con lo establecido, sed de conocimiento desde otros ángulos. Los equipos han dedicado infinidad de horas reflexivas, abiertas y dinámicas a entender su inscripción en ese orden social concreto.

“I el tema dels objectius, són objectius del professional?, s’han d’incloure dins del pla de treball o l’objectiu del professional, realment, és la funció del professional? Clar, aquí sí que tens un altre dilema” (Informante 29).

Los dilemas aparecen aquí como brechas epistemológicas que golpean la doxia de los equipos e inician la deconstrucción. Sin renunciar al reconocimiento de un pasado a través de la memoria, de la reconexión con todo aquello de lo que somos parte, Derrida (2009) propone la pregunta *¿Qué es...?* Los equipos han indagado en el origen y los límites de dicha pregunta a través de la relación con el otro *¿qué significan nuestras presencias aquí?*

“Porque tú te sientes ambiguo porque estás quitándote como trajes de poder, y la persona que te los asigna y te los atribuye no sabe muy bien cómo situarte. Tampoco sabes tú cómo situarte. Eso genera como un estadio de ambigüedad” (Informant 10).

Efectivamente, la deconstrucción del rol se realiza en interacción. Dos *self* tradicionales y conocidos -trabajador y usuario- pasan a ser denominados de manera diferente -profesional y participante-. En un principio, cuando el marco de referencia todavía no se había compartido ambas partes mostraron dudas y sobre todo miedo. Un miedo más que comprensible pues un ritual fallido o una interpretación errónea de la situación podían hacerles perder la cara⁴⁰.

“En estos quehaceres de acompañar te pones en juego, es que no hay otra. No hay un profesionalismo aséptico, operacional. Creo que es una fantasía de la medicina, de hacerlo todo como si fuera fácil y no atender a lo que hay que atender que es la condición humana, que es lo que da miedo” (Informante 12).

⁴⁰ Quedar desacreditados respecto al *self* que representan

Desde la práctica, en el seno de la situación

“No hace falta que yo le explique la parrafada de ‘oye, el sentido de mi presencia es este’, pero las acciones que haga o deje de hacer deberían tener un sustrato claro de cuál es mi rol” (Informant 10).

Esta actuación consciente -remarco consciente- obliga al otro a re-situarse en la relación, a tomar un espacio que los profesionales dejan libre y a ocuparlo con una presencia propositiva, con su agencia, con su voz. Dar esta oportunidad ha hecho que los participantes marquen límites a los equipos.

“Hasta que yo no quiera ayudarme no hay nada que hacer, ni psiquiatras ni psicólogos ni nada’ *I ho ha exposat així*, a mí me lo ha dicho así de claro” (Informante 18).

Según Ploesser y Mecheril (2012), se trata de desmontar una estructura conceptual evidenciando las ambigüedades, las debilidades y las contradicciones de una teoría o discurso. En este caso, los equipos de atención han hecho una revisión intencionada de conceptos -dentro del marco experimental- que ha evidenciado las dinámicas de poder que permanecían ocultas bajo las maneras de hacer del modelo anterior. Además, han sido capaces de reconocerse como actores en constante aprendizaje, abandonando esa esencia de fuente de saber único e inagotable y sostener silencios que abren puertas a otras realidades

“És com aprendre des del no saber. Encara que puguis tenir idea, fer algun acompanyament, ser com curiosos i saber esperar allò que vol fer la persona. Treballar la paciència. A vegades en 5 minuts es pot fer això. De manera indirecta hi ha com un treball de retroalimentació i de procés. [...] seria com procés d’aprenentatge, també pel professional perquè cada vegada que acompanyes a una persona sorgeix una oportunitat per adonar-te d’allò que estàs fent, si realment s’està fent perquè la persona ho està demanant o és perquè tu creus que és així. Hi ha un treball personal” (Informante 12).

Varios estudios hablan sobre la capacidad humanizante de programas HF (Karadzhev et al., 2020; Tiderington et al., 2013), canalizada a través de las prácticas como una manera de entender y abrazar las experiencias vitales de los participantes. Esta acepción, como veremos en el próximo apartado, maquilla el hecho de que los participantes no han sido tratados desde cualquier otro *estatus* que no sea su estigma actual. Este etiquetaje ha marcado unas relaciones desiguales, indecorosas y vergonzantes. Muchos profesionales han expresado haber sido conscientes de esto en otros empleos. Otros, han agudizado su percepción en este programa. Ya no se trata únicamente de creer en la persona sino también de creer[se] que la etapa de expaciente (Goffman, 2012b) es posible, así como trabajar para conseguirla.

“Si no hagués estat per aquest programa, és una d’aquestes noies joves que estaria a qualsevol institució medicadíssima i anul·ladíssima. La sort de tenir aquest programa ens permet poder treballar amb ella, i

quan fa falta s'ha fet un ingrés o... però s'ha pogut treballar amb ella, sense tenir en compte el que són les institucions, sinó treballar amb ella des de casa seva, tolerant moltes coses” (Informante 26).

En estos equipos se produce una relación que busca alejarse del estigma para centrarse en la persona -con todos sus *yoes*-. Partimos de que todas las personas son desacreditables y, de hecho, es posible que estén desacreditadas en algún ámbito de su vida (familiar, laboral, comunitario, amistoso...). Por lo tanto, se trata de buscar una relación con un yo que no sea el estigmatizado -amante de la comida, jugador de pin pon, músico o artista, entre otros-. Los equipos buscan otras facetas de la persona, otras habilidades, formaciones, trabajos, aficiones... para relacionarse con la persona desde ahí. Ese nexo diferente, propicia una relación diferente.

“Porque esto del pin pon pues mira, salió por casualidad [...] es muy motivador ver que la persona se va abriendo” (Informante 23).

En esta cita vemos como se establece la relación de confianza con un participante a través de partidas de pin pon. Antes de poder hablar sobre un tema clave en lo que respecta a un acompañamiento socioeducativo -consumos, estado de ánimo, malestares mentales, autonomía y apoyos en la vivienda, etc.- hay que dedicar mucho tiempo a esperar, a guardar silencios, a confiar. Es un intersticio en el que sostener los miedos del participante y los propios, la desconfianza, la frialdad, la duda, lo que se sabe, pero no se dice, para finalmente construir un intercambio más o menos horizontal, sincero, de honestidad y confianza.

“Todos tenemos muchos roles en distintos ámbitos, y si tú solo puedes jugar con uno, y ese uno lo que te devuelve es que tú no sirves para nada, es que tú, a nivel social, no tienes un valor... Sin embargo, volver a casa supone empezar a poder desplegar todo lo que eras, todo lo otro. Te relaciones con a quien le compras el pan, te relacionas conmigo, coges el metro... No sé. Bueno, es que te devuelvan un significado de ti muy diferente” (Informante 2).

El profesional reconoce que sigue actuando desde su *self profesional* pero que no le sirven los mismos componentes simbólicos o elementos de acción ritual que le eran útiles en la institución anterior.

“Però a la institució no només estan els usuaris o participants, també estan els professionals, que estem absolutament subsumits en aquesta lògica que és exactament la mateixa, però des de la nostra banda” (Informante 10).

Se libera del peso que la institución total ejercía sobre sí mismo y descubre que la exploración y definición de la situación trae a colación elementos personales que forman parte de otros *yoes*.

“Això no només aquí sinó a la vida personal també una mica, parlem de les nostres vivències, la nostra expertesa, tot parteix de nosaltres. No és ‘mira, que porto aquí la clau anglesa i faré així i ja està, ja ho he arreglat tot’. No, això no funciona així?” (Informante 16).

La interacción se inicia con incertidumbre y mucha tensión. El profesional quiere reconocer al otro desde un yo no desacreditado y esto descoloca al participante que, estigmatizado, queda desprovisto de registros para mantener una línea de interacción diferente. Los equipos, empiezan también a trabajar con una idea de la filosofía HF muy concreta, como si querer trabajar desde otro rol profesional ya iniciara este cambio. Les inquieta saber que son percibidos como figuras de poder.

“Recordo que quan quedàvem amb ell deia ‘Bueno, ya sabéis lo que queréis de mí ¿no? Venga, ¿Qué me queréis preguntar? ¿Qué queréis saber de mí?’ Tenia aquesta sensació com que l’anaven a vigilar. ‘Què heu vingut a veure el pis? Com el tinc? Si està net? Si visc amb algú?’ Recordo que al principi estava poc inclinat a les nostres visites (Informante 29).

‘No necesito nada...’ i fins i tot ‘No sé para qué venís ¿no?’” (Informante 30).

A medida que han pasado los meses se han percatado de los diferentes roles que encarnaban. Principalmente porque su manera de actuar con un participante era diferente a la que tenían con otro. La finalidad del acompañamiento y los temas a tratar también cambiaban. Ellos mismos descubren cuáles son los entresijos de no homogeneizar trato, de la singularidad de la disposición.

“Tú puedes pensar que vas a hacer no sé qué con un participante y acabar ayudándole con una lavadora y con el otro no sé si lo vamos a hacer. Por ejemplo, porque con ese, precisamente, lo que se está trabajando es ‘chico, pon tú las lavadoras, no voy a venir yo a ponértelas’” (informante 25).

Entre reflexiones y pruebas descubren que el concepto de atención centrada en la persona no atañe únicamente a cómo adaptar los objetivos generales a cada persona, sino a su propio rol, a la definición de quiénes son y a cómo se presentaran ante cada persona y situación. Están actuando desde un rol en construcción. Esto interpela a ambas partes.

“I com a una mateixa situació cada persona reacciona o ha donat una resposta, de manera diferent. Un mateix escenari, amb diferents contextos, cada persona ha donat una resposta diferent” (Informante 12).

Para que haya armonía es necesario que converjan las impresiones con las presentaciones. Es decir, el estatus desde el que se presenta un actor con el que le es atribuido por su espectador. La información relativa al estilo de vida, los valores culturales o puntos de vista se transmiten a través de símbolos -la vestimenta, la forma de hablar, de moverse, de comprar, de opinar...-. Esta convergencia se denomina consenso de trabajo (Goffman, 1951). El manejo de estas

impresiones tiene la intención “de influenciar el juicio de los otros en una dirección deseada” (Gonnet, 2020, p. 5), más que representar un estatus concreto.

“El rol es el mismo, somos profesionales y no somos colegas; acompañamos, no decidimos... El rol debe ser el mismo y las acciones son las que diferencian la particularidad de cada persona” (Informante 25).

Este manejo de las impresiones deviene un trabajo artesanal, dónde el “debe-ser” queda en tierras remotas pasando a fluir en el baile sacral del “saber-hacer”. El participante, como neófito, reconocerá las herramientas que encarna el profesional o maestro. En su amplia mayoría, los participantes conocen el producto final de la interacción de cuando todavía no habían sido desacreditados. En palabras de Díaz de Rada

“cuando más conocimiento previo tenga del oficio, y de los productos finales de la acción, mejor reconocerá los elementos del taller, las piezas que se acumulan por el suelo o sobre la mesa, algunas de ellas aparentemente abandonadas, pero nunca del todo inútiles o descartadas les ayuda a reconocer los útiles para un intercambio exitoso” (Velasco y Díaz de Rada, 2015, p. 15).

La *cara* es el objeto sagrado que proteger en estos encuentros del posible descrédito. Se trata de preservar el orden moral y evitar que se pongan en duda las expectativas generadas. Hablo de baile sacral porque es una cosa de a dos, “debido a que la cara de los demás depende de nosotros, es de esperar que la eventual pérdida de nuestra cara ponga en riesgo la de ellos” (Gonnet, 2020, p. 14). La protección de las caras es la condición para mantener el orden de interacción. Bajo esta perspectiva el participante también es maestro y el profesional el neófito que observa, aprende y utiliza las herramientas para su trabajo. Es una relación de maestro ignorante (Rancière, 2002). Para que una práctica se encuentre en transformación, los saberes deben partir de lo particular (Saint-Arnaud, 1999). De hecho, parecen partir de esa igualdad de la que habla Ranciere (2002). Los profesionales no presuponen ignorantes a quienes acompañan, sino más bien maestros de la vida.

- *“Tant la persona participant com el professional, posen en comú les eines que ha fet servir quan ha tingut alguna situació. [...] Tu m'ensenyes a mi certes coses i jo també et puc apuntar certes coses. És una manera de posar en comú quines estratègies té cadascú a l'hora de fer front a qualsevol situació. A nivell de vida personal o professional* (Informante 12).

- *Com que nosaltres també aprenem d'ells”* (Informante 1).

También reconocen el uso de su cuerpo a través de la performatividad de la práctica situada.

“acompañando el parecer de la persona para que lo performe; para que lo experimente y se encuentre con la realidad. Y nos encontremos con la realidad nosotros, también, que a veces nos hemos sorprendido” (Informante 10).

Tal como se observa en la cita, el cuerpo no afecta sólo a la acción sino también al saber, e invita a colocarse en otros lugares. En la siguiente cita el profesional explica como hacía un acompañamiento a un participante y finalmente fue éste quien acompañó al profesional a comprarse un móvil.

“Em va dir ‘bájate esta aplicación’ i jo ‘No me cabe’ i al final un dia, amb l’excusa de que haviem d’anar a no sé on em va portar a un lloc y me enseñó esto y lo otro... sabía un montón de tecnología, molt més que jo” (Informante 25).

La deconstrucción del rol profesional pasa por desaprender a utilizar una *cara* concreta de profesional de atención social para reaprender una nueva, basada en otras tantas - amigo, pareja, hijo, deportista, homosexual, persona migrante o con diversidad funcional... -, que es la de profesional del programa PLL.

“És com que s’han de desaprendre coses” (Informante 1).

Y no solo los equipos.

“Precisament perquè volem deconstruir de dir ‘tu ets un malalt mental, tens aquesta etiqueta’ i com per detindre aquest previ intentem no treballar amb l’etiqueta de ‘ets un malalt’” (Informante 28).

Los participantes dudan y buscan la aprobación de sus interlocutores para cerciorarse de que lo están haciendo bien.

“Ell pregunta ‘¿voy bien?’ ho preguntava a qualsevol ‘¿voy bien?’” (Informante 25).

La fachada está compuesta por formación teórica y experiencias personales, por una cultura de lo social y un contexto organizativo y geográfico concreto que conforma el imaginario de lo que se espera que sea un profesional.

“Això és bàsic, acompanyar la persona perquè exerceixi el dret de ciutadà, no? No soc el que et soluciona tots els àmbits de la teva vida [...] jo un dia podré desaparèixer i tu tindràs totes les eines possibles per tirar endavant, no soc jo la teva eina” (Informante 1).

Cuestionar el cómo y el porqué del ejercicio de acompañamiento ha dilatado aquello establecido, abriendo posibilidades a una acción dinámica y reflexiva. Los equipos se han alejado del profesional-experto como única referencia para valorar, tomar decisiones y asumir consecuencias encaminadas al descubrimiento de nuevas capacidades. Esto no solo ha producido dilemas, sino también miedo a aquello desconocido, miedo a quedar desacreditados, a no ser. Sin embargo, sin esa incomodidad no se pueden producir cambios en la subjetividad.

RESULTADOS

CAPÍTULO IX. LA TRANSFORMACIÓN DE LA PRÁCTICA

Este capítulo responde a la pregunta ¿a qué tipo de saberes -teóricos y prácticos- recurren [los profesionales] para la transición? El cambio de modelo de atención debe mantenerse en el tiempo, integrando los aprendizajes como válidos y útiles ¿cómo se integran?

Se analiza la relación profesional como uno de los elementos principales que hacen posible y sostienen el cambio. Adentrarse en ella permite comprender cómo se construye, cómo se manifiesta la confianza, qué actos la afianzan y cuáles la desestabilizan, comprende qué repercusiones tiene esto sobre otros niveles de gobernanza. En definitiva, se descifran los secretos de la acción social desde su expresión mínima; la interacción. A ello ayudan también otros elementos como la sorpresa y el afecto.

Se dedica un apartado especial a los principales dilemas a los que han tenido que hacer frente durante el acompañamiento. Éstos son el motor que ha hecho avanzar la práctica. Finalmente, el equipo como modelo pedagógico es el vivo ejemplo de cómo esta acción es transferible a otros espacios.

9.1. ELEMENTOS QUE PROMUEVEN Y SUSTENTAN LA TRANSFORMACIÓN DE LA PRÁCTICA EN PLL

9.1.1. LA RELACIÓN PROFESIONAL

La construcción progresiva de los equipos está marcada por los criterios de selección de personal explicitados en los pliegos, además de otros elementos requeridos por las entidades contratantes. En la creación de este pequeño cosmos influye también la filosofía en la que se basará su tarea, así como el mandato recibido, las expectativas propias y ajenas implicadas en el proyecto. También forma parte de ese todo, el ámbito más íntimo y personal de cada persona; sus experiencias, formaciones, sentires y pensares.

Según Muñoz-Arce (2018), las intervenciones sociales son construidas y situadas. La forma en que se comprende el fenómeno social sobre el que se “interviene” afecta a la finalidad, las intenciones, los roles y las estrategias del trabajo y por lo tanto a las prácticas concretas en las que se traduce. En este sentido, la práctica profesional es un lugar de enunciación. En palabras de Walter Mignolo (Giuliano, 2017), es el terreno en el que opera el ser, sentir, pensar y hacer.

Centrándonos en los bagajes acumulados que suman a esta realidad, se observa como ellos mismos identifican vivencias y rasgos personales como elementos clave que les han ayudado a su transformación personal y también a desarrollar su tarea profesional desde la filosofía HF.

“Bueno he fet moltes coses, tot el que sortia, com que m'havia de buscar la vida per jo mateix. La meua vida no ha estat fàcil, jo duia un munt de pedres i amb el temps pues em vaig donar compte que les pedres que m'anava trobant pel camí pues no eren pedres, sinó reptes no? I això pues era un al·licient més per caminar”
(Informante 12).

El agradecimiento y mantenerse positivo son características de la práctica que están presentes en la atención. Son ejercicios que los profesionales explican haber adquirido a través de esas vivencias, que practican en su vida y que transmiten a las personas.

“Em va ajudar molt, quan vaig estar a Argentina [...] I llavors amb 100 euros havia de viure a Argentina cada mes. [...] Quan una persona em diu això, que amb 400 euros realment es molt difícil arribar a final de mes. El primer que s'ha de fer és reconèixer el valor que té poder pagar les despeses i arribar a final de mes amb 12 euros a la butxaca no? Però tot i així se m'ocorren més estratègies a l'hora de...” (Informante 30).

Durante la primera ronda de entrevistas grupales los informantes reconocen tener un trato con los participantes más humano. Utilizar este adjetivo es una redundancia que esconde

otros significados. Según Brossard (2017), cuando se utiliza este neologismo, se reconoce un trato anterior no humano. Como se ha apuntado antes, esto tiene relación directa con la interacción desde el estigma del participante (Goffman, 2012a). Estos profesionales parecen relacionarse más allá de él y por tanto sienten que devuelven la dignidad a la persona. ¿esto presupone que los profesionales también se humanizan? La dificultad para responder a esta pregunta indica la necesidad de superar el maniqueísmo. El hecho de ser humanos no provee a todos de los mismos privilegios, basta ver a las dos partes. Por esto mismo, la cuestión no es ser humano sino disfrutar de un cierto estatus social que justifique la prestación de medios materiales y normas de comportamiento por parte de los equipos de atención social. Abordar el trato a través de la noción de deferencia (Goffman, 1970) evita el punto de vista normativo y moralizante.

“Y el balance justo ¿no? [...] Son personas que vienen de las puertas giratorias, que no existe este tiempo, que están dentro de un circuito, casi resultadista. No existen ni los profesionales, ni el espacio, ni la metodología de destinar este tiempo para hacer el vínculo. Para poder trabajar luego unas cosas primero tienes que trabajar el vínculo, la confianza. De dónde venimos no hay tiempo para eso. [...] No hay tiempo, ni la idea de” (Informante 3).

Los equipos identifican este cambio que experimentan a través de la vivencia de dilemas y la necesidad de definir y redefinir la situación. Reconocen el uso de información personal anteriormente escondida -de forma consciente o impuesta- tanto por un estilo de intervención como por decisión propia. En primer lugar, reconocen sus sentimientos y esto legitima para abrir espacios de compartición emocional (Lo Sardo, 2016). Se disculpan ante los errores y se muestran vulnerables.

“Otra cosa es el reconocimiento de errores. Eso sí que es diferente [...] y yo creo que eso es muy sano porque ¡ostras! te permite una mirada más horizontal, porque te humaniza y entre humanos es más fácil relacionarse que entre máquinas y personas. Si, es como... normalizar que hablamos tanto de normalizar. Siempre de normalizar las situaciones, la convivencia vecinal, pues normalizar también un poco nuestras relaciones. Y dentro de nuestras relaciones pues están también los errores, está la vulnerabilidad, están las dudas” (Informante 25).

Esta performatividad del rol tan fuera de los esquemas de los participantes empieza a generar confusiones, situaciones incómodas y dilemas. Los principales dilemas respecto a la relación son: ¿quién soy yo?, ¿qué hago aquí?, ¿dónde están los límites profesionales?

Otro de los temas que perturba el RI es la sensación de control y su dilema asociado ¿estoy acompañando o controlando? Y es que el trabajo se encuentra en tensión entre la confianza y la distancia. Los equipos destacan la tranquilidad que les aporta la transparencia y al mismo

tiempo muestran las dificultades para establecer límites emocionales. En el modelo anterior el vínculo servía para acceder a partes muy íntimas de las personas, la atención está muy centrada en conferirle a la persona unas características “normalizadas” (Meirieu, 1998). En PLL la intención de la relación sirve para acompañar a la recuperación, al desarrollo de un proyecto vital sin concretarse en características o acciones.

Ilustración 16. Transformación de la relación profesional



Fuente: Elaboración propia

Algunas acciones que refuerzan la sensación de control son las visitas en los pisos, las llamadas no pactadas, los acompañamientos directivos y la excesiva atención que reciben respecto a lo que estaban acostumbrados. Tras meses de trabajo, reuniones de equipo y valoraciones de los participantes se dan cuenta de ello. Intentan cambiar maneras de hacer interiorizadas y amparadas bajo el paraguas del modelo anterior. En otro apartado se analizarán cada una de las estrategias que se utilizan, pero una de las principales en este primer momento de implementación es informar.

“Que després és curiós perquè moltes vegades, al cap d’un temps, les persones pregunten, ‘Però això del pis...?’ com dient, ‘¿Cuándo me lo vais a quitar?’ o ‘Quan em començareu a demanar coses?’ I a vegades ho hem de tornar a reparlar per aclarir quina és la temporalitat, quines són les condicions” (Informant 1).

A través de esta comparativa se entiende que la práctica desde el nuevo modelo requiere de un profesional más cercano a un facilitador que a un prescriptor. La comunicación, pues, reclama un papel imprescindible en este guion. Según Goffman (1970), la deferencia y el proceder son los ángulos que dan perspectiva a esta cuestión. Los equipos cuidan con precisión la sacralidad de las caras⁴¹ y ejercen de amortiguadores ante la dificultad que muestran algunos participantes para hacer lo propio mientras van realizando prácticas con

⁴¹ El *self* que actúa en ese momento

ellos. Se convierten en artesanos de la cortesía y del decoro a través de elogios, pequeños servicios, la tonalidad de la voz, las miradas, las invitaciones, los modales...

“Quan estàs amb una persona, amb quins matisos estàs dient, la tonalitat que fas servir quan parles, en les paraules, en la expectativa, frenar aquesta expectativa de la persona és... Són petites coses, però és que estem dia a dia. Aquestes petites coses nos las tenemos que cuidar” (Informante 2).

Eso no quita que, en un taller, el aprendiz no pueda dar lecciones al maestro, lo que demuestra la reciprocidad del cuidado de las caras. Es así como se ven sorprendidos por reacciones que acogen como grandes aprendizajes en la posición de maestros ignorantes (Rancièrre, 2002).

“Me’n recordo una vegada que vam anar amb una persona que era el seu aniversari i li vam portar un pastís, però li volíem haver portat, també, un detall, no? I se’ns va passar. Li vam comentar:

- *‘Ostres, haviem pensat això però se’ns va passar’*

I la resposta que ens va donar ell, va dir que el regal era una cosa material i que un dia o un altre es trencaria o es perdria. I diu:

- *‘En canvi, aquesta estona que estem compartint tots plegats és un record que em quedo jo, i aquest és el meu gran regal’*

Docs mira, m’has donat una lliçó, no tant material, però sí més espiritual, o més humana. Recuperar el plaer aquest de poder fer un passeig, de gaudir una estona junts” (Informante 12).

Compartir experiencias y haber pasado por los mismos lugares existenciales ha servido para estrechar la relación entre las personas. Ofrece un punto de comprensión no forzado que abre un cauce más natural a la confianza.

“El hecho de un proceso migratorio. Hay una percepción un poco de la variabilidad, de la diversidad como algo ordinario, no como algo extraordinario. Y ahí hay como una mirada muy respetuosa con las diferentes maneras en que la gente puede ser o puede expresar sus opciones, sus maneras de ver la vida” (Informante 10).

El ponerse en la piel de las personas a las que se acompaña y experimentar, en primera persona y a su lado, las barreras, dificultades e incluso violencias que supone cargar con un estigma y ser atendido por los servicios clásicos ha funcionado como detonante. Ha propiciado una toma de conciencia freiriana, generando nuevas maneras de relacionarse, compartir y aprender.

“A mi com a experiència vital, el fet de que a la meua família hem tingut persones que han estat consumidores, amb patologia dual, trastorn mental. Això crec que m’ha ajudat a veure més enllà de la malaltia de la persona. [...] Que almenys el meu objectiu és aquest, no? Amb aquesta experiència en primera persona doncs

poder veure més enllà d'aquella etiqueta, de veure a la persona, d'escoltar-la, d'intentar conèixer-la com és"
(Informante 29).

La situación de los participantes no es sencilla, las prestaciones –quienes las reciben- son insuficientes y la situación de fragilidad es preocupante. El equipo es consciente de estar acompañando en la precariedad, pero intenta mantenerse positivo para reflejar esperanza.

"Quan ens posàvem a taula, els pares intentaven fer que tot fos una mica més divertit i més amè no? i a lo millor ens tocaven a l'estofat dues patates a cadascú i quan érem petits començàvem dir, 'Ay, pues només tenim dues patates! I la mare agafava i 'doncs mira, farem un joc i d'aquestes dues patates en sortiran més. Ay! si i com ho faràs? Dons les partia per la mitat per dir, mira, en comptes de dos en tens sis'. i dèiem ostres! [...] Bueno pues això m'ha servit també per a poder veure les coses d'un altra manera" (Informante 12).

"Això de la patata els hi fas als usuaris i els hi fa una ràbia... (riuen) 'Es que només en tinc una. Ab mira! ara en tens 4!' (riuen) I a més amb la patata. Oi que sí? Recordo aquell moment de mirar-nos dient, buff, ¡que optimista!" (Informante 30).

De esta actitud se infiere positivismo y capacidad para animar al otro a activar sus habilidades, su imaginación. Se le invita a ser capaz de transformar su realidad desde lo creativo, de convertirla en un aprendizaje, a ponerle humor a las dificultades.

Desde la humildad y la sinceridad los trabajadores se ven reflejados en los participantes (Davidson et al., 2009). Al final todos somos personas con dificultades, alegrías, dichas y desdichas.

"I a vegades doncs si que he trobat certa similitud o certa empatia en aquests processos d'acceptació d'una situació. De com trobar-te en que la teva situació ha canviat, en que tens una diversitat funcional no? i que ho has d'acceptar. Doncs en alguns moments amb alguns participants he trobat aquest punt de frustració de dir 'quina merda! no? jo vull tenir una vida normal, jo vull tenir una dona i... i una feina i, i en canvi no puc' I considero que jo estic a un nivell molt diferent del que poden estar aquestes persones. No comparo en el nivell però si que crec que m'ha fet aprendre això" (Informante 1).

Es interesante como, en ambos equipos, los trabajadores reconocen que el trabajar de esta manera les atraviesa más.

"Permetre ser afectat per l'altre, que a vegades el fet de despullar-se és veritat que et pots sentir vulnerable, però quan et despulles al final veus que t'abriguen i que això al final reconforta" (Informante 12).

Son más permeables y las vivencias y conversaciones que tienen con los participantes hacen mella también en su vida privada. Se dejan atravesar y empiezan a reflexionar sobre sus vidas.

"Fa dues o tres setmanes que no sé perquè ho somio de vegades. No sé si és perquè treballo aquí però crec que sí que m'ho remou una mica, pensar que puguin estar en alguna situació difícil. No se si això m'afecta a l'hora de treballar però si que una mica en el personal" (Informante 1).

Para poder aventurarse a traspasar aquello que denominamos límites profesionales hay que estar tranquilo con uno mismo, no ver las actitudes de los otros como amenazas personales, tal como dice esta informante:

“fa molts anys que faig creixement personal i sento que tinc un nivell d'autoconeixement bastant gran sobre mi. Això jo crec que m'ajuda força quan estic amb una persona, tenint una conversa, una entrevista o el que sigui no? Estar molt clara amb lo meu per saber també distingir què és meu i què és de l'altre i poder fer aquesta diferenciació. Penso que això és el gran què! Vaig fer també la formació en teràpia gestalt i sento que m'ha donat moltes eines a l'hora d'acompanyar a la persona” (Informante 32).

Esta coherencia también viene por haber estado en contacto con personas en situación de sin hogar antes de PLL. Estas experiencias y sus consecuentes reflexiones llevan a los profesionales a estar en el programa con una determinación concreta. Entre los informantes, al darse cuenta de las injusticias y de cómo estas han atravesado sus cuerpos, aparece la justicia social como principal motivación. Esto empujará a la práctica hacia esta intención.

“Una dona que havia portat jo, doncs jo era el seu psiquiatra, per dir-ho així que va tenir una evolució molt dolenta, tòrpida, després de ser atesa per mi, va estar per altres serveis, però vaig més o menys continuar seguint la pista durant molt anys a través de la mare. I per les notícies vaig saber que havia mort en un caixer automàtic perquè uns nois l'havien ruixat amb benzina o amb un producte de, de pintura. Li havien calat foc i havia mort en el caixer. I això ens va remoure bastant a tota la institució. A partir d'aquí va créixer l'interès de veure que podem fer amb aquest col·lectiu de persones amb problemes de salut mental greus que acaben en situació de sense llar” (Informante 6).

“Estuve trabajando en un restaurante que está en el Raval. Con todo lo que ello significa. Bueno, es un epicentro de personas en situación de sin hogar. Y bueno, pues era, te gustase o no te gustase te tenías que relacionar con los clientes y con todo lo que rodeaba a los clientes ¿no? Había situaciones diarias de tener que mediar con ellos. Yo realmente acababa de currar y me iba a fumar un cigarro con ellos. Esto viene ligado porque cuando te hacen elegir las prácticas (en los estudios) pues sí que pensé ¡Ostras!” (Informante 25).

Todas estas experiencias no sólo tienen influencias en la relación con los participantes sino también entre los miembros del equipo. El poderse reconocer también desde la vulnerabilidad ha favorecido dinámicas de trabajo diferentes, con otros valores, otros ritmos y otras maneras de relacionarse. Se impone de forma tácita un: ***trata a los demás como quieras que te traten.***

“No soy una persona segura por antonomasia, ni soy una persona con las cosas claras. Me juzgo constantemente, rectifico, me cuestiono, y agradezco mucho los espacios, por ejemplo, los que tenemos en este equipo o a nivel personal. Dónde, gracias a Dios, puedas poner sobre la mesa tu duda, tu miedo, tu inseguridad ¿no? Cosa que cuando trabajamos con las personas pues intento respetar. [...] si te gusta ese tipo de acogida, pues tratar de hacerlo. Y hablando de juzgar, yo fui juzgado en su momento y es una experiencia desagradable” (Informante 25).

Tabla 24. Bagajes personales aportados a PLL

EXPERIENCIA DE VIDA	FORMACIÓN DE BASE
Proceso migratorio	Trabajo social
Proceso terapéutico	Educación social
Vivir una discapacidad	Integración social
Vulnerabilidad económica	Medicina y enfermería
Situaciones familiares similares	Formación en gestión emocional o autoconocimiento
Espacios de reflexión	
Viajes	

Fuente: Elaboración propia

En definitiva, en estos fragmentos se observa cómo hay un equilibrio entre las partes, una intención de querer conservar el halo sacral en los encuentros. Nadie busca quedar desacreditado en los encuentros, es más, a través de esa proximidad se encuentra la manera de cuidarse mutuamente, evitando catástrofes relativas al estatus individual. De la misma manera, se puede ir adivinando cómo la situación es la que marca la práctica. Esto irá emergiendo con más nitidez a lo largo de los resultados.

En caso de que se profane el ritual, los equipos expresan su pesar ante tal situación, siendo francos y haciendo ver a la persona las consecuencias que tal irreverencia provoca. Si se tratara de un marco de referencia no transformado acabaría la interacción. Sin embargo, el proyecto piloto de PLL es un marco transformado cuya clave es el experimento (Goffman, 2006), por lo tanto, solo se cambia de capa *-layer-*. Al utilizar al equipo como laboratorio de pruebas relacionales se escenifica una acción dramatizada. Al sobrepasar los límites de lo permitido por los actores, termina esa capa del marco y se topan con los límites o bordes de la realidad que esa situación permite.

El tener un contacto semanal pautado u ofrecer incondicionalidad no significa que la relación permanezca inmutable. De hecho, que sucedan cosas diferentes ya indica qué práctica accionan.

La cultura adquirida y asumida al trabajar desde el otro modelo sigue teniendo peso a la hora de definir el marco de referencia. Cuando los profesionales han actuado desde el modelo anterior se han visto expuestos a la reacción de los participantes, que directamente les han señalado por no actuar desde la línea acordada. Unas veces directamente, otras han tenido que sostener un ambiente tenso y confuso. Los profesionales se han visto desacreditados y

han tenido que redefinir la situación. Todos estos ensayos técnicos indican que la relación que han establecido los equipos con los participantes es la clave que ha permitido ensayar el cambio de marco. Principalmente porque propone romper con las dinámicas de poder.

La complicidad en interacción que no pretende más que mantener el orden a través de un acuerdo tácito de salvarse la *cara* es la que ha acompañado al cambio de práctica.

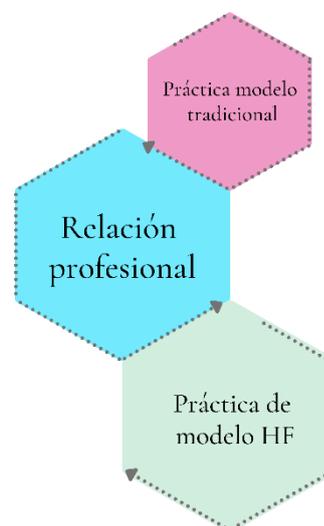
No se trata de un cambio conseguido por los profesionales sino por ellos junto a los participantes. Se trata de un aprendizaje a través del ensayo-error en interacción. De ahí también surge esa necesidad por cuidar y mantener el “vínculo”, como lo llaman los profesionales, pues *si tú te hundes, yo me hundo*. Si éste se pierde, desaparece la posibilidad de interacción y, por lo tanto, la capacidad de realizar la tarea laboral más allá de la obligación, coacción y/o dependencia. Para ello se han utilizado diferentes estrategias, una de ellas ha sido el creer en la persona. Esto ha provocado miedo a los profesionales a perder su *cara* -su *estatus* como profesionales-. Especialmente, a verse desacreditados delante de otros profesionales por acompañar desde otra lógica.

Los intercambios profesional-participante pueden entenderse como un laboratorio de pruebas relacionales pues la presencia de los equipos, a pesar de ser ilimitada, está destinada a desaparecer, es circunstancial y funcional. Su objetivo es favorecer la autonomía de la persona en el desarrollo de su vida diaria, acompañar a la autogestión de la reducción de daños, a la toma de consciencia de la salud y la enfermedad, estimular la identificación de riesgos y promover unas relaciones sociales que sean promotoras de todos estos elementos.

“Yo creo que el grado de vulneración de las personas en sus derechos y en su dignidad requiere un tipo de acompañamiento que de alguna manera [...] sirva como de una especie de... como de un espacio relacional, de compensación de todas esas vulneraciones” (Informante 10).

Esta sensación inicial de miedo se ha ido disipando para dar paso a una posición más activista en la que se han defendido los derechos de los participantes ante otros servicios y trabajadores, sin importar perder la *cara* o el estatus, con orgullo.

Ilustración 17.
Transformación de la práctica



Fuente: elaboración propia

“El vàrem abraçar, el vàrem abraçar. Li vàrem dir que estàvem tan orgullosos del serenor o com s'havia portat davant d'aquella professional fora de sí. Perquè realment ella estava fora de sí, i ell es va mantenir seré, sense aixecar el to de veu, escoltant-la, sense insultar, sense fallar al respecte, inclús li vàrem dir que estàvem orgullosos d'haver estat amb ell en aquell moment” (Informante 30).

Asimismo, los trabajadores han podido trasladar a sus vidas algunas vivencias, recuperar los detalles y compartir con los participantes del programa estrategias que ellos utilizaron en momento similares. Han podido superar las fronteras de los *límites profesionales* y empezar a compartir desde la sinceridad, desde el tú a tú, sin tapujos ni enredos que oculten quienes son, también, en su vida privada.

La forma en que estos profesionales han bajado los escudos y se han desnudado ante el otro, les ha ayudado a ser coherentes y trabajar también en equipo de acuerdo con estos valores. Se han atrevido a investigar en esta manera de hacer, a ponerse el traje de exploradores y a no tener miedo a equivocarse. Su práctica, sobre todo durante el primer año y medio, se ha basado en el ensayo-error, evitando y cuestionando maneras de hacer aprendidas y mecanizadas. Han compartido, criticado y consensuado cada decisión, imaginando escenarios posibles para poder adelantarse a los acontecimientos. Esta previsibilidad está relacionada con poder garantizar los derechos suceda lo que suceda.

“Para mi es el poderlo hablar en equipo y que el equipo te acompañe. [...] no nos juzgamos. Yo [...] Parto de la premisa de que soy humana y que me puedo equivocar y que siempre lo hacemos con buena intención [...] nunca queremos hacer un mal. Cuando sientes que tienes una duda y el equipo te acompaña o te da su opinión y se respeta lo que se decide en equipo, da seguridad [...] y te da la facilidad de poder reconocerlo también hacia la persona con la que has cometido el error. Reconocer que nos hemos equivocado es de ser humano” (Informante 16).

Podríamos entender pues, que la atención social es una práctica relacional ligada a un aparato burocrático que aliena emociones. Contra este pronóstico, los equipos parecen haber hecho una zancadilla al sistema tradicional.

9.1.2. LA SORPRESA

El elemento de sorpresa tiene mucho que ver con el acompañamiento en la vida cotidiana, con la azarosidad de la vida urbana en Barcelona, con el rol de observadores que hacen los profesionales y con ese eterno debatir entre la incomodidad y el estar ahí. De hecho, el suyo es un trabajo que en cierto modo -aún y con sus diferencias- se asemeja al del etnógrafo. A pesar de que en un primer momento todavía estén muy próximos a una práctica prescriptiva de la que intentan huir, con el paso del tiempo encarnaran un rol cercano al de observador

participante. En este sentido, el profesional tiene una relación inesperada con el objeto de “intervención”, no sabe cuál será y por lo tanto debe mantenerse *vacante y disponible* (Petonnet, 1982), “para que las informaciones penetren sin filtro, sin *a priori*, hasta que hagan su aparición puntos de referencia, convergencias, disyunciones significativas, elocuencias...” (Ramos, Rodríguez, y Rodríguez, 2008, p. 35).

Aplicando la teoría presentada en *Frame Analysis* (Goffman, 2006), podemos reconocer estos momentos de sorpresa como aquellos momentos en los que es necesario definir el marco. Es decir, los profesionales vienen de trabajar desde un rol con mucha seguridad pues estaban amparados por la institución total, el espacio, las personas y una normativa claramente favorecedora. Sin embargo, empezar a trabajar desde la incertidumbre empuja a situaciones que no se pueden controlar, el imaginario sobre cómo son las cosas está constantemente interpelado por esa situación. Esto hace que los actores deban definir y redefinir constantemente el *frame* para ubicarse en un escenario que les permita realizar la actuación dentro de un marco de sacralidad.

Tabla 25. La sorpresa en el proceso de acompañamiento

Nos hemos citado con un participante que es tímido, callado, desconfiado, de postura retraída y que no ha sostenido la mirada a otra persona hasta que no han pasado muchos meses desde que entró en el programa. Ha vivido en la calle desde que era un niño con su madre y sus hermanos. Ha sufrido las consecuencias de la aporofobia todo ese tiempo. Al mismo tiempo es cercano, sonriente, observador, de costumbres, fiel a las visitas. Con el paso del tiempo un profesional reconoce con alegría:

“Nos dio un abrazo ese día, me acuerdo [...] No quería contacto físico y nos dio un abrazo” (Informante 1).

Nos encontramos con él una mañana en el portal de su edificio y los profesionales le saludan con efusión, hay contacto físico y el participante está muy contento de recibir la visita. Nada más saludarnos nos ha invitado a subir a su casa a ver las plantas. Hemos subido en el ascensor dos profesionales, el participante y yo. Se valora la sobrecarga porque es pequeño, pero finalmente se hace broma sobre la delgadez de todos los presentes y nos subimos. Durante el ascenso el ascensor se tambalea y la puerta se bloquea. Empiezan a tocar los botones de otros pisos para ver si consiguen desbloquearlo. No se mueve y empiezan las risas nerviosas, bromas, y hacen sonar la campana de emergencia. Todos mantienen la calma mientras se llama al teléfono de emergencias y se sigue tocando el botón de la campana. Empieza la pedagogía situada.

El profesional le pregunta al participante sobre los datos que le van a solicitar por teléfono para estar preparados. Este ejercicio tiene la intención de verificar si la persona tiene las herramientas para solventar esta situación si le pasara estando solo para aprenderlas o repararlas.

“¿En qué calle estamos? ¿número?” (Informante 29).

Como van a tardar un rato siguen tocando el botón de la campana.

Cuaderno de campo, 14 febrero 2018

- “No nos oyen los vecinos. Hemos llamado y ahora ya vienen. Ahora ya vienen ¿no? (participante).
- Si, ahora ya están de camino (Informante 8).
- ¿Y si no tuviéramos móvil qué? (participante).
- Pues lo que tú estás haciendo (toca la campana). Tal como tú lo estás haciendo haríamos nosotros, hasta que nos oiga alguien (Informante 29).
- Nadie nos oye ¿no? (participante).
- Es lo que tiene vivir en una escalera tranquila (informante 29).
- Pero aquí nadie sale ¿no? (participante).
- No, pero ya verás como ahora alguien sale ¿Se había estropeado antes este ascensor? (informante 29).
- Si, tu estabas. Menos mal que tenemos móvil (participante).
- Si no tuviéramos móvil seguiríamos tocando la campana como estás haciendo. Muy bien (Informante 29).
- Menos mal que ha salido una persona y no un contestador automático (participante).
- Si sale un contestador hay que seguir las instrucciones que te dan (Informante 8).
- Si lo hubiéramos sabido hubiéramos ido por las escaleras ¿no? Si lo hubiéramos sabido no hubiéramos subido, pero no podíamos saberlo ¿No se puede ver el futuro verdad? (Participante).
- ¿A ti te gustaría saber el futuro?” (Informante 29).

Finalmente aparece el técnico y nos grita para avisarnos. Se contagia la alegría en el ascensor. Un profesional le recuerda que es un servicio 24 horas todos los días de la semana y que siempre puede llamar al servicio técnico y también al equipo.

Cuaderno de campo, 14 febrero 2018

Aquí, por tanto, podríamos hablar perfectamente de una oportunidad pedagógica pues, se aprovecha la coyuntura de la situación para trabajar las habilidades del participante, fortaleciendo sus capacidades para una vida autónoma. Aquí nace una reacción que acoge ese gesto como natural, aceptado, incluso de agrado. Abre la puerta a que pueda volver a suceder, rompe con la barrera del contacto físico, usualmente relacionado con los límites profesionales. Límites que desde esta óptica no son más que constructos moralistas o profesionalistas. Choca también de frente con el estigma. Una persona sin hogar es alguien que produce especial rechazo y el imaginario social invita a evitar el contacto con ella, especialmente el físico (AMRP, 2010). La misma filosofía del programa coloca a profesionales en encrucijadas en las que se ven obligados a ceder en ese ritual de salvarse la cara.

Otra de las sorpresas vivenciadas, es quedarse encerrados en el ascensor, una situación que el equipo aprovecha para acompañar al participante a resolver el problema. Hacen un repaso de los pasos que han dado, le preguntan por lo que él haría y refuerzan aquello que hace correctamente. También se utilizan las experiencias previas de los profesionales como ejemplo para normalizar la situación y el humor para quitarle peso y mantener la serenidad del participante para resolver el problema si vuelve a suceder en el futuro y se encuentra solo.

La oportunidad pedagógica también puede estar provocada por una previa exploración pedagógica, por una intencionalidad profesional para conocer los límites del participante. No es necesario que haya una intención, a pesar de que es información relevante para un futuro trabajo con la persona. Este ejercicio requiere de una actitud creativa, espontánea y ágil.

Tabla 26. Exploración pedagógica

- “El otro día fui a un barrio que no conocía y hubo un momento que me sentí perdida (Informante 8).
- ¿A ti te ha pasado alguna vez es este barrio? ¿qué referencias tienes por aquí para orientarte? (Informante 29).
- Yo siempre voy por el mismo camino, si fuera para el otro lado no llegaría a mi casa” (Participante).

Cuaderno de campo, 28 de febrero 2018

Otro elemento que ha afectado a los profesionales y les ha conducido a confrontar sus prejuicios ha sido el verse expuestos a situaciones que en el otro programa hubieran evitado con excusas o aludiendo a la imposibilidad de la demanda. Es decir, a callejones sin salida. Veamos unas notas del cuaderno de campo:

Tabla 27. Callejones sin salida y la confrontación de prejuicios

En el camino que hacíamos entre una visita y otra, el informante 12 me ha explicado como el programa le ha ayudado a combatir sus prejuicios. Dice ser una persona bastante maniática, sobre todo con la comida. Uno de los participantes es un *cocinitas* e invitó al equipo a comer a casa. Aquel día comió con un poco de asco porque no podía dejar de pensar si habría lavado bien las verduras, si se habría lavado las manos, si había cocinado como tocaba, etc. Pero cuándo dio el primer bocado se dio cuenta de que estaba bueno, de que el participante había cocinado con ilusión y que aquel gesto realmente estaba siendo transformador para la persona. Para el profesional, este gesto también tuvo implicaciones en su vida privada. Esto último me lo han comentado varios de ellos.

Cuaderno de campo, 19 de abril 2018

Esta última parte de dejarse sorprender por aquello que atraviesa, que llega a lo más profundo del profesional, rompiendo con cualquier tipo de barreras o límites que se hubieran intentado establecer, es muy interesante. Es la práctica afectando a los profesionales a nivel personal y también un reconocimiento de los saberes de los participantes como útiles y valiosos. Veamos el siguiente ejemplo

“I jo crec que ens hem de mostrar oberts. [...] Per mi hi ha un moment que és molt maco. Que anàvem fent una visita amb el participant, i l'informant 23 va preguntar que què era per a ell la felicitat. El participant li va dir: 'és gaudir de tot allò que tens sense desitjar el que té l'altre' I això va ser un moment de 'ostres, quina reflexió!'” (Informante 12).

9.1.3. DE LA INCONDICIONALIDAD AL AFECTO

La necesidad de que exista interacción para poder trabajar y darle sentido al rol obliga a los equipos a controlar sus reacciones ante situaciones de sorpresa. Deben proceder según las prácticas y los símbolos propios de su encuentro, evitando que el participante tema por su *estatus*⁴². Con el tiempo el equipo ha aprendido que su primera reacción ante situaciones emocionalmente comprometidas es central. En la siguiente cita un participante ha tenido un comportamiento que en el modelo anterior supondría su expulsión, pérdida de derechos adquiridos en el programa, desacreditación ante el servicio y un posible sermón moralizante y/o punitivo. Sin embargo, el profesional sabe que no debe actuar desde ahí.

“Ell anava dient les coses poc a poc: ‘es que no, porque en realitat estuve por ahí’. Després: ‘es que me emborraché’. Després... ‘Es que el mòbil creo que lo he perdido... Bueno, es que lo vendí’ poc a poc. I aleshores jo veia com que ho deia i a veure quina és la meua reacció. I realment va ser estar al seu costat i crear un espai on ell es pogués expressar o intentar crear-lo i reflexionar sobre el que havia fet, però és que jo no feia gaire tampoc. Jo tampoc ni li feia gaire preguntes, m’ho deia sol, anava explicant, ostres, com ‘com et sents?’ ‘Em sento molt trist’. ‘Ostres, ja et veig que estàs trist’. Simplement com anar confirmant o intentar confirmar que estic entenent el que m’estàs dient. Jo entenc que el que tu m’estàs dient és això, si? Si. I ja està” (Informant 1).

El profesional tiene una primera reacción de interés por la situación emocional de la persona, le hace preguntas que demuestran interés, muestra comprensión y empatía. Después, se inicia un ejercicio de refuerzo positivo para recordarle a la persona que también hay algo de positivo en toda esa situación. Ejercicio imprescindible para llegar a un elemento que será clave en el proceso de recuperación y de reducción de daños; la toma de conciencia y la motivación al cambio.

El participante tiene miedo a que suceda aquello que debería según su marco de referencia basado en experiencias anteriores, es decir, según su energía emocional. Se da cuenta de que ha hecho una interpretación errónea de la situación, lo que perturba la naturaleza de sus creencias y compromisos. Le indica que se encuentra ante un programa diferente a los que había transitado, también que el rol del equipo es otro al que estaba acostumbrado. Este es el momento que escenifica la incondicionalidad.

“Clar, nosaltres intentàvem parlar des de l’oportunitat. És una persona que ha venut la tele 3 vegades. Al final el que pateix no veure la tele és ell [...] Al final és el seu procés i ell d’alguna manera ho ha de viure. De fet, aquesta vegada no ha venut la tele” (Informante 29).

⁴² Quedar desacreditados frente al otro.

Cuando se responsabiliza al participante de sus actos, automáticamente, el paternalismo desaparece pues todo aquello que suceda ya no incumbe al trabajador. Desde este modelo nadie va a pedirle explicaciones pues la persona, con sus derechos y obligaciones, se encuentra en recuperación, aprendiendo, ensayando, equivocándose y adecuándose. También es un momento de oportunidad para hacer preguntas exploratorias que conduzcan a los participantes a reflexionar sobre lo que ha sucedido.

“I dir-li que estàs al seu costat, no? pel que necessiti, per allò que li puguis donar suport, que l'entens, que reconeixes el seu patiment, que... ostres, que ha de ser dur, i que estàs allà, escoltant tot el que et vulgui dir”
(Informante 1).

Se puede afirmar que el acompañamiento es incondicional pero no la manera en que se realizará. La singularidad de la interacción hace que cada ritual sea único. La preparación de la acción de los equipos será en base a las CRI con aquella persona y por lo tanto buscará asegurar el éxito de este a través de diferentes propuestas.

“Y que lo incondicional es el acceso al soporte, eso es incondicional. Pero luego, cómo se dé ese soporte, la frecuencia y tal, obviamente depende del diálogo que haya entre los proveedores del soporte y los participantes. Y eso no es incondicional, obviamente ahí entramos en los pactos, los consensos” (Informant 10).

Es desde aquí que los equipos se esfuerzan por generar relaciones de confianza que marcan el camino para trabajar desde la honestidad. De hecho, este es un momento clave en el desarrollo del acompañamiento. La balanza entre la confianza y la desconfianza se encuentra al cincuenta por ciento y cada pequeño detalle contará para que se produzcan cambios en ambas partes. El profesional tiene la oportunidad de liberarse de aprendizajes enraizados y consolidados en formas de hacer asumidas, mecánicas y no cuestionadas. Además, no deja de ser una estrategia para que la persona no rompa la posibilidad de interacción.

“És el fet d'estar. Això és importat, perquè quan passa alguna cosa, la persona et truca a tu”
(Informante 29).

Estar no solo físicamente, sino también como sostén emocional, muchas veces en silencio. Es una manera de proceder que indica respeto y ternura.

“Más que darle respuestas, el acompañamiento es permitir que él exprese, y que él pueda sacar todos los sentimientos, las emociones... que tenga la confianza, ¿no? y perciba el respeto por nosotros para sacar esto y poder desplegarlo, y poder ir suavizando esas emociones tan dolorosas” (Informante 10).

De hecho, los profesionales se dejan afectar por los sentimientos que emergen de la situación.

“En aquest projecte. Crec que quan veus a la persona que riu, està content, s’emociona... clar tu també ets afectable i aquelles emocions t’arriben i les comparteixes. De la mateixa manera que llavors compartim tristesa amb els participants” (Informante 12).

El silencio sincero, la escucha atenta y respetuosa da lugar a conversaciones más distendidas que pueden ofrecer mejores resultados en el proceso de recuperación de las personas.

“Ahí, también, en algún momento nos invitaba

‘¿Qué te parece qué haga esto, que haga lo otro?’

Y ahí, con el máximo respeto posible.

‘pues, tal vez, podría ser así., pero bueno, lo que tú decidas, al fin y al cabo. Prueba”
(Informante 10).

Esta incondicionalidad se ha ido integrando paulatinamente, hasta que las personas han entendido que no es necesaria la presencia física para asegurarla.

“Vamos una vez al mes y él tiene muy claro que somos incondicionales, lo tiene clarísimo. No necesita nuestra presencia física semanal para saberlo. Él sabe que estamos aquí. Dice ‘cuando necesito algo sabes que yo te llamo’. Una vez que ha necesitado no sé qué, ha hecho una llamada” (Informante 25).

“Es un concepto que luego se corresponde con una práctica, con una vivencia que verifica esta idea, y es como que estamos ahí, aunque no estemos” (Informante 10).

Por cuestiones relativas al mercado privado de la vivienda, algunos participantes han tenido que cambiar de piso, pero no siempre han querido. En la siguiente cita el equipo demuestra la incondicionalidad del acompañamiento, aunque la situación no esté en su mano y el participante lo sepa.

“Nosaltres no volem que vagis al carrer

‘Ja, però és que jo no vull marxar d’aquest pis, aniré al carrer’

‘Bueno, si vas al carrer, t’acompanyaríem al carrer’. I tenia aquesta tranquil·litat [...] perquè ara mateix no tenim altra solució. Bueno, aquesta tranquil·litat de ‘es vol marxar i estarem’. I això també es un treballazo”
(Informante 16).

Hasta aquí se ha recogido como se tienen en cuenta las emociones, las primeras reacciones y su influencia en la relación. Al final los profesionales son parte de la vida de las personas. En muchos casos los visitan dos veces por semana durante años. La relación ha pasado por altibajos, han vivido experiencias diversas tanto gratificantes como difíciles y eso consolida una relación fuerte.

“La confiança de tenir algú al teu costat que confia en tu. Quan ell, per exemple, ha dit que havia estat moltíssims anys que no havia trobat a ningú que confiés en ell. És dur” (Informante 8).

De hecho, muchas vivencias son cruciales para los participantes, como por ejemplo entrar a vivir en un piso tras años en la calle o volver a tener a alguien de confianza con quien hablar. Por su parte, los profesionales han abierto algunas ventanas de su vida privada a los participantes.

“Bueno, la meva experiència acompanyant la persona a mostrar-li el pis perquè entrin, pues, per mi va ser molt gratificant. Gratificant en el sentit de ‘ostres, pues mira, una persona que ja no estarà dormint en el carrer’. I veure la seva expressió a la cara... Estava compartint una cosa molt primordial, perquè això anava a marcar un abans i un després. I jo estava allà, rebent aquell regal, no? Perquè aquestes emocions que estava compartint, d’una manera o d’una altra amb nosaltres, pues això era un regal” (Informante 12).

La proximidad es tal que la incondicionalidad se torna amor, respeto y familiaridad.

“Ets afectable, no? i aquelles emocions pues, també t’arriben i les comparteixes. De la mateixa manera que llavors compartim tristesa amb els participants, pues les emocions també, l’alegria d’aquell moment, que és... que està molt present. I a vegades, quan ha passat el temps i ho parlem.

-‘Et recordes aquell dia, i com jo no podia obrir la porta, i estava nerviós, i estava suant i trucant amb la ma’

Bueno, pues són coses que et marquen i que et fan apostar pel treball social’

(Informante 12).

En el modelo anterior hay un mandato implícito en el que los sentimientos no deben demostrarse en demasía, generalmente apelando a los límites profesionales. Para poder encontrar un equilibrio satisfactorio entre la situación y las creencias heredadas tratan el tema en supervisión.

“Llavors, va quedar així, en respectar l’espai i en ser curiosos. En donar-li amor. (Informante 8)

I una mica el que deia el supervisor era: mantenir-vos al costat, amb una actitud de cura cap a l’altra persona e intentant que ell sàpiga que esteu allà pel que calgui. [...] Però que si trobem el dia en que ell estigui més receptiu que ho parlem obertament fins que la persona posi un límit: que si la persona posa el límit i no vol parlar, nosaltres no tenim per què anar allà amb un psiquiatra, ni prendre decisions per ell, a no ser que veiéssim això, que està posant en risc la seva pròpia integritat física o la dels altres, o que veiéssim un nivell de patiment” (Informante 1).

Se trata también de no perder de vista un acompañamiento que contemple la dimensión espiritual y compasiva -en el sentido más puro de la palabra. Sufrir juntos, compartir el dolor-

“Jo he observat als companys que han fet servir el llenguatge del cor, que és apropar-se amb respecte, amb prudència, no ser invasiu. D’alguna manera t’apropes a aquella persona amb estimació i veus en aquella persona com hi ha una estimació cap a tu” (Informante 12).

9.1.4. CREER EN LA PERSONA Y SU TRAYECTORIA VITAL

Otro de los temas que han emergido en las entrevistas y que tiene mucho que ver con la intencionalidad de activar otras maneras de hacer es la posición frente al uso de la historia clínica o el informe de derivación de caso.

“Això és per plantejar-se que no sé si és possible no tenir l'informe de la persona, treballar sense l'informe i agafar-lo després. Però no em refereixo al moment” (Informante 12).

A pesar de que no tienen un posicionamiento único respecto al tema, coinciden en la necesidad de escuchar la historia de vida contada por la persona como verdadera. Es decir, creen que leer el informe puede conducir a prejuicios y a una relación sesgada y próxima a prácticas anteriores.

“La nostra feina també és poder veure tots aquests informes tan demolidors —o que ens poden semblar demolidors— i també veure l'oportunitat en les persones. Crec que el nostre rol també és poder prendre certa distància i dir: ‘val, això és el que tenim aquí’, però nosaltres sabem que la nostra mirada ha de ser una altra” (Informante 21).

A menudo los informes están escritos desde la carencia y lo negativo. Los profesionales se plantean porque no podrían redactarse a partir de los puntos fuertes para trabajar desde ellos.

“Vull dir, en l'informe només ve derivat allò que l'ha provocat l'exclusió, però quines altres àrees de la seva vida també ell està en la seva plenitud, perquè...” (Informante 12).

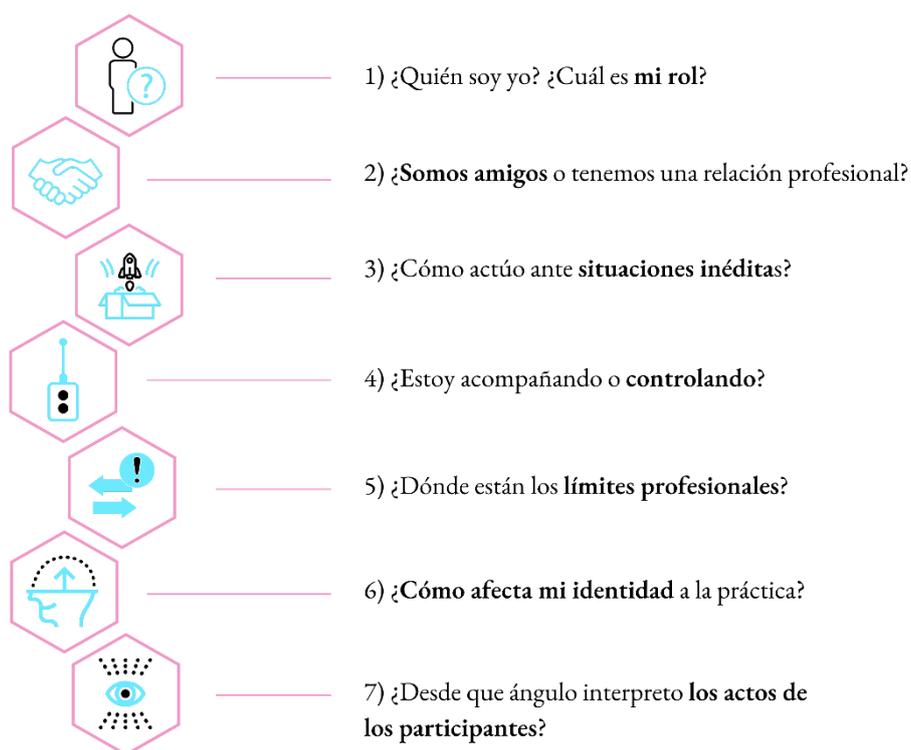
Por lo tanto, abandonar los prejuicios supone un ejercicio reflexivo y autocrítico en el que los profesionales van alejándose de prácticas preestablecidas como, por ejemplo, saber qué es lo mejor para el otro, cuáles son las amistades que más le convienen, las expectativas que debe cumplir o hasta incluso cuáles son sus definiciones de “estar bien”, limpieza o normalidad entendidas como correctas.

9.1.5. LA RESOLUCIÓN DE DILEMAS

Los dilemas han sido los personajes principales de la primera parte de la implementación. Éstos vienen dados por la falta de información y formación que tenían los miembros del equipo con relación al programa, también por trabajar desde un modelo completamente innovador. Además, están marcados por una idealización de la filosofía HF. La difusión del mandato, las contradicciones que se dieron entre los diferentes niveles del diseño y ese sentimiento de incompreensión que reinó entre los profesionales durante mucho tiempo contribuyó sobremanera a que aumentaran y, muchas veces, se perdieran en ellos.

Los coordinadores de equipo buscaron apoyo externo e interno. Así, los espacios de reflexión grupal y la supervisión se convirtieron en lugares clave para verbalizar las preocupaciones que sentían, identificar la repercusión que trabajar desde esta lógica estaba teniendo en sus vidas privadas, elementos de carácter ético, frustraciones, enfados, etc. A continuación, presento una lista de los dilemas recogidos en el campo.

Ilustración 18. Dilemas



Fuente: elaboración propia

1. ¿QUIÉN SOY? ¿CUÁL ES MI ROL?

La indefinición del rol, la función del profesional y la continua emergencia de nuevas necesidades ha provocado un estado de adaptabilidad de los profesionales a cualquier situación. El problema que ha causado esta plasticidad ha sido la confusión sobre la persona atendida y la propia relación de acompañamiento. Durante los primeros meses los equipos hicieron de agentes inmobiliarios, de fontaneros, amueblaron los pisos, hicieron mudanzas...

“La incertesa et crea aquest neguit no? [...] I com era una fase inicial en la que s'havia de fer recerca de pisos, fer reformes, equipar-los, fer revisions, després fer l'entrada... clar, hi havia un munt de coses que deia. Ostres! i ara què? pues agafaré el barret i me posaré el d'agent immobiliari, i ara me'l trec i me'l poso... i era constantment així?” (Informante 12).

En otros países existe la figura del gestor de vivienda, pero en este caso no se contempló por diferentes cuestiones. Esto, unido a la dificultad que supuso abrir cuentas bancarias para algunas participantes y a que el contrato de alquiler no estaba a nombre de la persona sino de la gestora, llevó a los profesionales a cobrar el alquiler en efectivo.

“Igual estàvem fent un cafè i allà amb els trapis de diners. Portaves diners a la motxilla, bueno, també aquesta imatge de cobrador del frack, no? anem a portar el rebut (Informante 29).

Si, digamos que al ser un poco el responsable del piso y a veces de cobrador nos ha traído alguna dificultad” (Informante10).

Con el tiempo los cobros se han pasado por el banco, pero ante los impagos también han tenido que afrontar la situación y

“eso nos trae dudas (Informante 10).

y lo hemos tenido en cuenta de nuevo para preservar el vínculo y nos hemos visto obligados a tener cintura, juego y dejar claro dónde estamos situados” (Informante 2).

Otra confusión que sigue relacionada con la titularidad del contrato ha sido el tener que mediar entre los propietarios y el participante pues no podían tener contacto directo.

“Bueno la tinença no, el contracte és de la institució gestora del programa de l'Ajuntament. Llavors pues clar, això fa que no es normalitzin les situacions no? és impossible perquè no ets tu el titular del lloguer (Informante 1).

Si quieres fregar la escalera pues... La fundació d'habitatge ha de parlar amb l'administrador. En tot cas l'administrador ha de parlar amb el propietari. Bueno, una moguda! 'Pues se nos pasa el arroz'. En cada gestió... és farragós realment no? la informació ha d'anar i ha de retornar i no facilita. No és àgil per promoure la seva autonomia (Informante 30).

2. ¿QUÉ SOMOS, AMIGOS O TENEMOS UNA RELACIÓN PROFESIONAL?

Este dilema es fruto del anterior pero se ha decidido dedicarle un espacio propio debido a su importancia en el proceso de transformación de la práctica y la deconstrucción del rol profesional. Este dilema ha marcado el devenir de la acción, la construcción de la práctica. Darle respuesta ha costado mucho más tiempo porque estaba interseccionado por otros dilemas y la responsabilidad era mucho más difícil de ubicar. Se trata de una pregunta que se

han hecho los profesionales y que les interpela directamente a ellos, obligándoles a responsabilizarse de la propia relación, a cuestionarse su manera de relacionarse con el otro, a reflexionar sobre los límites profesionales, los mandatos y el sistema en general.

“Y a los participantes pues sí, los considero más amigos que no usuarios o participantes ¿sabes? Y sí, yo me he ido los sábados y los domingos. Y no me voy más porque me riñen” (Informante 23).

A medida que pasan los meses aparecen cambios de opinión pues se va perfilando la posición que se tomará.

“No son amigos míos, soy consciente de que estoy trabajando y no me los llevo a casa. Pero sí que tampoco lo veo como un paciente” (Informante 23).

“O quan et diuen, ‘Te quiero!’ Alaaa, vale pues hasta mañana ¿no? (informante 30).

Ante la dificultad para relacionarse se tomaron medidas que evitan relacionarse desde lo confuso y la tensión.

“És important que hi hagi vincle però s'ha de veure quin tipus de vincle. Nosaltres també participem i decidim quin tipus de vincle volem establir. No és només que ell decideix que vol fer amb mi, perquè al principi, jo el que m'estic adonant avui és que anàvem moltíssim a demanda, tant a demanda... que perdiem de vista els nostres objectius. Teníem visites amb gent que ens feia servir per una cosa que nosaltres no volíem que ens fes servir per això. Us en recordeu no?” (Informante 30).

Aquí vemos claramente que se trata de una indefinición de marco, que tensa la escenificación y pone en peligro a sus actores, su dignidad, su estatus. En definitiva, su cara. Se trata de coger los principios de organización que gobiernan los acontecimientos y la participación subjetiva en ellos (Goffman, 2006). Los actores llegan a la situación con una cultura que no encaja en ella, pues forma parte del pasado, de otro escenario y de otra temporalidad. Se pasa de una institución total a una vivienda sobre la que los trabajadores no tienen custodia, un lugar en que la mortificación del yo es todo aquello que no debería ser. Es un contexto escénico del que las partes no tienen el guión. Para ello es necesario ponerse de acuerdo sobre cuáles serán los términos que van a permitir mantener el orden sacral de interacción.

3. ¿CÓMO ACTÚO ANTE SITUACIONES INÉDITAS? ¿QUÉ RESPUESTA DOY?

Esta indefinición perturba la realidad propuesta tanto por unos como por otros. Si una de las partes se relaciona desde parámetros del modelo anterior y la otra lo hace desde la filosofía HF se produce un desacuerdo público que incapacita una acción unificada. Aquí es dónde aparece este dilema. Por ejemplo, uno de los participantes decidió irse a Alemania a buscar

trabajo, de allí se fue a Marruecos a ver a la familia y mientras tanto el equipo no sabía qué hacer con el piso. Pasaron meses dónde el debate estaba entre mantener el piso porque el trabajo en Alemania no era estable o cerrar el caso como éxito -aunque éste parecía ser relativo-. El principal problema era la falta de claridad del participante que tampoco quería perder la seguridad que le aportaba el piso y echar a perder la suerte que había tenido al conseguirlo. Durante algunas llamadas telefónicas que se sucedieron en esos meses iba dando largas al equipo para ganar tiempo. En el modelo de escalera una ausencia de este tipo implica, automáticamente, un cierre del caso. O una expulsión, como sucedería en el siguiente ejemplo

“I fins i tot allà davant teu que es prengui una cervesa clar (Informante 29).

Era en plan és que a sobre pagarem nosaltres la cervesa (Informante 32).

Em trencava els esquemes, no? Em va costar realment, em va costar donar aquest salt de que la persona et parli obertament. Perquè venim d'això, d'un sistema punitiu, d'un sistema que si tu consumies tenies una sanció, a la segona vegada era greu i a la tercera marxaves i et feien fora del pis” (Informante 29).

El autocontrol de los profesionales, a parte de venir marcado por la filosofía que ampara el programa, también viene dado por la necesidad de mantener el vínculo con la persona, de encontrar otros asideros desde los cuales poder mantener el contacto y la relación, cuando esta no se basa en contrapartidas. Si se rompe la relación y el participante no quiere ver al equipo, éste se encuentra ante un problema todavía más grande, pues no va a poder trabajar de ninguna manera con ella. Se trata de uno de los descubrimientos que hace el equipo a medida que pasan los meses, justo al mismo tiempo en el que descubren, con cierto terror, que los participantes se sienten controlados por ellos. Veamos el siguiente dilema.

4. ¿ESTOY ACOMPAÑANDO O CONTROLANDO?

El equipo asume el liderazgo de un programa de estas dimensiones creyéndose acompañante casi por haber firmado un contrato laboral en este marco. Se sienten capaces, motivados, con ganas, leen por las noches, investigan por internet, dedican una parte importante del tiempo a reflexionar sobre lo que hacen y a preparar lo que harán. Sin embargo, con el paso del tiempo empieza a surgir el dilema del control. Algunos participantes empiezan a relajarse en su rol aprendido en el modelo anterior, empiezan a tomar conciencia de sus derechos, a sentirse más seguros respecto a la relación profesional y tras un aumento de la confianza muestran comportamientos que marcan un límite al profesional. Incluso lo expresan verbalmente.

“Fer les visites a l’habitatge era un control, un mirador de control per a ella i en el moment que es va deixar d’entrar al pis i fer les visites fora, poc a poc doncs ha anat canviant. [...] Fins ara no estava demanant ajuda, que, bueno, deia que no volia ajuda i que no necessitava ajuda, i ara ha demant el nostre suport. Ja no ens té al 100% com a figures dolentes” (Informante 12).

Esto les ha obligado a revisarse e identificar los momentos en que han ejercido control o en los que la incomodidad ya les alertaba de que estaban actuando con tendencias controladoras. En algunas ocasiones ha sido más obvio.

“Hi havia una cosa que a mi sí que em feia sentir incòmode. Era que se li havia de fer una foto a la persona per posar-la a l’aplicatiu per després si hi ha una pèrdua de clau i així que el professional que estigui en allà ho pugui comprovar (perquè no els coneixen). I clar, després de tot aquest escenari de neguit, de nervis, dir-li a la persona ‘perdona però és que t’hauria de fer una foto per poder...’ (Informante 12).

Ponte ahí en la pared y te hago una foto (Informante 29).

Com un detingut, no? (Informante 12).

Ahora gírate un poco para el costado (ríuen) (Informante 32).

No és el mateix anar a un mostrador que et girin la webcam i que t’ho facin amb l’ordinador que una persona a la que és casa teva i en aquell moment és com molt... (Informante 1).

Ajo aquella escena com que m’incomodava molt, molt, molt. (Informante 12).

En otras ocasiones el control es más sutil o más difícil de identificar para quien lo ejerce. Lo que requiere de capacidad de observación y autocrítica.

Es común que sea difícil localizar a algunos participantes y a medida que van pasando las semanas, no encontrarlo puede poner en alerta por si hubiera pasado algo. Muchos participantes tienen situaciones de salud complicadas, consumos, etc. Es necesario comprobar que la persona esté bien, y por muy duro que suene hay que comprobar que no haya fallecido. Hacer esta comprobación puede provocar prácticas muy panópticas y por lo tanto dilemas en los equipos. Lo Sardo (2016) explica como los equipos belgas se encontraron con un caso muy difícil. La persona no respondía a las llamadas, tampoco al timbre y finalmente decidieron colocarse estratégicamente en la calle para observar las ventanas de su casa. Cuando comprobaron movimiento en las cortinas y las luces respiraron tranquilos y dejaron de intentar contactar con ella. Veamos el siguiente ejemplo en el que una pareja de profesionales ha afinado su técnica para comprobar más desde el amor y menos desde el control.

“Nosotros con una persona que le cuesta muchísimo recordar las citas y sí que en su casa no. Pero si sabemos dónde, a qué bar suele ir y a qué hora. Y alguna vez cuando ha pasado algún tiempo que no lo hemos visto y tal... Pues alguna vez hemos pasado (dice susurrando) (informante 25).

¡Lo hicimos una vez y no lo hemos vuelto a hacer nunca más! (se ríe) (Informante 2).

Bueno, porque también fue un poco invasivo ¿no? (Informante 10).

Fue muy invasivo (Informante 16).

Yo lo he ido a ver al bar un par de veces. Lo que pasa que sí que tengo claro que voy y me tomo un café con él, solamente. O sea, no le voy a pedir que vayamos al centro de día aquel que habíamos dicho, no le voy a pedir que vayamos a hacer la gestión de tal. No. Porque entonces si que se siente...’Me has venido a buscar aquí para’ (informante 25).

Tu vas ahí, te tomas tu cafetito con él, él lo agradece un montón ‘¡ah! ¡qué bien que hayas venido!’ y te vas. Ahora, como vayas ahí a buscarle para hacer algo... (pone énfasis en las últimas palabras como si el participante se enfadara al verle)”. (informante 25).

El control que los equipos realizan a los participantes está directamente influenciado por los valores personales y por la línea metodológica que sigue el coordinador de cada equipo. Una figura clave tanto en defender a los profesionales frente a niveles superiores, como un referente para los cuidados de los miembros. El mandato que dictamine respecto al control que debe realizarse influirá en la práctica tanto de vigilancia como de su subversión.

“Però com pot ser que fa tants mesos o un any que no aneu a casa d’algú? (Informante 21).

Per què hem d’anar al pis? Aquella persona prefereix quedar a fora i davant de tot preval la... (Informante 1).

Pues això ho haurem de consultar no? Perquè ostia! Com pot ser que no sapiguem com està el pis? (Informante 21).

Bueno, a mi el meu llogater no me ve a veure com està el pis?” (Informante 1).

5. ¿DÓNDE ESTÁN LOS LÍMITES PROFESIONALES?

Al fin y al cabo todos los dilemas están interconectados. Y este nos devuelve al dilema sobre el rol o sobre las relaciones que se establecen. Sin embargo lo voy a presentar desde el punto de ¿hasta dónde llega mi acción? y ¿dónde me detengo? Preguntas que nos transportan al borde o límite de marco, es decir a los límites de lo que puede ser permisible dentro del guión. Ahora bien, antes se ha demostrado como no hay un guión establecido, sino que los diferentes actores están escribiéndolo conjuntamente, a través de acuerdos tácitos. Se trata

de un baile de improvisación grupal en el que las miradas y las sensaciones de los actores deben ser recogidos por los otros para poder construir un todo que tenga sentido para los espectadores. Capacidad de improvisación y horizontalidad que no siempre es fácil llevar a cabo. Una danza entre la deferencia y el proceder que no se realiza sobre tierra firme.

Los profesionales, dispuestos a dejar que la persona tome sus propias decisiones y elija de que manera quiere ser acompañada, llegan a situaciones en las que ven su rol profesional desdibujarse, perder el sentido. Por lo menos desde su mirada situada. Si esperan a que la persona haga la demanda y ésta no hace ninguna sienten que no están realizando su trabajo.

“¿Estamos tendiendo hacia el abandonismo? Bueno, una cosa es esperar e intentar promover la demanda y otra cosa es bueno, esta espera y toda esta laxitud que realmente te deja en una posición que nos estamos planteando cómo debemos actuar. O qué espera él de nosotros y qué esperamos nosotros de él. Es una cosa un poco extraña “(Informante 25).

Los casos en los que no ha habido demandas y el silencio se ha sostenido en el tiempo han generado inseguridades personales en el equipo, aligeradas por el trabajo en parejas. En algunos casos esta falta de demanda era fruto de la desconfianza acumulada por años de atención con pocos beneficios personales. En otros casos venía por falta de motivación. Los equipos han utilizado el ensayo-error para averiguar la mejor fórmula para romper el hielo. Algunas de las estrategias utilizadas han sido el cambio de profesionales, el uso del espacio, la conversación, creer en la persona o la directividad estratégica. Todas estas técnicas están explicadas en detalle en el apartado 9.2 Estrategias de acción.

En otras ocasiones el participante ha solicitado al equipo que decidan por él, pues se ve incapaz. Pero entonces ¿cuándo te devuelvo está capacidad de autodeterminación?, ¿hasta dónde la sostengo en el tiempo?, ¿qué acciones o decisiones puedo y no puedo asumir?

“De manera clara. Entiendo que me propones cederme parte de tu autonomía para que te ayude, de alguna manera. Vale, bien. [...] La acepto momentáneamente y la idea es írtela devolviendo. [...] yo cojo esto porque ahora mismo tú no estás pudiendo asumirla toda y hacerlo de manera clara, transparente. Y con la idea de írtela devolviendo, en la medida que puedas recapacitar para poder asumir otra vez toda tu autonomía” (Informante 10).

Uno de los límites que más cuesta dibujar son los relativos a distanciar lo personal y lo profesional. Los miembros del equipo han aludido, como hemos visto en el bagaje experiencial, a situaciones de su vida que les han dado herramientas para acompañar a las personas, pero esto también puede llevar a revivir situaciones complicadas, difíciles o traumáticas. Que se entremezclen estas dimensiones es muy beneficioso en términos deferenciales. Tal como menciona Brossard (2017), propicia el relacionarse reconociendo al

otro desde un estatus diferente al de estigmatizado, un estatus que justifique esa proximidad. Que hasta incluso justifique compartir anécdotas vitales, condiciones sociales, flaquezas personales, errores, etc. Se trata de una deferencia hacia la persona que los profesionales no estaban acostumbrados a poner en práctica.

“Bueno, es que no hay tanto parapeto. Es que es más así la relación. Esta menos mediatizada, es más próxima. Y en este acercamiento así, tan desde tu persona/profesional, a veces no es tan claro ¿no? Tan identificable (Informante 10).

Tú vas a trabajar y te pones una bata, te quitas la bata y sales de trabajo. Aquí no” (Informante 2).

Otro tema es la singularidad de la respuesta y su adaptación a la persona. Esto implica que los límites con uno no son los mismos que con otro. Así pues, los objetivos de acompañamiento socioeducativo implican prácticas diferentes. Si con una persona se está trabajando la autonomía es complicado que un profesional le ayude a poner la lavadora pues busca que sea él quien lo haga. Sin embargo si van a visitar a un participante con quien se trabajan otros temas y justo ponía una lavadora, es posible que la versatilidad del rol les lleve a echar una mano.

“El rol debe ser el mismo y las acciones son las que diferencian la particularidad de cada persona” (Informante 25).

Este ejemplo no trasciende más allá del hecho, pero estos dilemas aplicados a temas más conflictivos generan gran preocupación en las entidades gestoras. La flexibilidad, incondicionalidad, el creer en la persona, no ser punitivos, etc. ¿Cómo se aplica a un impago de alquiler? Los equipos refieren sentir incomodidad por tener que encargarse de temas económicos pues esto afecta al vínculo, poniéndolo en peligro. Si la interacción está en peligro, sus caras lo están. ¿cómo sostendrán su yo profesional entonces? Otro tema que les incomoda es la laxitud que tienen con unos y la rigidez que tienen con otros. No es más que el esfuerzo por adaptarse a la singularidad de cada persona pero temen mostrar actitudes paternalistas o proteccionistas que finalmente puedan ir contra el proceso de recuperación de la persona ¿Podría ser que les cueste enfrentarse a una expulsión y por eso se alargan las situaciones de impago? Uno de los equipos hace frente a esta situación en una sesión de trabajo pues

“si no posau vosaltres els límits vindran altres i els posaran (refiriéndose a la Administración)”
(Informante 21).

Este equipo está dispuesto a tratar un tema que incomoda sobremanera pero que es necesario definir ¿qué es un impago irregular?, ¿qué es un impago regular?, ¿en qué momento hay que

valorar una expulsión del piso?⁴³ En esta sesión el equipo realiza un ejercicio inductivo brutal de definición del marco o *frame*. Concretamente se establecen los bordes del marco. Así pues, un año de impago será la clave o *key*. Esto ofrece seguridad a los actores, quienes podrán poner en contexto a los participantes y les ofrece un guión a partir del cual actuar. Son los límites para saber si los actores están en un marco real o un marco transformado.

En la siguiente tabla se puede observar como los equipos trabajan a partir de su propia experiencia, realizando un análisis inductivo que les permitirá generar bordes al marco y por lo tanto facilitará la interacción.

Tabla 28. Trabajo reflexivo sobre los impagos en el proyecto

	PAGO	PAGO IRREGULAR	IMPAGO
¿Cómo actúo?	Doy información	<p><u>PUNTUAL</u></p> <p>Apoyo puntual con fraccionamiento de los atrasos</p>	<p><u>A PARTIR DE LOS TRES MESES SIN JUSTIFICAR</u></p> <p>Trabajar la autoresponsabilidad</p> <p>Informar sobre los riesgos y las consecuencias del impago</p>
	<p>Refuerzo capacidades y fortalezas</p> <p>Ofrezco acompañamiento</p>	<p><u>REPETIVO</u></p> <p>Recordatorio del día de pago</p> <p>Acompañamiento a realizar el pago</p> <p>Ofrecer apoyos en el territorio</p> <p>Apoyo general a la gestión económica</p> <p>Dar orden de transferencia periódica al banco</p>	<p><u>UN AÑO DE IMPAGO SIN JUSTIFICAR</u></p> <p>Expulsión del proyecto</p>

Cuaderno de campo, 16 marzo 2018

⁴³ En programas internacionales como el francés o el de Montreal, cuando la gestión de la vivienda se separa del acompañamiento se delimita o ajusta el impago a lo que sucede con los arrendadores en la realidad. Un impago más allá de 3 meses implica iniciar un proceso de desahucio. En PLL el contrato del piso lo hace la entidad gestora, cambiando la situación y obligando a los equipos a ser ellos quienes definan esto.

6. ¿CÓMO AFECTA MI IDENTIDAD A LA PRÁCTICA?

El sexo y el género del profesional le facilitará o dificultará el establecimiento de vínculo. Por ejemplo, hay tendencia a compartir temas relacionados con la salud sexual entre personas del mismo género. Aunque esto no es así cuando se trata de temática sexual desde una perspectiva ociosa o informal:

“Sí, però jo crec que els hi fa cosa, no? Si som una dona, en aquest sentit sí que...” (Informante 8).

“Això és un tema que sí que es veu que amb nosaltres els hi fa més cosa tractar que no pas amb els homes” (Informante 8).

Cuando el acompañamiento lo hace una pareja mixta suceden otras cosas:

“Cuando te has ido al lavabo o a pagar el café me ha dicho esto. *És molt significatiu també*” (Informante 29).

Però a mi, per exemple, em sap greu treure el tema si està la informant 35 davant, perquè ell no li ha explicat a ella” (Informante 1).

La performatividad del acompañamiento tiene un componente de género y cultural que no puede obviarse, sobretudo en este programa caracterizado por la proximidad y la ruptura de límites espaciotemporales propios de la profesión.

“En esta corporalidad también hay una dimensión de género. Porque nos ha pasado. Estamos todos inmersos en unas relaciones de género socialmente construidas y también esa corporalidad [...] requiere un arte. Un ajuste a la singularidad de la relación y del momento con la persona ¿no? Cuando abres lo físico...” (Informante 10).

Esta cita nos indica como cada profesional y cada participante tienen un estatus, un rol y unos bagajes experienciales que obligan a la adaptabilidad, creatividad y también a mantener la alerta para que nadie se coloque en una situación de riesgo. Las estrategias varían si la visita es en la calle o en la vivienda.

“Pero en lo que, a lo mejor, hemos patinado es en no tener en cuenta cuánto de claro podría quedar. Y [...] en los pasos previos, en los que el vínculo es lo más importante, y todavía no te has parado a escuchar cuál es la estructura mental del que tienes enfrente, y no es casual que diga ‘del que tienes enfrente’. Pues sí: nos ha traído problemas. Pero proponer una cercanía, y no una cercanía física, sino un acompañamiento vital, desde una profesional que no está ejerciendo como una profesional al modo que tú te esperas a veces sí que es un rol complicado de ubicar” (Informante 2).

“Tropecientos años de estructura social no lo voy a cambiar yo en dos visitas de viernes por la mañana” (Informante 2).

“Hubo una persona que lo identificaba y lo llegó a decir: qué significado tenía para él que hubiera una mujer en su piso. Para él solo tiene un significado. Entonces no es solo que el rol pueda ser ambiguo o no, sino que para él no era nada ambiguo, era todo lo contrario. [...] me he ido de según qué visitas de: ‘yo no sé si tengo por qué aguantar que mi feminidad le ataque’. Usted se siente atacado, yo no le ataco. Entonces, sí que hemos ido cambiando de estrategias. Desde subir chica-chico, desde... Después pasé a subir sola, y era la posibilidad de que se pudiera relacionar de una manera diferente con una mujer sin que tuviera una connotación sexual. Igualmente se sentía incómodo, y yo mucho más —bueno, no sé si mucho más—. Nos veíamos fuera de casa... Hasta que, finalmente, decidimos que con esta persona era mejor hacer las visitas de a dos. O por lo menos yo nunca he hecho más visitas sola (Informante 2).

Hay otros componentes de la identidad que también afectarán al fluir de la interacción o que pueden dificultarla. Así, por ejemplo, cada actor aportará información al intercambio de forma estratégica. Aquello que un contexto dado puede ser visto como un estigma, en el otro sirve como vínculo entre iguales, reforzando la interacción.

Vamos caminando por la calle, delante van el participante y un profesional. Detrás vamos el otro profesional y yo. El ambiente es tenso porque llevamos toda la mañana realizando trámites y no se ha podido solucionar nada. Esto ha ido frustrando al participante, que se está cagando en todo el mundo. Acabamos de salir del banco, dónde tampoco se ha podido domiciliar el pago del alquiler porque

“básicamente al del banco no le ha dado la gana, otras veces lo hemos hecho así”
(Informante 30).

El profesional que va caminando al lado del participante le dice algo en una lengua que no conozco. El participante lo repite y se ríe. Acabo de presenciar una complicidad que ha desenredado por completo el bloqueo de frustración. Acto seguido se giran para mirarnos y el profesional me explica que ambos son de origen bereber y que se trata de una expresión de esperanza.

Cuaderno de campo, 14 febrero 2018

De hecho, es el primer paso para enseñarle a los participantes a manejar sus estigmas, a hacerlos visibles u ocultarlos según la situación. Los profesionales trabajan la ambivalencia de sus estigmas para crear alianzas con los participantes, evitan la estratificación y les enseñan la artesanía del uso del estigma. Es decir, a utilizarlo a conveniencia para su propio beneficio, así como a no aceptar “las actitudes negativas que los demás tienen hacia él”

(Goffman, 2012a, p. 140). Uno debe utilizar su propia historia, motivo por el que los equipos utilizan la historia de vida como herramienta de trabajo. Tampoco debe alejarse de la actuación que se espera de él en tanto que estigmatizado: eso generaría demasiada tensión, pues no cumpliría con las expectativas proyectadas sobre la interacción. El proceso de acompañamiento sirve para acercar a la persona a los códigos de actuación que no son más que

“una plataforma, una política e instrucciones sobre cómo tratar a los demás [...] recetas para lograr una actitud apropiada consigo mismo. Fracasar en la adhesión al código significa estar desencaminado, autoengañado; tener éxito, ser una persona real y digna, dos cualidades espirituales que se combinan para producir lo que se llama ‘autenticidad’” (Goffman, 2012a, p. 141).

7. ¿DESDE QUÉ ÁNGULO INTERPRETO LOS ACTOS DE LOS PARTICIPANTES?

Durante el primer año, la mirada profesional todavía estaba marcadamente influenciada por la manera de trabajar del modelo anterior. Algunos conceptos como la autonomía o la recuperación no quedaban claros, produjeron dilemas y retrasaron la respuesta pues a los profesionales les costó muchas reuniones unificar la mirada. Veamos un ejemplo de ello

“És el fet d'estar pidolant, no? Si et pots moure per iniciar un tràmit, per tenir una paga. I fins i tot preparar-te per fer una inserció laboral. Però mira l'altre vessant, el fet de pidolar a ell no li fa res. I de retruc s'ha creat una xarxa. Una xarxa de gent coneguda” (Informante 12).

Esta situación genera tensión en el equipo porque la persona está recibiendo una targeta con dinero para poder hacer la compra y además está pidiendo dinero en el super del barrio. Surgen preguntas como: ¿tenemos que seguir dándole ayudas?, ¿puede ir a pedir pero no quiere iniciar el trámite para la RMI?, ¿cómo puede preferir pedir en la puerta del supermercado en vez de buscar un trabajo? Estas preguntas estarían englobadas dentro del modelo anterior. Con el paso del tiempo, con capacidad de empatía y de observación los profesionales apuntan

“I aquesta autonomia que abans tenien [...] A vegades ens oblidem de recordar-nos que la tenien i potser fer-los recordar. Són persones que han tingut negocis... I a vegades ens quedem des del dia que van entrar en la llar, i potser hem de mirar enrere” (Informante 18).

Este momento de toma de conciencia profesional es clave en el programa pues los equipos advierten que muchos dilemas están atravesados por el estigma. Al colocarlo en otro lugar,

al ver a la persona más allá de él, desde otros *yoes*, son capaces de iniciar el proceso de transformación de la práctica.

“Nunca eres 100% autónomo” (Informante 2).

A tenor de un participante que se sorprendió al saber que él podía tomar decisiones, un profesional apunta

“Entonces es recuperar ese sentido. Es verdad que personas que estamos acompañando han perdido esta noción de saber que pueden decidir, entonces esa es la primera fase de la recuperación. Es eso, la capacidad de reconocerse autónomo, ‘coño, puedo decidir sobre mi vida’” (Informante 25).

Ahora bien, no acaba aquí el dilema pues al descubrir esto se enfrentan a la siguiente encrucijada

“Hay algunos que no la quieren reconocer, si tengo que decidir no lo quiero” (Informante 25).

“Al principio, ante estas aparentes no-autonomías teníamos la tendencia a hacernos cargo, y ahora hemos aprendido, por ensayo-error, a ir probando a ver hasta dónde puede la persona realmente, ir buscando el límite, la frontera” (Informante 10).

Abrir el abanico de los *yoes* y poder ver a la persona desde otro lugar, al mismo tiempo que entenderse como profesional desde otra cultura, favorece otro tipo de interacciones y plantea un escenario más proclive a la asunción de responsabilidades, al cuidado y a una exploración conjunta de la definición de cada yo. Con el paso del tiempo, los equipos han tomado conciencia de cómo estos dilemas les han guiado en la construcción de la acción. Han llenado de contenido práctico un espacio teórico. Durante la acción reflexionada se han ido tomando decisiones, siempre grupales. Es el baile del ensayo-error, dónde aquello que ha funcionado se ha repetido como un aprendizaje adquirido y puesto al servicio de la *obra teatral*. Eso sí, siempre adaptando ese aprendizaje al momento y sus actores y huyendo de esos protocolos férreos más parecidos a instrucciones de montaje.

9.1.6. EL EQUIPO COMO MODELO PEDAGÓGICO

9.1.6.1. Modelo pedagógico con otros servicios o entidades

El acompañamiento no se limita a garantizar derechos, sino que va más allá y se manifiesta una adhesión a los valores personales. Es decir, supone una responsabilidad profesional por transformar su contexto inmediato. Este lugar desde el que actuar implica una interacción específica con otros agentes. La comunidad y sobre todo el acompañamiento en la

comunidad implica interacciones en farmacias, tiendas, centros de salud, bancos, juzgados, etc.

A medida que pasó el tiempo y los equipos experimentaron el trato que recibían las personas desde el estigma, los profesionales reinterpretaron la filosofía HF como un encargo para eliminar etiquetas y comportamientos aprendidos que las personas arrastraban de todos los años de institucionalización.

A través de la incondicionalidad y el hecho de creer en la persona, no poner en tela de juicio el relato de su propia vida, estos equipos hacen frente al estigma. Su práctica se basa en la creación de una relación de confianza que les permite interactuar desde otros *yoes*. Buscan constantemente la manera de relacionarse con un yo diferente al del estigma de persona sin hogar. Pero esto no basta para que la persona sea autónoma y no necesite más del acompañamiento profesional. Precisamente, para que esto pase la comunidad debe realizar este mismo ejercicio de cambio de estatus. Pero, ¿cómo instar a la comunidad a hacerlo?

Por un lado, se hace un trabajo de *advocacy* (Wilks, 2012) en el que se trabaja para el empoderamiento del continuo sujeto-comunidad (Ninacs, 2008). Los equipos deben concienciar al resto de servicios o entidades para que empiecen a relacionarse con los participantes desde su yo civil y no desde el yo mortificado. Este ejercicio no ha sido sencillo.

“Porque para ella, su posicionamiento era que a nosotros nos ponía buena cara pero que era una mala persona, que no merecía nada de lo que se hacía por él, no merecía la derivación, no aprovechaba los recursos, no había nada que hacer con él ¡Era un desastre este tío! Y no lo querían. No lo quieren allí ni en ningún otro recurso.

‘¡Y solo faltaba que vengas tú y lo defiendas! Porque claro ¿venís para defenderlo?’
(Informante 30).

Por el otro, enseñándole a la persona su abanico de *yoes*. No es otra cosa que su baraja de cartas para empezar el juego de la interacción. Si el participante comprende la estrategia y distingue desde que *self* debe actuar sin profanar el ritual, el principio de autonomía está conseguido.

Un participant diu ‘yo os pedí, solo os pedí ayuda para una cosa, y era para hacer trámites y resulta que cada vez que llego a trámites me hacéis que lo haga yo, ¿Para qué coño estáis?’ *I l'informant 1 li va fer una pregunta molt bona i li va dir* ‘La propera vegada que hagis de fer un tràmit igual, El sabries fer sol? ¡i diu, ‘Si’. Pam! Objectiu aconseguit, no?’ (Informante 30).

Veamos un ejemplo de la escenificación de estos momentos que de por sí ya son sospechosos para aquellos que están detrás del escritorio. Una persona que en muchos casos tiene apariencia “extraña” y va acompañada de dos personas “más normales” despierta cierta

inquietud y suele interpretarse como un tutelaje. Esto juega en contra del participante, pues se inicia una interacción en la que se obvia la presentación del estigmatizado. Los equipos de PLL transforman la situación convirtiéndose en una suerte de modelo pedagógico a través de las miradas y la ocupación del espacio.

Hemos llegado a la ciudad de la Justicia para pedir un papel. Vamos dos profesionales, el participante y yo. Llegamos al mostrador dónde se atiende. En varios casos que he observado la colocación de los profesionales sigue la misma estrategia.

El participante está delante del funcionario, a su lado, un poco hacia atrás hay un profesional. Alejado, pero a una distancia que le permite escuchar lo que sucede (por si tiene que aparecer en escena en algún momento) está el otro profesional.

El participante mira al profesional con mirada dubitativa como diciendo ¿qué venimos a pedir? Éste le susurra

“que ya no tienes causas pendientes” (Informante 30).

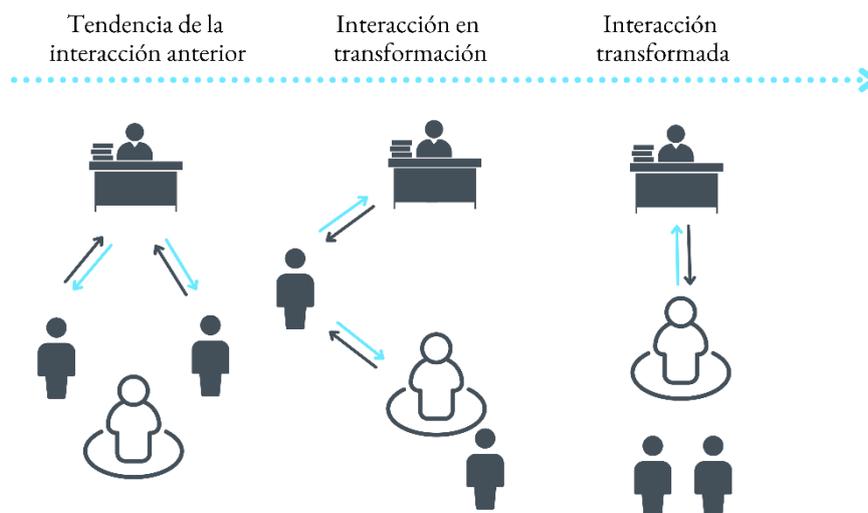
El funcionario saluda al participante y al profesional más próximo.

“¿En qué puedo ayudarles?”

El participante solicita un archivamiento de causas. El funcionario mira al profesional como preguntándose de qué se trata. El profesional mira al participante, el participante le devuelve la mirada al profesional y éste, finalmente, se gira al funcionario. Esta escenificación silenciosa obliga a interaccionar a las partes, dejando fuera al profesional.

Cuaderno de campo, 14 febrero 2018

Ilustración 19. Miradas durante la interacción



Fuente: elaboración propia.

9.1.6.2. Modelo pedagógico con profesionales de la misma entidad

Ambas gestoras implementan también otros programas dentro de la entidad tanto de atención a personas en situación de sin hogar como a otros colectivos. A pesar de que no se rijan por el modelo de atención escalonado, suelen seguir un patrón de atención más clásico en el que, por ejemplo, acompañar es algo funcional, no emocional. Estas diferencias se van constatando a través del roce diario.

“A mí al principio también me pasó. Te sientes muy raro. La verdad que, si te vas a currar un día que no has pasado por ninguna mesa, ni por ningún ordenador, vuelves a tu casa y lo que has hecho es ir a tomar un café con no se quien, has ido al super con este otro... Claro, ese ha sido mi día de curro. Al principio es verdad que te produce una sensación de extrañeza. Yo al principio me acuerdo de pensaba: esta gente nos debe tener mucha envidia ¡Porque venimos aquí una hora!” (Informante 25).

Los equipos trabajan desde una responsabilidad profesional no sólo para garantizar los derechos de los participantes, sino también para transformar el contexto inmediato. Participar, aunque sea como espectador, de esta práctica va introduciendo nuevos valores y creencias. De hecho, este es un claro ejemplo de cómo lo micro construye lo macro.

“No lo sé, no sé hasta qué punto nos conocen. Pero en la medida que nos van conociendo yo he percibido un punto de.... no sé si es entusiasmo o admiración” (Informante 10).

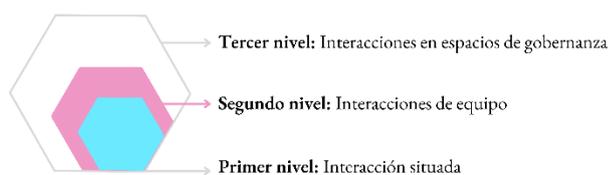
En este aspecto habría que seguir investigando sobre la afectación que puede tener sobre la práctica el compartir espacios de oficina, despachos y entidad.

9.1.6.3. Modelo pedagógico con la persona

Durante el acompañamiento los profesionales realizan repeticiones y ensayos técnicos con los participantes. Es decir, les ayudan a preparar la acción en un marco de seguridad para que luego, de forma autónoma, puedan relacionarse con la comunidad sin perder la cara, quedar en evidencia y sufrir las consecuencias sociales de tal alteración del orden. De hecho, podemos decir también que esta preparación de la acción, al igual que las reuniones de equipo, se encuentra en el **segundo nivel** de interacción (Brossard, 2017).

“Hi ha gent que, a l'hora de relacionar-se amb els serveis, tenen una peculiaritat. [...] Si tu vas a un servei donant cops i crits, doncs, t'atendran un dia i ja està. I aquí, doncs, intentes en tot moment, reconstruir la relació, intentar que la persona vagi reduint la seva angòixa?” (Informante 29)

Ilustración 20. Niveles de interacción. Segundo nivel



Fuente: elaboración propia

Tantean franjas de actividad corriente antes de que sucedan para poder obtener, en la medida de lo posible, un reconocimiento social positivo. Los que se han registrado son las prácticas y los *role playing* -explicados a continuación- (Goffman, 2006).

El primer paso es proveer de información a la persona para evitar fabricaciones o situaciones en las que el participante pueda ser engañado. Con el tiempo el equipo se erige como un defensor de los derechos de la persona, pues pretende que al finalizar el apoyo del programa pueda ser él quien se defienda ante posibles vulneraciones.

“És canalitzar i prevenir lo que ens podem trobar abans de tot. Ell té el judici però pensa que tindrà tot el temps del món per poder-se expressar. Abans de tot li vam explicar com és un procediment judicial. Clar, és que no és així, a lo millor tens el teu torn de paraula però serà només contestar el que diu el jutjat. Ho vam parlar molt?” (Informante 8).

Las prácticas o ensayos son ejercicios instrumentales con el fin de acabar dominando un ritual social real. Los equipos lo han utilizado para ir calentando motores antes de enfrentarse a la situación *per se*. De camino a una visita con un participante en los juzgados me explican su complicado proceso judicial. Al llegar y encontrarnos con él, me presentan y le dicen que me explique porque estamos ahí. Otro ejemplo es hacer la lista de la compra antes de ir al supermercado.

“Aquesta persona és molt impulsiva, hi ha consum d’alcohol, menja molt, moltíssim. S’intenta planificar abans de la visita, si hem d’anar a comprar, doncs planifiquem quines estratègies podem fer servir. Tot i que ell pugui decidir què comprar, doncs una mica anar introduint una alimentació més sana i variada, que al final ell decideix, però sí que s’intenta preparar prèviament” (Informante 29).

Otro tipo de práctica que utilizan los equipos es dejar a la persona al mando del ritual, y ellos esperan a cierta distancia y en silencio para intervenir en la situación si fuese necesario para evitar el fallo ceremonial.

“Clar, et mira a tu i tu el mires a ell i dius què? i l’altra mira al funcionari i et torna a mirar a tu (riuen). Endavant no?! i fem una mica d’emboscada. O sigui, que si que l’acompanyem però si que en alguns casos, si el veiem molt complicat, o que el tràmit és molt gran i tal, abans el preparem amb ell. Li diem, saps que venim a fer? anem a practicar, jo sóc tal... Però si és un tràmit més senzill i la persona és fàcilment capaç el plantem allà al davant. L’altra dia ens diu

‘Es que siempre me hacéis lo mismo, me acompañáis para luego para nada!’ (riuen)

‘¿Y por qué crees que lo hacemos?’

‘No porque vosotros lo que, lo que hacéis es que lo haga yo. En vez de hacérmelo, quereis que lo haga yo porque luego yo así lo sabré hacer’

Bueno, pues sí, almenys no és encobert” (Informante 1).

En estas ocasiones la tensión está asegurada pues no dejan de ser dos partes con marcos de referencia diferentes entrando en interacción. Los profesionales, al entender que habrá tensión por este hecho, enseñan a los participantes uno de los secretos de un intercambio exitoso; el arte del buen proceder. Alguien aplomado, en quien confiar, que no ponga en peligro a sus interlocutores.

“Bueno, proposem fer unes respiracions, valorar amb la persona. Proposar-li valorar quins són els pros i els contres de l’actitud que tindrà ara, a continuació, quan entri al lloc, no? ‘Si entro i em trobo...’ Perquè moltes vegades et trobes que et tracten malament, però com jo responguí a això, després això té uns pros i uns contres. Doncs, valorar amb la persona fent servir molt el sentit de l’humor” (Informante 1).

Otra técnica utilizada es el *role playing*. Muy útil pues da la oportunidad al participante, no solo de revivir la experiencia, sino también de modificar la actitud del individuo en ella. De hecho,

los equipos utilizan las preguntas para que los participantes puedan identificar detalles conductuales que interfieren en el *fluir ordenado*, pero lo más sencillo es preguntar mientras se acciona, hacerlo práctico, escenificarlo.

“Es cuando la persona puede verlo [...] porque pasa muy poco que una persona identifique que tiene un patrón, un muelle que reacciona y le trae consecuencias negativas. Pasa poco que la persona lo mire con un mínimo de distancia y lo pueda formular así. Pero para invitar a la persona a que llegue a eso, e invitarla —porque si no, no sirve. Que tú lo veas no sirve. La que tiene que verlo es ella- es a través de preguntas. Estás allí como invitando a ver si se da cuenta ¿no? Y si se da cuenta, entonces bajas y entras. Si entras directo, la persona [...] te va a decir ‘sí, sí’ pero si no lo ve, no sirve de nada. Te puedes ir contentísimo, habiéndole echado la chapa, y perfecto, todo armado como de una manera muy tal, pero luego, si la persona no ha abierto la puerta, no sirve de nada” (Informante 10).

Los profesionales preparan a los participantes de esta manera, para enfrentarse a diferentes situaciones en las que carecen de experiencia. Por un lado, el equipo busca que la persona pueda realizar la tarea por sí misma, sin la necesidad del acompañamiento. Un elemento imprescindible para la retirada de los equipos.

Me han presentado al participante haciendo una introducción, le he explicado quien era y porqué estaba acompañando al equipo. A modo de ejercicio mental le han pedido que me explicara cual es el proceso que tiene en marcha en los juzgados, cuáles son los pasos que se han dado durante todo este tiempo y en qué momento se encuentra el caso actualmente. También que me explicara qué es exactamente lo que íbamos a hacer en *Ciutat de la Justícia*. Lo ha hecho con soltura y no le ha incomodado mi presencia. Tenía alguna dificultad con los términos legales pues ni siquiera domina el castellano del todo.

Una vez dentro un profesional le ha señalado un listado de carteles con la distribución de oficinas por planta.

“¿En qué planta debe ser esto?” (Informante 30).

El participante ha vacilado, el profesional le ha señalado con la mirada forzada un cartel y en seguida lo ha reconocido.

“¿Qué pone aquí?” (Informante 30).

El participante ha leído el cartel y hemos caminado hacia los ascensores.

Cuaderno de campo, 26 febrero 2018

Los diferentes modelos pedagógicos presentados muestran ese carácter explorador de la práctica en PLL. El equipo apoya a los participantes a experimentar acerca del uso de sus *sells*. El yo “no es una entidad semioculta tras los acontecimientos, sino una fórmula cambiante para habérselas con uno mismo durante ellos” (Goffman, 2006, p. 595). El carácter neófito de los participantes en la artesanía de dominar el proceder y la deferencia los conduce a aprendizajes de gran utilidad.

“Em va trucar un dia, que estava emprenyant amb els del banc perquè l'estan cobrant comissions. I em va dir que volia que li acompanyéssim, com si fóssim els seus fills, sense parlar [...] I em va trucar la setmana següent, i em va dir que havia anat, que havia fet la tasca, i que no havia tingut la necessitat de cridar. Que havia entès que era un senyor que tenia molts clients. Bueno, ell mateix s'havia gestionat aquesta ira -que era racional- perquè li estaven cobrant unes comissions que no tenia perquè pagar” (Informante 27).

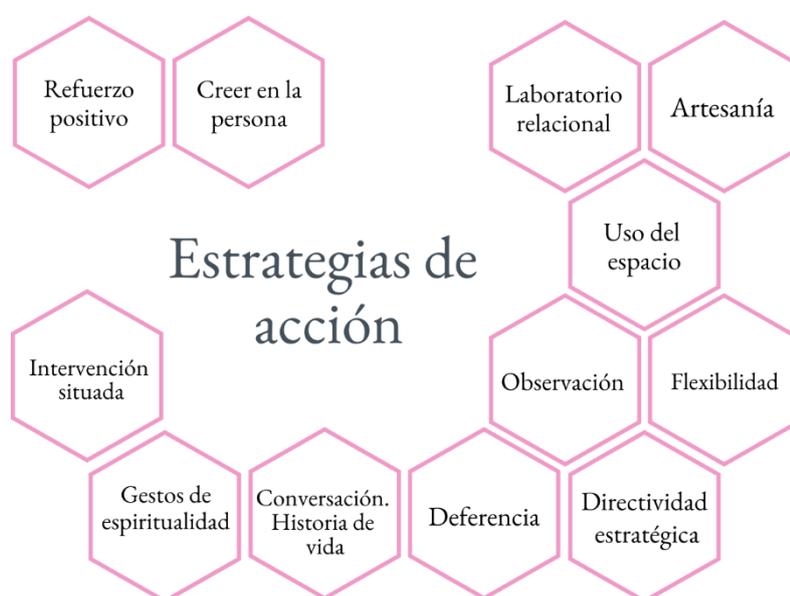
Este aprendizaje está íntimamente ligado con el proceso de recuperación y la capacidad individual para desenvolverse en la comunidad más allá del estigma que pueda cargar el participante. Incluso podemos afirmar que el equipo genera un marco transformado dedicado a la investigación social sobre la escenificación del RI.

9.2. ESTRATEGIAS DE ACCIÓN

Tras comprender la relación ética que se establece entre las partes, sobreentiende que las herramientas están compuestas por competencias técnicas y también su bagaje experiencial y vital. Con esto no quiero decir que sean estrategias de acción específicas de estos equipos y que no puedan darse en el modelo anterior. Remarco pues, que el marco experimental del propio proyecto piloto y el cambio de filosofía ha abierto la posibilidad de que éstas se den de esta manera. De hecho, aplicar este marco de creencias y valores al modelo en escalera ayudaría a dignificar el paso de las personas por los servicios residenciales de atención.

Este apartado pretende dar luz a un proceso de intercambio entre lo personal y lo profesional en el que se observa un equilibrio entre valores, creencias y presencia en el mundo. En cierto modo, estos equipos han transitado una crisis de presencia (Fernández-Savater, 2011), trabajando desde la inquietud. Han encontrado en lo más profundo de sí cierto malestar. Desde esta crisis “se abre la posibilidad de una bifurcación, de un desplazamiento, de una invención de otras formas de estar y relacionarse con el mundo, tanto personales como colectivas” (Ancarola, Manonelles, y Gasol, 2017, p. 40). A continuación, se presentan las estrategias convocadas para acompañar a las personas, sosteniendo el malestar mutuo por vivir en su expresión más precaria y por politizarlo, posibilitando otros sentidos de vida relacional. Muchas de ellas ya han sido desarrolladas a lo largo de los resultados. Por ello, no se entrará en detalle.

Ilustración 21. Estrategias de acción



Fuente: elaboración propia

Esta nueva manera de estar al lado del otro supone dejarse atravesar por infinidad de posibilidades que reinventan la clásica y manida oposición a lo anterior. El **refuerzo positivo** como celebración de una actuación socialmente aprobada va encaminado a que los participantes ratifiquen que el equilibrio entre la fachada, la identidad social real -atributos que pertenecen al individuo- y la identidad social virtual -atributos aparentes que interpreta el interlocutor-, les ayudará a aumentar su estatus.

Los profesionales intentan mostrarse desde una vertiente positiva -que no optimista-, y contentos, -que no idealistas-. Es algo que sucede cuando ambas partes se reconocen como sujetos portadores de historia, subjetividad y responsabilidad. Se trata de que los profesionales puedan hacer un análisis global de la situación y no pierdan la esperanza en la capacidad de recuperación de la persona, que sean *holders of hope* (Glover, 2002). Actúan a modo de espejo y reflejan las capacidades de las personas.

“es como dar ese reflejo” (Informante 10).

El equipo es el puntal en el que se apoyan los participantes cuando flaquean los ánimos, las situaciones se tensan o cuando la persona reconecta con el sufrimiento existencial. Los participantes tienen que poder contar con los equipos y saber, a ciencia cierta, que **creen en ellos a pesar de todo**. Es decir, ir recordando la incondicionalidad y la calidad de **laboratorio de pruebas relacionales** que tienen los encuentros profesionales. Es desde aquí que los equipos reconocen los esfuerzos y la dificultad que entraña el camino hacia la recuperación.

“Hombre, pero yo creo que eso sí que forma parte del proceso de recuperación, y que para eso acompañamos: apóyate, coge aire, porque lo que estás haciendo es grande” (Informante 2).

Por lo tanto, se trata de

“Donar-li valor a les coses que està fent malgrat ell no ho vegi en aquell moment” (Informante 12).

Este es uno de los inicios hacia el proceso de recuperación que implica la exploración conjunta de las habilidades que tiene la persona pero que había dejado de utilizar al transitar su muerte civil. Esta tarea va encaminada a incrementar su capital personal y a aprender a manejar y ocultar su estigma para dejar de interactuar desde un único yo, cambiando el flujo de las dinámicas de exclusión en su vida cotidiana. Esta capacidad de creer en la persona desde el respeto y la incondicionalidad, la **flexibilidad**, está muy ligada a acompañar desde

la **dimensión espiritual**⁴⁴. Los equipos lo describen como un proceso personal de investigación que se inicia

“Preguntant-se: per què?, què és el que em motiva? què m’ajuda a estar bé? què és el que necessito per poder fer front a? És com posar-te el focus en tu mateix, fer-te un examen i trobar quins són els elements de que tu disposes per poder fer front a allò que tu necessites” (Informante 12).

Su acompañamiento se efectúa a través de

“gestos d’espiritualitat. Tu, quan estàs amb ell, li agafes de la mà, així, t’estàs apropant a ell” (Informante 12).

Además de darles luz cuando no son capaces de encontrarla

“tu li gires el focus a ell perquè s’il·lumini i busqui coses que tingui dins seu, i potser en aquell moment no les troba, però les té. I tu li estàs donant un cop de mà perquè pugui agafar aquestes eines que té dintre i les pugui fer servir” (Informante 12).

Cuando los equipos hablan de su práctica como un **trabajo artesanal** se infiere que hablan de compromiso. Richard Sennett dice que “el artesano representa la condición específicamente humana del compromiso” (Sennett, 2009, p. 17). La manera en la que acompañan los equipos deja en evidencia la relación entre el conocimiento tácito y el reflexivo, además de la dimensión social del trabajo del artesano. El concepto compromiso se puede descomponer en tres más (relación, disposición e intención). Por lo tanto, sería la intención de llevar algo a cabo con alguien. Tiene una dimensión individual de intención y otra social de relación que provoca en el otro una sensación de seguridad para emprender, decidir y/o actuar

“Lo que hemos dicho siempre, tiene que surgir. Nuestras herramientas pues son el arte de orfebrería este que es que, a través de este vínculo y este diálogo, que las cosas vayan surgiendo, pero son auto siempre” (Informante 25).

Los equipos explican que *estiran de un hilo*. Es decir, que a través de la escucha y el trabajo de **reconstrucción de la historia de vida** en clave positiva van adivinando que información puede ser de más utilidad para promover la autonomía, para motivar al cambio, para sacudir la agencia del otro.

Según Rodríguez, Luque, y Navas (2014), esta técnica tiene múltiples beneficios entre los que encontramos dar voz a vidas silenciadas o trasladar las experiencias pasadas a procesos de enseñanza-aprendizaje. A partir de aquí se pueden rescatar aquellas actuaciones que fueron

⁴⁴ Según relatan estos equipos, la espiritualidad es la forma de acompañar a las personas desde la compasión, contribuyendo al bienestar desde la escucha y la presencia.

exitosas y también las que fracasaron. Esto permite reubicarse en interacción ordenando las CRI pasadas. A pesar de las experiencias negativas, la persona puso en práctica diferentes estrategias de supervivencia, de cuidado, de relación, etc. se trata de recuperarlas para ver si son válidas en la actualidad.

“És la feina d’orfebreria, de mica en mica detectar i re connectar connexions que estaven trencades [...] de volver a recordar” (Informante 25).

A medida que avanza el programa se reconoce a las personas como expertas en sí mismas. Son ellas quienes tienen que decidir cómo quieren ser acompañadas. Se escenifica en situación cuál es el límite que rige el marco de cada actor. Para evitar una profanación del ritual ambas partes deben compartirlo, y de eso se trata en este programa en el que investigan conjuntamente cuál es el marco. Podríamos decir que lo tantean y en ese tanteo “cada individuo traslada y encarna los discursos y esquemas de actuación propios del lugar del organigrama social desde el que y al servicio del cual gestionan cada momento de presentación ante los demás” (Delgado, 2020, p. §). Este intercambio se hace desde el respeto hacia la sacralidad del otro, para hacer esto hay que pedir permiso.

“Hay un permiso, los permisos son tácitos, no hay un contrato firmado” (Informante 10).

Este permiso conduce a los equipos a diversos dilemas, por ejemplo, a dudas de si todavía tienen el permiso que aquella persona les dio hace más de un año. Hacer esto requiere de **tacto y respeto** hacia el otro, además de **humildad** por parte de los profesionales.

“Ostras, vamos a tener que renovarlo ¿no? Artísticamente” (Informante 10).

Para Erving Goffman (Goffman, 2012a), la información social es “una representación social del individuo, con sus características más o menos permanentes, contrapuestas a los sentimientos, estados de ánimo e intenciones que el individuo puede tener en un determinado momento. Son signos que el individuo transmite a través de la expresión corporal, ante aquellos que reciben la expresión” (Melo, 1999, p. 47). Existen símbolos de prestigio y de estigma. En este juego estratégico se trata de controlarlos y utilizarlos en beneficio propio. Podemos distinguir entre la identidad social real -atributos que pertenecen al individuo- y la identidad social virtual -atributos aparentes que interpreta el interlocutor-. Cuando el interlocutor se ha generado unas expectativas sobre la identidad social virtual y no encajan con la real se ponen en peligro las caras de los individuos. Identificar y controlar las expectativas y sus consecuencias forma parte del trabajo de los equipos. Cuando se coloca demasiada expectación sobre el otro se corre el riesgo de que no se cumplan. Ambas partes perciben este hecho, sobre todo en relación con la entrada al piso.

“Jo crec que els enamoraments inicials de ‘voy a hacerlo todo’” (Informante 28).

A partir de aquí se detecta una dinámica propia del modelo tradicional dónde el profesional está entusiasmado con el inicio del programa y abrumba a los participantes proponiendo constantemente actividades. Al analizar la acción descubren que los participantes les dicen que sí a todo, pero por temor a, por no defraudar, por cumplir con las expectativas.

“venen amb aquestes contraprestacions constants de ‘ho faré per tu?’” (Informante 28).

Con el tiempo, los profesionales descubren que no se trata de que se cumplan sus expectativas sino de que la persona decida qué quiere hacer. El trato y el tacto han perfilado las habilidades profesionales para detectar y cambiar estos detalles que conducen, con facilidad, hacia la frustración.

“I què hem anat fent? Hem anat fent passos enrere, de dir, mira, moltes vegades a persones de ‘vull fer, vull fer, vull fer’ és ‘si vols ho podem buscar aquí, truca tu’ no? Una mica de... no ho farem, pues aquesta inèrcia que també ens hem hagut de posar els professionals i l’equip amb el fre de mà constantment” (Informante 28).

La directividad es uno de los elementos identificados que más ha costado reconocer a los equipos. Por un lado, era una de las características clave del modelo anterior, del cual los equipos han intentado rehuir. Por el otro, implica modificar la capacidad de decisión y autonomía de las personas. Ahora bien, hacia el final del programa piloto se observa como los equipos no sólo reconocen haber utilizado una **directividad muy concreta y estratégica**, sino que está muy valorada por ambas partes debido a su utilidad. Es una herramienta que se pone en práctica en momentos precisos en los que el acompañamiento está estancado y no avanza.

“Són moments de tensió i patiment que els equips valoren com de risc i per tant es senten convocats a actuar per reduir danys. Em va preocupar, [...] estava molt tancat a casa, no sortia, tenia totes les finestres tancades, veies com que anava deixant-se a sí mateix” (Informante 29).

Tal como se ha explicado en apartados anteriores, el rol profesional y el acompañamiento se definen en interacción. Así, cuando los participantes no expresan sus necesidades o no hacen demandas explícitas, el proceso se queda parado a la espera de que suceda algo que lo accione.

“Va haver-hi una època de ‘vamos a salir, vamos a abrir las ventanas’ i sí que vam ser una mica més directius amb ell. Anem a netejar el pis, amb la idea de que ell tendirà a millorar l’autoestima” (Informante 29).

Las situaciones que desembocan aquí suelen venir dadas por el choque de los cuatro muros, la soledad, por los consumos, por el aumento de malestares mentales, por dificultades vitales personales o relacionales, con relación a ingresos hospitalarios o insalubridad de los pisos.

“Era una època que la seva família no parlava amb ell, el seu fill va venir a Barcelona i no es va passar per casa seva. Això li va afectar molt i aquí sí que ens va preocupar una mica aquesta soledat, perquè estava molt tancat, potser autodestructiu, deixant-se a sí mateix” (Informante 29).

La intención final es la reducción de daños y la promoción de la salud

“Hem pres, en reducció de danys, mesures directives” (Informante 28).

Ahora bien, esta estrategia tiene dos vertientes y, por lo tanto, puede ser peligrosa. Para que favorezca a la persona y no se convierta en una herramienta que únicamente facilite el trabajo diario a los equipos se hace necesario que sea valorada conjuntamente. Si la acción de ser directivos se hace desde la proximidad y la horizontalidad implicará dilemas pues parece ir en contra del principio de autonomía.

“El dilema era ‘ostres potser estem sent massa directius i va en contra del model’. [...] Estem fent bé? perquè potser sent que estem aquí governant la seva vida” (Informante 29).

Este dilema se puede resolver preguntando al participante que haga una valoración y devolución a los profesionales sobre cómo se ha sentido y si quiere que actúen de esa manera si se volviese a dar una situación similar. El acompañamiento busca considerar al otro como principal eje que sustenta la práctica pues esa es la clave del reconocimiento profesional. De hecho, es así como han descubierto que utilizar esta estrategia, desde este enfoque concreto, promueve la autonomía de la persona.

“Després també ho vam a parlar amb ell ‘¿Cómo te has sentido con esto que hicimos?’, ‘Muy bien, es que lo necesitaba, que alguien viniese y me echase un cable’. La veritat és que vam tenir aquesta confiança com per poder-lo parlar després” (Informante 1).

En otros apartados se ha mencionado la importancia que tienen el **tiempo y el espacio** en sus nuevas dimensiones más distendidas. En este caso, el espacio como estrategia de acción es causa y consecuencia de un trabajo de proximidad con características *outreach*. La ciudad, con todos sus rincones, flujos, espontaneidad y vida abren infinitud de posibilidades para la acción social. Tantas que de alguna manera hacen reflexionar a los equipos sobre sus funciones.

“Y creo que da más resultados, porque cuando vas dejando que los tiempos tomen su propio ritmo, las personas te van explicando, van haciendo referencias. Usar el espacio... el propio espacio de la ciudad ¿no? cuando haces una visita, también genera otro tipo de dialogo: la gente conecta con algo, te cuenta algo que surge solo, no vas tú preguntando, preguntando... En un espacio cerrado como el piso tu tienes como que ir preguntando ¿no? Los espacios también generan oportunidad de diálogo y de otro discurso” (Informante 18).

Se trata del profesional entendido como guía de recuperación (Davidson et al., 2009). Que el acompañamiento sea en espacios naturales para el participante implica que se trabaje en la línea divisoria de lo concebido como espacio privado o como espacio público. Este espacio no es solamente el tangible, sino que también atañe al espacio más simbólico, referente a la dimensión íntima. La sensación de control ha sido una de las grandes preocupaciones durante muchos meses. A partir de aquí los profesionales han desarrollado estrategias como pedir permiso para opinar sobre cuestiones o temas muy personales o también reubicar la visita fuera del piso, paseando o sentados en un bar.

“Clar, aquí si que vam decidir nosaltres de fer la trobada fora, al carrer, perquè sentia que estàvem envaint el seu espai” (Informante 12).

Una vez definido el borde del marco respecto a los límites en la relación profesional, destaca -como se ha mencionado anteriormente- un trabajo azaroso, poco previsible y abierto a la aparición de interacciones inesperadas y aprovechables. Por lo tanto, nos referimos a la persona y a su contexto. Hablamos de una **intervención según la situación acontecida** que permite explorar infinitud de posibilidades y valorar diferentes interpretaciones

“Treballem molt des de la quotidianitat, des del que va sortint en el moment i sí que, evidentment, fem servir eines que hem anat aprenent, o que... de la manera en que creiem, intentem acompanyar la persona” (Informante 1).

Los equipos despliegan su creatividad y capacidad de **improvisación** para afrontar los sucesos mientras que los transforman en un espacio de trabajo educativo.

“No vol dir que no fem coses sinó que no passem revista el primer dia” (Informante 12).

Esta espontaneidad se transforma en temas de conversación que están ligados a la reconstrucción de la historia de vida, a la recuperación de recuerdos, habilidades y al relato de una identidad que parece alejarse de la institución.

“Quan va preguntar pel sentit de la vida, no?” (Informante 29).

En un ascensor [...] (Informante 8).

Va signar una herència, de una tieta que va morir, i va sorgir el tema de la mort de la seva mare. I va preguntar que quin sentit tenia la vida, i que què havia més enllà. Que ell creia que havia alguna cosa més enllà (Informante 28).

I vosaltres què li vau comentar? (Informante 12).

Diu que ell pensa que tot allò que es fa de bo aquí, això d'alguna manera repercuteix (Informante 29).

I en la reencarnació, no? I estàvem a l'ascensor, aquí, donant-li la nostra opinió cadascú —ens va preguntar, també, la nostra—, i havia una dona, que també li va preguntar. Que estava dins de l'ascensor i... (Informante 8).

Joder, vendríais de muy arriba, ¿no? (Risas) (Informante 21).

Va ser un moment divertit. Però va ser un moment molt maco, perquè ell va recordar a la seva mare, de quan era petit, quan jugava, quan anava a una casa que tenia a Tarragona amb la seva avia... Com va connectar amb aquell moment en sí mateix, no? I en tot allò que li feia de bo estar en família... que anava amb els animals, no?, tenia cura d'ells... (Informante 29).

Por otro lado, la espontaneidad también puede convertirse en la **exploración de situaciones futuras** y de cómo se les daría respuesta. Este trabajo fomenta la autonomía y la capacidad de la persona para tomar decisiones delante de situaciones que se pueden interpretar como complicadas.

“També les oportunitats aquestes que a vegades surten. Si s’ha quedat tancat en un ascensor, aprofitar ‘què bé que ho has gestionat, què tranquil, has tocat el botó de la campana, t’has esperat...’ Aprofitar el moment, l’oportunitat pedagògica. ‘Mira, ara ha passat això, anem a treballar aquesta habilitat’” (Informante 29).

Resulta de mucho interés también para hablar de cómo se siente en casa, viviendo allí y de qué manera está desarrollando la vida en el barrio.

“Hi ha gent que diu, potser: ‘pues mira, ahora que tengo la vivienda quiero enseñársela a mi familia; potser a partir d’aquí pots treballar tot el tema de la relació familiar. El tema de plantejar ‘bueno, ¿qué tipo de vecinos hay aquí?’ Potser parlar de ‘no, no conozco a los vecinos’; et vols presentar?’” (Informante 29).

El establecimiento de límites emerge de forma natural cuando se utiliza el espacio de la cotidianidad y, sobre todo, menos controlador, intrusivo y jerárquico. Invita a una interacción horizontal y a la reflexión posterior. Veamos un ejemplo.

“El dia que em vaig quedar més parada va ser el dia del porro a la terrassa del bar. Dèiem no serà capaç de encender-se el porrazo d’herba! [...] i sí, sí, va ser capaç i li vaig dir ‘hombre, tío que nos vas a apear, nos vas a emporrar aquí a todos, además a mi me da vergüenza. Que estoy en la terraza del bar’” (Informante 8).

Finalmente, podemos ver como la **observación** de la persona en su vida diaria da mucha información a los equipos sobre su proceso de recuperación, el desarrollo, extensión y cohesión de su red de apoyo comunitario o el uso o mejora de sus habilidades sociales. Esta información se utiliza en las reuniones de equipo para preparar la acción en el futuro.

“Com que es parlava el tema de la recuperació, abans veies com la persona creuava posant-se en perill, passaven els cotxes i en aquell moment o no era conscient o no s’adonava del que podia provocar, i com amb el temps, s’espera en el pas de vianants, que és un fet significatiu que pot passar desapercebut, però potser, per nosaltres és indicatiu” (Informante 12).

“I que també de retruc, no? Quan estàs esperant a que es posi en verd per poder creuar també s'està treballant la impulsivitat, la paciència, el saber esperar. D'una altra manera és tenir cura de que et pugui agafar un cotxe i després treballar habilitats, inconscientment a lo millor no s'adona però...” (Informante 12).

Tratar al otro con **deferencia** es cuestión de beneficio mutuo en cuanto a conservar los atributos positivos pues cualquier afrenta tiene repercusiones sobre ambos. Esto enlaza con la recuperación y su esperanza asociada. Si los participantes son tratados desde su estigma, como seres abyectos, no conseguirán avanzar en el proceso.

“El que expressen les persones, aquest neguit de tornar al carrer, és una por i és un dolor que jo crec que compartim, no? [...] nosaltres també, des d'una altra dimensió —el neguit de perdre la feina, o el neguit de perdre la llar—, pues el tenim, però d'una altra manera” (Informante 12).

La **conversación** entrelaza al resto de las estrategias que se han presentado pues entablar conversación, más allá de hablar para comunicar un mensaje, permite el encuentro entre personas con diferentes recursos materiales, privilegios, vivencias, malestares... Se trata de abrir ocasiones para encontrarse y estar, para ser juntos dejándose atravesar por la situación en sí. Según Tejero, Iannitelli y Torrebadella (2016) el proceso biográfico-conversacional pasa por las fases de deseo, encuentro, interpretación y compromiso.

“Aquest nou moment que nosaltres estem acompanyant els processos de canvi i de reconstrucció de les persones que estan en pisos i de nosaltres mateixos com a professionals” (Informante 16).

La conversación se desarrolla a través de la escucha activa, las preguntas abiertas o circulares y el pedir permiso y perdón, abordando los tabús, aceptando los dilemas y las críticas planteadas por las personas acompañadas. Especialmente, reconociéndose vulnerable y asumiendo la responsabilidad personal para la transformación.

“A les persones, inclús a nosaltres, ens costa reconèixer una debilitat, pues en casos vulnerables es un treballazo” (Informante 18).

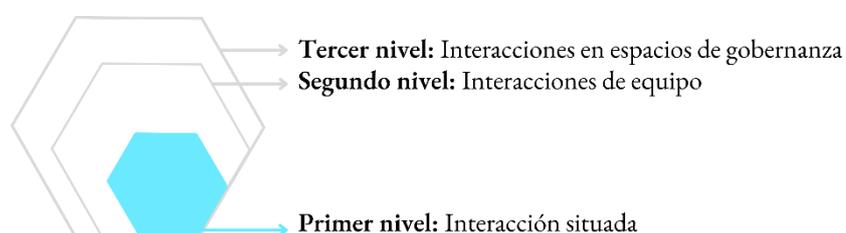
RESULTADOS

CAPÍTULO X. EL RITUAL DE INTERACCIÓN EN LA ATENCIÓN SOCIAL

Propongo a continuación un análisis de la evolución de la transformación desde el primer nivel de interacción (véase ilustración 23). El relato vivencial como fuente de conocimiento y sabiduría, la EE acumulada y las reglas del ritual emergen en este apartado para dar luz a la construcción empírica de la práctica. Se documentan la adaptación a los cambios, los aprendizajes y su aplicación.

Esto se ubica en los dos últimos niveles de gobernanza: profesionales individuales y la relación profesional con los participantes (véase ilustración 13).

Ilustración 22. Niveles de interacción



Fuente: elaboración propia a partir de (Brossard, 2017)

Este apartado respalda y verifica el uso de las teorías microsociológicas como útiles e innovadoras. Ofrece un nuevo punto de vista para entender la atención social desde otras dinámicas.

Desde la orientación a la recuperación y la reducción de daños, los resultados muestran la repercusión de la toma de conciencia sobre el autoestigma y su manejo en la comunidad, en definitiva, la ciudadanía. Un tema vital para disminuir las listas de personas en exclusión social.

10.1. RITUAL DE INTERACCIÓN -O AQUELLO QUE LLAMAMOS INTERVENCIÓN SOCIAL-

10.1.1. EL ACOMPAÑAMIENTO

Durante el acompañamiento a los participantes he podido observar un patrón de interacción que se compone de las siguientes 8 fases.

Ilustración 23. Patrón de interacción



Fuente: elaboración propia

Cada visita de acompañamiento es un encuentro de interacción en el que se buscará una definición conjunta de la situación y la protección de la *cara* frente a un posible descrédito. Cuando se inició el programa, esto fue complicado debido a que la situación estaba regida por dos interpretaciones de marco. Por un lado, los participantes, con sus años de experiencia en ser atendidos desde los servicios especializados tradicionales, se presentan desde un *self* y una definición de marco que no encaja en esta nueva situación. Principalmente porque los profesionales se presentan a la visita con la intención de no relacionarse con el otro desde su

estigma, con la intención de no encarnar al profesional del modelo anterior. Se encuentran, pues, ante el choque de dos cosmologías, ante un error de encuadre.

A pesar de que todos tienen la información de estar en un marco transformado en clave de experimento -programa piloto-, no todos la han recibido con la misma claridad. Es verdad que los equipos no recibieron una formación previa, pero sí que tuvieron acceso a documentación a través de internet, apoyo entre compañeros y reuniones con el ayuntamiento.

“I jo deia be, això del HF serà súper senzill, no? Aquí és que la persona trüi, que faci el que vulgui i nosaltres l'acompanyem, estem amb ells, xerrem una estona... Però realment no va ser així i sort que la meua companya em va posar una mica a terra. Em va donar molta documentació, vaig llegir” (Informante 29).

Por su parte, los participantes sabían que les *había tocado* un piso y que ya sería para ellos, pero realmente no sabían con certeza si aquello era verdad, cuándo entrarían a vivir en él ni las características del programa.

“Llavors hi havia tan poca informació que al final la que li arribava al participant era la mínima. Arribava allà ‘¿Esto que es?’ [...] desconcert en la gent que entrava... desconfiança, tots deien ‘¿Un piso? ¿42 euros al mes? ¿Y solo que no la lie?’ Molta desconfiança, desconcert, molta il·lusió també perquè tots estàvem realment... varen sllipar amb els pisos” (Informante 30).

Con esta ruptura “lo que súbitamente se ve conmocionado es la naturaleza misma de nuestras creencias y de nuestros compromisos” (Goffman, 2006, p. 378). Provoca desconcierto.

Podemos afirmar entonces que la interacción parte de la incertidumbre. Sobre todo, al principio -y debido a varios factores-, las visitas se realizaron dentro de los pisos con la consecuente confluencia de las esferas doméstica y profesional (Batle et al., 2020). Como se ha descrito anteriormente emergen dilemas respecto a la relación o vínculo que se genera entre los actores. No es tarea fácil generar una relación de confianza cuando tu experiencia vital tras pasar por recursos de atención te pone en alerta. También resulta complicado mostrarse como alguien cercano cuando encarnas una figura profesional acumuladora de cuotas de poder, control y saber. Cosa que los participantes seguían percibiendo.

Aquí se entiende la interacción profesional-participante como un ritual en el cual cada persona actúa de forma coherente a cómo quiere ser reconocido por el otro y según lo que se espera de ella. Se trata del dominio del gesto, de la manifestación de emociones que se dejan entrever y de la capacidad para actuar de forma convincente ante el otro. Ambas partes entran a confluir en el vaivén de salvarse las caras. Buscan conservar el orden expresivo que les hace dignos de ella. El profesional busca ser coherente durante su actuación, que todo

fluya según lo esperado para evitar el descrédito. Esto se traduce en mostrarse y ser reconocido como un profesional cercano, sincero y de confianza.

La ruptura de marco se debe a que los roles o *selves* desde los que actuar no están claros. Los participantes, tras su muerte civil⁴⁵, únicamente saben relacionarse desde su estigma y ese yo, justamente, no le sirve al trabajador porque lo coloca como el profesional que no quiere ser. Así pues, no lo reconoce desde ahí, sino que busca incesantemente hacerlo como a un no-paciente o expaciente. Lo mismo sucede en sentido contrario, creando un ambiente de turbación.

Las preguntas que surgen son: *¿quién soy yo para el otro?, ¿soy quién me gustaría ser?, ¿somos amigos o tenemos una relación profesional?* Dado que ninguna parte tiene una línea de actuación clara, podríamos decir que no tienen *cara* y que deben explorarla para construirla en interacción y, lo que resulta más complicado, mantenerla.

Cada parte intenta tener el control, imponiendo su definición de la situación, aunque no quedan claras cuales son las demandas temporalmente aceptadas. Por lo tanto, el proceso de construcción del *self* se ralentiza.

Es aquí cuando se inicia el tercer momento en el que cada parte inicia una exploración sobre las reacciones del otro para reconocer la situación, dotarla de sentido. Hay una búsqueda de los bordes del marco y de su definición. Esta es la base para comprender lo que sucede.

Durante la observación se ha identificado como los marcos de referencia de ambas partes eran diferentes. Entonces, lo que para unos es amistad para otros es trabajo, para lo que a unos es acompañar a otros es control. Esto hace que los profesionales se coloquen en un estado entre la proximidad y la distancia, muy presentes en la cotidianidad de los participantes y sus preocupaciones, pero también en una búsqueda constante de límites. Límites morales que ayuden a definir el *frame*.

“Las herramientas con las que jugamos, son los límites. Los límites y el retorno, en cuanto le hacemos ver que así no se puede tratar a las personas. Y ahí ha habido una evolución, yo creo que positiva, en cuanto a las formas. Ella ve cuando ha pasado la línea roja del respeto, y le dice: ‘oye, pues lo siento’” (Informante 18).

Tanto el principio de autodeterminación como la pretensión de tener una relación horizontal clarifican el papel del participante en la búsqueda de esos bordes.

⁴⁵ Pérdida de roles en relación con el mundo exterior más allá de la institución.

“Responsabilitat que et poses de dir, ostres, no hem actuat en conseqüència. Estàvem com fent d’espectadors. Però al final, com que ell ho acaba naturalitzant, va haver-hi un dia que ell mateix va treure el tema ‘mira, és que em sento còmode amb vosaltres i comestic a casa jo em prenc una cervesa’. D’alguna manera ell es posava el límit, prendre una cervesa i res més. Però sí que et qüestionés, tot aquell model que tens prèviament també?” (Informante 29).

El contexto laboral no tiene nada que ver con el anterior y las dinámicas de interacción y la “cultura del acompañamiento” es completamente nueva para las partes implicadas, por lo tanto, se han invertido meses en identificar los principios de organización que gobiernan la acción social en el programa, en entender las acciones concretas que conducen a materializar los 8 principios del HF. Se han estado haciendo preguntas, tal como se ha analizado en el apartado de dilemas, que podrían resumirse en un ¿qué está pasando aquí?

El cuarto momento se centra en la búsqueda incesante de aquello a lo que llaman vínculo, pues es lo único que les queda mientras definan conjuntamente la situación.

“Nosotros tenemos que intentar estar, analizar y estar. Si está mal pues vamos más. El vínculo es nuestra herramienta de trabajo” (informante 21).

Que en cierta manera significa mantener la posibilidad de interacción abierta para seguir con el trabajo de la cara. Esta afirmación indica que están definiendo su *self*, que exploran el tipo de línea que se puede esperar que sigan en esas situaciones. Los profesionales quieren ser coherentes y van contrarrestando incidentes que podrían desacreditarlos como buenos profesionales. Lo hacen a través de procesos de evitación, procesos correctivos y en los espacios del trasfondo escénico.

“Forma parte del tiempo [...] sobre todo el inicio, en el conocerse, en el ir creando el vínculo, eso a veces sí que nos ha pasado con muchas personas ¡Ahora ya no! pero como con todo el mundo ¿no? Te vas conociendo y ya sabes cuáles son tus márgenes y esa posibilidad de equivocarse está y pedirse perdón también” (Informante 2).

Una vez esta tensión ha encontrado su equilibrio se empieza con el trabajo ceremonial. Ambas partes descubren que la sacralidad depende de una interacción bidireccional. Asumen que para no poner en riesgo su *self* deben sacralizar la del otro, cuidarla haciendo las correcciones necesarias para que no quede destruida. En la siguiente cita se observa este trabajo ceremonial cuando uno de los participantes, el día que cobró se gastó todo el dinero en alcohol, vendió la televisión del piso y perdió las llaves de casa. Después de todo un periplo para poder volver a entrar en su casa conversa así:

“Gracias a vosotros que yo he sido capaz de hacer todo esto” (Participante).

“Bueno, fuiste tú que a las tres y media de la mañana te diste cuenta de todo lo que estaba pasando y decidiste ir a buscar las llaves de emergencia... Fuiste a casa, te diste cuenta de que no estabas bien y volviste al centro, nos llamaste, subiste hasta Sarrià para quedar con nosotros. Jolín, tu no habías dormido e hiciste todo un esfuerzo desde las 3 y media de la mañana hasta las 11 que entramos juntos al piso. Todo esto es gracias a ti” (Informante 1).

Una práctica accionada desde el modelo anterior hubiera tenido trazas punitivas y moralizantes. Sin embargo, en esta cita hay una disposición a cumplir con las reglas de conducta fundamentales de la interacción social. El participante muestra un buen proceder que indica educación, modestia, sinceridad, cordialidad, sumisión y agradecimiento. Con esta actuación evita que el profesional sienta peligrar su cara. Aquí ya se han experimentado y asimilado los beneficios y los riesgos en torno al mantenimiento del orden social.

El profesional muestra deferencia con sus apreciaciones, su tono calmado y el reconocimiento de las habilidades del estigmatizado. De hecho, se relaciona con él desde otro estatus al que ha expresado con ese proceder un tanto sumiso y con herencia de estigma. El profesional, a través del refuerzo positivo y el reconocimiento del otro como actor capaz, fuerza un ascenso de estatus del participante. Por el contrario, hay interacciones en las que esto no es posible, lo que lleva a la repetición de estos momentos hasta que se pueda pasar a la siguiente fase.

Todas las interacciones o encuentros situados cargados de EE y conciencia acumulada conforman CRI. Estas cadenas aglutinan la identidad grupal o sentimiento de membresía de los miembros del equipo. Este proceso de EE en las cadenas del que habla Collins (2009) está directamente relacionado con la teoría de Barbier (1999) en la que afirma que el análisis de las experiencias durante la acción produce identidad. De hecho, lo facilitan los rituales naturales, llenos de emoción y conexión entre los interactuantes. Cuando este proceso produce fatiga⁴⁶ los profesionales se encuentran ante lo que llaman casos estancados. No saben por dónde seguir para que haya algún movimiento. Los encuentros son iguales, sin notar mejorías o algún ápice de motivación al cambio (Soto, 2011).

En relación con la teoría de Collins (2009), y siguiendo la investigación de Romero (2016), podemos afirmar que el profesional deviene un catalizador de energía emocional a través de la co-presencia situada pues la transmiten con su motivación, pasión por lo que dicen y hacen, su confianza en los participantes y un cierto liderazgo propio de encarnar al profesional.

⁴⁶ Fatiga de interacción es el sentimiento que produce fingir una participación sincera y entusiasta. Suele ser agotador para los individuos que participan por voluntad propia y buscan “hacer que funcionen” (Collins, 2009 y Soto, 2011)

Transmiten “no solo capital cultural o energía emocional apasionada, sino ambas a un tiempo” (Romero, 2016, p. 1070). En la siguiente cita se aprecia como la interacción va perdiendo fuerza derivando en un ritual formal sin conexión entre los actores. Aquí, el profesional se despista en cuanto a la transmisión de energía emocional, que queda interpelada por el participante para reactivarse desde un aumento de su autopercepción.

“Sí, va ser molt interessant aquell dia que estava emprenyat que deia ‘es que quiero hacer algo. Es que venís aquí, yo os cuento mi vida, os cuento mis problemas, pero ya está’. Nosaltres vam agrair això, no? Què bé que ens diguis com et podem acompanyar nosaltres. A partir d’aquí sembla que s’ha obert una porta a aquest acompanyament” (Informante 29).

En palabras de Gonnet (2020), cuando el ritual ha sido afectado, “el ofendido llama la atención acerca de la conducta ofensiva y le demanda al ofensor volver a la línea de acción perdida” (p. 15), pues es preciso restaurar su equilibrio.

La clave o *key* es el elemento que da información sobre el marco en el que estamos. Llegados a este punto, se revela una clave ceremonial y los participantes se descubren en un marco transformado. Esta toma de consciencia es de vital importancia en este programa. Es necesario remarcar este hecho porque se trata del despertar del que hablan las teorías libertarias o la toma de consciencia de clase desde las teorías marxistas. Esta clave va a permitir iniciar -si es que no estaba ya en proceso- la etapa de expaciente, que dotará de herramientas a la persona para aprender a relacionarse más allá de su estigma.

Como hemos visto en el marco teórico, la clave ceremonial indica que se está en una transformación en la que todo parece real, una actividad ordinaria. No obstante, es difícil discernir qué es lo que está pasando.

Los datos muestran como con ese *click* se devela un secreto: “Soy igual que tu-Eres igual que yo” ¡No es poca cosa! Aquí se descubre que el profesional también tiene estigmas por los que podría ser desacreditado y también que algunos de ellos son compartidos por ambas partes.

Un participante tiene un perro y es amante de los animales. Hace poco que han ido a buscarlo a la perrera y se han convertido en amigos inseparables, en su familia. Este participante había ocultado su orientación sexual por miedo a ser juzgado. Un día, durante la visita insinúa que no es heterosexual. En ese momento el profesional saca su cartera y le enseña una foto.

Esta es mi familia (Informante 12).

En ella salen él, su pareja y un perro. Ambos son homosexuales y el participante se descubre capaz de ser “normal”. Una familia puede estar también compuesta así y, por lo tanto, él también puede formar una familia válida socialmente. También descubre la manera en la que el profesional maneja esa información, en la que ritualiza ese intercambio de forma que no le desacredita ante la audiencia.

Cuaderno de campo, 7 febrero 2018

Este momento puede ser escenificado por los equipos ininidad de veces pues se dedican profesionalmente a ello. Sin embargo, los participantes tienen derecho a participar contadas veces, que son todas las que necesitan. Esta ceremonia abrirá nuevas conexiones en sus mundos. Esta situación concreta otorga unidad, simboliza la unión social entre dos personas que así pasan a formar parte de la comunidad; en este caso de la sociedad de “incluidos”.

Es necesario apuntar aquí que esta “inclusión” nunca será la misma de la que disfrutaban los profesionales pues siempre estará atravesada por la carrera moral. Los participantes siempre serán aquellos que fueron personas sin hogar. Así, esta nueva inclusión estará marcada por este hecho.

Tras la siguiente escena el profesional me comenta “se siente más tranquilo cuando le decimos “a mí también me pasa”.

“¿A ti te pasa esto? ¿tú cuando bebes al día siguiente te sientes mal? ¿tú también bebes?”
(Participante).

Sí, también (Informante 29).

‘Pero tú no tienes problemas ¿no?’ (Participante).

Yo soy una persona que se dedica a esto y que se supone que tiene unas herramientas y unas habilidades para acompañarte, no soy un ejemplo que seguir, ni soy perfecto ni lo hago todo bien” (Informante 29).

La persona se da cuenta de que puede gobernar su vida más allá de su estigma, pues los profesionales han compartido con ellos un secreto que creen que también los desacreditaría a ojos ajenos. Este *click* promueve el cambio de marco, emplazando la interacción en la modalización. Es decir, una transformación de marco que no se oculta, todos saben que están ante la copia y no ante el modelo.

Al igual que los ensayos de una banda de música, las visitas sirven de prácticas para la vida cotidiana. Se hacen pruebas sobre posibles situaciones antes de que pasen para estar preparados; un juicio, una gestión en un banco o visitar un Centro de atención y Seguimiento a drogodependencias (CASD). También realizan *role playing* u otros ensayos técnicos.

El participante cobra la RMI y ahora tiene un 47% de discapacidad. Hablan de iniciar el proceso de revisión para subirlo al porcentaje necesario para la PNC. Parece que el equipo no tiene la intención de fomentar la inserción laboral, aunque si le explican que en caso de que la consiga puede optar al trabajo que quiera.

En la sala de espera para entrar al médico practican diferentes escenarios:

A ver si te preguntan por qué no puedes trabajar ¿qué dirás? (Informante 30)

Por la medicación. Si me subo al andamio y me mareo es peligroso (Participante)

Muy bien (Informante 30)

Esta conversación se venía practicando desde el bar dónde nos hemos tomado un café antes de ir al hospital.

Cuaderno de campo, 17 abril 2018

El objetivo es que la persona aprenda a relacionarse más allá de su estigma y para ello el equipo se convierte, como advertíamos en apartados anteriores, en un laboratorio de pruebas relacionales.

Finalmente, el último momento es el acompañamiento en la comunidad. Esta toma de conciencia de que pueden relacionarse desde otros *yoes* aúna las intencionalidades de las partes e inicia un trabajo conjunto hacia la desinstitucionalización, hacia la tercera etapa de expaciente (Goffman, 2012b). Para ello se revierte la carrera moral, se trabaja en torno a la identidad que había quedado deteriorada y se promueve la capacidad de agencia. Se pasa de una interacción tensa por tener que definir el marco a un trabajo centrado en un objetivo: que los participantes sepan guardar su *cara* y que sigan una línea en el trabajo ceremonial, salvando también la *cara* del otro en la comunidad. Este punto está íntimamente ligado con la recuperación social y comunitaria explicada en el siguiente apartado. Si la persona es capaz de mantener el orden social a través de interacciones exitosas debería ser el momento de finalizar el acompañamiento profesional.

“L’altre dia, estava súper orgullós, de dir:

‘yo antes era wild Mustafa’, perquè era un Mustafa salvatge, no?

I estava súper content:

‘ostres, és que jo no sabia fer-ho; i ara he après a fer-ho’

I ho deia orgullós d’haver-ho aconseguit. I deia que era gràcies a la seva referent. Al principi, ell no es podia creure que quan anava a un servei, la liava, i en sortir el professional no li pegava la bronca, no? I al dia següent tornaven amb ell. I un altre cop la liava i no li pegava la bronca, no? I que li deia que confiava en que ell ho aconseguiria” (Informante 1).

10.1.2. EL ENCUENTRO

Cada visita da comienzo a una nueva interacción que durará entre media hora o varias. Éstas se han iniciado en la vivienda o en el espacio público. En ocasiones se hacen en bares, otras paseando, sentados en bancos de algún parque o acompañando a realizar gestiones en la ciudad. Otros encuentros, que tienen un carácter más singular, se realizan en las oficinas de los equipos. A excepción de éstos últimos, todos siguen un orden concreto basado en la complacencia de brindar una aceptación circunstancial. Emergen los acuerdos de trabajo respecto a la protección de las caras. De forma natural se inicia una cooperación tácita que permitirá a las partes conseguir sus objetivos compartidos, pero diferentemente motivados. Estos acuerdos son hechos morales, la *cara* de uno deviene algo sacro y, por lo tanto, el orden expresivo necesario para mantenerla es un ritual.

El inicio de las visitas es un momento en el que se despliegan temas de conversación pausados pero precisos que, a través de su periodicidad y formalismo –a veces materializado desde la informalidad-, asientan los fundamentos para la construcción interactiva servirán de lecho a la interacción. La colocarán en un lugar confortable y amable dónde las partes se sentirán en un espacio seguro donde su dignidad no estará en riesgo. Por un lado, se evitarán ciertos temas, contactos o situaciones que turben el momento. Por el otro, se utilizan prácticas correctivas ante sucesos que no puedan ser controlados con anterioridad, como eructos, caídas, delirios, etc.

Al encontrarse, las partes se saludan. Con cada persona se precisa una singularidad determinada. Hay culturas o religiones que permiten un tipo de contacto concreto. Es así como un participante le da un abrazo al informante 10, mientras que, a mí, como mujer, me tiende la mano. En otras ocasiones, en los encuentros entre mujeres se dan abrazos, mientras que a los hombres se les dan dos besos. En personas con delirios activos se guarda más la distancia, a menos que el participante haga un acercamiento, que será bien recibido por el equipo. Ante los delirios también se ha utilizado la mirada constante y directa a los ojos para evitar que el participante se pierda en ellos. En este primer momento se despliega un respeto absoluto al espacio sacral de la persona, tanto de forma verbal como a través del contacto físico.

Tras haber sacralizado el encuentro con los saludos se produce un ritual que sigue con la conversación de temas recurrentes:

Tabla 29. Temas recurrentes

EL CLIMA	¡Qué frío que hace! Parece que ya está empezando a cambiar el tiempo
LA ALIMENTACIÓN	¿Qué has desayunado hoy? ¿Cómo va el comedor, sigues yendo?
EL PISO	¿Cómo te sientes en casa? ¿Viste el programa de televisión de ayer? ¿Has podido arreglar aquello que estaba roto?
PERSONAS CERCANAS	¿Qué tal con la farmacéutica? ¿Has hablado con algún vecino esta semana? ¿Has hablado con tus hijos?
SALUD	¿Qué tal tienes la pierna? ¿Has podido descansar? ¿Qué estrategias tienes cuando te pones nervioso? ¿Cómo llevas la metadona? ¿Te estás pudiendo organizar con la medicación?
AFICIONES	¿Fuiste a hacer fotos ayer? ¿Cuántas tienes ya? ¿Has jugado al ajedrez? ¿Qué tal el voluntariado?

Fuente: elaboración propia

Esta energía emocional, cuando es positiva, se utiliza para consolidar el momento, para reconocer al interlocutor y para generar un espacio ordenado. La línea a seguir se ha ido estableciendo con la exploración de la definición del marco. De hecho, los rituales vividos anteriormente acumulan información sobre cómo comportarse para mantener el orden. Se trata de resonancias emocionales entre un ritual y otro -CRI- que favorecen el manejo de la deferencia y el proceder. Veamos un ejemplo:

Una pareja de profesionales realiza visitas a un participante con el que se llevan bien, hay buena relación y les invita a entrar a su casa. Un día, al enterarse de que la trabajadora está embarazada pierde los nervios y actúa con agresividad. El participante cierra la puerta de la vivienda generando un aumento de tensión desmesurado e impidiéndoles salir.

“Primer de tot, jo estava en shock, perquè va ser una situació molt... jo realment vaig passar molta por”
(Informante 1).

Se produce una profanación del ritual y se rompe el marco. Esto afecta, indefectiblemente, al compromiso y a las conductas de los actores. La profesional embarazada dejó de hacer visitas y el profesional decidió no volver a subir al piso por un largo tiempo.

“I no hem tornat a fer visites al pis des d'aleshores; això és cert. Estem parlant d'any i pico” (Informante 1).

Estas reacciones son comprensibles desde la teoría del trauma, pues la violencia o comportamientos incomprensibles se asocian a la experiencia traumática vivida. Sin embargo, desde la teoría del ritual, la energía emocional que se desencadenó aquel día afectó a los futuros encuentros. Las partes tuvieron que empezar de nuevo a buscar una definición de marco común que les permitiese preservar su dignidad.

“També ens va dir que si el veiem nerviós, alterat, que el deixéssim, que li deixéssim espai, que en aquell moment no anéssim a parlar amb ell ni a intentar tranquil·litzar-lo, sinó que li deixéssim espai. I ho relacionava amb el que va passar aquell dia (Informante 1).

Sí, perquè ho recorda molt... vull dir, aquell episodi encara el té, li preocupa” (Informante 8).

Que la práctica de los equipos dé espacio para el reconocimiento de los errores y para las disculpas ayuda a que los actores tengan oportunidad de limpiar su reputación, de disculparse y mostrar respeto por el otro. Para así poder volver a contar con ese grado de membresía que producen las interacciones exitosas.

“Tot i que ho hem parlat i, d'alguna manera hem fet net, però la companya estava embarassada i després, en aquell moment [...] no van quedar i van parlar de tot això, i ell em preguntava per ella, i em deia ‘dale recuerdos’. En canvi, no preguntava a altres per mi, perquè a mi m'anava veient i d'alguna manera vam fer net. Però amb ella se li va quedar” (Informante 1).

Con la EE que surge de los rituales naturales o encuentros exitosos se va generando cultura y certeza de pertenencia. Esto no es más que un reconocimiento al participante como un interlocutor válido, como un actor con otros *yoes* además del de *sin techo* o *pobre*. El siguiente listado muestra el ritual que se sigue durante el encuentro, tras el saludo y los temas recurrentes.

Tabla 30. Ritual de interacción a cada encuentro

1	<u>LECTURA POSITIVA DEL PRESENTE</u> Recordar días y experiencias pasadas para comprobar como las cosas ahora van mejor que antes.
	Ahora el grifo ya va bien, ¿Te acuerdas de que antes goteaba? Lo cambiaste tu (Informante 29). No fui yo (Participante). Bueno fue en equipo, pero tu apretaste todas las juntas ¿Te acuerdas? (Informante 29).
2	<u>REFUERZO POSITIVO DE PEQUEÑOS LOGROS</u> Recordar momentos en los que han resuelto situaciones o desplegado su autonomía o creatividad para ello.
	“Muy bien, hoy te has dejado la dentadura, pero cómo te ibas a acordar si tenías mil cosas, ¿no? Ya has traído la mochila, los papeles y has llegado puntual. Es que no puede ser todo. Está muy bien” (Informante 30).
3	<u>LECTURA POSITIVA DE LA RELACIÓN</u> Recordar vivencias conjuntas divertidas para sacarle una sonrisa a la persona y recoger esa energía emocional acumulada.
	“Ya es el segundo cumpleaños que pasas en el piso ¿Te acuerdas qué bien lo pasamos el año pasado? Fuimos a comer unas pizzas con tus hermanos al pueblo” (informante 29).
4	<u>REFUERZO POSITIVO DE CAMBIO DE ESTATUS</u> Recordar el marco del programa y los derechos que tiene el participante para que actúe desde ese estatus.
	“Bueno, si algún día quieres tener un perro que sepas que puedes, también puedes compartir piso si quieres. Es tu casa. O puedes hacerte voluntario en la perrera” (Informante 8).
5	<u>APOYAR PROPUESTAS</u> Apoyar las iniciativas de los participantes, aunque no sean coherentes para el profesional. Es una forma de alejarse del aleccionamiento para dejar a la persona explorar a través de los aprendizajes de los errores.
La semana pasada hicieron el encuentro con todos los participantes que hacen cada trimestre; una <i>calçotada</i> . El participante fue y en el parque había un frontón. Estuvieron probando y hoy ha propuesto que cada vez que llueva cambien el pin pon por el frontón porque la pista es de cemento y no se enfanga. El equipo, como pasa siempre ante una propuesta por parte de un participante, lo apoyan con un exclamación y ánimo a seguir con la idea. Así han quedado para el próximo día de lluvia. <p style="text-align: right;">(Cuaderno de campo, 11 abril 2018)</p>	

Fuente: elaboración propia

Esta tabla recoge las herramientas que debe poner en práctica un guía de recuperación según Davidson et al. (2009). Destacan el control de las expectativas, el reconocimiento del otro como interlocutor válido en el sentido de reciprocidad, la generación de confianza desde la paciencia y el respeto, el reconocimiento conjunto de las limitaciones y su aceptación. Finalmente, el uso de las vivencias personales como elemento válido y útil para acompañar transformar.

10.2. TOMA DE CONCIENCIA DE LA CARRERA MORAL

Los equipos trabajan para encontrar esa motivación al cambio o toma de consciencia que permitirá a la persona relacionarse con su comunidad desde un manejo del estigma. Tener este manejo puede llevar a los participantes a transitar la etapa de expacientes (Goffman, 2012b).

10.2.1. PRÁCTICAS ORIENTADAS A LA RECUPERACIÓN

La implementación de los equipos se inició sin formación concreta en recuperación *-recovery* o *retablissement-*. Los profesionales conocían el término porque aparece en toda la documentación relacionada con la filosofía HF. Ahora bien, el conocimiento del concepto fue débil. Durante las entrevistas se pudo observar cómo su contenido práctico se esclareció a través del ir haciendo. Lo aprendieron desde la práctica. De hecho, las definiciones que ofrecieron en un primer momento indican como se van acercando al núcleo de la cuestión desde sus propias vivencias, desde lo inductivo. Cada equipo o profesional ofreció una aproximación diferente. Sin embargo, al observar la representación gráfica se dilucida que describen un mismo fenómeno.

“No es un bucle, no es totalmente circular, sino que es espiral. En cada vuelta hay un cambio (Informante 2).

Es espiral, porque la espiral asciende” (Informante 25).

“Quizá sea, como se dice, el método escalera, de subir y bajar, quizá pueda ser un símil, el que vayan subiendo, pero también puedan bajar, con la diferencia de que no hay ese malestar por bajar. Pueden volver a bajar como pueden subir, pueden hacer uso de esa escalera tantas veces como quieran, o como puedan. Pero sin este malestar de decir: cuando me bajan de golpe es porque se culpabilizan, algo he hecho mal. Poder bajar y subir peldaños sin este malestar, sin sentir este dedo acusador” (Informante 18).

“Ahora voy a estar aquí, y voy a hacer no sé qué, y voy a buscar trabajo, y voy a tal’, *i hi havia com un moment d’idil·li, i després, al cap d’un temps, que ja es va fent com més rutinari, ja s’asserrenava una mica aquest procés. I baixava una mica, i llavors, després ja, de mica en mica es va remuntant*” (Informante 21).

“Hay números que son horribles, pero me sirve, como si el presente fuese cero y la recuperación fuese a futuro, a diez. Pero claro, si tú no cuentas de dónde vienes, si de -1, de -2, de -3, de -4. Claro, igual la recuperación nos ha quedado en 2, pero si viene de -8 se ha hecho un trayecto brutal. Y hay otro que parte del -1 y llega al 6. Partías con menos carencias... sin el pasado es difícil” (Informante 25).

Está claro que el proceso de recuperación se produce en interacción pues existe un proceso de acompañamiento, se promueven las relaciones en la comunidad y se persigue una autonomía íntimamente ligada a la interdependencia. A pesar de estar y respetar, el profesional tiene un papel propositivo y activo en el acompañamiento.

“Poner encima de la mesa, con mucho respecto, nuestro punto de vista de lo que estás compartiendo. Y a partir de ahí, como lo veas tú (informante 10).

Claro, claro. No somos mesitas de noche” (informante 25).

La recuperación cuenta con dos dimensiones. Por un lado, la individual incide en la vivencia de la persona, su toma de consciencia, la esperanza y la motivación para accionar cambios. Juega un papel muy importante la relación con el tiempo y el espacio (Provencher, 2002). La otra, indiscutiblemente unida a la anterior, es la dimensión social y comunitaria, referente al entorno, la comunidad como fuente de apoyo y refuerzo natural y positivo. En este caso se presentarán concatenadas desde la individual hacia la social y comunitaria pues no existe una sin la otra. Las expectativas que tienen las personas sobre su presentación en sociedad, el cómo se definen y/o su fachada necesita de tiempo para trabajarse. Sin la parte social nunca se podría completar la parte individual y viceversa.

Con el tiempo, los equipos definen la recuperación individual como el proceso personal que permite ser cada vez

“més autònom i gestionar els símptomes de la malaltia de la millor manera” (Informant 1).

Los participantes van expresando sus deseos, pero traducirlos en actos de acompañamiento encaminados a ellos no resulta sencillo. En algunas ocasiones porque son muy idealistas, en otros porque la persona todavía no está preparada. Ha habido personas que al entrar al programa han dicho que querían tener una pareja e hijos, formar una familia. Acompañar a hitos personales de tal magnitud conlleva tiempo, paciencia y trabajar otros temas individuales como la responsabilidad antes de profundizar en la construcción de una familia.

Como se presume en este apartado de resultados, los profesionales utilizan la empatía. Por ejemplo, un participante quiere asistir a una reunión de vecinos que se ha convocado a través de un grupo de Facebook. El equipo vio que se trataba de una reunión un tanto cerrada a ciertas personas, pero la iniciativa del participante a querer participar de un evento público era todo un logro. En estos momentos suelen aparecer ruidos en las interacciones al intentar relacionarse más allá del estigma.

En este caso se decidió acompañar a la persona y estar atentos a ver qué sucedía. En la reunión de equipo se pusieron en el lugar del participante preguntándose ¿qué esperarías yo

de mi acompañante? Solo dejando esa posibilidad de exploración a la persona, otras reacciones son posibles. En el apartado de orientación a la recuperación se explica este ejemplo con más detalle.

Los participantes se enfrentan a la responsabilidad de tomar decisiones en un recurso que les ofrece un espacio seguro y permanente como la casa. A partir de aquí hay que empezar a explorar conjuntamente en la amalgama vital de proyectos, éxitos, fracasos, deseos o esperanza, entre otros.

“Saber dónde no quiere estar. Al fin y al cabo, ninguno de nosotros sabe dónde queremos ir. O sea, podemos vivir una vida y tener unas aficiones, construir lo que podamos construir con nuestros recursos, pero no dónde queremos ir o dónde nos va a llevar. Pero yo creo que al menos el que ellos puedan decidir, porque han tenido una vida de un recorrido de muchos recursos donde no podían decidir nada, ni cuándo comer. Creo que aquí quizá sea el fin, aquí puedo decidir hasta cuándo tomarme un café o a qué hora levantarme” (Informant 18).

Esta toma de consciencia, expresión de necesidades y toma de decisiones debe trabajarse a través del autoconocimiento. Ir encontrando conjuntamente las limitaciones, los malestares, la satisfacción, los errores y los aprendizajes.

“Implica que has fet una recuperació personal mínima prèvia que et dona aquest govern sobre tu mateix per parlar així?” (Informant 10).

Como se ha explicado anteriormente, trabajar con tiempos dilatados y sin objetivos impuestos favorece la relación de proximidad y confianza. Desde la incondicionalidad que ofrecen se descubre el abanico de *joes* que posee cada individuo. Esta es la toma de consciencia que invitará al cambio. Saberse en un marco transformado dibuja la posibilidad de trabajar los ensayos técnicos, de hacer pruebas, de ensayarse a uno mismo en interacción hasta conseguir llegar a un lugar de confortabilidad vital. Es decir, conocer la transformación del marco libera a los individuos de la posibilidad de poner en juego su estatus. Saben que están en un espacio seguro para ensayar sin perder su cara.

“Entonces sí que es cierto que es eso, la capacidad de reconocerse autónomo, ‘¿coño, puedo decidir sobre mi vida!’ ” (Informant 25).

El concepto de autonomía ha salido a colación en muchos espacios de reflexión. Los equipos se han encontrado ante diferentes situaciones y han tenido que interpretarlas. Algunas de las preguntas que han aparecido son: ¿qué marco rige la autonomía?, ¿qué definición tiene la autonomía en esta situación? Por lo tanto, recuperarse en pos de una vida autónoma ha significado identificar los ángulos de necesidad y colocar apoyos específicos en cada uno de ellos. Una participante necesita ayuda en la limpieza de la vivienda, otro necesita la visita a

domicilio de una enfermera, otro necesita el apoyo de los vecinos para sentirse acompañado, otra necesita conocer al policía del barrio y que la saluden cuando se cruzan por la calle para sentirse segura.

Acompañar hacia aquí implica ver cuando la persona no puede mantener cierto nivel de esperanza y creer firmemente en sus capacidades, aunque el participante sea incapaz de reconocerlas. También facilitar toda la información, ser transparentes, explicar las diferentes opciones a su alcance, celebrar los logros y nombrar las dificultades o límites.

Para iniciar el proceso de recuperación desde el modelo anterior el profesional identifica los problemas de la persona y a partir de ahí marca unos objetivos. La persona debe mostrar avances con relación a ellos. El referente hace de guía, le enseña estrategias para conseguirlos. Sin embargo, en el programa HF funciona justo al contrario. Las herramientas provienen del participante, son anteriores a la muerte del yo civil, son

“les que la persona té, només això. A partir de la seva pròpia experiència, com va resoldre un conflicte, tot allò que ja sabia [...] Al final és tot allò que té la persona” (Informant 25).

Al entender el acompañamiento personal desde aquí, únicamente hace falta explorar y [re]descubrirlas conjuntamente, ofrecer luz a aquellas puertas que los participantes entreabren.

“I descobrir amb ella, descobrir amb la persona, les potencialitats que té, les capacitats i les habilitats” (Informant 12).

Esta luz implica ayudar a recordar y construir una imagen positiva de sí mismos, despidiéndose del deterioro físico, psíquico y emocional con el que se han identificado. En el ejercicio de supervivencia al que se han enfrentado los últimos años hay infinitud de estrategias, herramientas y actitudes que les han servido sobremanera y son rescatables y aplicables en otros contextos. Por ejemplo, colocar un cubo en medio del pasillo para acordarse de algo, haber pedido ayuda a alguien, dejar de hablar con alguna persona cercana, pedir cita en el médico, etc.

“Aprofitem per agafar aquelles eines que té la persona per retornar-hi, ‘tu comentes que no pots fer això, però jo me’n recordo que tu em vas explicar que per sortir d’això vas fer servir això’” (Informant 12).

Al margen de aquellos que deciden morir, los participantes perseveran en la reparación de su identidad deteriorada por el paso por diferentes servicios de atención a excluidos y por el hecho de cargar con etiquetas estigmatizadoras. Según los equipos hay personas que necesitan pararse y darse un tiempo antes de asir la motivación al cambio.

“Es una persona que ha tenido varios trabajos, muy currante, y quizás era esto lo que buscaba, volver a recuperar esta identidad. Pero creo que el proceso de recuperación ha sido el poderse

parar y decir: ‘Voy a recuperarme para, quizás luego, dar este otro paso, no ir a lo loco a conseguirlo y luego darme contra un muro’” (Informant 18).

Así pues, la recuperación individual implica creer en las propias estrategias y respetar las decisiones de la persona como experta en sí misma. Al principio son los profesionales quienes ven así a los participantes. Poco a poco, esta posición de respeto y confianza hace que la persona se reconozca a sí misma como experta. Esto ayuda a generar una interrelación de *equipo de actuación* entendido como “conjunto de individuos que cooperan a los fines de representar una rutina determinada” (Goffman, 2017, p. 95). Esta concepción de la interacción resignifica la acción en situación y, por lo tanto, a la singularidad.

“Porque cada recuperación es singular, y aceptar eso...” (Informant 18).

“Es individualizada, se supone que entendemos eso” (Informant 2).

Como se identifica en el apartado de *estrategias de acción* (9.2.), la pregunta es una herramienta indispensable para que la persona encuentre en sí misma aquello que la anime a iniciar el proceso de recuperación personal.

Finalmente, es necesario trabajar con la historia de vida de la persona como fuente biográfica valiosa desde la que volver a relatar en positivo, curando las heridas que carga la identidad, los juicios que carga la definición de su *self*.

10.2.1.1. El hogar

Cuando las personas entran a la vivienda empiezan a decir “faré això, faré allò altre...”, per il·lusionar-te, no?” (Informant 1). De hecho, en ese primer momento surgen numerosos objetivos entremezclados con ilusión y felicidad.

“hi ha com un moment molt explosiu d'enamorament inicial. I també, per part nostra, com a professionals, també tenim aquesta sensació de boom” (Informante 13).

Los equipos apuntan a cómo estas expectativas fueron, por ambas partes, muy ambiciosas. El sentirse solas y encontrarse de frente con sus limitaciones tiene unos primeros efectos negativos relacionados con el aumento de consumos o con más malestares mentales. Sin embargo, cuando pasa el tiempo y la situación se estabiliza, los profesionales recuperan estos deseos y los plantean desde una mirada esperanzadora.

“Aquells objectius que es marquen, al principi, les persones els he observat, també, com a motor o com a elements motivadors per iniciar el procés de recuperació” (Informant 12).

Ser consciente del proceso para ir haciendo valoraciones personales, orientando y adaptando la práctica a las necesidades de las personas reclama capacidad de observación, empatía y

humor. De hecho, el profesional se coloca en una posición de facilitador entre la persona y su cotidianeidad. Los profesionales relacionan esta toma de consciencia con

“motivación o esperanza, y un punto también de confianza en uno mismo, cada uno en su nivel o en su espacio” (Informant 25).

Dado que la práctica de los equipos se articula desde el contexto de la vida cotidiana y su carácter azaroso, se observa como la muerte ha sido uno de los temas que se han trabajado a medida que han aparecido. Al margen de los dilemas que han batallado, este tema les ha permitido romper con el tabú. Reconocen estos espacios de conversación como necesarios y respetuosos, en los que se han podido trabajar desde el respeto, la transparencia y la proximidad.

El hogar es el lugar en el que surgen los primeros objetivos personales que más tarde serán rescatados con el tiempo. No se trata únicamente del espacio delimitado por muros de la casa sino todo el espacio habitable que forma parte de la cotidianeidad del participante y que le aporta seguridad ontológica dentro de la comunidad.

“Dona l’oportunitat de poder fer-te una anàlisi a tu mateix, no? O sigui, de posar el focus en tu i fer-te preguntes, no?, com ara: què he fet amb la meua vida?, què vull fer amb la meua vida?, i ara què faig? I jo crec que això és un punt de partida” (Informant 12).

El sentimiento de hogar implica la decoración, la sensación de seguridad, el echar raíces. Es aquello imprescindible.

“hasta que la persona se ha sentido segura y estable. Es que sin eso no puedes proyectarte al futuro ni recuperarte de nada, claro” (Informant 2).

Como hemos visto en otros apartados de los resultados, la identidad se va trabajando desde diferentes espacios y ámbitos. Si nos centramos en el hogar vemos como también vivir en una casa da cierta

“identitat: jo visc aquí. Poder dar una direcció” (Informant 18).

La casa te da un lugar físico, pero también uno social pues las personas se presentan como vecinas, pueden interaccionar desde otro *estatus*, relacionarse y ser reconocidos por quienes son en ese *estatus*.

“Poder reconocerte, que al fin y al cabo es a través del reconocimiento de los demás” (Informant 2).

Se presenta como la oportunidad de dejar de ser un individuo desacreditado (Persona sin hogar) para pasar a ser descreditable (Persona que no tuvo un hogar). Este reconocimiento

social acciona la recuperación social y comunitaria y demuestra que, innegablemente, no existe una sin la otra.

Si el resto de los actores de la comunidad no se relacionan con el participante desde el estigma, éste tiene la posibilidad de trabajar en su autoconcepto, deshacerse del autoestigma y empezar a proyectarse desde otro lugar.

“Hi ha gent que no ha deixat de beure, però el fet d’estar ara a una casa estable [...] és una recuperació de la seva dignitat, de la seva identitat, és una recuperació del seu temps, de la capacitat de decidir. Són les petites recuperacions” (Informant 2).

Por otro lado, uno de los elementos que influirán poderosamente con relación a la identidad es la dentadura. Ésta tiene un papel fundamental ya que es un estigma limitante desde el primer contacto. Visualmente, es difícil esconder su ausencia y genera una reacción de rechazo social importante.

“tot i així continuava amb aquest estigma i aquesta visió, sobretot per un tema físic, perquè té tot el tema de la dentadura” (Informant 28).

Aquí surge otro de los dilemas que han rondado las reuniones de equipo. ¿La recuperación de la identidad es previa a la recuperación individual o es el final del camino? Según los datos analizados parece más adecuado pensar que es indisociable, que se entrecruzan mientras se van desarrollando de forma orgánica. De hecho, los mismos profesionales definieron la recuperación como una línea orgánica, en continuo fluir. El acompañamiento que realizan los equipos es clave para avanzar en el proceso. Si no hay una toma de consciencia y motivación al cambio no puede accionarse la recuperación personal ni aparecer la social.

Aun así, los equipos identifican limitaciones en el acompañamiento cuando, por las características de la persona, entienden que no es consciente de los cambios o la mejora que ha hecho en el tiempo. ¿Hay recuperación si no hay consciencia? Quizás este es el borde del marco en el que se delimitan qué personas cumplen con el perfil del programa y cuáles no.

“Estaba en calle, ahora está en el piso, ha aceptado su vivienda y ha recuperado habilidades que tenía perdidas a pesar de que él no es consciente de ellas. Pero esta persona es más el típico caso en que es cuestionable el tipo de recuperación” (Informant 25).

10.2.1.2. La relación con el profesional como laboratorio de pruebas sociales

Como se ha desarrollado en apartados anteriores, conseguir una interacción exitosa de a dos, profesional-participante, es un eje vertebral del programa. Ésta abrirá puertas a otras interacciones que impulsarán la recuperación social y comunitaria. La analogía del equipo como un laboratorio de pruebas relacionales nos sirve para explicar la práctica de una

actividad corriente, fuera del contexto habitual, con fines utilitarios. Tal como se observa en la siguiente cita, ambos interlocutores entienden que, de alguna manera, están en un ensayo.

“Somos un poco su laboratorio de prueba relacional. Es la posibilidad de relacionarse y conectarse con el medio, de una manera pues... es verdad, pautada, porque para eso somos profesionales. Entonces, sin estigmatizar, teniendo en cuenta tus características, pero teniendo en cuenta que yo soy como una prueba de que la relación puede ser así, y que yo me puedo enfadar, pero que yo mañana estoy aquí. Pero esto que has hecho, pues, tiene unas consecuencias. Por eso, los límites están bien: construyen” (Informante 2).

Está íntimamente ligado con los marcos transformados (Goffman, 2006). La incondicionalidad sirve a estos ensayos como puntal para no perder el vínculo, pase lo que pase en este aprendizaje. Desde aquí se realiza una exploración conjunta, se movilizan los recursos que ya tiene el participante y se les otorga un lugar como herramienta válida a disposición de la persona. Se reconocen como tal. Este acompañamiento orientado a la recuperación que se lee en la cita requiere de límites -relacionados con el respeto-, que son tan importantes como la incondicionalidad. Este espacio ofrece previsibilidad y, por lo tanto, seguridad en su búsqueda personal hacia el contacto exitoso con personas, familiares o redes comunitarias. Ahora bien, es de vital importancia que en estas prácticas se trabaje la identidad social real⁴⁷. También aquellas decisiones que se toman desde la incertidumbre y sabiéndose vulnerable.

“*Li vam oferir ‘vols que t’hi acompanyem?’*, assaig-error i va dir ‘sí’ i hi vam anar amb la mala fortuna que la reunió era del tot menys inclusiva, era una cosa una mica bastant així: entre ocho que se reúnen siempre, llegamos los nuevos y fue como ‘¿quiénes sois vosotros?’ con la mirada, con la actitud, pues para él fue como una activación del estigma y ciao y desconectó” (Informante 10).

Ante estas malas experiencias se trabaja con los participantes los elementos que resultan de aprendizaje para los próximos encuentros. Como se ha mencionado, la estrategia del modelo pedagógico es muy útil para conseguir tener interacciones exitosas.

“*Al principi, molts mesos, diria que més d’un any, bem estat anant amb ell al CAS, a buscar la metadona i a les visites amb el metge, i ara ja hi va sol, té súper bona relació amb ells, hi va a fer molts tràmits de forma autònoma... d’altres, no*” (Informante 1).

10.2.1.3 La artesanía del trabajo biográfico

Ante el rechazo que reciben las personas los profesionales trabajan el autoestigma. En ocasiones quieren retomar relaciones familiares y la otra parte todavía no está preparada o

⁴⁷ La identidad social más la identidad social virtual, tal como se explica en el marco teórico (4.1.2.1 La identidad de los actores) da lugar a la identidad social real.

simplemente no quiere hacerlo. Reconocer el esfuerzo y la valentía del participante es indispensable para que no pierda la esperanza. En estos casos también se utilizan repeticiones y ensayos técnicos como el *role playing* para regular la frustración.

Otra técnica de vital importancia es trabajar desde el recuerdo, *estirar del hilo*. Acompañar a recordar es un trabajo

“d’orfebreria, de mica en mica detectar i reconnectar connexions que estaven trencades” (Informante 25).

Es precisamente desde esta práctica tan artesanal que se repasan las

“històries de vida, redescobrint amb ells, recordar amb ells les seves potencialitats, eines, valors i recordar quan eren, quan feien, quan decidien, quan estaven motivats” (Informante 25).

Esta tarea fluye con la cotidianidad de la vida y está relacionada con el principio de autodeterminación. No se fuerza, no se impone, deviene. Los profesionales reconocen que recuperar recuerdos de la trayectoria vital da luz a detalles muy interesantes para la recuperación; las relaciones familiares, las aficiones, la manera de querer, de cuidar y de relacionarse, el autocuidado o la concepción de la normalidad. De hecho, en estos relatos aparecen hitos que se quieren conseguir desde la plataforma que supone el programa.

“Té projectes personals, que era tenir parella –té parella ara mateix– i està fent el tràmit de reagrupament familiar” (Informante 29).

Sin embargo, algunos objetivos personales no podrán alcanzarse y es necesario acompañar a la persona en estos momentos tan crudos.

“Él concebía el trabajo, como un hito de recuperación” (Informante 10).

“Su estado físico le ha hecho apartarse. La salud estaba por delante” (Informante 16).

El trabajo de rescatar hechos pasados sirve para hablar en positivo en un momento presente pero también confronta las limitaciones personales a las que aboca la vida. El equipo debe estar preparado para trabajar desde cualquier emoción, pues los recuerdos

“te pueden frustrar o te pueden significar” (Informante 10).

Que pueda provocar frustración no tiene que disuadir a los profesionales de tratar el tema o recuperar recuerdos. Precisamente, este viaje en el tiempo ayuda a asumir, aceptar o tomar conciencia del hecho de

“que tens unes capacitats diferents” (Informant 18).

El trabajo desde la historia de vida lo debe iniciar el participante o, en su defecto, se le tiene que pedir permiso para hablar de las parcelas más íntimas de su vida privada.

“Et sents còmode parlant d'això?, t'estàs sentint incòmode? I si diu que està incòmode, parar” (Informante 1).

El primer paso

“és explorar amb la persona quines eines té ella mateixa, i quines de noves se li poden ocórrer per provar” (Informante 1).

Los equipos remarcan la gran utilidad que tiene usar el espacio público o la rutina diaria para este fin.

“Va fer la proposta d'anar allà, a Collserola, i ensenyar on vivia ell i quin era el seu entorn, presentar els veïns que tenien allà” (Informante 1).

Este trabajo inductivo, fenomenológico, se aleja de aquella manera de hacer basada en éxitos y fracasos para dar cabida a los procesos. De hecho, equivocarse, reconocer los errores y tratar el tema forma parte de un aprendizaje mutuo. Se trata de un acompañamiento a las decisiones que toma la otra persona, decisiones dinámicas, cambiantes y adaptativas.

10.2.1.4. Gobernar la propia vida

Tras recordar empieza otro tipo de trabajo y es el de volver a gobernar la propia vida. Desarrollar la agencia, la capacidad de decisión. Se trata de restablecer todo aquello malogrado por la institucionalización y/o la vida en la calle. En definitiva, revertir la mortificación del yo y empezar a explorar la etapa de expaciente (Goffman, 2012b).

“El trabajo complejo es el de ‘yo he hecho esto, recordarlo’, y ahora viene la complejidad, ‘y lo puedo volver a hacer’” (Informante 25).

De hecho, la dinámica relacional ya va encaminada a atenuar estos efectos al movilizar estrategias

“amb la idea que ell també sàpiga que això s'acabarà en algun moment” (Informant 29).

Esta manera de trabajar es como un engranaje que promueve la toma de consciencia, la capacidad de agencia y cambios en el autoconcepto. El profesional se libera así del paternalismo, de la responsabilización de decisiones ajenas, características del modelo anterior. Por ejemplo, la decisión de tener animales de compañía es común en muchos participantes y a pesar de la preocupación por cómo se harán cargo del animal, hay una separación de responsabilidades entre las partes. El profesional entiende que no es responsable de lo que suceda, sino que utilizará la situación como una oportunidad pedagógica. Esta cuestión de la asunción de responsabilidades está desarrollada en el apartado 9.1.5. (la resolución de dilemas). Concretamente el dilema 6, ¿desde qué ángulo

interpreto los actos de los participantes? Esta opción quedaba fuera de la lógica de atención en el modelo anterior. Fuese cual fuese el escalón.

“Va ser elecció seva” (Informant 29).

Los equipos destacan los resultados positivos en las vidas de los participantes que observan en diferentes aspectos como la higiene y autoimagen, la gestión de la economía doméstica, los hábitos y rutinas, las relaciones sociales y/o la espiritualidad.

Respecto al ocio han aparecido fricciones entre la definición que cada parte tiene sobre qué actividades incluye. Algunos participantes querían dedicar todo su tiempo libre a ver la televisión, y al principio los profesionales no lo acababan de ver bien. Los equipos han tenido que reflexionar al respecto y entender que respetar al otro pasa por empatizar y no juzgar.

“És treballar sobretot la motivació de la persona. Les ganes de. Hi ha gent a qui li agrada veure la tele i ja està, veient la tele i ja està no es plantegen altres activitats perquè no volen ni li venen de gust” (Informante 8).

Cada persona lleva su mochila biográfica a pesar de que

“l'experiència prèvia no és gaire positiva” (Informante 1).

La práctica consiste en poner luz sobre otros yoes, más allá del estigmatizado, más que intentar cambiarlo o imponerle una manera de hacer las cosas.

“És mantenir aquesta essència, no? Per això jo crec que anem explorant. Anem coneixent la persona” (Informante 27).

Fruto del auto estigma cuesta participar en espacios de ocio con desconocidos y por eso tienen un ocio más individual. A pesar de ello hay personas que sienten esta necesidad de relacionarse y abrirse al mundo. Una de las dos gestoras ha creado un espacio comunitario - cocina, cine...- en el que extienden este laboratorio de pruebas relacional al grupo de participantes del programa. Es curioso como desde este laboratorio grupal también se trabaja la recuperación desde el recordar.

“Ahora disfruta tanto cocinando, recuerda mucho ‘porque mi madre, cuando mi madre hacía esto...’ y él no había cocinado en su vida” (Informante 25). *“El hecho solo de relatarlo, el que tu deies, que ya le cambia la cara”* (Informante 18).

10.2.1.5. La ciudadanía

Otra dimensión de la recuperación social es la ciudadanía. Los equipos trabajan para que el participante pueda interactuar desde el estatus de ciudadano, con consciencia de sus derechos, para ejercerlo y reclamarlos. De hecho, está muy relacionado con el trabajo de modelos pedagógicos explicado con anterioridad.

"Això resumiria el que tu deies que és la recuperació: sentir-se particip i recuperar la teva vida perquè tots l'han tingut, no?" (Informante 18).

Sylvestre, Nelson y Aubry (2017) diferencian tres categorías diferentes de ciudadanía. La legal garantiza la igualdad de estatus y de trato de todos los ciudadanos, así como la igualdad de oportunidades para participar en actividades políticas y en la vida cívica. Además, promueve la autonomía individual y protege la capacidad de las personas para vivir como desean (Oldenfield, 1990 en Sylvestre et al., 2017). Lo que suele suceder con los derechos abstractos es aquello a lo que Rappaport (Sylvestre et al., 2017) denomina broma cruel o *cruel joke*, ya que su aplicación no incluye el cómo ni la seguridad de que todos los disfruten adecuadamente. En la siguiente cita vemos como los equipos han acompañado a ejercer el derecho a voto.

"Fue a votar después de años y fue una cosa que le dio mucho empaque; ella se sentía '¡ostras!, después de tantos años', y nos informamos juntos dónde tenía que ir" (Informante 25).

Lo que el imaginario colectivo etiqueta como buen ciudadano cumpliría con la categoría de ciudadanía normativa. Es aquello propio de personas comprometidas que contribuyen en procesos políticos o en grupos públicos o institucionales. Cuando un participante no se siente incluido aparecen sentimientos de culpa, frustración o vergüenza, esto acentúa prácticas de participación ineficaces o de abandono. Un participante ha desarrollado esta ciudadanía y el equipo lo cuenta con orgullo.

"Està integrat al comitè de l'Ajuntament de les persones sense llar⁴⁸" (Informante 25).

Finalmente, la ciudadanía vívida es la que pone el foco en el entorno próximo y en la vida cotidiana (Lister, 1997, citado en Sylvestre et al., 2017). Este concepto amplía lo que se entiende como político, cuestionando la línea divisoria entre lo privado y lo público. Se centra en si las personas pueden ejercer la autodeterminación de forma individual y colectiva en el entorno laboral, familiar y comunitario. La recuperación de la ciudadanía legal está muy relacionada con la ciudadanía sentida.

"Petits ítems que van provant per aquesta sensació de poder comunicar-se amb els altres en la conversa que hi ha al seu entorn, amb el diari que està llegint..." (Informante 25).

Los equipos observan como los participantes recuperan ciertos tipos de ciudadanía desde que entraron al programa. De hecho, la expresión de su agencia en estos contextos es un acto importante de ciudadanía (Sylvestre et al., 2017).

⁴⁸ El Grupo de trabajo de sinhogarismo, creado en abril del 2016, está formado y coordinado por personas que han vivido o viven situaciones de sin hogar.

“Ells mateixos ens diuen que, comparat a com estaven abans, tenen una vida estable. Han recuperat la dignitat, poder sortir al carrer com un ciutadà més” (Informant 12).

10.2.1.6. El autoconcepto

Todos estos pequeños pasos recorridos de forma autónoma, pero con el acompañamiento profesional, tienen un efecto directo sobre el autoconcepto de la persona. Se parte del hecho de que

“l’habitatge és un punt per parlar de la recuperació social” (Informante 29).

Porque ubica un lugar físico desde el que poder iniciar el proceso de recuperación. Es

“un punt molt important per al procés, per parlar i poder establir maneres de com la persona es vol apropar a la comunitat i vol refer aquestes relacions” (Informant 29).

Esgrime la presentación ante los otros y el reconocimiento de las personas más allá de una etiqueta.

“És una mirada de ve?” (Informante 29).

Y los equipos, a través de la escucha activa y la observación valoran los avances. Por ejemplo,

“jo ho veig així, com, ostres, quin pas ha fet, de saludar la veïna quan abans no li podia ni mirar-la als ulls” (Informante 28).

El hogar, como liberador del estigma, también ha reportado seguridad y mejoras en la salud, cuestiones que favorecen directamente la identificación de la persona.

“Hi ha qui de seguida, per exemple pel que fa a salut mental, s’ha sentit molt segur a l’habitatge [...] i hi ha qui, potser al principi, li ha costat molt adaptar-s’hi?” (Informante 1).

Otro espacio de trabajo en la vida cotidiana que los participantes han ido explorando han sido los agentes protectores naturales en sus barrios -como por ejemplo el frutero, la farmacéutica o el quiosquero-. Han ido creando una red de personas que les facilitan la vida, los cuidan y protegen. Se trata de una red de reducción de daños diseñada por ellos mismos y hecha a medida. Este hecho estaría etiquetado como recuperación social porque es consecuencia de la confianza en uno mismo y de las ganas y capacidad para relacionarse con el entorno de comunitario. Al mismo tiempo también funciona como un elemento de reducción de daños.

10.2.2. PRÁCTICAS ORIENTADAS A LA REDUCCIÓN DE DAÑOS

A pesar de que en el programa PLL haya profesionales que ya trabajaban desde esta perspectiva no parece que tengan una opinión reflexionada sobre la práctica profesional en relación con el concepto. No conocen su aplicación con exactitud y su comprensión se centra en el consumo de drogas o alcohol y en acciones puntuales.

“Quan treballava al CAS, el programa de reducció de danys era això. Vull dir, era: material per consumir de manera segura..., podies fer algun taller –però de manera molt puntual– d’higiene, relacions sexuals segures... Però poca cosa més” (Informante 35).

Este programa abre todo un abanico situaciones a los que aplicar la reducción de daños. Aplicaciones cargadas de dilemas y aprendizajes que han ayudado a construir la nueva práctica. No resulta fácil esclarecer en qué actividades empieza y acaba la materialización del concepto. Después de un debate y reflexión grupal, los equipos lo definen como

“reduir el patiment, tant per les persones amb addiccions com amb malaltia mental” (Informante 28).

Aprender a hacer valoraciones de riesgo específicas para cada persona les lleva meses. Estos equipos, desde un trabajo inductivo han llegado a identificar los mecanismos útiles para cada persona o perfil.

10.2.2.1. Acompañar a la reducción de daños

Tal como viene caracterizándose la práctica de este programa, todo empieza con una relación próxima, con la posibilidad de interacción, la confianza y el no juicio.

“És molt important [...] el tema del judici” (Informante 28).

“El no juicio es lo que la persona vive como ‘hay permiso’” (Informante 16).

Desde este punto de encuentro surgen conversaciones en las que se comparte información.

“Hay permiso para hablar de lo que bebe, la cantidad que bebe, si solo vodka, si es cerveza” (Informant 10).

Tratar esto abiertamente puede conducir a la persona a reconocerse como enfermo mental, alcohólico, ludópata, disruptivo, víctima de violencia de género o perseguido por la justicia, entre otros.

“Ell ja es veu com l’usuari que té una problemàtica amb el joc” (Informant 8).

Una técnica utilizada es la lectura entrelíneas. De hecho, es el recurso disponible mientras se va afianzando la relación y aparece la toma de consciencia del participante. Mientras ésta no

aparece y se ve incapaz de pedir ayuda es posible que la persona adopte actitudes autolesivas, tanto porque no está preparada como porque no es consciente de que la necesita. El profesional debe acompañar desde la prudencia hasta el momento que el participante pueda/quiera pedir o expresarse de otra manera.

“M’adono d’això i ho exposo. [...] Fins que no sigui la persona la que faci aquest pas tan gran i tan difícil [...] crec que la nostra actuació consisteix en això, anar detectant...” (Informante 18).

Para acompañar desde aquí no es suficiente con ser un profesional observador, sino que es necesario también tener una relación de confianza y una trayectoria de interacción que ayude a identificar cuando la persona está bien o está mal.

“Jo crec que ja veus quan la persona t’està dient a crits que necessita ajuda. I probablement no et dirà ‘Ei!, estic malament’, però aniràs veient en petits detalls, en tipus de conductes que t’està demanat ajut. [...] crec que potser hem d’acabar de saber què ens volen dir i com els podem ajudar” (Informante 28).

Además, es *“molt difícil quan estan malament que siguin conscients que estan molt malament”* (Informante 28). Por eso mismo, cuando se ha sentido mejor *“se li ha expressat com se l’havia vist, i ella ha reconegut ‘Ostres!... és que jo... com estava!’”* (Informante 28).

Para una mujer que ha estado en la calle y que ha sufrido violencia, el simple hecho de tener un hogar ya supone una reducción de daños frente a la violencia de género.

“A partir de tenir el pis ha estat molt menys exposada... O sigui, ella tenia una relació en què patia violència masculista, i el fet d’estar en un centre residencial feia que moltes vegades se n’anés a viure amb aquella persona –hi anés, tornés... –. I el fet de tenir un pis li ha portat aquesta seguretat, i està, diguéssim, menys exposada” (Informante 1).

A menos que el agresor conviva con la víctima o sea el participante del programa. En estos casos los equipos se han enfrentado a situaciones complicadísimas, en las que han recibido apoyo de servicios externos. Al no tener una formación específica sobre violencia de género, estos asesoramientos les han ayudado a no juzgar a la víctima, a hacer una lectura positiva de los pequeños pasos que iba dando, a dibujar los límites de su acompañamiento y las responsabilidades.

“aquí también hay una cosa muy importante y es la responsabilidad de la violencia que es siempre de quien la ejerce. Esto es muy importante. La responsabilidad es de quien ejerce la violencia. Ni de la mujer, ni de los profesionales ni de nadie. Y que nos movemos en un tablero que es absolutamente incierto” (Informante 14).

Definir la situación conjuntamente, que la persona le ponga nombre al riesgo, reconozca síntomas y estrategias ayuda a los profesionales a deshacerse de la figura paternalista y devolver la responsabilidad a las personas sobre sus propias vidas.

“Tu ja has manifestat que el braç et feia mal, que et feia mal l’esquena i que la vista, que cada vegada hi veus pitjor i n’hem parlat. Tu vas dir la teva, nosaltres et vam informar de possibles alternatives i a partir d’aquí no estarem insistint cada dia perquè et compris una tablel” (Informant 1).

En ocasiones, la persona se encuentra perdida o no sabe cómo afrontar ciertas situaciones. En estos momentos es necesario reconocerle los esfuerzos que está haciendo pues no solo reconfortan, sino que demuestran que el profesional escucha y pone atención.

“Això al final, jo crec que simbolitza que esteu escoltant la persona” (Informante 12).

La proximidad es imprescindible para que la práctica fluya e influya. También agudiza la capacidad para detectar el riesgo.

“Poder-lo entendre l’ajuda molt també, perquè ell no s’acaba d’entendre molt a si mateix i que algú de l’exterior el pugui ajudar a entendre’s... Ens ho diu: ‘Es que tú me entiendes ¿no? tú sabes por lo que he pasado” (Informante 29).

Esto requiere de profesionales que muestren sensibilidad por las preferencias del otro.

“Quan està així s’excita bastant en el transport públic, i quan li vam dir que agafaríem un taxi, ho va acceptar bé” (Informante 1).

Y que mantengan la esperanza a través de su vitalidad, sus actos y palabras.

“Intentar tenir esperança també. Perquè quan comenta que no pot fer res i així, li doneu llum. O sigui, poseu a la taula l’esperança, que és important” (Informante 12).

Informar es otra de las estrategias clave para mantener la transparencia, tan valorada en este programa. Informar es que ambas partes conozcan la capa de transformación del marco y que definan conjuntamente la situación. De esta manera se evita el sufrimiento existencial de las personas.

“Mira, que sàpigues que jo, ara, trucaré a l’ambulància perquè veig que hi ha un risc molt alt, i estàs patint molt i és el que he de fer” (Informante 1).

La toma de consciencia va directamente asociada a una motivación al cambio. Para que sea efectiva es necesario que venga de una decisión propia, no coaccionada.

“I per això és autoconsciència, perquè és a través de l’acompanyament, a través del vincle que dèiem, d’aquest espai que, a la fi, uno se siente descargado y puede crear un discurso y un diálogo, en què ell arriba a aquest punt d’autopercepció. No és exposar-li, sinó hablando como ‘ostras, sí que es verdad que las resacas son más duras’. Es como este proceso de autopercepción y de autocuidado. Pero que todo es muy ‘auto’, a través de l’acompanyament, del vincle... Lo que hemos dicho siempre, lo que dices tú, tiene que surgir [...] que las cosas vayan surgiendo, pero son ‘auto’, siempre y cuando son ‘auto’ es cuando decía... ‘yo es la primera vez que dejo de beber porque quiero, porque siempre me habían obligado a dejar de beber en todos los centros’ ” (Informante 25).

Esta manera de trabajar y acompañar a las personas promueve la autonomía de una forma clara, ofreciendo herramientas a la persona para gestionar su vida. Pero, cómo no, también comporta dilemas como en el caso de un participante que consume alcohol y se ha roto una pierna. Como vive en un primer piso no puede bajar a la calle.

“Al final li havíem de portar les cerveses nosaltres també, perquè no podia deixar-ho de cop, imagina't si és reducció de danys” (Informant 2).

Los profesionales destacan que la práctica basada en la reducción de daños resulta muy útil para evitar ingresos de urgencia.

“O va a casa i es pren la medicació... Si porta uns dies que està alterat, ara ens truca molt. Jo crec que per prevenir tot el tema de l'hospital i tot això, ja va directament a casa i es pren la medicació i està a casa” (Informante 8).

De hecho, el hogar se convierte en un elemento clave porque permite a los profesionales observar y acompañar mientras supone un espacio de seguridad para los participantes. Desde la apropiación del espacio, cuando las personas están en su casa

“les veus baixen” (Informante 29).

Esto proporciona tranquilidad, sobre todo a las personas diagnosticadas con patología dual que consumen para reducir voces (Henwood, Padgett, et al., 2013). Aquí se realiza una exploración conjunta entre ambas partes para encontrar el espacio de mayor seguridad que evite miedos y paranoias.

10.2.2.2. Vulneración de los derechos de los participantes

Es necesario permanecer atentos al riesgo de vulneración de derechos de los participantes, tema relacionado con la ciudadanía. A pesar de que estos equipos reflexionan constantemente sobre sus prácticas para evitar abusos de poder y preparar sus acciones en las reuniones de equipo de forma conjunta, no pueden controlar las interacciones con otros individuos de la comunidad. Se ha dado el caso de oficinas bancarias en las que han ofrecido créditos y engañado a personas sobre las comisiones. Las personas con problemas de ludopatía o drogas acaban acumulando deudas que difícilmente pueden afrontar.

“Que és un mal tracte que tenen a les oficines. Un participant aquell dia es va adonar que tenia una assegurança de vida, des del 2015, que ha anat pagant. Que surten coses que... fan pensar” (Informante 8).

También se han dado casos de aporofobia y racismo desde servicios de seguridad que han transformado el uso de poder en abuso. Los equipos han acompañado a las personas a

denunciarlo, pero parece ser que el aparato burocrático ha alzado sus barreras. Veamos un caso con los empleados de seguridad del metro de Barcelona.

“Sí, ell portava una targeta, la targeta rosa i deien que això és per a la gent gran, que ell no té dret a aquesta targeta, i li van trencar davant de la seva cara. I és clar, va començar allà la baralla. Es va posar molt nerviós perquè a més era ja la segona vegada que tenia problemes dins del metro...” (Informante 29).

“En dues setmanes, en molt poc temps, va tenir dos episodis bastant greus [...]” (Informant 8).

“O sigui, al maig va tenir un problema d’una baralla al metro, després a l’agost una altra baralla al metro, que seguretat el van arrossegar per tota l’escala mecànica, tenia tota l’esquena marcada... que ara també estem intentant... Ell va posar una denúncia, als jutjats ningú sap on està aquesta denúncia, amb tot el que comporta: ‘He puesto una denuncia y... esto es humo, ¿qué ha pasado aquí?’” (Informant 29).

Estos episodios de violencia sobrecogedores -en todo su espectro- son vividos como traumáticos y pueden desembocar en ingresos hospitalarios involuntarios.

“De fet, fins i tot el psiquiatra de l’Hospital Sant Rafael va dir: ‘És que en cas de persones que estan voltant pel Raval amb diagnòstic de salut mental que arriben aquí per una situació d’estress en tinc moltes perquè, per tret diferencial del color de la pell o de la procedència o...’” (Informant 29).

10.2.2.3. Agentes protectores en el barrio/apoyos naturales

El acompañamiento para la reducción de daños no siempre lo efectúan los profesionales. De hecho, es muy interesante ver como aparecen otros agentes de protección de forma natural. Unas veces son personas cercanas que viven en la misma vivienda en calidad de pareja, compañeros de piso o familiares. En otros son personas del barrio o amigos.

Los agentes que ya se han identificado en el apartado de recuperación parece que también pueden desarrollar un papel importante en la reducción de daños, valorando, *in situ*, el riesgo y las decisiones a tomar para ayudar a la persona. Es un ejemplo más de que todo está ligado y de que la recuperación no puede darse sin la reducción de daños y viceversa.

“Era cap de setmana i va anar a la farmàcia, amb la qual té molt bona relació, i els va dir ‘em trobo malament’. I van dir ‘truquem a l’ambulància?’ i van trucar” (Informante 27).

Debemos destacar que cuando el barrio y la comunidad más cercana no es propensa a devenir un espacio de seguridad puede llegar a convertirse en un lugar de riesgo, dificultando el proceso de recuperación de la persona.

“Quan estava aquí al Raval era un consum diari” (Informant 12).

La capacidad de autocuidado incluye ser consciente de la necesidad de interacción para consolidar un entorno protector. Los participantes, por ellos mismos, han pedido ayuda a personas cercanas como agentes naturales reductores de daños. Son pasitos hacia la

autonomía en los que observamos no solo un proceso de recuperación iniciado, sino también la movilización de recursos individuales frente a la reducción de daños.

“Hi ha dos participants que han establert una relació de confiança amb el pakistanès, i els fia diners. O sigui, si al final de mes no tenen diners, en una llibreta s’apunta què els va donar –tomaca, pa, patates–, i a principi de mes li tornen...” (Informante 27).

“Exacte. Al Cristóbal li ha posat un límit al tema del consum d’alcohol. És clar. ‘Si arribo fins aquí, llavors, ja està’. I quan arriba a una quantitat, ja no l’hi ofereix més. Que és una manera, també, de reducció de danys, no?” (Informant 12).

“I el Cristóbal té el seu veí, que també és del programa, i li deixa la clau, per si algun dia se n’oblida, i hi ha suport mutu. També amb el porter d’allà, de la finca, té bona relació... Sembla que a vegades es donen suport, o simplement parlen...” (Informant 29).

Esto último ha sucedido de forma espontánea e indica que poco a poco el acompañamiento profesional va siendo menos necesario. La autonomía toma protagonismo y la movilización de la capacidad de agencia se hace efectiva. Esto conduce hacia la desaparición gradual de la figura profesional. Cuando menos, indica el principio del proceso de retirada.

Este sería el escenario ideal, pero no todas las personas van a poder desligarse del equipo de atención, ya sea por falta de apoyos ajustados a sus necesidades o por la falta de consciencia de su situación, como se observa en los casos con más dificultades para controlar los efectos de las enfermedades mentales.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

CAPÍTULO XI. EL APRENDIZAJE DEL CAMINO

11.1 DISCUSIÓN

Iniciamos una de las últimas etapas de esta tesis doctoral. En ella discuto la relación de los resultados con el marco teórico ampliando a otro conocimiento existente. Generar teoría es un acto de suma responsabilidad que debe ser contrastado y detallado. De la misma manera, se tratarán de establecer los puntos de continuación más interesantes sobre los que se recomiendan análisis de mayor profundidad a futuro.

Para abordar y estructurar este apartado no se sigue el orden de los resultados, sino que se ha generado otra estructura que permita comprender mejor el proceso de discusión y fundamenta mejor el apartado de conclusiones.

Empiezo el camino discutiendo la validez de esta investigación. Si bien para el desarrollo del apartado metodológico se han utilizado los estudios de Rada (2007), el matrimonio Lofland (1984a, 1984b) y Strauss y Corbin (1990, 1997, 2002), aquí se ponen en diálogo con la estructura propuesta por LeCompte y Goetz (1982) que, con la división entre validez interna y externa confirman la adecuación de los métodos y las estrategias. Nos encontramos ante un abanico de posibilidades teóricas para desarrollar la validación y fiabilidad de la investigación. La elección tomada sigue la recomendación de Creswell (2007) de utilizar diferentes estrategias que la investigadora crea más oportunas.

Fruto de esta investigación basada en la *grounded theory*, se desarrolla nueva teoría a través de un dispositivo de análisis teórico metodológico que permite analizar la práctica profesional en transformación y un esquema de características que debe encajar con la práctica estudiada para aseverar que esta se encuentra en proceso de cambio. Subrayo su validez para documentar la metamorfosis de la intervención entre el modelo de atención escalonado y el HF, a la espera de su aplicabilidad en otros contextos de atención social. Para asegurar los estándares de validez y evaluación se contestan las 8 preguntas expuestas por Charmaz (2006) para tal fin.

Los estudios que tratan la práctica profesional en Housing First (HF) lo hacen con diferentes intenciones. La documentación y satisfacción del servicio (Henwood et al., 2011; Kennedy et al., 2017); la formación de equipos (Blood et al., 2018; Care et al., 2015; Gesmond et al., 2016; Homeless Link, 2017, 2018; Housing First Belgium, 2018; SAMHSA, 2010); desde el enfoque *evidence-based* (Fenwick et al., 2019; Lengnick-Hall et al., 2018; Salyers y Tsemberis, 2007a), una mirada todavía en desarrollo en nuestro país (Pereñíguez, 2012). Desde este último enfoque, se busca, a través de un uso más racional de los recursos, mejorar la prestación de servicios. Descartar una investigación en esta línea supone señalar los peligros

de esta mirada como por ejemplo su reduccionismo a una eficacia y eficiencia impropias de las relaciones humanas, la concepción de profesionales como autómatas, centrados en decisiones operativas y cuantitativamente evaluables. Optar por documentar la práctica de forma cualitativa y desde un estado dinámico supone una contribución de gran valor para el estudio de la práctica, especialmente en el ámbito del sinhogarismo. De esta manera, esta investigación ha puesto en valor la experiencia de los equipos de atención social, la diversidad de saberes en juego durante la acción y la capacidad reflexiva de los individuos como elementos de mayor interés, por encima de la monetización del tiempo y de la acción. Se ha podido acceder además a diferentes niveles o tipos de reflexividad sin dar excesivo peso a la interpretación individual de la realidad sino a la contribución a un orden social desde la interacción social. Esto libera a los profesionales de la responsabilización desmesurada que agudiza la práctica basada en la evidencia, concibiendo a las partes implicadas como autónomas. Autónomas para decidir qué tipo de representación escenificar desde su rol de profesionales de *Primer la Llar* (PLL). En este caso, amparados por la filosofía HF y motivados por sus experiencias laborales pasadas, parecen haber ejercitado el músculo de soltar el control de la situación. Aquí entra la discusión sobre el poder que ostentan. Esta disposición extendida en el tiempo les confiere todo un conjunto de atributos propios de profesionales que activan una práctica en transformación.

Fruto de todo ello se da el proceso de deconstrucción que se describe en este apartado. En un principio planteado desde el rol profesional pero finalmente desenmascarado como íntimamente ligado a los participantes pues esta desidentificación no puede darse si no sucede también en interacción. Es en el laboratorio relacional dónde se ponen a prueba estas cuestiones, favoreciendo, indefectiblemente, la posibilidad de los participantes a ser situada y socialmente operativos.

Finalmente, este apartado de discusión se cierra con un diálogo entre la mirada macro sobre el programa HF en general y una micro desde su aplicación en la ciudad de Barcelona.

11.1.1. Validez

Validez interna

1. El trabajo de campo

El trabajo de campo se inició en mayo del 2017, un año y medio después del inicio del programa. A pesar de que la fase 2 se dedicó a rescatar y recopilar esos primeros meses de implementación hubiera sido más apropiado haber acoplado los tiempos y solapar esos momentos. La distancia entre las fases 2 y 6 estuvo complementada por la observación

etnográfica (fase 5). Ésta agregó información sobre su pasado e hizo un seguimiento de los avances y cambios que ya aplicaban sobre el terreno (Véase ilustración 12).

A pesar de intentar luchar contra ello, empecé el trabajo de campo con ideas preconcebidas y las expectativas puestas en encontrar aquello que había ido a buscar -relaciones jerárquicas, profesionales con mucho poder y participantes sumisos-. A los tres meses identifiqué que allí sucedían cosas diferentes, pero más interesantes todavía. A partir de entonces pude dejarme sorprender, cuestionar lo que se daba por sentado desde mi formación como educadora social y mi experiencia laboral, quedando mi mirada abierta a la emergencia de acontecimientos no identificados previamente.

Aunque el solapamiento temporal fue imposible, la disposición de los equipos, el uso de varias técnicas de recopilación y el trabajo de campo de diecinueve meses -desarrollado en dos años-, ha dado una adecuada perspectiva temporal a la transformación de la práctica. Esta duración ha permitido contrarrestar la ausencia de algunos profesionales en espacios específicos de recogida de datos y la imprevisibilidad de los acompañamientos e incertidumbre sobre la información a la que se podría acceder.

Cabe destacar aquí que, en este período, durante las reflexiones de segundo orden, los equipos han reconocido de manera explícita los beneficios de la investigación. Entre ellos la generación o fortalecimiento de la identidad grupal, la creación de espacios grupales para la reflexión, poder nombrar cuestiones que permanecían ocultas, o el surgimiento de nuevos temas sobre la intervención que no se habían tratado y tiempo para el debate (Barbier, 1999).

2. La Muestra

En relación con la muestra, se puede afirmar que representa adecuadamente a la población porque está compuesta por todos los profesionales contratados por las dos gestoras sociales de PLL.

Es necesario apuntar aquí la relativa volubilidad por despidos, bajas, renunciaciones y ampliación de personal. La pérdida de algunos informantes afectó a la historicidad del relato, pero contrarrestó el inicio tardío de la investigación porque los nuevos informantes empezaban ese proceso de transformación desde cero. El contexto era diferente y ya estaba adaptado a los aprendizajes hechos, aun así, se pudo documentar la entrada y salida de profesionales, sus adaptaciones y las implicaciones en el acompañamiento a participantes.

Tal y como se ha indicado en el apartado de metodología, el equipo de salud mental asociado al programa quedó descartado de la muestra. Aun considerándolo una decisión adecuada por

el alcance y profundidad del análisis sobre la muestra seleccionada y por el marco temporal y material disponible, señalo el hecho de indagar sobre la influencia de estos equipos en la práctica. De manera concreta, indico el estudio de la influencia del nivel de coordinación como un tema de crucial interés para la comunidad científica, fundamental para trascender la etapa *post-homelessness* (Phillips y Parsell, 2012).

Cómo se ha apuntado en los resultados, en PLL ha habido una indefinición en la elección del modelo gestión (ACT/ICM). Desde la administración defienden un modelo propio llamado *modelo Barcelona*. Esta indefinición es rara encontrarla en experiencias internacionales, quienes recomiendan realizar una selección consciente y transparente de participantes que después permita construir equipos según sus necesidades. Apuntar aquí las recomendaciones de otros países sobre la necesidad de decidir las características que tendrán los participantes de cada programa. Esto permitirá definir si se contará con equipos que ofrezcan un acompañamiento más intensivo (ACT) o con otros destinados a necesidades moderadas (ICM) (Blood et al., 2018; Buxant et al., 2016; Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., y Goering, 2014).

3. Los instrumentos

En relación con la validez de los instrumentos, tanto los guiones de las entrevistas grupales e individuales como la ficha de observación fueron revisados y discutidos por dos expertas. Durante las fases II y VI se consiguió saturación de la información. No sucedió lo mismo durante la observación etnográfica, que se podría haber continuado si hubiera sido el único instrumento de recogida de datos. Al combinar estos dos instrumentos se considera que las 21 entrevistas y las 148 horas de observación han sido suficientes para dar respuesta a la pregunta de investigación de manera satisfactoria.

Validez externa

Debido a la novedad del objeto de estudio en el ámbito social, cuando se inició esta investigación apenas se disponía de publicaciones específicas sobre el análisis de la práctica en transformación en el ámbito social. Este hecho marcó la elección de la teoría fundamentada. Destaca la cantidad de literatura dedicada a modelos de atención como el centrado en la persona, la reducción de daños, la recuperación o el HF. Entre toda esta producción, muy poca se centra en el análisis de las prácticas o las sitúa como objeto de estudio

El año 2013 se publican dos documentos que aplican el relato de práctica al ámbito de la atención social. El primero a la atención a personas migrantes *Récits de pratique d'intervenants*

dans des organismes d'aide aux nouveaux immigrants (Montgomery et al., 2013). El segundo a la atención a personas en situación de sin hogar *Guide d'animation Cahier des récits de pratiques d'intervention en itinérance* (Hurtubise y Rose, 2013). Tres años más tarde se realiza una tesis doctoral en Bruselas inspirada en este último documento. Se titula *Sorties de rue* (lo Sardo, 2016). Es la primera publicación que etnografía la práctica de acompañamiento en un equipo HF. A partir de aquí aparecen otras investigaciones europeas que versan sobre la práctica con diferentes matices, contextos, enfoques o intenciones. Unos centrados en equipos de atención a personas en situación de sin hogar (Anderson-Baron y Collins, 2018; Devine y Bergin, 2020; Estacahandy et al., 2018; Mackie et al., 2019; Sacco, 2020) y otros en HF (Andvig et al., 2018; Buxant, 2018; Fenwick et al., 2019; Henwood y Tiderington, 2017).

Pese a la importancia de estos hitos existe todo un terreno ignoto en el ámbito del sinhogarismo. El modelo escalonado está prácticamente inexplorado y su manera de hacerse da por sentado. Tampoco se ha encontrado literatura que haya documentado la transformación de la práctica entre ambos modelos. Dada la importancia social, política y mediática del modelo HF, sorprende. Tampoco hay literatura que proponga un modelo interpretativo de las prácticas de atención social aplicables a diferentes contextos o colectivos.

La propuesta de analizar la práctica profesional a través de la microsociología no es común, aunque existen estudios basados en el interaccionismo simbólico (Barrenger et al., 2015; Silvia Gherardi, 2009; Stanhope, 2012). No sucede lo mismo con el análisis de la situación basado en la perspectiva goffmaniana que es innovador en sí mismo. Esta opción asegura su transferibilidad pues puede aplicarse en cualquier lugar y situación. Lo mismo sucede con el relato de práctica, generado a través de las entrevistas. Es una estrategia excelente para documentar y comprender verdades desde un enfoque fenomenológico. Su aplicación visibiliza los procesos de adaptación de la práctica desarrollados desde el ensayo-error y revierte la lógica del saber experto como fuente única de conocimiento. El enfoque socio constructivista es más común en esta tarea y es por ello por lo que su utilidad está asegurada.

La aplicabilidad de los resultados en otros contextos es, cuanto menos, más compleja. No puede asegurarse debido a que el objeto de análisis estaba en plena metamorfosis. Según Barbier (1999), la práctica está marcada por el contexto social, cultural e institucional. En base a este hecho, al ser el primer estudio de esta naturaleza, desconocemos el grado de afectación de estas tres dimensiones sobre la práctica profesional. Será necesario emprender investigaciones para seguir indagando.

En el transcurso de la investigación, la reflexión grupal en congresos internacionales con investigadores y profesionales expertos en la materia ha ayudado a focalizar aquellos elementos más innovadores y a perfilar el análisis de la información. Estas aproximaciones han configurado una investigación que ha acabado por poner en el centro la importancia de la singularidad, temporalidades flexibles y el análisis del espacio cotidiano.

Ahondando en la dimensión de la aplicabilidad, huelga destacar el patrón que se destila del análisis en el apartado 10.1 (Ritual de interacción -o aquello a lo que llamamos intervención social-). Aun quedando pendiente el cotejo en otros escenarios, todas las evidencias apuntan a que éste es, al menos, independiente del estado o de la fase de recuperación del participante. Además, puede percibirse el tránsito por el patrón descrito con anterioridad en su sentido de direccionalidad (véase ilustración 23). No obstante, se ha observado una variabilidad sustancial en los tiempos, cada participante los ha trascendido según el momento vital en el que se encontraba.

Una muestra determinante del interés por la propuesta es la publicación de dos artículos (Batle et al., 2020, 2021) y el premio *Housing First Early Career Researcher Award* 2019, otorgado por la FEANTSA.

Esta investigación también ha contribuido al reconocimiento del trabajo realizado por los equipos a nivel local, nacional e internacional. Finalmente, no podemos olvidar su función formativa (Barbier, 1999), cuestión comprobada en el terreno y reconocida por los informantes. Ahora bien, se recomendaría para futuras investigaciones seleccionar uno de los tres modelos de transformación de las prácticas a través de la investigación (véase tabla 2). Si bien esta investigación ha contado con el beneplácito de todos los agentes implicados y la satisfacción de los implicados con el mismo proceso, es cierto que podría haber topado con resistencias. En la documentación de la transformación de la práctica entre ambos modelos de atención a personas en situación de sin hogar se recomienda el modelo asociativo o cooperativo. Establecerlo y diseñarlo con los profesionales del programa promueve la implicación, la motivación y contribuye, de manera más explícita, a un cambio real.

11.1.2. La propuesta teórico-metodológica

En el transcurso de esta investigación se ha puesto a prueba un nuevo dispositivo teórico-metodológico para analizar el objeto de estudio -la intervención social- ejecutado desde diferentes disciplinas: la sociología y el trabajo social.

Jane Addams, la escuela de Chicago y la Hull House son un claro ejemplo de la conjunción entre la sociología y el trabajo social de principios del S. XX. Allí se produjo una explosión

de iniciativas y apoyo mutuo entre ambas disciplinas entre la acción y la investigación, la atención social y la publicación. Operaban bajo los principios de trabajo en la comunidad, para la comunidad y a través de la investigación. Contemplar diferentes disciplinas ha engrosado la extensión de la tesis doctoral, pero también la ha enriquecido superando las limitaciones teóricas y el vacío bibliográfico específico.

En la siguiente ilustración 25 se observa como este dispositivo se ha construido a partir de dos paradigmas, dos dispositivos de análisis y diferentes teorías sobre la práctica desarrolladas en el marco teórico asentándose en diversos pilares sobre los que hilvanar y sostener el análisis.

Por un lado, el paradigma socio constructivista busca romper con la racionalidad, la fijación por la justificación y el análisis sincrónico. Permite dar cuenta de la singularidad de un proceso e introduce una mirada crítica sobre el fenómeno estudiado (Zúñiga, 1993). Por el otro, el paradigma de la acción y la cognición situadas ataja las tendencias psicologizantes, la individualización de las respuestas y los sistemas de gobernanza basados en la eficacia y eficiencia (Garneau y Namian, 2017).

El relato de práctica ha servido para acceder a las representaciones y reflexiones vinculadas a situaciones problemáticas. Cada profesional eligió como significativas aquellas experiencias y las narró a través de ejemplos. Estas reflexiones grupales sirvieron para confrontar valores, actitudes y visiones del mundo entre profesionales y participantes. Los resultados muestran este desajuste a través de dilemas, prejuicios y comentarios machistas y/o racistas. A pesar de la tensión que han generado, estas situaciones son las que han ayudado a definir el marco laboral. Definir cómo superarlas o analizar cómo se han superado ha activado la transformación.

Los beneficios del uso del relato de práctica en equipos de atención social han sido ratificados los últimos años por promover la transformación de la práctica, acompañar sentimientos de fracaso o impotencia, generar una imagen de la profesión más justa y por su carácter formativo (Bétrisey y Tetreault, 2019; Tetreault et al., 2019).

Los profesionales han verbalizado toda la experiencia puesta al servicio de la práctica compartiéndola con el resto de los compañeros. De estos espacios, que son un ritual en sí mismos, emerge solidaridad grupal, el sentimiento de membresía, los símbolos y la energía emocional que empapará la práctica y situaciones futuras.

Los dos dispositivos de análisis -discurso y observación etnográfica- están ligados a dos estrategias -relato de práctica y observación participante-. La ventaja principal del uso

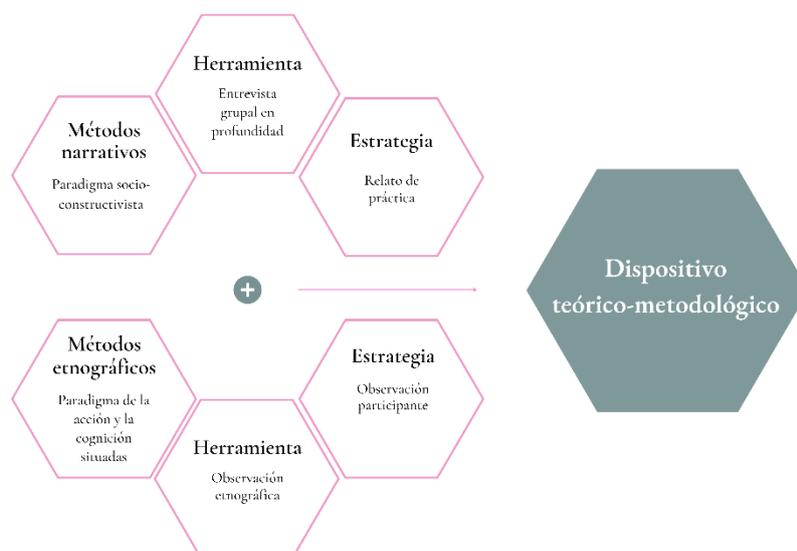
conjunto es que el relato de práctica recoge una narración más consciente y premeditada, llena de experiencia, mientras que la observación participante se dispone alrededor del acontecimiento, de la acción improvisada o no premeditada. Esta triangulación metodológica ha aportado validez interna y calidad.

En relación a las teorías sobre la práctica profesional vemos que las prácticas reflexivas han tenido un papel fundamental como motor de cambio del quehacer de los equipos. Las prácticas emancipadoras han funcionado como un caleidoscopio alrededor de la jerarquización entre los actores. Invitan a cuestionarse la capacidad emancipadora del profesional. La práctica artesanal ha aparecido ligada a la flexibilidad y creatividad durante el acompañamiento. En el trabajo hecho en el taller se han tratado las cuestiones de autoridad en las relaciones cara a cara. Las prácticas *outreach* dan cuenta de la proximidad establecida por los equipos. Han favorecido la comprensión de las relaciones que se establecen al trabajar desde esta perspectiva. Las orientadas a la recuperación y las orientadas a la reducción de daños se han presentado, en los resultados, conjuntamente. Finalmente, las críticas a las prácticas ubicadas en programas HF, extraídas de contextos con años de experiencia en esta filosofía, han aportado distancia respecto al objeto de estudio y también prudencia a la hora de elaborar conclusiones.

Esta amplitud teórica y metodológica ha supuesto una lógica dificultad añadida. Sin embargo, se ha presentado, a su vez, como la oportunidad más valiosa para el diálogo interdisciplinar y multidimensional en los equipos.

Desde la premisa de la intervención como interacción, esta investigación se ha centrado en los 2 primeros niveles propuestos Brossard (2017). Cabe señalar que la observación etnográfica no se realizó en el tercer nivel de interacción relativo a espacios de gobernanza, como son las reuniones con el ayuntamiento o entre sus departamentos. Aun así, las interacciones que allí suceden afectan igualmente a la práctica y a los participantes. Queda pendiente profundizar en él para comprender su influencia sobre la práctica profesional y los equipos. Aun así, incidir en el segundo nivel, dónde se ubican las reuniones de equipo es de sumo interés para entidades que trabajan en el sector y para la comunidad científica. En ellas se reflexiona, organiza, estructura y deciden las líneas de actuación que darán coherencia y (re)conocimiento a la intervención social y a sus actores.

Ilustración 24. Dispositivo teórico-metodológico de análisis de las prácticas



Fuente: elaboración propia

11.1.3. El análisis del contexto del proyecto en calidad de piloto

Las entidades del tercer sector son “entornos conductuales que sustentan un orden de interacción que se extiende en el espacio y en el tiempo más allá de cualquier situación social concreta que en ellos se dé” (Goffman, 1991a, p. 178). Los equipos han revelado como su práctica anterior favorecía el fenómeno de las puertas giratorias (Lim, 2014). El nuevo marco ofrecido por la filosofía HF y el carácter piloto de PLL les ha ofrecido la oportunidad de cambiar esta dinámica. ¿Ha sido posible? Ciertamente, podemos afirmar que esa intención ha cambiado dinámicas de interacción y, por lo tanto, el entorno conductual. Sin embargo, todavía es temprano para saber si los procesos descritos en esta investigación contribuyen a detener las entradas y salidas del sistema a largo plazo. Se necesitarían estudios que lo refrenden.

No obstante, como se ha defendido anteriormente, el programa piloto es un marco fabricado en clave experimento. Se está poniendo a prueba la hipótesis de la idoneidad del HF para disminuir y superar la exclusión residencial de personas en situación de sin hogar “crónicas”. Tanto participantes como profesionales comparten la misma idea sobre lo que está sucediendo. Estos últimos destacan la adhesión de sus valores personales con los del programa como elemento promotor de una energía emocional capaz de sostener la transformación de la práctica. Así lo corroboran dos artículos publicados recientemente (Estacahandy et al., 2018; Manning y Greenwood, 2019a). Es justamente esta alineación que

permite a los profesionales cuestionar, ensayar, reflexionar, equivocarse a quienes no sientan esta sintonía. No hay miedo a perder la *cara* (Goffman, 1970) o a la reprimenda por equivocarse, entendiéndose como algo natural en el proceso. Como decíamos en capítulos anteriores, este escenario fue percibido -desde el inicio- como un oasis para quienes cargaban incomodidad trabajando en el modelo anterior. El permiso explícito para ensayar y el marco fabricado en clave experimento han permitido la amplitud y diversidad de situaciones descritas en los resultados.

Esta realidad, sin duda, tiene una dimensión positiva llena de aprendizajes, centrada en acoger la creatividad a la hora de dar respuesta a los retos de la atención. No obstante, a pesar de lo positivo de esto último, también quedó patente otra más desfavorable. La indefinición estructural del programa relativa a políticas y alianzas entre departamentos del ayuntamiento (véase ilustración 12, p. 190) generó obstáculos en la práctica. La guía presentada tras el proyecto piloto pancanadiense explicita la necesidad de contar con todos los *stakeholders* durante el proceso, incluso aquellos que muestren más resistencias (Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., y Goering, 2014). En tanto que se trata de un problema común, la guía francesa defiende la creación de políticas públicas que generen una concienciación de responsabilidad común sobre la cuestión (Gesmond et al., 2016). Estas dificultades traspasan niveles de gobernanza, emergiendo en la práctica cotidiana de los profesionales (Durlak y DuPre, 2008; Fixsen et al., 2009). Algunos ejemplos de ello son la titularidad de los contratos de alquiler, titularidad de los suministros o la finalización de los acompañamientos. Estas situaciones se tradujeron en silencios que los equipos han ido sorteando. Esto, junto a la diversa interpretación del mandato por los equipos generó algunas lagunas en la definición del marco.

Otra de las particularidades fue la selección de personal, tanto en un inicio como durante la implementación del programa. La guía pancanadiense *Guide sur l'approche logement d'abord au Canada* (Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., y Goering, 2014) recuerda que el equipo de atención social debe diferenciarse del encargado de temas relacionados con la vivienda. Fruto de las dificultades encontradas durante la fase de diseño, en PLL esta separación no fue posible, generando, como se ha presentado con anterioridad, diversos dilemas. Además, también recomiendan que se contrate a personas alineadas con los valores de HF (Polvere, L. et al., 2014). Este hecho emerge en nuestra investigación como una cuestión esencial para que la atención y acompañamientos ofrecidos encajen con el marco de dicha filosofía. Para ello, en este documento se han definido unos criterios específicos, que divergen de otros servicios

tradicionales de atención social (véase tabla 21) centrados en una mayor experiencia vivencial. Este hecho se considera como acertado. La experiencia que aportó cada profesional se compartió y se puso al servicio del proceso de recuperación de los participantes.

Fruto de esta selección, entre los profesionales contratados destaca una fuerte dosis de motivación por la innovación del programa y el reconocimiento (inter)nacional. Consecuentemente, también hay cierta satisfacción por superar la precariedad laboral, aunque sea a través del reconocimiento social y no tanto de la retribución económica. Los equipos vienen de trabajar en condiciones ciertamente precarias (García Molina et al., 2013), con salarios bajos, altas dosis de *burnout*, falta de formación y pocos espacios para la reflexión (Olivet McGraw 2010). Según el relato de los profesionales, podemos asociar el trabajo desde el modelo anterior a una sensación de frustración (Kennedy et al., 2017). Tal como describe Gil Bermejo (2016), aparece cuando los profesionales no pueden dar respuesta a las necesidades concretas de cada persona. Además, los equipos de PLL, en relación con su experiencia anterior dijeron sentirse incómodos frente a la violencia institucional ejercida sobre las personas. Este mismo autor lo relaciona con las contratransferencias. Estas situaciones, unidas a la gran expectación y admiración pública de programas HF ha hecho que exploren un cambio de estatus deseado. Ahora bien, esta posición no asegura el haber alcanzado un espacio de seguridad frente a estas amenazas. La relación ética de proximidad y confianza alcanzada por los equipos de PLL les ha invitado a diluir los límites férreos entre su vida personal y laboral. Según Campos Méndez (2015), los profesionales que utilizan la capacidad empática en interacción están más expuestos a sufrir el *desgaste por empatía*. Petrovich (2020) alude al *estrés postraumático secundario* como fuente de angustia para los equipos. A lo largo de los resultados se ha documentado que esta relación empática podría exponer a los equipos a tal desgaste, sin embargo, no se debe tanto a la relación con el sufrimiento ajeno sino a que éste puede despertar ciertos malestares personales de los que los profesionales, en un principio, habían conseguido distanciarse. Lenzi et al.,(2020) y Kennedy et al., (2017) afirman que la falta de formación, la presión organizativa y política, las tensiones por la financiación, las ratios desmedidas, la alta rotación de personal en los servicios y la indefinición de roles y competencias son otros de los factores que afectan al bienestar de los profesionales. En nuestro caso la percepción de una formación insuficiente ha generado inseguridades a la hora trabajar. Por su parte, Rogers (2020a) identifica 6 ítems relacionados con la satisfacción laboral: la atención centrada en la persona, la autonomía de los profesionales en la toma de decisiones, los acompañamientos durante períodos de tiempo dilatados, buena sintonía con la entidad social, estrategias personales para abordar situaciones

laborales y ratios bajas. Pese a que todos estos elementos podrían explicar la satisfacción laboral de los equipos de PLL frente a trabajos anteriores contextualizados en el modelo escalonado, un estudio comparativo entre ambos modelos, recientemente publicado en Italia, muestra como no existe una diferencia significativa entre el *burnout* sufrido entre ellos (Cosentino et al., 2020). Todo ello indica la necesidad de proveer a los equipos de espacios de cuidados formales e informales, como defienden en un artículo publicado por dos miembros de un equipo de PLL (Molina y Araguas, 2018).

A pesar de todos los dilemas y situaciones con las que conviven, los equipos de esta investigación dicen sentirse empoderados desde la relación con los participantes y con sus compañeros de equipo. También por la admiración que despiertan dentro de sus entidades y dispositivos de atención social en la ciudad. Este lugar privilegiado, fundamentado en una autopercepción de un nuevo estatus les ha permitido compartir el poder. Los profesionales ponen empeño en construir una buena relación que conducirá por tanto a ambas partes, a un nuevo estatus.

11.1.4. Constataciones de la transformación desde la práctica

La comparativa entre el modelo de atención escalonado y el HF ha estado presente todo el análisis. Se ha investigado un proceso que parte de una práctica tácita y poco documentada. Esta realidad ha proferido una indagación obligada sobre las maneras de hacer tradicionales en el ámbito del sinhogarismo. Aún desde la atalaya privilegiada que les supone no seguir trabajando desde el modelo anterior, desde el relato profesional se desprenden algunos elementos de interés respecto a su rol anterior: incomodidad, incoherencia, paternalismo, etc. También respecto al modelo tradicional como rigidez, infantilización y carga moral (véase tabla 22 p. 213).

La tendencia al hablar de los dos modelos es a contrastar y señalar las diferencias, pero la verdadera utilidad se encuentra en trazar los caminos que llevarán a los equipos a caminar de uno hacia el otro. Tras el análisis de diversos artículos comparativos extraemos que el establecimiento de una relación basada en la confianza, establecida desde una temporalidad distendida y sin coacción, así como la alineación de los valores personales con los valores de la filosofía HF son dos elementos imprescindibles (Henwood et al., 2011; Kennedy et al., 2017; Manning y Greenwood, 2019a; O' Shaughnessy et al., 2020). En la misma dirección, dentro del reducido universo del análisis de la práctica, Devine y Bergin (2020) insisten en consolidar una relación basada en la confianza y en la transparencia administrativa durante los procesos de atención. Esa transparencia está vinculada a la antipsiquiatría de Basaglia

(1970) y a otras teorías emancipadoras (Pié y Salas, 2018). Estas autoras apuntan la necesidad tener equipos formados y a la inutilidad y frustración que provoca expulsar a las personas de los servicios. La relación profesional ética o compasiva y los cuidados se crean en y desde la práctica; son situados (Lydahl y Hansen Löfstrand, 2020). Esta declaración, aunque desde otro ámbito de conocimiento, se alinea con los resultados de esta tesis.

Además, Henwood et al. (2011) destaca la necesidad de hacer a los profesionales partícipes y promotores de dicha transformación, cuestión que incidirá en la motivación e identificación con la filosofía. Corroborar nuestros resultados con estos artículos indica que la transformación de la práctica entre ambos modelos sigue un mismo sendero. Ahora bien, cada uno con sus matices. Kennedy (2017) alerta que bajo unos mismos valores las prácticas pueden variar, cuestión confirmada a través de los dos equipos de PLL. En nuestro caso observamos cómo a través de diversas decisiones han llegado a un mismo punto respecto a la transformación de la práctica. Coincidimos con este autor en la necesidad de seguir investigando para encontrar las limitaciones.

Entre los equipos, destaca la aparición de dilemas como uno de los principales motores de la transformación. Éstos son consustanciales a los trabajos centrados en el acompañamiento a las personas vulnerables como también lo son la educación o la medicina (Ballesteros, 2009). De los 13 dilemas más comunes entre los trabajadores sociales identificados por Loewenberg y Dolgoff (1996), identificamos 9 emergidos en PLL: conocimiento profesional *versus* derechos del usuario; obligaciones y expectativas en conflicto; consentimiento informado; ambigüedad e incertidumbre; decir la verdad; confidencialidad; prioridad de los intereses del usuario frente a los del profesional; suspensión del juicio y la naturaleza limitada de la relación profesional.

Estas disyuntivas son propias en el análisis de la práctica, dónde se abordan cómo problemas a definir y resolver, generando un diálogo entre profesionales reflexivos (Desgagné, 2005). En PLL se han dispuesto espacios para tratar de resolverlos, así como la intención de los profesionales de superar el miedo a verbalizarlos y dedicar tiempo a debatir sobre ellos. De esta manera, y sin premeditación, estos profesionales han activado el análisis de la práctica (Vergnaud, 1996), amasando una energía emocional tras cada encuentro. Hasta donde alcanza esta investigación no se conocen estudios que hablen sobre los dilemas en programas HF en relación con la adaptación de la práctica profesional.

En nuestro caso, el reconocimiento de estas disyuntivas ha contribuido a la superación de ese vacío bibliográfico, de protocolos y/o de guías prácticas. Esto visibiliza su importancia

en procesos de transformación, en los que no hay que acallarlos sino más bien, visibilizar. Además, puede generar problemas en contextos en los que se priorice la eficiencia y los beneficios a corto plazo. Parece que no se trata únicamente de un cambio de práctica, sino que, para su consolidación, es necesario un cambio en la concepción del acompañamiento a las personas, de las problemáticas sociales y de la balanza justicia-injusticia social. También una dilatación de los tiempos, así como también de los espacios de intervención. En el caso de PLL tendría que seguir investigándose la posibilidad de esa dilatación una vez finalizado el proyecto piloto y, por lo tanto, el permiso para ensayar ¿Seguirá existiendo?

Llegados a este punto rescato la ilustración del patrón de interacción (véase ilustración 24) como el acompañamiento que se da en lugares de transformación de la práctica entre ambos modelos de atención. Que aparezcan estos 8 pasos constata el cambio en las maneras de accionar la intervención social. La emergencia del patrón desde el análisis de la situación constata la defensa de esta teoría por parte de Garneau y Namian (2017) para analizar evitando visiones e interpretaciones sesgadas. Aplicar estas etapas desde el análisis de la situación asegura rigurosidad. Queda comprobar si se ajusta a la transformación de la práctica de atención a personas con otras situaciones de injusticia asociadas.

En el ámbito social es común que en las investigaciones se haga referencia a la práctica profesional sin contemplar sus dimensiones, componentes, implicaciones y a quien las ejecuta. Esto implica una pérdida de rigurosidad que acaba en conceptualizaciones vacuas o equívocas. Esta realidad se traduce en un uso indiscriminado de conceptos higienizados con los que se corre el riesgo de construir relatos superficiales susceptibles de servir a un sistema de atención neoliberal.

La apuesta de los gobiernos y las administraciones locales por la filosofía HF ha entrado a cuestionar lo que se venía haciendo desde el modelo tradicional, poniendo en riesgo su sostenibilidad futura. Según se desprende de conferencias y publicaciones de Roc Hurtubise y Dhalia Namian (2018; 2020) se desprende que la continuidad de la calidad y garantías que profería el modelo tradicional están comprometidas por el desvío discrecional de financiación a programas HF en todas sus modalidades. A pesar de las indicaciones explícitas y las recomendaciones de adecuación del programa -y sus variaciones- para un perfil muy concreto de persona, parece ser una práctica en auge. Para el modelo escalonado se dispone de una red de infraestructuras, servicios, equipos y alianzas institucionales en funcionamiento. Uno de los resultados de esta tesis demuestra que la práctica se genera desde la interacción y que desde ella emerge el modelo, demostrando a su vez la independencia de

la práctica respecto al modelo. Parecería razonable, entonces desde este prisma, indagar en la extrapolación de los aprendizajes obtenidos en el proceso reflexivo del análisis de la práctica, de cara a la transformación de modelos en funcionamiento. En definitiva, revisar las maneras de hacer suma calidad a la atención ofrecida sin necesidad de negar el modelo anterior.

Ilustración 25. Motores de la transformación de la práctica



Fuente: elaboración propia

11.1.5. El papel de la reflexividad

La reflexividad, -competencia-guía del cambio de práctica (véase ilustración 2)-, ha permitido a los equipos tomar distancia e iniciar un proceso de autopercepción y autocrítica de las prácticas individuales y colectivas (habilidades, saberes, actitudes, etc.). A partir de los resultados encontramos la siguiente correspondencia entre tipos de reflexión.

Tabla 31. Correspondencia entre tipos de reflexión

Donald A. Schön	Yann Vacher	BaptisteBrossard
<i>Reflexión sobre la acción</i>	<i>Réflexivité</i> -reflexividad-	Segundo nivel de interacción
<i>Reflexión desde la acción</i>	<i>Réflexion</i> -reflexión-	Primer nivel de interacción

Fuente: elaboración propia

Según Schön (1998), la *reflexión sobre* la acción se corresponde con el segundo nivel de interacción de Brossard (2017) y con el concepto de *réflexivité* (Vacher, 2011). Se trata de un metaanálisis que como veíamos en los resultados, responde al objetivo de desarrollo y transformación de la práctica. Su papel fundamental, aunque no el único, ha sido en las reuniones de equipo, donde se ha dedicado mucho tiempo a resolver dilemas y preparar la acción.

El concepto de *reflexión* defendido por Vacher (2011) se ajusta con la *reflexión desde* la acción (Schön, 1998). Se da en el terreno de juego, es la reflexión situada en el encuentro de dos o más personas. En nuestro caso se centra en el encuentro entre profesional y participante, primer nivel de interacción (Brossard, 2017).

La *reflexión desde* la acción ha permitido a los profesionales desarrollar el rol de guía de recuperación, de artesanos y el de laboratorio de pruebas relacional. Estos equipos, desde estos roles, valores y estrategias de acción han enseñado a las personas a cómo defender y disfrutar de sus derechos y dignidad. Han enseñado o practicado con los participantes la manera de hacerlo efectivo ¿Cómo? Según Maguire (1987) a través del *suicidio de clase*, liberándose de los compromisos de su propia clase, en favor de las personas más desfavorecidas (Karen Healy, 2018). Según Basaglia (1970) y Bourdieu (2000), ofreciendo información de cómo se configuran las estructuras y dinámicas sociales que reproducen la opresión. A partir de Collins (2009) y Goffman (2012) aprendiendo a manejar la información social en interacción. El camino de la persona hacia la autonomía pasa por asimilar y reconocer que hay estigmas que lo desacreditan socialmente -toma de conciencia-, descubrirse capaz de trascender estas dificultades y comprender los beneficios de preservar el orden social.

En los procesos reflexivos influye enormemente la experiencia individual y grupal, la energía emocional acumulada en cadenas de rituales de interacción. Esa es también la fuerza impulsora del cambio de práctica pues los rituales exitosos -en especial, aunque no los únicos- en la interacción profesional-participante y entre profesionales promueven la motivación para ello (véase ilustración 8). Destaca el momento en que los profesionales revelan algún estigma -que permanecía oculto- a algún participante. Su identificación con los símbolos grupales aumenta la consonancia emocional y la identidad compartida en la relación.

Las reuniones de equipo

Durante el programa piloto, el espacio del *backstage* ha sido un elemento de gran interés. Tanto en el modelo anterior como en éste, debido a su naturaleza, han supuesto espacios

para la liberación emocional, de descarga y descanso. Junto con el *frontstage*, son considerados espacios de ritual en sí mismo.

Según lo que se desprende del relato profesional, donde los individuos comparan estos espacios entre ambos modelos, el trasfondo escénico en el modelo escalonado parece ser un lugar donde existen límites notablemente más laxos a la expresión, a la opinión y a la descarga que en el modelo de estudio. En el modelo anterior, los profesionales han podido utilizar este espacio para poner apodosos insultantes o reírse de los usuarios ofreciendo un canal para evadirse de las exigencias propias de la actuación. A pesar del uso del humor como válvula de escape, esto último no ha sucedido en las reuniones de equipo de PLL. Así pareciera ser que los principios y cosmología del HF se despliega sobre estos espacios, coartando, en cierta manera, la libertad de expresión o ejerciendo una fuerza de acomodación conductual sobre los profesionales.

Aunque en el *frontstage* pueden existir otras dificultades, parece ser que en PLL, entre bambalinas, los profesionales tampoco pueden bajar la guardia. Deben mostrarse como “buenas personas” y enrolarse en el trabajo de la *cara*. Por ejemplo, los motes cariñosos están aceptados, pero si alguno de ellos hubiera sido insultante para un participante, corría el riesgo de quedar desacreditado ante el grupo. Por eso sus palabras y expresiones siempre han sido cuidadosas.

Ahora bien, de entre todos los tipos de comunicación en las reuniones de equipo identificadas por Wittenberg-Lyles et al. (2009), han destacado otras como la generación de identidad grupal, la preparación de futuras actuaciones en el *frontstage*, la expresión de emociones propias de la exposición a situaciones vitales tan crudas además de influir en el profesionalismo. Hasta la fecha, no se disponen de evidencias sobre lo beneficioso de este hecho para lo que recomiendo una mayor profundidad en su estudio. El *backstage* en el modelo HF parece no proferir un espacio seguro de drenaje emocional de facto, o al menos, no en la misma medida que en el modelo anterior. Más bien, parece que se ha redirigido a los espacios de supervisión donde se trata la gestión emocional del equipo con una periodicidad mensual y acompañados de un psiquiatra ¿Son éstos suficientes para compensar las constricciones del marco?

Varios estudios recientes apuntan la necesidad de cuidar a los equipos a través de espacios de supervisión que permitan rebajar el estrés (Cosentino et al., 2020; Lenzi et al., 2020; Petrovich et al., 2020; J. Rogers et al., 2020a, 2020b). Sería muy interesante profundizar acerca

de los espacios de cuidados formales e informales de los equipos de atención que han aparecido en esta investigación.

11.1.6. El papel del control y la transferencia de poder en interacción

El poder, entendido como la energía oscilante en la interacción, desde la concepción foucaultiana, ha determinado las relaciones de control. Soltar el propio control de la situación y habituarse a otra distancia sobre los acontecimientos en la relación profesional-participante ha supuesto una traducción efectiva de esa oscilación y una muestra efectiva de la transformación de la práctica.

Los profesionales han entrenado y propiciado una relación más igualitaria, buscando relacionarse desde un plano cercano, de forma horizontal con los participantes. Para ello han tenido que percibir su propio poder y la capacidad de ejercer control sobre la situación. Dado su carácter y perfil experimentado, conocían ya desde el inicio cuál era la relación de poder concreta que estaban dispuestos a transformar, suponiendo este grado una ventaja importante.

Así, desde un inicio, afirmaron querer romper con la figura del profesional que todo lo sabe, amonesta, sermonea, regaña y adoctrina. En el transcurso del piloto, han podido afianzar en la práctica ese deseo, en sinergia con las directrices y espacios del modelo en implementación. Sin lugar a duda, la motivación de cambio, de evolución y mejora profesional, han sumado positivamente a la naturaleza oscilante del poder en la relación de acompañamiento.

Las reuniones de equipo fueron los espacios privilegiados desde los cuales, haciendo uso del poder consciente, se diseñaron con esmero las dosis de control necesarias en la interacción *reflexionando sobre*. Por ejemplo, poniendo atención en el manejo de las impresiones, en la ejecución de sanciones correctivas y en la definición de las diferentes situaciones. Al reflexionar sobre la acción se han conseguido evitar muchos errores de encuadre y controlar el peligro que infieren a la sacralidad de los encuentros.

En algunas ocasiones descubren como el participante toma el control de la situación, otras descubren que son ellos quienes lo han tomado. Desde este tránsito entre estados van ensayando cuál es el punto intermedio y oportuno para poder acompañar a la persona siguiendo los principios HF y, por encima de todo, se empoderan en ejercer el poder a través de la cesión del control de la situación, acercándose a la vez al estatus deseado.

Podría decirse que el control de la situación es, por tanto, una energía oscilante que fluye paralela a los vaivenes del poder. Ambas partes lo ejercen, haciéndose más evidente en los inicios del programa, momentos en los que el marco es más difuso y cada parte trata de definir la situación -véase el dilema ¿Qué somos, amigos o tenemos una relación profesional?- (Véase apartado 9.1.5 La resolución de dilemas).

Constatamos que las relaciones de poder no desaparecen, como apuntaban las teorías postestructuralistas, sino que fluyen e influyen en el control de la situación (Butler, 2004; Derrida y Caputo, 2009; Foucault, 1988). Además, trabajar desde en un marco que ha permitido el ensayo-error parece haber superado el peligro autolimitante del rol profesional binario ortodoxo-activista (Karen Healy, 2018).

Relacionado con las relaciones de control, destaca una fabricación paternalista durante la selección de participantes que ha afectado directamente a la práctica en PLL. Uno de los requisitos preceptivos a la entrada al programa, entre otros, es el de padecer una enfermedad de salud mental o consumos de drogas o alcohol en activo. Hubo casos de enfermedad mental, a los que se les privó, de manera deliberada, de esta información. Este hecho hace que, a pesar de haber sido derivados por la valoración profesional y/o su diagnóstico clínico, éstos no puedan reconocerse desde esa condición.

En relación con el modelo anterior, de corte asistencialista y culturalmente justificado por su condición de “enfermos mentales” sostener “la ayuda” e incluirles en un programa de mayor certidumbre material podría parecer una cuestión lógica, pues *se hizo por ellos, por su bien*, con objeto de ayudarles a no transitar de un recurso a otro.

Para estas personas, en el transcurso del programa, surgieron dudas en su proceso de recuperación, precisamente, por la incapacidad de jugar a esta transferencia de poder y control: si la persona no es consciente de esta etiqueta que, de alguna manera determina de manera precisa la condición de participante, la exploración y acción desde diferentes *selves* se ve limitada por la fabricación.

En ese contexto, difícilmente puede producirse el camino de confianza creciente. Debido a la privación de información sobre el marco, la construcción completa de una identidad coherente en la interacción se impide ¿Qué rol adquiere, entonces, el profesional acompañante de la recuperación si ve bloqueado este juego de poder?, ¿cómo está afectando este hecho a la recuperación?

Aun así, parece ser que el modelo, a través de sus profesionales, garantiza cierta transferibilidad de poder aun cuando el participante no sea consciente. Una escena que podría

ejemplificar este hecho se dio ante la negación de un profesional trabajador social a la invitación del psiquiatra del equipo salud a saltarse el principio de autodeterminación y atención sin coacción a la hora de actuar “por el bien de la persona”. El caso siguió con la activación de un proceso correctivo, con la consiguiente *pérdida de la cara* del equipo de salud por hacerse manifiesta la falta en la defensa de los derechos de los participantes, de transparencia y de respetar las decisiones de la persona.

Hacer esto desde el modelo escalonado podría haber supuesto una subversión del encargo (Basaglia, 1970; Freire, 2005; Nicolas, 2009). En nuestro modelo en estudio, sin embargo, proteger al participante es el mandato, apoyando a ritualizar bajo esa creencia, con las consiguientes implicaciones en las relaciones de poder y control que supone. Esto se constata en los modelos pedagógicos desplegados con la misma entidad y con otros servicios de atención. Recordemos el caso en que una profesional ajena a PLL denuesta a un participante y sus referentes lo defienden ante este ataque. No siendo un caso aislado, esta acción correctiva y la energía emocional que desencadena sientan y fundamentan precedentes, construyendo de manera dialéctica la cosmología que sustenta el nuevo modelo de atención.

En resumen, la toma de consciencia de las relaciones de poder, desde la transparencia y el respeto, ha emergido tanto desde el profesional como desde el marco, afianzando la nueva práctica y permitiendo que el participante ocupe un lugar simbólico, “*letting the service user sit in the driver’s seat*” (Andvig et al., 2018). Ocupar este espacio, tomar el poder y ejercer el control supone en muchos casos liberarse del autoestigma y aprender a manejarlo en sociedad, o, lo que es lo mismo, ocultarlo o hacerlo visible jugando a favor de los intereses del momento. Responsabilizarse permite mantener la sacralidad en cada encuentro.

11.1.7. Deconstrucción del rol profesional

Observar, comprender y comprobar la deconstrucción del rol profesional es un paso más en el análisis de la práctica. Aterrizar cuáles son las claves y las dimensiones concretas a través de las cuales poder afirmar o desmentir que en el transcurso del estudio se ha dado efectivamente dicha deconstrucción no ha supuesto una tarea sencilla.

No obstante, confiar y afirmar que para el tránsito de un modelo a otro es crucial que ocurra un cambio sustancial en la mirada y maneras de hacer por parte del profesional, es cuanto menos, un seguro para afianzar ese tránsito, innovar y hacer evolucionar la atención social.

Con anterioridad se ha descrito el cambio en los participantes a través de la emergencia de otros *selves*. El profesional, por su parte, encuentra en el marco transformado, en clave

experimento, la posibilidad para ensayar cosas nuevas, descubrir nuevos espacios epistemológicos de enunciación.

En el inicio del programa, el profesional, en su mayoría experimentado y proveniente del modelo tradicional, trajo consigo una motivación extraordinaria para desempeñar su trabajo desde “un nuevo rol” -concreto, “mejor”-. Esta fuerza motriz, engalanada con un buen marketing asociado ejerció como fuerza desidentificadora, en cualquier caso, etapa necesaria para la ulterior deconstrucción de rol, creadora de un vacío fértil indispensable.

Desde este punto compartido, aparecen dos procesos diferenciados que, si bien han podido operar de manera e intensidad diferentes en cada profesional, también han sido comunes, ejerciendo dos fuerzas contrarias: la verdadera deconstrucción del rol -eso es, la deconstrucción más allá del modelo HF- o la identificación con *la siguiente* verdad hegemónica.

Desde lo estricto del término, en cualquier caso, no podemos hablar de una deconstrucción total del rol ya que en todo momento la intencionalidad y el modelo han ejercido unas fuerzas sustantivas a la hora de accionar el tránsito.

Por un lado, no todos se han reconocido con un nuevo discurso o una nueva manera de hacer desde el modelo HF, sino que a través de la atención centrada en la persona (ACP), atendiendo la singularidad de cada situación han emergido múltiples verdades, situando la manera de hacer tradicional como una verdad relativa, no anterior, ni peor: diferente.

Un ejemplo de ello son los lugares desde los cuáles la estrategia de acción encontraba al profesional y no viceversa -sorpresa, uso del espacio, acontecimientos-(Goffman, 1991). En el seno de la práctica, los profesionales -sin formación específica más allá de los 8 principios- fueron reconociendo estrategias útiles y desconocidas. Poner en juego en la relación con los participantes otros *selves*, más allá del de trabajador, educador o integrador social fue una de ellas, sumando a un abanico de recursos en construcción.

Las estrategias de acción, por tanto, emergen de forma inductiva, a través de la experiencia vivida y la energía emocional acumulada. No todas las estrategias son válidas para todos los participantes. A través del éxito o fracaso de cada encuentro han identificado qué estrategias valen para qué y para quien. Así, a través del análisis de la práctica situada han llegado a crear su propia *mémoire professionnel* (Marcel et al., 2002).

Esta memoria colectiva es fundamental sirve de precedente para nuevas incorporaciones al equipo, para futuras implementaciones y para la transformación de la práctica en otros

contextos y programas. En Cataluña, diversos programas HF del territorio se han puesto en contacto con los equipos sociales de PLL para consultar, pedir formación y esclarecer dilemas, antesala de canales formales de intercambio de saberes.

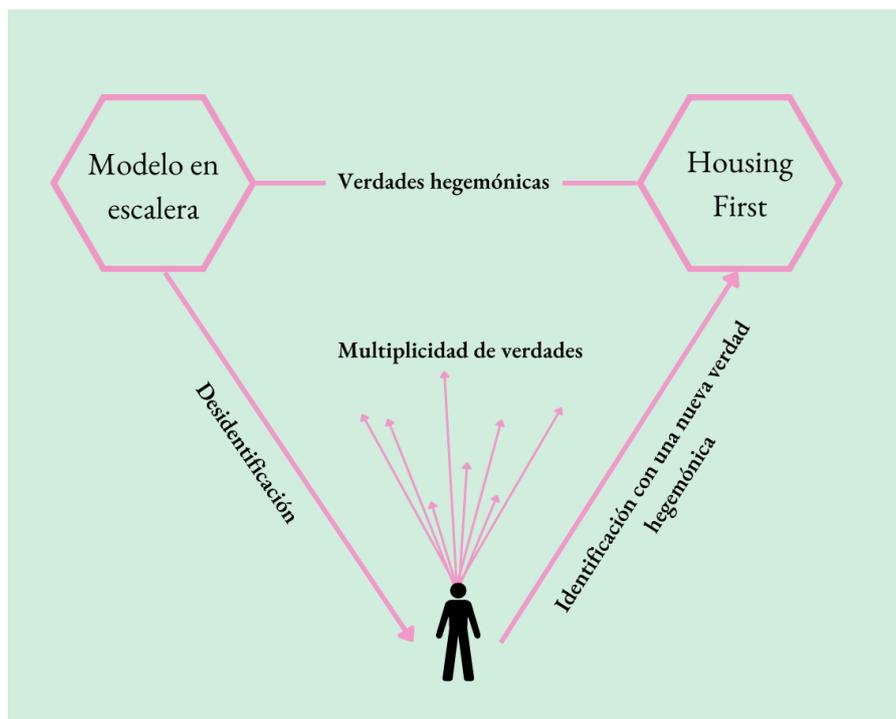
Por otro lado, y como se ha apuntado unas líneas más arriba, accionar de manera ejemplar el modelo HF, pudiera conferir un determinado estatus. Este hecho podría retroalimentar un círculo en el cual se marginase la verdad del modelo escalonado en oposición a la *nueva panacea*, eso es, el discurso oficialista del HF.

Un ejemplo es la autodefinición como pionero del modelo, formador o experto, condición fantasma pero presente y deseada por la mayoría de los profesionales, con el consiguiente reconocimiento social.

Otro reflejo de esta asunción voluntaria y direccional pudiera suponer la artificialidad y premeditación en la preservación y promoción del *consenso de trabajo* (Goffman, 1951). Partiendo desde la otredad, casi desde una concepción dual, con un modelo que consideran obsoleto, se alinean con prácticas de respuesta diametralmente opuestas, direccionadas hacia esa nueva y deseada manera de hacer. De la distancia física a un mayor contacto; del uso de un lenguaje coloquial a uno más emocional; de la rigidez a la flexibilidad, etc.

Como conclusión, sería interesante hacer un seguimiento longitudinal a los profesionales, más allá del modelo de atención para identificar si la fuerza resultante de estos procesos acaba o no con la deconstrucción efectiva del rol profesional y comprobar si, efectivamente, es la interacción la que puede llegar a configurar el modelo.

Ilustración 26. Proceso de deconstrucción profesional



Fuente 1: elaboración propia

11.1.8. Las características emergentes del profesional durante la transformación de la práctica

Como abordaremos en párrafos posteriores, es determinante adelantar en este punto que el cuerpo de profesionales de los dos equipos de atención estudiados no dispuso de formación específica para la implementación del programa.

Este hecho hace que los 8 principios del programa HF supusieran un marco nuevo, abierto y abstracto desde el activar la práctica, sin otro tipo de indicaciones más precisas que promovieran activamente un tránsito, una dirección determinada. En este marco experimental y concreto de puesta en marcha de PLL, parecen haber emergido un conjunto de estrategias, actitudes, visiones, disposiciones, reflexiones, etc. relacionadas con la práctica que hemos convenido a recopilar como características emergentes derivadas de la nueva manera de hacer. Algunas de ellas encajan en las diferentes prácticas presentadas en el marco teórico, otras, son fruto del camino exploratorio que han hecho estos equipos.

Si bien no todas las características se han podido observar para cada individuo de la muestra, parece uniforme, incluso en los dos equipos en estudio de PLL –recuerdo, de entidades sociales diferentes- la aparición de un número considerable de ítems comunes que venimos a describir en el cuadro a continuación.

Así, en ningún caso podríamos afirmar que la detección de uno o varios elementos a través del análisis de la práctica sea sinónimo de que estamos ante una transformación efectiva de la misma. No obstante, sí pueden ser indicativos de una deconstrucción del rol arquetípico del modelo escalonado, proceso preceptivo anterior a cualquier transformación.

Ilustración 27. Características de los profesionales



Fuente: elaboración propia

Las prácticas emancipatorias hablan de profesionales que establecen relaciones horizontales a través de una transparencia radical en la información que manejan (Basaglia, 1970). Se trataría de activistas que luchan por un cambio real en las estructuras e intercambios entre oprimidos y opresores (Ávila et al., 2019; Karen Healy, 2018; Lourau, 2013). Si bien es cierto que esta investigación no se ha centrado en las estructuras, tampoco las ha negado. Los equipos han trabajado en base a la premisa de que hay una desigualdad a reducir y una igualdad a verificar, como indicaba Ranciere (2002).

El contar con otros tiempos y espacios ha otorgado la posibilidad a los equipos de revisar los supuestos que sostienen sus acciones y decisiones. Les ha abierto la puerta a explorar *algo que no sabían cómo hacer* (Chinman et al., 1999) y que ha entrañado ciertos dilemas. Al recortar la distancia social se han expuesto, como hacen los etnógrafos (Jamouille, 2007). Tal como dice Wright Mills (2002), la práctica de las ciencias sociales es un oficio. Esta posición, que ha implicado un ejercicio auto formativo desde su experiencia en base al ensayo-error, podría haberse amplificado si los profesionales hubieran hecho uso de un diario, dónde registrar su acción, reflexión e interpretaciones. Un lugar dónde reunir lo que se hace intelectualmente y lo que se experimenta en la práctica.

Por el contrario, han recogido y compartido toda esta información reflexionando en equipo, ejercitando la mirada (auto)crítica, reconciliando la experiencia, teoría, práctica y saber técnico (Montagud, 2015a). También les ha permitido acompañar desde una *presencia sostenida* (Borg y Kristiansen, 2004; L. Davidson et al., 2009), que junto a la esperanza que han representado para los participantes, ha facilitado el proceso de orientación a la recuperación.

La práctica *outreach* ha facilitado la emergencia de ciertos atributos del profesional como la proximidad, la disposición, la apertura a las oportunidades del contexto, la humildad y el no juicio (Jamouille, 2007; Pelletier et al., 2009; J. S. Strauss y Davidson, 1997). A pesar de que los principios HF no especifican que tipo de *outreach* se lleva a cabo, parece ser que la propuesta de Phillips y Parsell (2012) acerca del *assertive outreach* se ajusta al trabajo desarrollado por los equipos.

A pesar de que esta práctica no requiera de un reconocimiento de la enfermedad de salud mental o la conducta adictiva, si no se da una toma de conciencia del estigma, el proceso de recuperación puede quedar comprometido, alcanzándose únicamente la reducción de daños. Como apuntaba Maela Paul (2002), podemos afirmar que estos equipos cumplen con esta práctica promoviendo la autonomía desde la interacción y lo relacional.

Sería en este punto muy interesante realizar un estudio comparado con modelos maduros de HF y otro sobre los profesionales de la fase piloto de PLL trabajando en otros modelos de atención social. Esta investigación podría desvelar información muy útil para validar la transformación de la práctica, en lo que a las características del profesional se refiere.

En el primero, se eliminaría el posible sesgo de contexto piloto, de planteamiento abierto y abstracto o el hecho de auto-motivar cambios por “la participación en un modelo mejor y diferente en prueba”. En el segundo, podría validarse la deconstrucción efectiva del profesional, indispensable para la transformación de la práctica.

Asimismo, como apuntamos en el apartado de la deconstrucción del rol, el fantasma de sustituir una verdad imperante o hegemónica –la práctica del modelo escalonado- por una nueva verdad hegemónica –*la panacea* del modelo HF- eludiendo una verdadera deconstrucción del rol profesional, está siempre presente.

En cualquier caso, durante el acompañamiento los equipos manifestaron haber aprendido de los participantes, de su manera de ver el mundo y del valor que dan a cada cosa. Han aceptado que no existe una única manera de hacer correcta, en contraposición al conjunto de verdades desde su saber-experto.

En su mayoría emergieron actitudes hacia los participantes que mostraron diligencia a través de gestos y actitudes de respeto, flexibilidad, confianza, cercanía y disposición incondicional. En relación a lo que podríamos llamar disposición propia, emergieron asimismo aptitudes de estrategia o de explorador, incluso de activista, dispuesto a recabar colectivamente recursos y estrategias para acompañar al participante hacia sus propósitos.

Es muy destacable el hecho de la asunción por parte del profesional de la condición de “desacreditable”. Durante el proceso algunos participantes se han identificado con los estigmas de los profesionales, emergiendo una dimensión común, un secreto que no conocían o habían desaprendido: ambos tienen información desacreditadora, solo había que aprender a manejarla. Es así como las personas recobran el poder de volver a incidir en su entorno desde otros *selves*.

Para los nuevos casos de implementación de programas HF, parece razonable tener en consideración estas características, no pudiendo asegurar en este momento la correlación con la efectividad en la recuperación de los participantes ni con la sostenibilidad del programa. No obstante, cabe destacar que, en la práctica totalidad de casos, los profesionales manifestaron sentirse más alineados con sus valores personales bajo este contexto, evidencia

conectada directamente con el bienestar laboral y, por tanto, con el mejor funcionamiento del servicio.

11.1.9. La emergencia de nuevos escenarios de interacción: el laboratorio relacional

El logro de los programas HF, impulsados desde *Pathways to Housing* en Nueva York, es la combinación del apoyo en la vivienda con un soporte a la vida cotidiana desde un modelo de gestión de casos ACT/ICM. Esto es aquello que Phillips y Parsell (2012) llaman *assertive outreach*. Este acompañamiento se fundamenta en una relación de confianza y en profesionales que, tal como recomiendan los investigadores canadienses, estén alineados con la filosofía HF (Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., y Goering, 2014).

En la presentación de los resultados se indica cómo, en el transcurso del acompañamiento, ha emergido un espacio delimitado y concreto de interacción, sin documentar con anterioridad, de repeticiones y ensayos técnicos (Goffman, 2006): el laboratorio relacional.

Como primer paso consciente, el profesional provee y construye de facto un espacio seguro en el que ensayar interacciones cotidianas, enmarcado en el contexto comunitario de la vida del participante y ofreciendo un escenario real. Al tiempo que el participante constata la veracidad de la incondicionalidad, del no-juicio, del afecto y de la honestidad, se crea esta “burbuja de protección”. A medida que el participante comprueba que la profanación ritual en este nuevo espacio no tiene consecuencias sobre futuros encuentros, se va generando un espacio reconocido por los dos individuos en el que parece que el participante se compromete con un trabajo de exploración hacia otros estatus.

De manera paralela, ese “espacio de seguridad propiciado por el profesional”, se va configurando como un tercer espacio de trabajo, desconocido y ahora tangible, también para éste.

Dado que la carrera moral no sólo imprime una huella profunda y diversa en la identidad de los participantes, sino que también deja una estela que condiciona la percepción de los profesionales -como agentes de control-, los tiempos en los que este espacio se torna operativo divergen de unos casos a otros. Para algunos participantes, este período no fue menor de 6 meses a razón de 1 o 2 visitas semanales; para otros, apenas se iniciaba a los dos años y medio del inicio del programa.

Salvo para aquellas personas que se relacionaron a través de una fabricación psicótica (Goffman, 2006) podemos afirmar que, para la totalidad de casos, en los dos equipos estudiados, emergió este laboratorio relacional, como un espacio de agenciamiento.

En contraposición del modelo tradicional, donde podría decirse que ese agenciamiento viene a través de la adquisición de habilidades desde la teoría, en este acompañamiento se le confiere al participante un rol de maestro de sí mismo.

De manera resumida, podemos describir cuatro logros alcanzados por los equipos a través del mencionado laboratorio relacional:

1. Han promovido el paso de una supervivencia individual y dependiente a una supervivencia autónoma y relacional. Como se observa en los resultados, los participantes activan la reducción de daños por sí solos, contando principalmente con la ayuda de otros agentes del barrio.
2. Han impulsado a las personas a relacionarse desde otros *selves* más allá del estigmatizado.
3. Han enseñado a los participantes a manejar su/s estigma/s o información social desacreditante.
4. Han visto a muchas personas volver a relacionarse como ciudadanos competentes y/o funcionales.

En resumen, instar a alguien a ser normal según un patrón que le es ajeno -como se acciona desde algunas dinámicas del modelo anterior- es actuar desde el paternalismo. Abandonar estas prácticas podría suponer abandonar el efecto Pigmalión, permitiendo un espacio de posibilidad subjetiva. Devolver al contexto próximo de los participantes la posibilidad para mantener el orden social aligera la carga controladora de los profesionales. Es comprensible que, llegados a este punto, los equipos hayan abandonado el trabajo pautado y poco reflexivo. ¿Se han dado unas condiciones excepcionales y privilegiadas que van a ser de difícil reproducción en las fases de consolidación del programa?, ¿hasta qué punto sostendrán los profesionales los eventuales efectos adversos de la “falta de control” si cambian de programa o las condiciones del equipo?

De momento podemos afirmar que estos ensayos resultan en una dinámica emancipatoria, desde su naturaleza de cadena de ritual de interacción y que activan la fase de expaciente.

Además, en tanto el profesional en deconstrucción puede empatizar con las agresiones sufridas por el participante en su carrera moral, en la práctica en este espacio parecen emerger

elementos propios de procesos de justicia restaurativa (Pascual, 2021). Este enfoque se basa en la escucha y la comunicación no violenta (Marshall y Rosenberg, 2013), atendiendo las necesidades de quienes han sufrido situaciones de violencia con la intención de restaurar el daño causado y responsabilizar a quienes lo han generado, eso sí, no desde el castigo. Las profesionales que pertenecen al sector -atención especializada al sinhogarismo- son corresponsables y participan de la transformación, porque se entiende que el daño causado no es privado, sino que tiene componentes sociales y comunitarios.

11.1.10. La ambigüedad de la etapa de expaciente

Enmarcado ya en el producto resultante del acompañamiento, se plantea la siguiente cuestión ¿tiene la práctica profesional de PLL un peso determinante a la hora de revertir el proceso de mortificación?, ¿hasta qué punto facilita que las personas puedan volver a relacionarse desde su antiguo yo civil? O, lo que es lo mismo expresado en los términos en los que se analizó la práctica, ¿puede que el acompañamiento en su naturaleza de cadena de ritual de interacción genere una energía emocional que haya iniciado la etapa de expaciente?

La recuperación es un concepto con un debate abierto respecto a su definición. Anthony (1993) habla de un proceso único y profundamente personal. Pero, un proceso que se dirige ¿hacia dónde? McWade (2016) defiende que esta indefinición no ejercería tanta resistencia como la indefinición o la ambigüedad a la hora de definir la práctica.

En este punto, el concepto de “recuperación hacia la normalidad” -dentro del ecosistema HF- cobra crucial interés puesto que, a pesar de la existencia de varias líneas de investigación y de una cada vez más prolífica literatura crítica sobre la cuestión, hoy en día los participantes siguen persiguiéndola desde un ideal.

Los participantes dicen querer ser normales, pero los equipos se preguntan ¿Qué es ser normal?, ¿normal según quién? Ante el abanico de normalidades diferencian entre la idea *mainstream* de normalidad difundida a través de los medios de comunicación y la singularidad de cada cual. Se trataría, entonces, de buscar un equilibrio entre el imaginario de todo aquello que se vende como normal y la realidad circunstancial de cada cual. Es el debate sobre qué vidas son habitables y cómo se pueden lograr las condiciones para que lo sean (Butler, 2004, 2006).

Este vínculo entre ambos conceptos -recuperación y normalidad- revela la intencionalidad de las prácticas en el proceso de recuperación. En el modelo anterior, esta normalidad está basada en el ideal de *ciudadanía empleable* (Vandekinderen et al., 2012) y en la intención profesional de la inclusión social. Lo cierto es que, a diferencia de Bélgica, Francia, Canadá

o EEUU, los equipos no han preparado a los participantes para introducirse en el mercado laboral. Por lo menos durante los tres primeros años de implementación. Los equipos consideran que las personas no están todavía preparadas para asumir un acompañamiento con ese objetivo. Al quedar difuminada la inserción laboral, se hace todavía más ambigua la intencionalidad en el modelo estudiado.

A pesar de la apertura del término, parece ser que se está haciendo un uso creciente de él para articular discursos en el diseño de la atención social.

Si se pone en diálogo la práctica orientada a la recuperación, la práctica reflexiva, la relacional y la orientada a la reducción de daños aparece la coherencia en el acompañamiento, pues, en programas HF, difícilmente pueden ir separadas unas de las otras.

En relación con la discusión en relación a dónde podríamos situar el tránsito real de la emancipación del participante desde la situación de expaciente, podemos servirnos de una analogía paralela con la deconstrucción del rol profesional, presentada unas líneas más arriba.

Estaríamos por tanto presenciando, en el mejor de los casos, una deconstrucción simultánea. En un primer paso, parece ser que la presentación y asunción total o parcial de los 8 principios del HF ejercen, para los dos roles, una fuerza motriz que empuja la desidentificación. Para el profesional, le aleja de la manera de hacer anterior, que ahora puede catalogar como tradicional y para el participante, aunque de manera un poco más tardía, los principios ayudan a su desidentificación como objeto de intervención.

En este paralelismo, los dos roles se sitúan ahora en un lugar común donde la deconstrucción, por un lado, del rol hegemónico profesional y del otro, de yo estigmatizado, son posibles. Es desde ese lugar compartido desde el que uno y otro descubren la posibilidad de llegar a nuevas y múltiples verdades, que harán relativa la verdad de partida.

No obstante, existe el riesgo de que, habiendo transitado por un camino de empoderamiento personal a muchos niveles, el participante pueda silenciar el verdadero camino de deconstrucción, acogiendo para sí una nueva verdad igualmente polarizada, que negaría el camino múltiple y complejo: un ciudadano normal, sin historia de fracaso social.

Entendemos, por tanto, que la etapa de expaciente no significa identificarse con un único yo estático de ciudadano, capaz, empleable, a quien se le ha practicado un *borrado del estigma*. Así lo dice también la guía HF de Reino Unido al afirmar que el programa permite eliminar la etiqueta de persona sin hogar, pero no elimina el trauma asociado (Blood et al., 2018).

Que la persona sepa manejar la información social es trascendental para la recuperación entendida como individuo competente -en la interacción- que conozca la liturgia ritual y que pueda decidir mantener el orden social. Es decir, que controle, mediante sus acciones y comportamientos, la impresión que los otros recaban de él.

En relación con la retirada de los equipos y el proceso de salida, los avances y los signos por parte de algunos participantes hacia la etapa de expaciente fueron gestos elocuentes que indicaban a los equipos que su labor, como servicio especializado, podía estar llegando a su fin.

El cese del acompañamiento se valoraba como algo natural en relación con el avance del proceso de recuperación de la persona, la gestión de su vida cotidiana y la aparición de agentes protectores naturales. Desde *HF Belgium* apuntan que el acompañamiento sin limitación temporal se va transformando a medida que las personas van gestionando su autonomía y se van empoderando (Buxant et al., 2016), ¿cuál sería el objetivo del programa sino promover la autonomía de los individuos para dejar ser receptores de un servicio de atención especializado? En estos momentos también hay que contemplar las barreras estructurales, las alianzas entre departamentos u otras dificultades. Es imprescindible dar continuidad al proceso y evitar una finalización abrupta. Esto podría vivirse como un abandono y tener cierta repercusión en el proceso de recuperación.

A medida que avanzó el programa, de los 50 participantes iniciales, hubo una salida voluntaria, dos encarcelamientos, dos expulsiones de la vivienda -que no del programa- y más decesos de los deseados. En los 19 meses que se extendió el trabajo de campo, pudo percibirse la posibilidad de salida del programa de algunos participantes. No obstante, si bien se crearon algunos protocolos inexistentes en un inicio, cuando se finalizó este estudio no se disponía de ningún protocolo respecto a la salida de los participantes.

Para este tipo de personas en “fase avanzada”, al no existir una viabilidad material de sostén habitacional prevista más allá de las facilidades que ofrecía PLL, la ausencia total de protocolos, sumado a la crudeza del mercado de la vivienda en una ciudad como Barcelona, afectó a la práctica profesional y al acompañamiento en esta última fase, que se tornó, cuando menos, un reto adicional: la intencionalidad del profesional ante un participante preparado para la salida queda en entredicho.

Desde aquí debo indicar lo imprescindible que para los equipos son ciertas estructuraciones y traducciones explícitas del marco de acción, pues la gestión desde la certidumbre de lo más

esencial como es la salida o permanencia en el programa es un mínimo imprescindible. Así también lo señalaban en Bruselas tras su proyecto piloto (Buxant et al., 2016).

Ante la flexibilidad que permite el marco en clave experimento, parece ser que los equipos pudieron adaptar una fase ulterior lógica. Los acompañamientos a personas que se consideraban preparadas para iniciar la salida se espaciaron. En ocasiones hasta una visita mensual, llegando a ocurrir visitas sin intencionalidad socioeducativa. La práctica evidencia una laguna procesal importante en el programa, con efectos negativos tanto en el participante -a través de la perpetuación de la institucionalización sin motivo- y al profesional, que ocupa su jornada de manera ineficiente en términos de transformación social.

No obstante, es razonable que, con la salida del programa, la mayoría de las personas necesiten de un trato singular, adaptado a sus necesidades y que no atienda a patrones homogéneos y procedimiento rígidos. Esto apunta la necesidad de diseñar el tipo, la calidad, cantidad y la temporalidad de los apoyos profesionales a los que podría acceder la persona, ofrecidos desde otros servicios o programas.

En definitiva, acompañar a la persona, a practicar, asumir y manejar desde un abanico construido de *selfs*, es sinónimo de acompañar a la integración del estigma para facilitar una vida autónoma. Bajo este prisma, los términos de inclusión y exclusión social tan manidos para describir escenarios macro, perderían sentido a favor de la inclusión en términos de capacidad de sostener y manejar la interacción.

11.1.11. Los riesgos de bajar la guardia en la aplicación del modelo

HF

Finalmente, este apartado se centra en la relación entre la mirada microsociológica y el nivel macro de la realidad social, eso es, entre la práctica y el modelo HF. Encajar elementos de órdenes de interacción fundamenta un análisis crítico en todos los niveles y permite visibilizar el entramado real que generan sus vínculos. Tras una aproximación crítica al modelo y su aplicación en la ciudad de Barcelona, invito a una última reflexión centrada en la práctica profesional.

Aplicación de programas internacionales

El programa HF se caracteriza por ofrecer, primero de todo, una vivienda. Desde un enfoque garantista, el programa parece haberse promocionado como revolucionario en este aspecto, por acabar con la lógica de contrapartidas y legitimación individual. En la publicidad y entrevistas a los gestores alrededor de diferentes regiones donde está implantado, no

obstante, aparecen reflexiones a modo de eslogan que recuerdan a esta visión maniquea: tener casa es sinónimo de recuperar la esperanza y de salir de la invisibilidad sin demasiados matices (Hogar Sí. Fundación RAIS, 2019; Pathways Housing First, 2018).

Brian Hennigan (2017), a través de un análisis marxista del programa, afirma que las personas en situación de sin hogar son una molestia material-económica a los mercados debido al estigma social/simbólico que se les aplica como lumpen. De esta dimensión se ocupó Dennis Culhane (2008), quien desarrolla un estudio comparando los costes para el estado de estancia en la calle y albergues, cárceles, servicios sanitarios, de personas en situación de sin hogar que no llegan a vincularse a ningún servicio. En esa comparativa el modelo HF sale beneficiado, al suponer la opción más eficiente de gestión de estas personas para el estado. Desde la mirada biopolítica, este ejercicio de cuantificación monetaria se asimilaría a medir cuál es el coste del mantenimiento de la vida en diferentes escenarios.

Salvando la intencionalidad concreta del autor en este último estudio y en línea con los estudios del conflicto urbano, el modelo HF parece presentarse como la panacea en términos de eficiencia e higienización del espacio público.

Así, parece ser que la etapa que Murphy (2009) llama post-revanchista en la que se coloca a personas en viviendas, haciendo un lavado de cara, también serviría para mantener, al mismo tiempo, medidas punitivas en las calles y una fachada de “*local progressive political culture*” (Murphy, 2009, p. 323).

Cabe destacar en este punto, que, salvo un número muy reducido de implementación en pequeñas urbes y zonas rurales, el modelo es *más urgente* en grandes ciudades donde las políticas neoliberales producen a más individuos fracasados en el sistema. En este sentido, Klodawky(2009) apunta a que se trataría de un programa compensatorio, para preservar la “limpieza de las calles” reclamadas previamente por las élites.

En este sentido podemos recuperar la descripción del recorrido que hace Manuel Delgado (2017, 2019) desde el “modelo Barcelona” a la “marca Barcelona”. Él distingue que, mientras la marca implicaba una simple imagen de promoción de la ciudad como macroproducto de consumo, el paraguas usado como “modelo Barcelona” es su versión moralizante. Parece elocuente cómo, por ejemplo, desde la dirección técnica del Ayuntamiento hacen bandera de la indefinición en la aplicación del modelo de gestión -ACT/ICM- para aludir a un tercer modelo propio sin aparente estructura formal al que llaman *modelo Barcelona*.

Además de la fuerza que podrían ejercer estas políticas neoliberales sobre la promoción del propio programa, existe otra dimensión de interés. Me refiero a la idea de autogestión de la

exclusión vendida a través del autogobierno, en coherencia con la idea de individuo capitalista (Hennigan, 2017).

¿Cómo se despliega esta dimensión en la práctica?

Por un lado, parece que, promoviendo un ecosistema, también desde los profesionales, donde el conflicto y la ruptura de la norma, de la convención social, la profanación ritual, la interacción improductiva, sea aceptada sólo en los espacios de experimentación, en lo que adelantamos como laboratorio relacional. Tal como destacan Goodley (2011) o Goffman (2012) si de las personas sin discapacidad se espera que actúen normal, de las que tienen diagnóstico o estigma se espera que demuestren una extra-normalidad, eso es, con un extra de control. En ese sentido, el rol del *peer worker* parece un reconocimiento a ese alineamiento como integrante de *the army of the Big Society* (Rose, 2014, p. 218) en forma de mano de obra barata, en una posición controvertida entre profesional y estigmatizada (Godrie, 2018).

Un programa percibido como transgresor por su proximidad, transparencia, apertura y sobre todo, flexibilidad en lo micro, no supondría una transformación tal en lo macro, ya que el margen real al que parece orientarse a los participantes sigue siendo, aunque más amplio que en modelos anteriores, determinado y controlado. Ante un eventual desvío, ellos mismos podrán incluso llegar a castigarse a través de sentimientos de culpa, frustración, vergüenza o alimentación del autoestigma (Goffman, 1979b; Lemke, 2001; Sylvestre et al., 2017).

Así, el profesional ensaya con la persona a cómo participar en sociedad como una persona cívica y ejemplar a través de las tareas cotidianas que realizaría cualquier ciudadano. Los participantes son llamados a convertirse en emprendedores de sí mismos siguiendo la lógica del *do it yourself*, eligiendo únicamente entre aquellas opciones de vida disponibles para ellos (Rose, 1989).

Un ejemplo representativo de cómo opera el capitalismo sobre la práctica profesionales el poco peso que tienen sobre ella algunas intencionalidades del acompañamiento: el empoderamiento, el conflicto, la protesta, la reivindicación y, como elemento indiscutible, la colectivización. Este hecho contribuye a la descontextualización y despolitización de los problemas sociales de manera implícita (Lemke, 2001) pudiendo derivar a su vez en una artificiosa neutralización política, desde la interacción, del propio programa HF.

Esta recuperación individualizada y hasta incluso aislada, se asemeja a corrientes neoliberales contemporáneas de autoayuda y autorresponsabilidad silenciando las causas de desigualdad estructural (Bajoit y Franssen, 1997; Gray, 2011).

Otro canal de influencia es la promoción del paternalismo. A pesar de que los equipos de PLL tienen la posibilidad de aplicar medidas correctivas para evitar la interacción desde esa manera de hacer, con una herencia fuertemente paternalista no queda garantizado que desaparezca. Hennigan (2017) defiende que el binomio de vivienda y paternalismo intenta normalizar a los participantes a través de patrones ordinarios típicos del modelo anterior. Este autor afirma que *primero llega la vivienda, pero luego llega la disciplina*.

Esta discusión teórica viene desde el análisis de proyectos más maduros con muchos más años de recorrido que en el contexto de la implementación en Barcelona.

Aplicación en Barcelona

Podemos aseverar que la aplicación del modelo HF en Barcelona, a través del programa PLL, ha motivado un cambio sustancial de la práctica profesional, ventajoso y deseable, para todas las partes -profesional, administración y participante-. También podemos añadir que el programa, hasta la finalización de este estudio, ha contribuido a que los participantes gobiernen sus vidas, a que defiendan sus derechos, a que pidan ayuda si la necesitan y a que (re)conozcan las reglas del RI.

Sin embargo, puedo confirmar también que los problemas asociados a la implantación desde el diseño no fueron menores, influyendo de manera importante sobre la práctica.

Por un lado, la indefinición de la elección del modelo gestión que antes apuntamos, ACT o ICM. Apostar por defender sin fundamento un tercer *modelo Barcelona*, afectó a la coordinación entre el equipo de salud y los equipos sociales, a la toma de decisiones en momentos críticos y a la coherencia en la atención a los participantes, creándoles confusión a momentos.

Por otro, participantes y profesionales sufrieron la incertidumbre ante la ausencia de formación específica y protocolos de actuación que pudieran considerarse mínimos. En relación al trabajo en red con otros programas internacionales -y ahora nacionales-, no se contemplaron espacios de análisis de las prácticas como las *Community Of Practice (COP)*, no teniendo accesibilidad a referentes para responder los dilemas que fueron surgiendo. En adición, como he descrito unas líneas más arriba, también la problemática asociada a la ausencia de protocolos de salida generó confusión. De igual manera que en el caso anterior, estas carencias sumaron a la inconsistencia en los procesos.

Además, puedo considerar que se llevaron a cabo un conjunto de procesos que, si bien podían ser independientes del modelo HF, en la aplicación como PLL no fueron ejecutados de manera correcta.

Es el caso, por ejemplo, del protocolo de ingreso en el programa. Tras la selección de un grupo de participantes que se adaptaron a los requisitos de inclusión, se celebró un sorteo para generar los 3 grupos necesarios para la evaluación cuantitativa: experimental, reserva y control. Esta metodología de selección no fue correctamente trasladada a las personas que entregaban la información a los participantes en su registro como candidatos, comunicando en más de un caso que “entrarían en un sorteo”.

Fruto de esta circunstancia, la percepción de los “afortunados” sobre su ingreso se vio distorsionada. Parece ser que el proceso no limitó sustancialmente el acompañamiento, si bien restó al empoderamiento del participante como sujeto garante de derechos.

Otra de las cuestiones de diseño que afectaron a la práctica fue el hecho de no contar con un responsable y/o equipo que cubriese las competencias específicas de gestión de viviendas, como en otros muchos casos internacionales. Este hecho obligó a la asunción de muchas tareas a los profesionales de las gestoras sociales: desde la búsqueda de pisos, pasando por amueblarlos hasta la gestión de averías. Destaca la tarea de cobrador de los alquileres mensuales a los participantes, haciendo mella en la complicidad que los profesionales trataban de generar. Como es obvio, el tiempo invertido en este cometido restó a la atención directa menoscabando la calidad del acompañamiento.

En relación con la incorporación al programa de la figura del *peer worker*, podemos decir que fue fallida. Es probable que su integración en los equipos sin una adecuada formación específica haya contribuido a este hecho, así como la ausencia de formación del equipo social para su acogida y coordinación.

Sin embargo, tras los inconvenientes y los desvíos al modelo normativo HF que generaron espacios de no-saber, parecen haber configurado un espacio privilegiado para que ocurriera, de manera indirecta y no intencionada la deconstrucción real del rol profesional, (véase ilustración, 26).

Accionar la práctica desde un protocolo y un esquema cerrado, sin lugar a duda hubiera evitado tensiones e incomodidades, ahorrado sensaciones desagradables para las partes. No obstante, hubiera entramado el riesgo de identificarse con una única y nueva manera de hacer.

La duda que responder es futuras investigaciones gira en torno a los lugares a los que estos profesionales se llevaran los aprendizajes.

11.2. CONCLUSIONES

Llega el momento de concluir este viaje por la intervención social desde los lentes de la interacción. Repasar el proceso y los resultados implica recordar la pregunta ¿Qué elementos dificultan o permiten que las prácticas profesionales se adapten al cambio de modelo y por lo tanto sean consideradas como prácticas que materializan una nueva filosofía de atención social?

Los tres objetivos generales marcados para contestarla buscaban comprender la metamorfosis de la acción de los equipos sociales.

1. Analizar las prácticas profesionales de los equipos de atención social de *Primer la Llar* (PLL) en la ciudad de Barcelona en su pretensión de atender desde un nuevo modelo de acción social.
2. Profundizar en la praxis del equipo PLL en la ciudad de Barcelona a través del relato de práctica como acción vivencial y herramienta de reflexión.
3. Descubrir los elementos individuales, grupales e institucionales de resistencia y/o adaptación al cambio de modelo de atención.

El primero y tercero se han centrado en documentar el proceso de transformación mientras que el segundo ha puesto en valor el conocimiento empírico obtenido por los equipos, centrándose en la acción como generadora de sabiduría práctica y desde la cual extraer teoría. Se ha visibilizado la verdad generada por los profesionales a través de sus experiencias laborales. Este gesto invierte las tendencias profesionalizantes basadas en el *evidence-based* diluyendo la verdad única del saber experto. A continuación, se da respuesta siguiendo el hilo discursivo de la discusión. Debido a la conexión entre las ideas propuestas la investigadora cree oportuno esta estructura para facilitar la comprensión al lector.

A nivel metodológico, la elección de los paradigmas socio-constructivista y de la acción y la cognición situadas, así como la selección de las estrategias de relato de la práctica y observación etnográfica combinadas han conformado un dispositivo teórico-metodológico óptimo para retratar la transformación de la práctica en PLL.

Respecto al contexto organizativo es necesario apuntar las diferencias entre las dos gestoras sociales que han implementado PLL. Con una trayectoria, cultura de organización, estrategia de contratación y distribución del trabajo muy diversas, y con un contacto periódico entre ellas más bien escaso, en ambos casos se ha analizado la transformación de la práctica con resultados similares. Las dos han llegado a una misma manera de comprender su labor, trabajando y acompañando a las personas, siguiendo el mismo patrón de interacción

emergente y defendido en esta investigación. Este hecho otorga una cierta independencia entre la transformación de la práctica y la cultura organizativa de origen, apuntalando así la transformación desde la interacción. ¿Es extrapolable a otros ámbitos de atención social?

Ahora bien, la estructura y organización de la misma entidad debe favorecer los espacios de reflexión distendidos y poner en valor el saber situado de los trabajadores por encima de los protocolos que provengan desde altos niveles de gobernanza. Dedicar tiempo a esta actividad no suele entenderse como necesario. Para promover este tipo de espacios ha sido central la figura del coordinador de equipo. Éste ha debido integrar las directrices de la administración, a la vez que defender los saberes emergentes de los profesionales. Estas cuestiones incidirán positivamente en la posibilidad de transformación. Concluimos pues que los protocolos de actuación generados desde la interacción y acordados entre el equipo tras la *energía emocional* acumulada son necesarios para señalar los límites del marco de esta nueva manera de hacer. Verbalizarlos ha esclarecido el estatus asociado al nuevo *self*. Todo ello ha evitado perderse en una atención a la singularidad excesiva.

Por otro lado, la indefinición del modelo de gestión en PLL y la autoproclamación de un modelo propio llamado *modelo Barcelona* puede desviar la práctica profesional documentada en esta investigación hacia una gestión de personas estigmatizadas en favor de la *Marca Barcelona*. Eso es desde una visión higienista. Esta deriva orienta la práctica profesional hacia la autogestión de la exclusión, dejando de servir al encargo individual de los participantes y, por lo tanto, entra en contradicción con la filosofía *Housing Firts* (HF). Experiencias internacionales nos alertan de la necesidad de no bajar la guardia. Esta deriva, debido a la facilidad que tiene de camuflarse bajo el derecho a una vivienda, puede pasar desapercibida.

La coordinación entre departamentos de la administración -vivienda, servicios sociales y servicios sanitarios- es indispensable para que la práctica accionada desde los equipos se desarrolle desde la coherencia, evitando prácticas ajenas a la atención social como el cobro de los alquileres o la gestión de las averías de los pisos. Esta desviación de la tarea profesional incide negativamente en la relación entre las partes, uno de los elementos principales de la transformación.

Es necesario no perder de vista el proceso de selección de participantes. La transparencia radical en la información sobre los criterios de inclusión favorecerá que se dé la toma de conciencia respecto a la identidad deteriorada. Si ésta no se da, ¿qué rol podría tener entonces el profesional en relación al proceso de recuperación?, ¿cómo está afectando este hecho a la recuperación? Son cuestiones que seguir investigando.

En las personas que durante el acompañamiento profesional han podido hacer el este ejercicio de toma de conciencia constatamos que se ha abierto la posibilidad de trabajar la orientación a la recuperación y no únicamente la reducción de daños a través del derecho a la vivienda. En esta línea, es conveniente evitar la confusión entre suerte y derechos, pues si la persona desconoce el motivo por el que ha sido derivado a participar en el programa, más allá de vivir en situación de calle, puede interferir en la motivación de la filosofía HF.

Es indispensable también contar con un programa de formación inicial y continuado para el equipo. Las temáticas y contenidos deben trascender de la formación básica en los principios y modelo HF para abarcar habilidades y aptitudes coherentes con los retos que supone accionar la transformación de la práctica y la resolución de los dilemas más comunes.

La contratación de personas en calidad de *peer worker* debe ir acompañada de un proceso de formación e integración específicos tanto a éstas como al resto del equipo. Es ideal que, salvando las diferencias lógicas, este perfil pueda integrar las mismas capacidades deseables que el resto del equipo. Será indispensable que el *peer worker* sostenga al menos una mirada abierta y crítica sobre la atención social ofrecida en el modelo escalonado y que conozca al menos las limitaciones de este modelo a la hora de garantizar derechos. Además, es fundamental que las personas contratadas se hayan podido distanciar del sufrimiento vivido a través de un proceso de recuperación avanzado.

La ilustración 27 recoge el conjunto de características que promueven la transformación de la práctica. A pesar de necesitar de ulteriores estudios para poder aseverar la correlación con la recuperación de los participantes éstas albergan una capacidad promotora. En este punto, parece ser de utilidad a la hora de configurar los recursos humanos entorno a nuevos proyectos HF. Además, las vivencias y saberes experienciales de cada trabajador han jugado un papel crucial durante el acompañamiento. Este tipo de perfiles han sabido resolver mejor las encrucijadas y los dilemas. Que los profesionales hayan recurrido a su propia experiencia vital en situaciones críticas ha supuesto, en la mayoría de los casos, una herramienta útil y válida que ha reducido la distancia social. Debido a esto último, de cara a futuras implementaciones parece adecuado que al menos un porcentaje amplio de los equipos de acompañamiento disponga de un cierto bagaje y abanico experiencial. Sería interesante dedicar futuras investigaciones a este tema.

Al hilo con esto último cabe destacar que los dilemas, no obstante, han ejercido de motor del tránsito de una manera de hacer a otra. Para su resolución colectiva han emergido nuevos

espacios formales e informales. Espacios distendidos protegidos, como decíamos antes por la coordinación, en los que la reflexión grupal ha sido un eslabón ineludible. Así, que los profesionales “*le den al tarro*” -como indicaba uno de los coordinadores – favorece el cuestionamiento de la acción. Concluimos que el modelo cooperativo de investigación para la transformación de la práctica favorece el *continuum* acción-investigación-acción. La posibilidad de estos espacios, así como de un acompañamiento pausado, más centrado en el estar que en el hacer, abierto a posibilidades surgidas del propio entorno se debe al haber dispuesto de otros tiempos y espacios.

La cara menos efectiva de estos encuentros ha sido la redundancia en la discusión de problemáticas similares y la pérdida del foco. El hecho de que el coordinador haya ocupado a tiempos un rol facilitador -promoviendo los cuidados colectivos y midiendo los espacios de discusión y toma de decisiones en grupo- contribuye de manera sustancial a la salud y bienestar grupal.

En las reuniones de equipo, el trabajo por hipótesis es un elemento que ha favorecido la transformación. Los profesionales con imaginación, creatividad y flexibilidad para trabajar a partir de esta premisa han podido dirigir a los equipos a accionar un acompañamiento respetando la autodeterminación de los participantes. Estos espacios han funcionado también a modo de trasfondo escénico o *backstage*, permitiendo a los profesionales liberar las tensiones propias del acompañamiento. Si bien no han funcionado de la misma manera que en el modelo escalonado, los equipos se han apoyado en la supervisión para seguir alimentando las ventajas de este espacio. En cualquier caso, parece ser que sirve para asegurar la transformación de la práctica, regulando tensiones y debatiendo sobre la línea a seguir: aporta coherencia, provee de seguridad, fortalece la actuación y genera identidad grupal. Habría que seguir investigando los espacios de cuidados formales e informales y sus efectos sobre el bienestar de los profesionales.

Los equipos de PLL han demostrado que los derechos se activan o desactivan. La construcción del acompañamiento desde el modelo HF ha podido entenderse en base a la *energía emocional* de las *cadena de rituales de interacción*. Desde esta clave emerge un nuevo espacio y tiempo de acompañamiento -marco transformado de prácticas-: el laboratorio relacional.

Apoyado por el abandono del marco fabricado en clave paternalista del modelo escalonado y cimentado en una relación de confianza - eslabón clave para el engranaje del apoyo y el acompañamiento-, el laboratorio relacional se presenta como *un continuum* a partir de un momento determinado. Esta relación de confianza buscada por los profesionales coincide

con las prescripciones de una buena parte de las prácticas presentadas en el marco teórico, así como la literatura centrada en la práctica profesional en atención social. Para todos los casos, el espacio de interacción torna laboratorio cuando la relación de incondicionalidad es fehaciente, es decir, cuando el participante experimenta en repetidas ocasiones que el hecho de perder la cara, de profanar las reglas del ritual de interacción no tiene contrapartida o penalización por parte del profesional y el acompañamiento -y la actitud de soporte- permanecen incondicionales. En el acompañamiento se crea un espacio donde los aprendices depositan la autoridad legítima en sus maestros, en equilibrio con un grado de autonomía (Sennet (2009), superando de facto la relación profesional vertical y burocratizada que estanca la transformación y mella la creatividad. La nueva concepción sobre el tiempo y el espacio, proferida por el carácter piloto, ha permitido también la reflexión sobre una acción ejecutada en base al ensayo-error, hecho por el que ha devenido transformadora y autoformativa.

El nuevo marco transformado en clave experimento -proyecto piloto- ha promovido la aparición de este espacio para la totalidad de los acompañamientos, suponiendo un lugar privilegiado para ensayar la vida: para ensayar las interacciones cotidianas y para transformar la práctica. ¿Seguirá existiendo la posibilidad de ensayar al terminar el piloto? ¿Se reproducirá esta manera de trabajar en otros programas de atención dentro de las entidades?

Las partes han dejado de trabajar en visiones y misiones a medio y largo plazo relacionadas con la recuperación, entendida desde la concepción más hegemónica, relacionada con la inserción laboral o la rehabilitación. El objeto de mejora central ha devenido el ser operativos socialmente en interacción y el mantenimiento de la *cara*, por encima de cualquier otro objetivo. A partir de aquí, la posibilidad de trabajar la recuperación a largo plazo puede realizarse de forma más honesta, en base a las posibilidades reales. Son los propios participantes quienes pueden percibir sus propios límites e imaginar el camino a seguir ajustando sus ilusiones y opciones.

A pesar de existir indudablemente elementos en la filosofía HF favorecedores de la emergencia del laboratorio relacional -como, por ejemplo, el de proveer de apoyo flexible durante el tiempo necesario- se han identificado muy diversas estrategias de acción. Eso es, se ha puesto de manifiesto la creatividad de los equipos para dotar de contenido práctico las directrices del modelo, desde su autonomía y quehacer diarios. El equipo y su acción están “en construcción constante”, se centra en los procesos, en la cotidianidad y azarosidad de la vida.

A pesar de que realicen un trabajo inductivo que se aleja de éxitos y fracasos respecto al proceso de las personas, toman en consideración las acciones que “no han ido bien” o “como esperaban” para repensar en las reuniones y reformular sus próximas actuaciones. Son, por tanto, un elemento de gran valor para la adecuación de la práctica profesional.

En definitiva, los profesionales de PLL han demostrado que la dignidad y el camino hacia la recuperación se activan a través de interacciones exitosas de los participantes con las personas de su comunidad más próxima, entendidas como la contribución efectiva a los símbolos en interacción, a una empatía emocional recíproca y a un sentimiento de participación conjunta sin necesidad de protocolos formalmente estereotipados.

En este nuevo marco podemos afirmar que la dualidad éxito/fracaso a la hora de abordar un acompañamiento satisfactorio para las partes, se ha diluido. Es decir, no ha existido una única manera de hacer o un único protocolo de actuación al que poder acogerse, más bien se ha abierto un abanico de posibilidades dirigidas a las interacciones funcionales de los participantes.

En este contexto, el manejo del estigma y de la información desacreditante, así como conocer las reglas de ritual de interacción ha supuesto un elemento fundamental, muy trabajado en la totalidad de casos. Alcanzar el autoconocimiento de esta realidad por parte de los participantes les ha permitido colocarlo en interacción, comprender en cierto grado las dinámicas de relación e incluso para algunos casos, hasta accionar estrategias correctivas para mantener deliberada y estratégicamente el orden social en pro de su legítimo interés.

Destaca en este sentido el hecho de que en varias de las relaciones profesional-participante estudiadas, los profesionales compartieran también la información que ellos consideraron desacreditante de sí mismos y compartieran con el participante las estrategias de manejo de sus propios estigmas. Podemos afirmar que para muchos participantes este acontecimiento ha ocurrido en clave ceremonial, suponiendo un punto de inflexión doble: por un lado, cristalizando más rápidamente el espacio de laboratorio en su relación con el profesional y, por otro, contribuyendo de manera sustancial al proceso de recuperación que posibilita la etapa de expaciente.

Al entrar a trabajar en PLL, los profesionales ya asumían un compromiso a trabajar de otra manera. Sin lugar a duda, la motivación de cambio, de evolución y mejora profesional, son elementos que han contribuido al flujo de poder entre las partes. La supuesta renuncia a privilegios que se desprende de las teorías sobre la práctica finalmente se ha materializado en

soltar el control para pasar a definir conjuntamente la situación. Ha devenido un proceso colaborativo y horizontal, cómplice, en línea con la filosofía del modelo HF.

El desdibujamiento de los límites profesionales como en toda modalidad de atención social, sin ser excepción, ha afectado en la separación entre la vida laboral y la personal. Debido a este hecho, los trabajadores han identificado una carga emocional mayor que en dedicaciones anteriores hasta verse, en casos puntuales, “sobrepasados” por la dureza emocional asociada al acompañamiento. Este ejercicio de autoconocimiento ha sido posible a través de la verbalización de la acción en las sesiones de supervisión de equipos lideradas para la fase piloto de PLL por un médico psiquiatra. Éste, en adición, supuso un aliado muy eficiente de cara a las dudas que emergieron en los acompañamientos relacionadas con la salud mental. Podemos concluir que más allá del perfil técnico del profesional que guíe estos espacios, son esenciales para la gestión emocional individual contribuyendo además a la salud y cohesión grupal. Lo que no queda tan claro es si este espacio es suficiente o se deberían tomar otras medidas para velar por su bienestar.

El acompañamiento de los propios equipos a través de la supervisión emocional y técnica, junto con la provisión de un tiempo percibido como suficiente para “desconectar” es no sólo una manera de evitar la rotación de personal. Sino que también ha supuesto un reclamo manifiesto desde los profesionales para promover el respeto hacia los participantes y salvaguardar la continuidad de las relaciones de complicidad y confianza generadas. Esta actitud, la de velar por el participante de manera paralela a la de uno mismo, ha supuesto un indicativo de transformación de la práctica.

Del diálogo entre la transformación de la práctica y la deconstrucción del rol profesional podemos afirmar que son procesos que, si bien se han desarrollado de manera paralela y dialéctica, guardan cierta independencia. Mientras que podemos afirmar que en el proyecto piloto de PLL se ha dado una transformación -colectiva- de la práctica, para concluir que el rol profesional -a un nivel individual- se ha deconstruido quedándose en ese lugar de emergencia de múltiples verdades serán necesarios nuevos estudios. Tanto ampliando el espectro longitudinal y comparado con otros proyectos de HF como dándole seguimiento a estos profesionales en otros servicios de atención social. Eso es así debido a que mientras algunos profesionales sí mostraron una cierta distancia entre los dos modelos (escalonado y HF) situándose en lo que podríamos llamar un “gris fértil”, otros transitaron una desidentificación del modelo anterior para pasar al proceso de identificación con “la siguiente verdad hegemónica”. Esto último no podríamos entenderlo como una deconstrucción en sí misma, (véase ilustración 26).

Práctica transformada y deconstrucción profesional es, por tanto, un binomio inseparable a través del cual han podido comprenderse los cambios en el estatus en interacción profesional-participante hacia estados “deseados”.

En relación con el paso del participante a la fase de expaciente es de vital importancia la articulación preestablecida de protocolos mínimos de salida del programa, aun siendo éstos madurados y definidos en el transcurso del programa de manera inductiva. Esta exigencia implica la definición de ámbitos concretos de recuperación, aún desde el punto de vista más operativo y, como hemos visto, teniendo muy en cuenta la plena competencia en la interacción de los participantes sobre todo en lo relacionado con el sustento material y su ecosistema de relaciones asociado.

Para abordar la formulación de protocolos es fundamental abrir el debate de manera interna en los equipos de atención para establecer unos términos de referencia comunes, más allá del lenguaje técnico y cotidiano. Especial atención debe tenerse en relación con la normalidad - *perseguida* por las personas durante el proceso de recuperación-, autonomía, recuperación etc. Los equipos deben asumir una visión compleja, crítica y consensuada alrededor de estos términos. Realizar este ejercicio puede conducir a los equipos a extraer prácticas ejemplares para la atención a participantes de programas HF.

Con relación a la implementación presente y futuras de programas HF es muy valioso asociar espacios de análisis de la práctica en transformación. En nuestro caso se han hecho evidentes los beneficios para el equipo humano de PLL acompañándolo hacia su madurez, hemos analizado su relación y riesgos con la deriva capitalista y hemos generado teoría y recomendaciones para los actores entorno al programa.

Nuevos retos exigen giros radicales en los servicios de atención social en nuestra realidad global. Para ahondar y compartir estos aprendizajes sería adecuado promover Comunidades de Práctica (COP) u otros dispositivos de análisis de práctica. En ellos se da la formación a través de la reflexión crítica y la abstracción de las lógicas productivistas. Espacios donde compartir la *mémoire professionnel*, cultivar una identidad más allá de la institución, generando una red de vocación con puntos de partida comunes hacia la transformación social.

Ahondar en el análisis de la práctica de este tipo de acompañamientos es hacerlo en las posibilidades de resistencia frente a un sistema que ahoga a las personas en situación de sin hogar. Generar espacios para reflexionar sobre la acción es canalizar y politizar los malestares, la soledad, el vacío y la desconexión con la vida.

La transformación de la práctica ha podido entenderse desde varios prismas, ocurriendo la deconstrucción de participante y profesional hacia la figura de pareja cómplice que siente un mundo injusto y que se resiste y adapta a los embistes de la burocracia, el capital, la convención social, las verdades hegemónicas y un aberrante statu quo que han tratado de subvertir.

Desde el espacio privilegiado de relación personal igualarse desde la vulnerabilidad ha permitido desenmascarar la intervención social como interacción social.

BIBLIOGRAFÍA

- Achilli, E. L. (1987). Notas para una antropología de la vida cotidiana. *Revista Paraguaya de Sociología*, 24(69), 81–93.
- Adler, P. A., Adler, P., y Fontana, A. (1987). The Critique of Macro Sociology. *Annual Review of Sociology*, 13, 217–235.
- Adler, P., y Adler, P. A. (1994). Observational techniques. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 377–392). SAGE Publications.
- Adrover, F., Batle, S., Martínez, N., Munar, M., y Soler, A. (2013). *C/Dona. Ningú no és més que ningú*. OCDS.
- Aires, A. (2020). *Aires. Asociación para la inclusión residencial y social*.
<https://airesasociacion.org/>
- Alaminos, A. (1999). *Análisis de discurso: grupos de discusión y entrevistas en profundidad*. obets-ECU.
- Aldanas, M. J. (2018). *El paso del modelo HF a Europa. Entrevista personal*.
- Alföldi, F. (2017). *L'analyse des pratiques en travail social*. Dunod.
- Alliaud, A. (2010). La formación en y para la práctica profesional. *Desarrollo e Innovación Educativa*, 8.
- Altet, M. (1994). *La formation professionnelle des enseignants*. Presses Universitaires de France.
- Altet, M. (2003). Caractériser, expliquer et comprendre les pratiques enseignantes pour aussi contribuer à leur évaluation. *Les Dossiers Des Sciences de l'éducation*, 10, 31–43.
- Álvarez, S. (2015). La autonomía personal y la autonomía relacional. *Análisis Filosófico*, XXXV(1), 13–26.
- AMRP. (2010). Qué sabemos y qué necesitamos saber sobre la salud mental de las personas sin hogar. *Monográfico Sobre Las Personas Sin Hogar Con Enfermedad Mental*, 16(25), 7–13.

- Ancarola, N., Manonelles, L., y Gasol, D. (2017). *Politizaciones del malestar. Derecho a la angustia. El arte y los procesos creativos como instrumento para canalizar el malestar*. Rayo Verde.
- Anderson-Baron, J. T., y Collins, D. (2018). ‘Take whatever you can get’: practicing Housing First in Alberta. *Housing Studies*, 1–21.
- Andresen, R., Oades, L., y Caputi, P. (2003). The experience of recovery from schizophrenia: Towards an empirically validated stage model. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 37(5), 586–594.
- Andréu, J., García-Nieto, A., y Pérez, A. M. (2007). *Evolución de la teoría fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. CIS.
- Andvig, E. S., Sælør, K. T., y Ogundipe, E. (2018). Harm reduction in a Norwegian Housing First project: a qualitative study of the treatment providers’ practice. *Advances in Dual Diagnosis*, 11(1), §.
- Anthony, W. (1993). Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health service system in the 1990s. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16, 11–23.
- Argyris, C., y Schön, D. A. (1974). *Theory in practice: increasing professional effectiveness*. Jossey-Bass.
- Argyris, C., y Schön, D. A. (1997). Organizational Learning: a theory of action perspective. *Reis*, 77/78, 345–348.
- Arias, M. M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación En Enfermería*, 18(1), 13–26.
<https://doi.org/10.1001/archneurpsyc.1953.02320250135014>
- Arrels Fundació. (2018). *¿Cómo aplicamos el modelo Housing First en Arrels?* 30 Diciembre 2016. <https://www.arrelsfundacio.org/es/como-aplicamos-el-modelo-housing-first-en-arrels/>
- Arteaga, N., y Lara, V. (2004). Violencia y distancia social: una revisión. *Papeles de Población*, 10(40), 5–191.
- Audet, G. (2006). *Pour une “altérité en acte”: Reconstruction et théorisation de récits de pratique d’éducation interculturelle en maternelle*.

- Ávila, D., Cassián, N., García, S., y Pérez, M. (2019). *Por una acción social crítica. Tensiones en la intervención social*. Editorial UOC.
- Bachiller, S. (2008). *Exclusión Social, Desafiliación y Usos del Espacio. Una etnografía con Personas Sin Hogar en Madrid*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Baczkowska, M. (2017). Conclusion: Les moments de l'intervention sociale et leurs acteurs. En S. Garneau y D. Namian (Eds.), *Erving Goffman et le travail social* (pp. 280–300). Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Baillergeau, E., Duyvendak, J. W., Hoijsink, M., Llobet, M., y Thiroit, M. (2009). *Proximité et citoyenneté en milieu urbain. Les leçons de la pratique au Québec, aux Pays-Bas et en Espagne* (Vol. 35, Issue 0700943).
- Bajoit, G., y Franssen, A. (1997). Le métier d'assistant Social. *Travailler Le Social*, 17, 36–64.
- Balas-Chanel, A. (2002). *L'Entretien d'explicitation. Accompagner l'apprenant vers la métacognition explicite*. Éduquer [En Ligne].
<http://journals.openedition.org/rechercheseducations/159>
- Ballester, M. (2015). *Intervenció comunitària i rol dels professionals als serveis socials a Barcelona (Catalunya) i Mont-real (Quebec)*. <https://www.tdx.cat/handle/10803/390949>
- Ballester, A. (2009). Dilemas éticos en trabajo social: el modelo de la ley social. *Portularia*, IX(2), 123–131.
- Baptista, I. (2009). The drafting of the Portuguese homeless strategy: An insight into the process from a governance-oriented perspective. *European Journal of Homelessness*, 3.
- Barbier, J. M. (1993a). *La evaluación en los procesos de formación*. Ministerio de educación y ciencia.
- Barbier, J. M. (1993b). *La evaluación en los procesos de formación*. Paidós Iberica.
- Barbier, J. M. (1996a). L'analyse des pratiques: questions conceptuelles. En C. Blanchard-Laville y D. Fablet (Eds.), *L'analyse des pratiques professionnelles* (pp. 27–49). L'Harmattan Savoir et formation.
- Barbier, J. M. (1996b). *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Presses Universitaires de France.

- Barbier, J. M. (1999). *Prácticas de formación. Evaluación y análisis*. Ediciones Novedades Educativas.
- Barbier, J. M. (2000). Sémantique de l'action et sémantique d'intelligibilité des actions. En B. Maggi (Ed.), *Manières de penser, manières d'agir en éducation et en formation* (pp. 89–104). Presses Universitaires de France.
- Barbier, J. M. (2004). El análisis de las prácticas y las herramientas. En *Prácticas de formación, evaluación y análisis* (pp. 71–99). Paidós Iberica.
- Barbier, J. M. (2011). *Vocabulaire d'analyse des activités*. puf.
- Barbier, J. M., y Zeitler, A. (2012). La notion d'expérience, entre langage savant et langage ordinaire. *Recherche y Formation*, 70, 107–118.
- Barranco, C. (2004). La intervención social desde la calidad integrada. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79–102.
- Barrenger, S. L., Stanhope, V., y Atterbury, K. (2015). Discursive Processes Creating Team Culture and Recovery Orientation Among Housing First Providers. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 18(3), 247–264.
- Barrenger, S. L., Stanhope, V., y Atterbury, K. (2017). Challenging Dominant Discourses: Peer Work as Social Justice Work. *Journal of Progressive Human Services*, 1–21. <https://doi.org/10.1080/10428232.2017.1399036>
- Basaglia, F. (1970). La institución de la violencia. En F. Basaglia, J. Pomar, R. García, A. Serós, y L. Torrent (Eds.), *La institución negada. Informe de un hospital psiquiátrico* (pp. 129–169). Barral.
- Bassuk, E. L., DeCandia, C. J., Tsertsvadze, A., y Richard, M. K. (2014). The effectiveness of housing interventions and housing and service interventions on ending family homelessness: A systematic review. *American Journal of Orthopsychiatry*, 84(5).
- Batle, S. (2017). Escaparates sociales. Participación de personas en situación de sin hogar en los centros de atención e inclusión social. *XIV Congreso de Antropología. Antropologías En Transformación: Sentidos, Compromisos y Utopías*, 476–487.

- Batle, S., Cartoixà, J., Llobet Estany, M., y Uribe, J. (2020). Ethical Relation and Control: Exploring Limits in Domestic Sphere of Home. *European Journal of Homelessness*, 13(2), 51–72.
- Batle, S., Llobet, M., Uribe, J., y Cartoixà, J. (2021). Análisis de la práctica en transformación y sus efectos en los profesionales: estudio cualitativo en el programa Primer la Llar en Barcelona (Housing First). *Zerbitzuan*, 74, 133–148.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. FCE.
- Bauman, Z. (2013). *Vidas desperdiciadas. La modernidad y sus parias*. Paidós.
- BC Harm Reduction strategies and services. (2011). *Harm reduction training manual: A manual for frontline staff involved with harm reduction strategies and services* (Issue January).
- Becker, H. (2014). *Outsiders. Hacia una sociología de la situación*. Siglo XXI.
- Benito, E., Alsinet, C., y Maciá, A. (2008). Planificación Centrada en la Persona: Un modelo para las Personas Sin Hogar. Proyecto piloto en la ciudad de Lleida. *IX Jornadas Científicas Internacionales de Investigación Sobre Personas Con Discapacidad*, 1–10.
- Benjaminsen, L., y Dyb, D. (2010). Homelessness strategies and innovations. En B. Edgar y B. Doherty (Eds.), *Homelessness research in Europe* (pp. 123–142). FEANTSA.
- Berguer, P. L., y Luckmann, T. (2003). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu.
- Bertaux, D. (1976). *Histoires de vies ou récits de pratiques? méthodologie de l'approche biographique en sociologie*. Centre d'étude des mouvements sociaux.
- Bertaux, D. (1980). L'approche biographique: sa validité méthodologique, ses potentialités. *Cahiers Internationaux de Sociologie*, 69, 197–225.
- Bertaux, D. (1982a). L'installation dans la boulangerie artisanale. *Sociologie Du Travail*, 1.
- Bertaux, D. (2005). *Los relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. Ediciones Bellaterra.
- Bertaux, D. (1982b). Récits de vie, itinéraires professionnels, trajectoires sociales: la boulangerie artisanale. *L'emploi. Enjeux Économiques et Sociaux*, 285–296.
- Bertaux, D., y Bertaux-Wiame, I. (1980). *Une enquête sur la boulangerie artisanale. Par l'approche biographique: Vol. I*.

- Bétrisey, C., y Tetreault, S. (2019). Le défi d'aborder l'intervention interculturelle avec les étudiants en travail social et en ergothérapie: utilisation du récit de pratique comme outil de recherche. *Champ Social*, 2(157), 18–32.
- Blood, I., Goldup, M., Peters, L., y Dulson, S. (2018). *Implementing Housing First across England, Scotland and Wales. August*.
- Blumer, H. (1982). *El interaccionismo simbólico: perspectiva y método*. Hora.
- Bogardus, E. (1959). *The new social research*. Davis McKay Company.
- Bogardus, E. (1965). *The development of social thought*. Davis McKay Company.
- Bonilla-García, M. Á., y López-Suárez, A. D. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta Moebio*, 57, 305–315.
- Borg, M., y Kristiansen, K. (2004). Recovery-oriented professionals: Helping relationships in mental health services. *Journal of Mental Health*, 13(5), 493–505.
- Borri-Anadon, C. (2015). *Un dispositivo teórico-metodológico para comprender las prácticas profesionales*. 54(1), 3–16.
- Bossé, B., y Solé, J. (2017). Sostener el sentido del Trabajo Social en grupos de análisis de la práctica profesional. En *Cuadernos de Trabajo Social*. Editorial UOC.
- Bourassa, B., Fournier, G., y Goyer, L. (2013). *Construction de savoirs et de pratiques professionnelles: le double jeu de la recherche collaborative*. Les Presses de l'Université Laval.
- Bourdieu, P. (1991). La lógica de la práctica. En *El sentido práctico* (pp. 137–165). Taurus Ediciones.
- Bourdieu, P. (1993). *Sociology in question*. SAGE Publications.
- Bourdieu, P. (2000a). *Esquisse d'une théorie de la pratique*. SEUIL.
- Bourdieu, P. (2000b). Sobre el poder simbólico. En *Poder, derecho y clases sociales* (pp. 87–100). Desclée de Brouwer.
- Bourdieu, P. (2007). El sentido práctico. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). Siglo veintiuno.

- Bourdieu, P., y Passeron, J. (1996). *La reproducción. Elementos para una teoría del sistema de enseñanza*. Laia.
- Braslow, J. T. (2013). The Manufacture of Recovery. *The Annual Review of Clinical Psychology*, 9, 781–809.
- Bretherton, J., y Pleace, N. (2015). *Housing First in England An Evaluation of Nine Services*. www.york.ac.uk/chp/
- Bricker-Jenkins, M., Hooyman, N., y Gottlieb, N. (1991). *Feminist Social Work Practice in Clinical Settings*. SAGE Publications.
- Brodkin, E. Z. (2012). Reflections on Street-Level Bureaucracy: Past, Present, and Future. *Public Administration Review*, 1–10.
- Brossard, B. (2017). Le travail de déférence. Une perspective goffmanienne sur l'humanisation des services dans le secteur sanitaire et social. En S. Garneau y D. Namian (Eds.), *Erving Goffman et le travail social* (pp. 137–158). Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Bru, M. (2002a). Pratiques enseignantes: Des recherches à conforter et à développer. *Revue Française de Pédagogie*, 138, 63–73.
- Bru, M. (2002b). Savoirs de la recherche et savoirs des praticiens de l'enseignement: jeu de dupes ou rencontre ouverte et constructive? En *Recherches pratiques et savoirs en éducation*. De Boeck.
- Bru, M., y Maurice, J.-J. (2001). *Les pratiques enseignantes: contributions plurielles*. Presses Universitaires du Mirail.
- Bruneteaux, P. (2007). Les pénalisations formelles et informelles dans les Centres d'Hébergement d'Urgence. *La Fabrique de Populations Problématiques Par Les Politiques Publiques*, 1–18.
- Burns, T. (1992). *Erving Goffman*. Routledge.
- Burton, R., y Flammang, C. (2001). D'une stratégie d'enseignement des sciences centrée sur l'enseignant vers une stratégie centrée sur l'élève: analyse des processus d'enseignement. *Les Dossiers Des Sciences de l'éducation*, 5, 53–65.
- Busch-Geertsema, V. (2013). Housing First Europe. Final Report. *European Experiences with the Housing First Approach*, July, 1–18.

- Butler, J. (2004). *Precarious life: The powers of mourning and violence*. Verso.
- Butler, J. (2005). *Giving an account of oneself*. Fordham University Press.
- Butler, J. (2006). *Desbacer el género*. Paidós.
- Buxant, C. (2018). The Challenge of Implementing the Housing First Model: How Belgium Tries to Connect Fidelity and Reality. *European Journal of Homelessness*, 12(3), 229–252.
- Buxant, C., Brosius, C., Lelubre, M., Liagre, R., y lo Sardo, S. (2016). Osons le Housing First! Manuel de recommandations pour les opérateurs de terrain. En *Housing First Belgium*.
- Caballero, J. J. (1998). La interacción social en Goffman. *REIS*, 83, 121–149.
- Cahill, S. E. (1987). Children and civility: ceremonial deviance and the acquisition of ritual competence. *Social Psychology Quarterly*, 50, 312–321.
- Cahill, S. E. (1990). Childhood and Public Life: Reaffirming Biographical Divisions. *Social Problems*, 37(3), 390–402.
- Campos Méndez, R. (2015). *Estudio sobre la prevalencia de la fatiga de la compasión y su relación con el síndrome de burnout en profesionales de centros de mayores en extremadura*.
- Capdevielle, J. (2011). El concepto de Habitus: “con Bourdieu y contra Bourdieu.” *Anduli: Revista Andaluza de Ciencias Sociales*, 10, 31–45.
- Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social: exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Paidós.
- Care, S., Manthorpe, J., y Care, S. (2015). *Fulfilling Lives Islington and Camden*.
- Cartoixa, J. (2016). *Implementación del modelo Housing First: una oportunidad para desarrollar una práctica basada en los derechos del sujeto*. 1–15.
- Castel, R. (2002). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Paidós Iberica.
- Castillo, R., y Planella, J. (2018). *Acompañamiento social: construyendo relaciones que transforman. Revisando el concepto de acompañamiento desde una mirada común de sector*. Editorial UOC.

- Celic, I. (2016). La multidimensionalidad de la situación de calle en Chile: mucho más que no tener techo. En *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Chaparro-Tovar, R. J., y Velásquez, W. A. (2018). Modelo de atención integral centrada en la persona. Sinopsis crítica-teórica. *Petroglifos. Revista Crítica Interdisciplinar*, 1(1), 30–35.
- Charlot, B. (1976). *La mystification pédagogique*. Payot.
- Charmaz, K. (1990). “Discovering” chronic illness: using grounded theory. *Social Science and Medicine*, 30(11), 1161–1172.
- Charmaz, K. (2006). Constructing Grounded Theory. A practical guide through qualitative analysis. En *BMC Neuroscience* (Vol. 18, Issue 1). SAGE Publications.
- Chené, A. (1995). Dire la pratique, savoir de la pratique. *Cahiers de La Recherche En Éducation*, 2(1), 39–56.
- Chenitz, W. C., y Swanson, J. M. (1986). *From Practices to Grounded Theory: Qualitative Research in Nursing*. Addison-Wesley.
- Cherblanc, J., y Jobin, G. (2019). Théorisation du spirituel à partir de l'analyse de pratiques des intervenants en soins spirituels au Québec: un modèle original à six dimensions. *Studies in Religion/ Sciences Religieuses*, §.
- Chihu Amparán, A. (2018). Los marcos de la experiencia. *Sociológica*, 33(93), 87–117.
- Chinman, M., Allende, M., Bailey, P., Maust, J., y Davidson, L. (1999). Therapeutic agents of assertive community treatment. *Psychiatric Quarterly*, 70(2), 137–162.
- Cifali, M. (1994). *Le lien éducatif: psychanalytique contre-jour*. Presses Universitaires de France.
- CIS. (2016). *Tres problemas principales que existen actualmente en España*.
http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Indicadores/documentos_html/TresProblemas.html
- Clandinin, J., y Connelly, M. (1987). Teachers personal knowledge: What counts as personal in studies of the personal. *Journal of Curriculum Studies*, 19(6), 487–500.
- Clandinin, J., y Connelly, M. (2000). *Narrative Inquiry: Experience and Story in Qualitative Research*. Jossey-Bass Inc.

- Clark, M., Cornes, M., Manthorpe, J., Hennessy, C., Anderson, S., Clark, M., Cornes, M., Manthorpe, J., Hennessy, C., Anderson, S., Cornes, M., Manthorpe, J., Hennessy, C., y Anderson, S. (2015). Releasing the grip of managerial domination: The role of communities of practice in tackling multiple exclusion homelessness. *Journal of Integrated Care*, 23(5), 287–301.
- Clifasefi, S. L., Collins, S. E., Torres, N. I., Grazioli, V. S., y Mackelprang, J. L. (2016). Housing First, but what comes second? A qualitative study of resident, staff and management perspectives on single-site Housing First program enhancement. *J Community Psychol*, 44(7), 845–855.
- Clot, Y. (2015). *La fonction psychologique du travail*. puf.
- Cloward, R., y Fox-Piven, F. (1975). Notes towards a radical social work. En R. Bailey y M. Brake (Eds.), *Radical social work*. Pantheon books.
- Cohen-Léon, S. (2008). Groupe Balint. Approche Balint. Fonction Balint. Évolution d'une pratique et d'un concept. *Revue de Psychothérapie Psychanalytique de Groupe*, 50(1), 141–148.
- Colin, A. (2004). Le récit d'expérience ou la parole retenue? *Carrefours de l'éducation*, 18(2), 58–71.
- Collet-Sabé, J. (2011). Educación: ¿arte, burocracia o artesanía? Por una nueva metáfora de la teoría y la práctica educativa. *Pedagogia i Treball Social: Revista de Ciències Socials Aplicades*, 1(1), 27–50.
- Collins, R. (1974). Three faces of cruelty: towards a comparative sociology of violence. *Theory and Society*, 1(4).
- Collins, R. (2009). *Cadenas de rituales de interacción*. Anthropos.
- Collins, S. E., Clifasefi, S. L., Andrasik, M. P., Dana, E. A., Stahl, N., Kirouac, M., Welbaum, C., King, M., y Malone, D. K. (2017). Exploring Transitions Within a Project-based Housing First Setting: Qualitative Evaluation and Practice Implications. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 23(4), 1678–1697.
- Collins, S. E., Clifasefi, S. L., Dana, E. A., Andrasik, M. P., Stahl, N., Kirouac, M., Welbaum, C., King, M., y Malone, D. K. (2012). Where harm reduction meets

- housing first: Exploring alcohol's role in a project-based housing first setting. *International Journal of Drug Policy*, 23(2), 111–119.
- Conley, V. (1991). *Helene Cixous: Writing the Feminine*. University of Nebraska Press.
- Cook, T. D., y Reichardt, Ch. S. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en la investigación evaluativa*. Ediciones Morata.
- Cooper, A., y Lousada, J. (2005). *borderline welfare: feelings and fear in modern welfare (The Tavistock clinic series)*. Karmac.
- Corbin, J., y Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13(1), 3–21.
- Cornes, M. (2011). The Challenge of Managing Change: What Can we do Differently to Ensure Personalisation? *Journal of Integrated Care*, 19(2), 22–29.
- Corrigan, P., y Leonard, P. (1978). *Social Work Practice Under Capitalism*. Palgrave Macmillan UK.
- Cortinas, J. (2012). Las normas de clase como base del acceso a las nuevas políticas sociales para hacer frente a la precariedad vital. *Papeles Del CEIC*, 2(87), 1–25.
- Corvalan, J. (2003). Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. *Seminario Taller "Capital Social, Una Herramienta Para Los Programas de Superación de La Pobreza Urbana y Rural"*.
- Cosentino, R., Demita, S., Lenzi, M., Gaboardi, M., Vieno, A., y Santinello, M. (2020). Lo stress lavorativo negli operatori dei servizi dedicati alle persone senza dimora: confronto tra operatori di servizi tradizionali e di servizi di Housing First. *Medicina Del Lavoro*, 42(3), 174–177.
- Coulon, A. (1988). *La etnometodología*. Cátedra. Colección teorema.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design. Choosing among five approaches*. SAGE.
- Culhane, D. P. (2008). The Costs of Homelessness: A Perspective from the United States. *European Journal of Homelessness*, 2(1), 97–114.
- Cuyvers, G., y De Keyser, N. (2010). Travail social: le développement dans un réseau de pratiques relationnelles. *Pensée Plurielle*, 25(3), 107–121.

- Daiski, I. (2007). Perspectives of homeless people on their health and health needs priorities. *Journal of Advanced Nursing*, 58, 273–281.
- Damon, J. (2002). Les <S.D.F.>, de qui parle-t-on? *Institut National d'études Démographiques*, 57(3), 569–582.
- Davidson, G., y Campbell, J. (2007). An examination of the use of coercion by assertive outreach and community mental health teams in Northern Ireland. *British Journal of Social Work*, 37, 537–555.
- Davidson, L., y Strauss, J. S. (1995). Beyond the Biopsychosocial Model: Integrating Disorder, Health, and Recovery. *Psychiatry*, 58(1), 44–55.
- Davidson, L., Tondora, J., Staheli lawless, M., O'Connell, M. J., y Rowe, M. (2009). *A practical guide to recovery-oriented practice*. Oxford.
- Davis, A. Y. (2005). *Mujeres, raza y clase*. Akal ediciones.
- de Inés, A., Guzmán, G., Verdaguer, M., y Contreras, M. (2019). *Diagnosi 2019. El sensellarisme a Barcelona. Evolució i joves en situació de sensellarisme*.
- De Ketele, J. M. (1992). *Methodologie de l'observation*. De Boeck.
- De la Cuesta, C. (2006). La teoría fundamentada como herramienta de análisis. *Cultura de Los Cuidados. Revista de Enfermería y Humanidades*, 20, 136–140.
- De Souza, E., Serrano, J. A., y Ramos, J. M. (2014). Autobiografía y educación. Tradiciones, diálogos y metodologías. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 19(62), 683–694.
- de Vet, R., van Luijelaar, M., Brilleslijper-Kater, S., Vanderplasschen, W., Beijersbergen, M., y Wolf, J. (2013). Effectiveness of Case Management for Homeless Persons : A Systematic Review. *American Journal of Public Health*, 103(10), 13–26.
- Deegan, G. (2003). Discovering recovery. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 26(4), 368–377.
- Deegan, P. (1988). The lived experience of rehabilitation. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11(4), 11–19.

- Deitchman, W. S. (1980). How many case managers does it take to screw in a light bulb? *Hospital y Community Psychiatry*, 31, 788–789.
- Dejours, C. (2014). *Le facteur humain*. puf.
- Delgado, J. M., y Gutiérrez, J. (1995). *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Síntesis.
- Delgado, M. (2007). *Sociedades movedizas. Pasos hacia una antropología de las calles*. Anagrama.
- Delgado, M. (2017). *La ciudad mentirosa. Fraude y miseria del “modelo Barcelona.”* Catarata.
- Delgado, M. (2019). *El cor de les aparences*. Diferencia Entre “Marca” y “Modelo” de Ciudad. <https://manueldelgadoruiz.blogspot.com/search?q=Marca+barcelona>
- Delgado, M. (2020). *El cor de les aparences*. Sobre El Orden Social En El Plano de La Interacción. <http://manueldelgadoruiz.blogspot.com/2020/08/la-foto-es-de-yenthem-fragmento-de-la.html?m=1>
- Deligny, F. (2018). *Los vagabundos eficaces*. Editorial UOC.
- Delory-Momberger, C. (2014). Experiencia y formación. Biografización, biograficidad y heterobiografía. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 19(62), 695–710.
- Demazière, D., y Dubar, C. (1997). *Analyser les entretiens biographiques: l'exemple des récits d'insertion*. Nathan.
- Denouncourt, H., Desilets, M., Plante, M.-C., Lapante, J., y Choquet, M. (2000). La pratique outreach auprès des personnes itinérantes souffrant de troubles mentaux graves et persistants: observations, réalités et contraintes. *Santé Mentale Au Québec*, 25(2), 179–194.
- Denzin, N. K. (1970). *The research act: a theoretical introduction to sociological methods*. Aldine Transaction.
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (1998). *The landscape of qualitative research*. SAGE Publications.
- Derrida, J., y Caputo, J. (2009). *La deconstrucción en una cáscara de nuez*. Prometeo libros.

- Descamps, C. (2017). *Analyse compréhensive d'un sous-groupe professionnel: le cas des journalistes belges francophones: une identité négociée entre distanciation et engagement*. Université catholique de Louvain.
- Desgagné, S. (2005). *Récits exemplaires de pratique enseignante. Analyse typologique*. Presses de l'Université du Québec.
- Devine, G., y Bergin, M. (2020). Experiences of Frontline Workers' Engagement with Mental Health Services for Homeless Adults in Ireland. *European Journal of Homelessness*, 14(2), 129–147.
- DIHAL. (2017). *Dispositif ACT «Un Chez-soi d'a bord» Cahier des charges national*.
- Dione, C. (1999). *Aspects phénoménologiques, processus et transformations inhérents à l'apprentissage de la coopération*. Editor no identificado.
- Dominelli, L. (1989). An uncaring profession? An examination of racism in social work. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 15(3), 391–403.
- Dominelli, L. (1995). Women in the community: feminist principles and organising in community work. *Community Development Journal*, 30, 133–143.
- Domingo, Á. (2011). *El profesional reflexivo. Descripción de las tres fases del pensamiento práctico*.
- Domingo, Á., y Gómez, M. V. (2014). *la práctica reflexiva. Bases, modelos e instrumentos*. Narcea.
- Dorvil, Henri. (2010). Le stigma, une forme spécifique d'inégalité sociale en santé mentale. En H Dorvil y M. Thériault (Eds.), *Problèmes sociaux, médiation communautaire, recherche et santé* (pp. 267–291). Cahiers scientifiques de l'ACFAS.
- Drulhe, M. (2008). Orientations épistémiques et niveaux d'analyse en sociologie. *Sociologies*. <http://sociologies.revues.org/2123>
- Duke, A., y Searby, A. (2019). Mental Ill Health in Homeless Women: A Review. *Issues in Mental Health Nursing*, 40(7), 605–612.
- Dumais, A.-A., y Paumier, R. (2017). Le concept de façade chez Goffman: mise en scène du thérapeutique et présentation de soi dans la relation d'intervention. En S. Garneau y D. Namian (Eds.), *Erving Goffman et le travail social* (pp. 159–174). Les Presses de l'Université d'Ottawa.

- Duque, C. A. (2010). Judith Butler y la teoría de la performatividad de género. *Revista de Educación y Pensamiento*, 17, 85–95.
- Durkheim, E. (1987). *La división del trabajo social*. Akal ediciones.
- Durkheim, E. (2001). *Las reglas del método sociológico*. Akal ediciones.
- Durlak, J. A., y DuPre, E. P. (2008). Implementation Matters: A Review of Research on the Influence of Implementation on Program Outcomes and the Factors Affecting Implementation. *American Journal of Community Psychology*, 41(3–4).
- EFE. (2016). Barcelona invertirá 45 millones hasta 2020 para que nadie duerma en la calle. 29 Noviembre 2016.
- Eisner, E. W. (1998). *El ojo ilustrado: indagación cualitativa y mejora de la práctica educativa*. Paidós Iberica.
- Elbaz, Freema. (1991). Research on teacher's knowledge: the evolution of a discourse. *Journal of Curriculum Studies*, 23(1), 1–19.
- Elbaz, Freetna, Marland, P., Munby, H., y Spafford, C. (1988). Response to clandinin and connelly. *Journal of Curriculum Studies*, 20(2), 171–172.
- Elias, N. (1998). Apuntes sobre lo cotidiano. En *La civilización de los padres y otros ensayos* (pp. 331–348). Norma.
- Elias, N. (2003). *La dynamique de l'Occident*. Pocket Agora.
- Elias, N. (2008). *La société de cour*. Editions Flammarion.
- Elissen, A., van Raak, A., Derckx, E., y Vrijhoef, H. (2013). Improving homeless persons' utilisation of primary care: Lessons to be learned from an outreach programme in The Netherlands. *International Journal of Welfare*, 22, 80–89.
- Estacahandy, P., Agha, A., y Roebuck, M. (2018). Fidelity Study of the “Un chez-soi d'abord” Housing First Programmes in France. *European Journal of Homelessness*, 12(3), 155–177.
- Esteban, M. L. (2004). *Antropología del cuerpo: género, itinerarios corporales, identidad y cambio*. Bellaterra.
- Estrada, V. M. (2009). Trabajo social, intervención en lo social y nuevos contextos. *Encuentro Nacional de Docentes En Metodologías de Intervención Profesional*, 22.

- Everett, B., y Nelson, A. (1992). We're not cases and you're not managers: an account of a client- professional partnership developed in response to the "borderline" diagnosis homeward projects and case management. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 15(4), 49–60.
- Fablet, D. (2007). Formation des travailleurs sociaux et analyse des pratiques professionnelles. *Revue Internationale Des Sciences de l'éducation*, 17, 39–50.
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación Social*, 147, 183–198.
- Federici, S. (2017). *Calibán y la bruja. Mujeres, cuerpo y acumulación originaria*. Traficantes de sueños.
- Fenwick, K., Henwood, B., Lengnick-Hall, R., Stefancic, A., y Gilmer, T. (2019). Exploring Variation in Housing First Implementation: The Role of Fit. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 43(5), 392–406.
- Fernández-Savater, A. (2011). *Crisis de la presencia. Una lectura de Tiqqun*. Espai En Blanc. <http://espaienblanc.net/beta/?cat=10ypost=2132>
- Filteau, O., Bourassa, B., y Leclerc, C. (2001). *Clientèles "En voie de développement" requièrent accompagnateur. Rapport de recherche sur la reconnaissance des savoirs d'expérience des intervenantes et des services d'intégration socioprofessionnelle*.
- Fine, M. (1992). Passions, power and politics. En *Disruptive voices: the possibilities of feminist research* (pp. 205–231). The University of Michigan Press.
- Fisk, D., Rakfeldt, J., Heffernan, K., y Rowe, M. (1999). Outreach workers' experiences in a homeless outreach project: Issues of boundaries, ethics and staff safety. *Psychiatric Quarterly*, 70(3), 231–245.
- Fixsen, D. L., Blase, K. A., Naoom, S. F., y Wallace, F. (2009). Core Implementation Components. *Research on Social Work Practice*, 19(5).
- Fleury, M.-J., Grenier, G., y Vallée, C. (2014). Evaluation of the implementation of the Montreal at home/chez soi project. *BMC Health Services Research*, 14(1), 557.
- Fontaine, A. (2010). Le travail de rue dans l'univers de la rue. *Criminologie*, 43(1), 137–153.

- Forget, M.-H. (2013). Le développement des méthodes de verbalisation de l'action: un apport certain à la recherche qualitative. *Recherches Qualitatives*, 32(1), 57–80.
- Fortea, C., y Herruz, L. (2017). Primer la Llar: aplicación del modelo Housing First en la ciudad de Barcelona. Primeras reflexiones. *Zerbitzuan*, 64, 239–253.
- Foucault, M. (1988). El sujeto y el poder. *Revista Mexicana de Sociología*, 50(3), 3–20.
- Foucault, M. (1994). *Dits et écrits, II. Texto 107* (pp. 316–339). Éditions Gallimard.
- Foucault, M. (1999). La ética del cuidado de sí como práctica de la libertad. En *Estética, Ética y Hermenéutica. Obras esenciales* (pp. 393–416). Paidós.
- Foucault, M. (2001). *Defender la sociedad*. Fondo de cultura económica de Argentina.
- Foucault, M. (2002). *Vigilar y Castigar*. Siglo veintiuno.
- Foucault, M. (2018). *El orden del discurso*. Austral.
- Freire, P. (2005). *Pedagogía del oprimido*. Siglo veintiuno editores.
- Fundació Habitat3. (2017). *Habitatge per a la inclusió social*.
<http://habitat3.cat/necessitats-dhabitatge-social-catalunya>
- Fundación Foessa. (2014). *VII Informe sobre exclusión social en España*.
- Funes, M. J. (2018). Erving Goffman, su perfil y su obra. *Tendencias Sociales. Revista de Sociología*, 2, 5–22.
- Gaboardi, M., Lenzi, M., Disperati, F., Santinello, M., Vieno, A., Tinland, A., Vargas-Moniz, M. J., Spinnewijn, F., O'shaughnessy, B. R., Wolf, J. R., Bokszczanin, A., Bernad, R., Beijer, U., Ornelas, J., y Shinn, M. (2019). Goals and principles of providers working with people experiencing homelessness: A comparison between Housing First and traditional staircase services in eight European countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16, 1–17.
- Gaetz, S., O'Grady, B., Buccieri, K., Karabanow, J., y Marsolais, A. (2013). *Youth homelessness in Canada. Implications for policy and practice*. Canadian Homelessness Research Network Press.
- Gaiswinkler, W., y Roessler, M. (2009). Using the expertise of knowing and the expertise of not-knowing to support processes of empowerment in social work practice. *Journal of Social Work Practice*, 23(2), 215–227.

- Galper, J. (1980). *Social work practice: a radical perspective*. Prentice-Hall.
- García, J. (2003). *Dar (la) palabra. Deseo, don y ética en educación social*. Gedisa.
- García, L. (2017). Vigilar y corregir: el trabajo social en las obras de Foucault y Donzelot. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2), 357–367.
- García Molina, J., Sáez, J., Venceslao, M., y Delgado, M. (2013). *Exclusiones. Discursos, políticas, profesiones*. Editorial UOC.
- García, S. (2009). Reflexionar la identidad profesional como estrategia de poder hacia la repolitización del trabajo social. *Portularia*, 2, 113–122.
- García-Molina, J., y Saéz, J. (2011). Educación Social ¿Qué formación para qué profesional? *Revista de Educación Social*, 13, 1–14.
- Gardner, C. B. (1988). Access information: private lies and public peril. *Social Problems*, 35, 384–397.
- Garfinkel, H. (2006). *Estudios en etnometodología*. anthropos.
- Garneau, S. (2017). De la prudence épistémologique de Goffman à une critique sociale réflexive. En S. Garneau y D. Namian (Eds.), *Erving Goffman et le travail social* (pp. 49–70). Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Garneau, S., y Namian, D. (2017). *Erving Goffman et le travail social*. Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Gatens, M. (1998). Institutions, embodiment and sexual difference. En *Gender and Institutions: Welfare, Work and Citizenship* (pp. 1–15). Cambridge University Press.
- Gazzotti, L. (2008). Dilemas de la práctica profesional: cuando la ética y la moral devienen en problemas antropológicos. *Runa*, 28, 29–42.
- Gélinas, A., y Pilon, J.-M. (2008). Le transfert des connaissances en recherche sociale et la transformation des pratiques sociales. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 7(2), 75–91.
- Gesmond, T., Laval, C., Mantovani, J., Moreau, D., y Rhenter, P. (2016). *Le programme expérimental «un chez-soi d'abord»*. *Abrégé du rapport final du volet qualitatif de recherche*.
- Gherardi, S. (2008). Situated Knowledge and Situated Action. En D. Barry y H. Hansen (Eds.), *The SAGE Handbook of New Approaches in Management and Organization* (pp. 516–525). SAGE Publications.

- Gherardi, Silvia. (2009). Knowing and learning in practice□ based studies: an introduction. *The Learning Organization*, 16(5), 352–359.
<https://doi.org/10.1108/09696470910974144>
- Giddens, A. (2003). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Amorrortu.
- Gil Bermejo, J. L. (2016). El cuidado en la intervención social: una práctica en la ética del trabajo social. En D. Carbonero, E. Raya, y N. G. C. Caparros (Eds.), *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Universidad de la Rioja.
- Gillard, S. G., Edwards, C., Gibson, S. L., Owen, K., y Wright, C. (2013). Introducing peer worker roles into UK mental health service teams: A qualitative analysis of the organisational benefits and challenges. *BMC Health Services Research*, 13(1), 1–13.
- Giuliano, F. (2017). *Rebeliones éticas, palabras comunes*. Miño y Dávila.
- Glover, H. (2002). Developing a recovery platform for mental health service delivery for people with mental illness/distress in England. *National Institute of Mental Health*.
- Godrie, B. (2014). *Savoirs d'expérience et savoirs professionnels: un projet expérimental dans le champ de la santé mentale* [Université de Montréal].
<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/12008>
- Godrie, B. (2018). Expérimentation pionnière et monopoles professionnels. Les obstacles au partage du pouvoir décisionnel. En *Housing First. Au-delà du sans-abrisme et de la psychiatrie* (pp. 99–114). ERES.
- Goering, P., Veldhuizen, S., Watson, A., Asair, C., Kopp, B., Latimer, E., Nelson, G., MacNaughton, E., Streiner, D., y Aubry, T. (2014). *Rapport final du projet Chez Soi. Project pancanadien*.
- Goffman, E. (1964). The neglected situation. *American Anthropologist*, 66(6), 133–136.
- Goffman, E. (1970). *Ritual de la interacción*. Tiempo contemporáneo.
- Goffman, E. (1979a). La demencia del lugar. En *Relaciones en público* (pp. 328–379). Alianza Editorial.

- Goffman, E. (1979b). *Relaciones en público. Microestudios del orden público*. Alianza Editorial.
- Goffman, E. (1981). *Strategic interaction*. University of Pennsylvania Publications.
- Goffman, E. (1991a). El orden de interacción. En *Los momentos y sus bombres* (pp. 170–205). Paidós comunicación.
- Goffman, E. (1991b). El orden social y la interacción. En *Los momentos y sus bombres* (pp. 91–98). Paidós comunicación.
- Goffman, E. (1991c). *Los momentos y sus bombres* (Y. Winkin, Ed.). Paidós comunicación.
- Goffman, E. (2006). *Frame analysis. Los marcos de la experiencia*. CIS.
- Goffman, E. (2012a). *Estigma. La identidad deteriorada*. Amorrortu.
- Goffman, E. (2012b). *Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales*. Amorrortu.
- Goffman, E. (2017). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu.
- Goldstein, H. (1990). The knowledge base of social work practice: theory, wisdom, analogue, or art? *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 71(1), 32–43.
- Gómez, E. (2004). *Realidad social de las mujeres sin techo, prostitutas, exreclusas y drogodependientes en España*.
- Gómez, M. V. (2012). La competència reflexiva clau de la professionalització docent. *Col·legi de Pedagogos de Catalunya, Junio*, 16–19.
- Gómez, V. (2008). La práctica reflexiva como estrategia de autoevaluación de las prácticas de enseñanza en los profesores en servicio. *Pensamiento Educativo*, 43, 271–283.
- Gómez-Esteban, J. H. (2012). Pedagogía de la metamorfosis. *Magis, Revista Internacional de Investigación En Educación*, 4(9), 725–740.
- Gonnet, J. P. (2020). ¿Por qué la interacción? Una reconstrucción de los escritos tempranos de Erving Goffman. *Reflexiones*, 99(1), 1–20.

- González, A, y Jaraíz, G. (2013). La intervención social: una mirada desde esquemas de complejidad. En E. Ballesteros y J. Solana (Eds.), *Complejidad y ciencias sociales*. U. I. Andalucía.
- González, Alfonso. (2007). *La sociología constructivista de Berger y Luckman como perspectiva para el estudio del turismo*. Universidad Iberoamericana ciudad de México.
- González, K. (2009). Equipos interdisciplinarios: Nuevas formas de prestar servicios de salud, nuevas oportunidades para el Trabajo Social. *Revista de Trabajo Social*, 76, 79–92.
- González-Ibáñez, À., y Davidson, L. (2017). La recuperación centrada en la persona y sus implicaciones en salud mental. *Revista de La Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 37(131), 189–205.
- González-Teruel, A. (2015). Estrategias metodológicas para la investigación del usuario en los medios sociales: análisis de contenido, teoría fundamentada y análisis del discurso. *Profesional de La Información*, 24(3), 321–328.
- Goodley, D. (2011). *Disability Studies. An Interdisciplinary Introduction*. SAGE Publications.
- Gouldner, A. (1971). *The coming crisis of western sociology*. Heinemann Educational Publishers.
- Gouldner, A. W. (1980). *El futuro de los intelectuales y el ascenso de la nueva clase*. Alianza Editorial.
- Gray, M. (2011). Back to basics: A critique of the strengths perspective in social work. *Families in Society*, 92(1), 5–11. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.4054>
- Grossman, D. (1995). *On killing. The psychological cost of learning to kill in war and society*. Little Brown.
- Grosz, E. (1990). Philosophy. En *Feminist knowledge, critique and construct* (pp. 147–174). Routledge.
- Grupo de Alojamiento de la Red Madrileña de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social. (2013). *El modelo Housing First, una oportunidad para erradicar el sinhogarismo en la comunidad de Madrid*. http://www.eapnmadrid.org/cms/asp/descarga_fichero2.asp?id_doc=90

- Guasch, Ó. (1997). *Cuadernos metodológicos. Observación participante*. CIS.
- Guber, R. (2008). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*. Paidós.
- Guerra, M. J. (2009). Vivir con los otros y/o vivir para los otros. Autonomía, vínculos y ética feminista. *Dilemata*, 1, 71–83.
- Guignon, S., y Morrissette, J. (2006). Quand les acteurs mettent en mots leur expérience. *Recherches Qualitatives*, 26(2), 19–36.
- Guigue, M. (2002). «Analyse de pratiques». *Recherche y Formation*, 39(1), 107–121.
- Haidet, P. (2007). Jazz and the “art” of medicine: Improvisation in the medical encounter. *Annals of Family Medicine*, 5(2), 164–169.
- Hall, E. T. (1972). *La dimensión Oculta*. Siglo veintiuno editores.
- Hallberg, L. R. (2006). The “core category” of grounded theory: Making constant comparisons. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 1(3), 141–148.
- Hasford, J., Nelson, G., Worton, S. K., Macnaughton, E., MacLeod, T., Piat, M., Tsemberis, S., Stergiopoulos, V., Distasio, J., Aubry, T., y Goering, P. (2019). Knowledge translation and implementation of housing first in Canada: A qualitative assessment of capacity building needs for an evidence-based program. *Evaluation and Program Planning*, 75, 1–9.
- Hawk, M., Coulter, R. W. S., Egan, J. E., Fisk, S., Reuel Friedman, M., Tula, M., y Kinsky, S. (2017). Harm reduction principles for healthcare settings. *Harm Reduction Journal*, 14(70), 1–9.
- Hay, C. (1997). Estructura y actuación. En *Teoría y métodos de la ciencia política*. Alianza Editorial.
- Healy, K. (2005). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice*. Palgrave Macmillan.
- Healy, Karen. (2018). *Trabajo social: perspectivas contemporáneas*. Ediciones Morata.
- Heller, A. (1971). *Historia y vida cotidiana. Aportación a la sociología socialista*. Ediciones Grijalbo.

- Hennigan, B. (2017). House broken: homelessness, housing first, and neoliberal poverty governance. *Urban Geography*, 38(9), 1418–1440.
- Henwood, B. F., Padgett, D. K., y Tiderington, E. (2013). Provider views of harm reduction versus abstinence policies within homeless services for dually diagnosed adults. *Journal of Behavioral Health Services and Research*, 41(1), 80–89.
- Henwood, B. F., Shinn, M., Tsemberis, S., y Padgett, D. K. (2013). Examining Provider Perspectives Within Housing First and Traditional Programs. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4), 262–274.
- Henwood, B. F., Stanhope, V., y Padgett, D. K. (2011). The role of housing: A comparison of front-line provider views in housing first and traditional programs. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 38, 77–85.
- Henwood, B. F., y Tiderington, E. (2017). Frontline practice in Housing First programs. En *Housing, Citizenship, and Communities for People with Serious Mental Illness. Theory, Research, Practice, and Policy Perspectives* (pp. 338–350). Oxford University Press.
- Hernández, M. (2017). La rehabilitación psicosocial entre la desinstitucionalización y la recuperación. *Revista de La Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 37(131), 171–187.
- Herrero, I. (2003). Mujeres sin hogar y violencia de género. La triple invisibilidad. *Cuadernos de Trabajo Social*, 16, 265–268.
- Hindess, B. (1986). Actors and social relations. En *Sociological theory in transition*. Allen y Unwin.
- Hogar Sí. Fundación RAIS. (2019). *Housing First. Hogar Sí*.
<https://hogarsi.org/housing-first/>
- Hoge, M. A., Davidson, L., Griffith, E., y Selby, J. (1998). The crisis of managed care in the public sector. *International Journal of Mental Health*, 27(2), 52–71.
- Homeless Link. (2017). *Guidance for Support providers* (p. 27).
- Homeless Link. (2018). *Skills and learning needs of Housing First workers*.

- Hopper, E. K., Bassuk, E. L., y Olivet, J. (2009). Shelter from the Storm: Trauma-Informed Care in Homelessness Services Settings. *The Open Health Services and Policy Journal*, 3(2), 80–100.
- Housing First Belgium. (2018). *Être accompagnateur Housing First*. Housing First Belgium. <http://www.housingfirstbelgium.be/en/videos/etre-accompagnateur-housing-first.html>
- Huey, L., y Berndt, E. (2008). “You’ve gotta learn how to play the game”: homeless women’s use of gender performance as a tool for preventing victimization. *The Sociological Review*, 56(2), 177–194.
- Humphreys, L. (1975). *Tearoom trade: impersonal sex in public places*. Aldine.
- Hurtubise, R. (2018). Le Logement d’abord au Canada: diversité des appropriations et redéfinition des politiques publiques. *Vie Sociale*, 23–24(3), 75–84.
- Hurtubise, R., y Rose, M. (2013a). *Cahier des récits de pratique d’intervention en itinérance*.
- Hurtubise, R., y Rose, M. (2013b). *Recits de pratique et consensus d’experts. Équipes cliniques du projet Chez Soi à Montréal*.
- Iiface. (2020). *Instituto de facilitación y de cambio*. ¿Qué Es La Facilitación? <https://iiface.org/que-es-la-facilitacion/>
- Illich, I., Zola, I., Knight, J., Caplan, J., y Shaiken, H. (1985). Profesiones inhabilitantes. En *Profesiones inhabilitantes*.
- Irwin, J. (1977). *Scenes*. SAGE Publications.
- Jacob, C. G. A. (2012). *Recours à l’apprentissage expérientiel dans la transformation de la pratique médicale de six professionnels dans le contexte de la pandémie du VIH-SIDA*.
- Jamouille, P. (2007). La proximité. *Les Politiques Sociales*, 3 y 4, 42–59.
- Jawitz, J. (2009). Learning in the academic workplace: The harmonization of the collective and the individual habitus. *Studies in Higher Education*, 34(6), 601–614.
- Jenkins, R. (2008). Erving Goffman: A major theorist of power? *Journal of Power*, 1(2), 157–168.
- Jociles, M. I. (2018). La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales. *Revista Colombiana de Antropología*, 54(1), 121–150.

- Johnsen, S., y Fitzpatrick, S. (2012). *Turning Point Scotland's Housing First Project Evaluation. Interim Report.*
- Johnson, G. (2012). Housing First 'Down Under': Revolution, Realignment or Rhetoric? *European Journal of Homelessness*, 6(2), 183–191.
- Johnstone, M., Lee, E., y Connelly, J. (2017). Understanding the meta-discourse driving homeless policies and programs in Toronto, Canada: The neoliberal management of social service delivery. *International Social Work*, 60(6), 1443–1456.
- Jonnaert, P., y Vander Borght, C. (1999). *Créer des conditions d'apprentissage. Un cadre de référence socioconstructiviste pour une formation didactique des enseignants.* De Boeck.
- Joseph, I. (1999). *Erving Goffman y la microsociología.* Gedisa.
- Jost, J. J., Levit, A. J., Hannigan, A., Barbosa, A., y Matuza, S. (2014). Promoting consumer choice and empowerment through tenant choice of supportive housing case manager. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 17(1), 72–91.
- Junker, B. H. (1972). *Field work. An introduction to the social sciences.* University of Chicago Press.
- Kamano, L., y Benimmas, A. (2017). La diversité ethnoculturelle et les enjeux de la pratique pédagogique à l'école francophone minoritaire du Nouveau-Brunswick. *Minorités Linguistiques et Société*, 8, 19–39.
- Karadzhev, D., Yuan, Y., y Bond, L. (2020). Coping amidst an assemblage of disadvantage: A qualitative metasynthesis of first-person accounts of managing severe mental illness while homeless. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 27(1), 4–24.
- Kennedy, J., Arku, G., y Cleave, E. (2017). The experiences of front-line service providers of Housing First programme delivery in three communities in Ontario, Canada. *International Journal of Housing Policy*, 17(3), 396–416.
- Khoury, E., y Rodriguez, L. (2015). *Recovery-Oriented Mental Health Practice: A Social Work Perspective.* August, 27–44.
- Kidd, S., Slesnick, N., Frederick, T., Karabanow, J., Gaetz, S., y Tsemberis, S. (2018). *Mental Health y Addiction Interventions for Youth Experiencing Homelessness: Practical Strategies for Front-line Providers* (p. 348). Canadian Observatory on Homelessness.

- King, P. (2004). *Private Dwelling. Contemplating the use of housing*. Routledge.
- Kirouac, L., Namian, D., y Dorvil, H. (2017). Réintégrer le travail à la suite d'un trouble de santé mentale: gestion du stigmate et <troubles> dans l'interaction. En S. Garneau y D. Namian (Eds.), *Erving Goffman et le travail social* (pp. 110–135). Les Presses de l'Université d'Ottawa.
- Klodawsky, F. (2009). Home spaces and rights to the city: Thinking social justice for chronically homeless women. *Urban Geography*, 30(6), 591–610.
- Laborde, D. (1999). Enquête sur l'improvisation. En M. de Fornel y L. (dir.) Quéré (Eds.), *La logique des situations* (pp. 261–299). Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- Lafortune, L. (2009a). *Professional accompaniment model for change for innovative leadership*. Presses de l'Université du Québec.
- Lafortune, L. (2009b). *Professional competencies for accompanying change. A frame or reference*. Presses de l'Université du Québec.
- Larimer, M. E., Malone, D. K., Garner, M. D., Atkins, D. C., Burlingham, B., Lonczak, H. S., Tanzer, K., Ginzler, J., Clifasefi, S. L., Hobson, W. G., y Marlatt, G. A. (2009). Health care and public service use and costs before and after provision of housing for chronically homeless persons with severe alcohol problems. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 301(13), 1349–1357.
- Larrahondo, B. F. (2016). La carrera del paciente mental: un estudio de tres familias. *Virajes*, 18(1), 263–287.
- LeCompte, M. D., y Goetz, J. P. (1982). Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research. *Review of Educational Research*, 52(1), 31.
- Legault, M. (2007). La symbolique en analyse de pratique. La présence au vécu de l'action, en cours d'action. *Expliciter, Revue Du GREX*, 70, 1–32.
- Legault, Maurice, y Paré, A. (2017). Pratiques professionnelles Analyse réflexive, transformations intérieures et pratiques professionnelles. *Chariers de La Recherche En Éducation*, 2, 123–164.
- Lemay, L. (2007). L'intervention en soutien à l'empowerment. *Jeunesse et Marginalités: Faut-Il Intervenir?*, 20(1), 165–180.

- Lemke, T. (2001). “The birth of bio-politics”: Michel Foucault’s lecture at the Collège de France on neo-liberal governmentality. *Economy and Society*, 30(2), 190–207.
- Lengnick-Hall, R., Fenwick, K., y Henwood, B. (2018). ‘It’s Like You Do It Without Knowing That You’re Doing It’: Practitioner Experiences with ACT Implementation. *Community Mental Health Journal*, 0(0), 0.
- Lenzi, M., Santinello, M., Gaboardi, M., Disperati, F., Vieno, A., Calcagni, A., Greenwood, R. M., Rogowska, A. M., Wolf, J. R., Loubière, S., Beijer, U., Bernad, R., Vargas-Moniz, M. J., Ornelas, J., Spinnewijn, F., y Shinn, M. (2020). Factors Associated with Providers’ Work Engagement and Burnout in Homeless Services: A Cross-national Study. *American Journal of Community Psychology*, 0(1), 1–17.
- Leonard, P. (1975). Towards a paradigm for radical practice. In R. Bailey y M. Brake (Eds.), *Radical social work* (pp. 46–61). Pantheon books.
- Leonard, P. (1994). knowledge/power and postmodernism: implications for the practice of a critical social work education. *Canadian Social Work Review*, 11(1), 11–26.
- Leonard, P. (1995). Postmodernism, socialism and social welfare. *Journal of Progressive Human Services*, 6(2), 3–19.
- Lepay, E. (2006). *L’énonciation et la validation de savoirs professionnels dans le champ du travail social*. 1–5.
- Levinson, D. (2004). *Encyclopedia of homelessness* (Berkshire Publishing, Ed.).
- Lev-Ran, S., Nitzan, U., y Fennig, S. (2014). Examining the ethical boundaries of harm reduction: from addictions to general psychiatry. *The Israel Journal of Psychiatry and Related Sciences*, 51(3), 175–180.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy*. Russell Sage Foundation.
- Llobet, M., y Aguilar, M. (2016a). El Housing First. El dret a l’habitatge dels més vulnerables. *Barcelona Societat*, 20, 16–32.
- Llobet, M., y Aguilar, M. (2016b). El Housing First. El dret a l’habitatge dels més vulnerables. *Barcelona Societat*, 20, 16–32.

- Llobet, M., Sancho, J., Cartoixa, J., y Batle, S. (2016). La práctica del Housing First: un modelo de atención centrado en el sujeto y la relación. *Trabajo Social: Arte Para Generar Vínculos*, 7.
- Llobet, M., Sancho, J., Cartoixa, J., y Batle, S. (2017). La práctica del Housing First: un modelo de atención centrado en el sujeto y la relación. En C. Guinot y A. Ferran (Eds.), *Trabajo Social: arte para generar vínculos* (pp. 567–576). DeustoDigital.
- Lloyd, C., Waghorn, G., y Williams, P. L. (2008). Conceptualising recovery in mental health rehabilitation. *British Journal of Occupational Therapy*, 71(8), 321–328.
- lo Sardo, S. (2016). *Sorties de rue. Une ethnographie des pratiques d'intervention Housing First*.
- Loates, M., y Walsh, C. A. (2010). Women negotiating sexual identity in the face of homelessness: From silence to satisfaction. *Culture, Health and Sexuality*, 12(1), 87–101.
- Loewenberg, F., y Dolgoff, R. (1996). *Ethical Decissions for Social Work Practice*. Peacock Pub.
- Lofland, J., y Lofland, L. H. (1984a). *A guide to qualitative observation and analysis*. Leviatan.
- Lofland, J., y Lofland, L. H. (1984b). *Analyzing social settings. A guide to qualitative observation and analysis*. Wadsworth.
- Lofland, L. H. (1973). A World of Strangers: Order and Action in Urban Public Space. En *Contemporary Sociology*. Waveland Pr. Inc.
- López, Á. (2005). Los rituales y la construcción simbólica de la política. Una revisión de enfoques. *Sociológica*, 20(57), 61–92.
- Lopez, S. H. (2006). Emotional labor and organized emotional care: conceptualizing nursing home care work. *Work and Occupations*, 33(2), 133–160.
- Lorino, P. (2000). *Méthodes et pratiques de la performance. Le pilotage par les processus et les compétences*. Editions d'Organisation.
- Loriol, M. (2017). La <carrière morale> et la construction des problèmes sanitaires et sociaux. En S. Garneau y D. Namian (Eds.), *Erving Goffman et le travail social* (pp. 89–105). Les Presses de l'Université d'Ottawa.

- Lourau, R. (2013). *El Análisis Institucional*. Amorrortu.
- Ly, A., y Latimer, E. (2015). Housing First Impact on Costs and Associated Cost Offsets: A Review of the Literature. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 60(11), 475–487.
- Lydahl, D., y Hansen Löffstrand, C. (2020). Doing good: autonomy in the margins of welfare. *Sociology of Health and Illness*, 42(4), 892–906.
- Mackie, P., Johnsen, S., y Wood, J. (2019). Ending Street Homelessness: What Works and Why We Don't Do It. *European Journal of Homelessness*, 13(1), 85–96.
- Maguire, P. (1987). *Doing participator research: a feminist approach*. University of Massachusetts Press.
- Malinowski, B. (1986). *Los Argonautas del Pacífico Occidental*. Planeta-Agostini.
- Mancini, M. A., Linhorst, D. M., Broderick, F., y Bayliff, S. (2008). Challenges to implementing the harm reduction approach. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 8(3), 380–408.
- Manning, R. M., y Greenwood, R. M. (2018). Microsystems of Recovery in Homeless Services: The Influence of Service Provider Values on Service Users' Recovery Experiences. *American Journal of Community Psychology*, 61(1–2), 88–103.
- Manning, R. M., y Greenwood, R. M. (2019a). Understanding Innovation in Homeless Service Provision: A Study of Frontline Providers' Values-Readiness for Change. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 46(5), 649–659.
- Manning, R. M., y Greenwood, R. M. (2019b). Understanding Innovation in Homeless Service Provision: A Study of Frontline Providers' Values-Readiness for Change. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 46, 649–659.
- Marcel, J.-F., Olry, P., Rothier-Bautzer, E., y Sonntag, M. (2002). Note de synthèse : Les pratiques comme objet d'analyse. *Revue Française de Pédagogie*, 138, 135–170.
- Marlatt, G. A., y Witkiewitz, K. (2010). Update on Harm-Reduction Policy and Intervention Research. *Annual Review of Clinical Psychology*, 6, 591–606.

- Márquez, G. M., y Urraza, X. A. (2015). El impacto de la crisis sobre el sinhogarismo en España: la intervención social en un contexto de más necesidades y menos recursos. *European Journal of Social Work*, 1–15.
- Marshall, B., y Rosenberg, Ph. D. (2013). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. gran Aldea Editores.
- Martínez, M. (2003). Aspectos generales: relaciones del trabajo social con el bienestar social, estado del bienestar, política social, servicios sociales, diferenciación de conceptos. En *Introducción al trabajo social* (pp. 229–249). Alianza.
- Martínez, N. (2016). *Emergencia habitacional. Violencias e institucionalización de la familia*. Campus Docent Sant Joan de Deu-Universitat de Barcelona.
- Masi, A. (2008). El concepto de la praxis en Paulo Freire. En M. Godotti, M. V. Gómez, J. Mafra, y A. Fernandes de Alencar (Eds.), *Paulo Freire. Contribuciones para la pedagogía* (pp. 75–82). CLACSO.
- Matus, T. (2003). Intervención social como gramática. Hacia una semántica propositiva del trabajo social frente a los desafíos de la globalización. *Revista de Trabajo Social*, 71, 55–71.
- Matus, T. (2005). *Propuestas contemporáneas en trabajo social. Para una intervención polifónica*. Espacio editorial.
- Matus, T. (2016). ¿Vincular en tiempos de crisis? Aportes de los enfoques contemporáneos en trabajo social a una crítica de lo relacional. En *Trabajo Social: arte para generar vínculos* (pp. 13–36). Universidad de Deusto.
- Maurice, J. J. (1996). Une connaissance de l'élève dépendante des contraintes de l'action. *Revue Française de Pédagogie*, 114, 85–96.
- Mauss, M. (1936). Les techniques du corps. *Journal de Psychologie*, 32, 271–293.
- Maynard-Moody, S., y Musheno, M. (2000). State Agent or Citizen Agent: Two Narratives of Discretion. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(2), 329–358.
- Mayock, P., y Bretherton, J. (2016). *women's homelessness in Europe* (P. Mayock y J. Bretherton, Eds.). Palgrave Macmillan UK.

- Mayock, P., Sheridan, S., y Parker, S. (2012). Migrant women and homelessness: the role of gender-based violence. *European Journal of Homelessness*, 6(1), 58–82.
- Mazzetti, L. (2017). *Con Rabia*. Periférica.
- Mazzocchetti, J., y Jamouille, P. (2007). Recherche et intervention sociale. Comprendre et “agir” les changements en cours aux marges. *Les Politiques Sociales*, 3 y 4, 1–4.
- McKnight, J. L. (1992). Redefining community. *Social Policy*, 23(2), 56–62.
- Mcnaughton, C., y Atherton, I. (2011). Housing First: Considering components for successful resettlement of homeless people with multiple needs. *Housing Studies*, 26(5), 767–777.
- McWade, B. (2016). Recovery-as-Policy as a Form of Neoliberal State Making. *Intersectionalities: A Global Journal of Social Work Analysis, Research, Polity, and Practice*, 5(3), 62–81.
- Mead, G. H. (1972). *Mind, self and society. From the standpoint of a social behaviorist*. The University of Chicago press.
- Mead, G. H. (1991). La génesis del self y el control social. *Reis*, 55/91, 165–186.
- Meehan, T. J., King, R. J., Beavis, P. H., y Robinson, J. D. (2008). Recovery-based practice: do we know what we mean or mean what we know? *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 42(3), 177–182.
- Meirieu, P. (1998). *Frankenstein educador*. Editorial Laertes.
- Melo, Z. M. (1999). Los estigmas: el deterioro de la identidad social. *Symposium*, 3(1), 45–59.
- Ménard-Dunn, M. (2019). *Les pratiques d'intervention <par et pour> selon les travailleuses qui les mettent en oeuvre*.
- Metzineres. (2020). *Metzineres. Entornos de cobijo para mujeres que usan drogas sobreviviendo violencias*. <https://metzineres.net/index-es.html>
- Mezzina, R., Borg, M., Marin, I., Sells, D., Topor, A., Davidson, L., y Mentale, S. (2006). From Participation to Citizenship: How to regain a role, a status, and a life in the process of recovery. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 9, 39–61.

- Mialaret, G. (1995). Réflexions personnelles sur la pratique et ses relations avec la théorie, la recherche et la formation. *Cahiers de La Recherche En Éducation*, 2(1), 165–183.
- Mias, C. (2000). Les prises de décision dans les groupes: exemple d'une action collective, un remembrement communal. *Les Dossiers Des Sciences de l'éducation*, 4(1), 99–110.
- Mignolo, W. (2003). *Historias locales / diseños globales: Colonialidad, conocimientos subalternos y pensamiento fronterizo*. Akal ediciones.
- Milaney, K. (2011). The 6 Dimensions of Promising Practice for Case Managed Supports to End Homelessness. Part 1. Contextualizing Case Management for ending Homelessness. *Professional Case Management*, 16(6), 281–287.
- Milaney, K. (2012). The 6 dimensions of promising practice for case managed supports to end homelessness. Part 2: the six dimensions of quality. *Professional Case Management*, 17(1), 4–12.
- Miller, A. (2006). *Por Tu Propio Bien*. Tusquets editores.
- Miranda, M. (2004). *De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, interaccionismo simbólico y trabajo social*.
- Molina, A., y Araguas, E. (2018). L'acompanyament professional en el sensellarisme: una feina artesanal. *Quaderns d'educació Social*, 20, 104–109.
- Molinari, V. A., Brown, L. M., Frahm, K. A., Schinka, J. A., y Casey, R. (2013). Perceptions of Homelessness in Older Homeless Veterans, VA Homeless Program Staff Liaisons, and Housing Intervention Providers. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 24(2).
- Molleda, E. (2007). ¿Por qué decimos que “no podemos hacer intervención social”? *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 139–155.
- Montagud, X. (2015a). Complejidad, reflexividad y autoetnografía. Las posibilidades de la investigación narrativa en la mejora de la práctica profesional. *Trabajo Social Global. Investigaciones En Intervención Social*, 5(9), 3–23.
- Montagud, X. (2015b). La narración de la experiencia profesional como expresión del conocimiento en Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 28(2), 199–209.

- Montgomery, C., Racine, G., Xenocostas, S., Rhéaume, J., y Labescat, G. (2013). *Récits de pratique d'intervenants dans des organismes d'aide aux nouveaux immigrants. Guide d'animation.*
- Moreau, M. (1990). Empowerment through advocacy and consciousness-raising: Implications of a structural approach to social work. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 17(2), 53–67.
- Moreno, J. L. (2010). Una crítica epistemológica de ‘Cadenas de rituales de interacción.’ *Revista Española de Sociología*, 13, 123–128.
- Mosquera, C. (2006). Conocimiento científico y saberes de acción en trabajo social: sobrevaloraciones, desconocimientos y revaloraciones. Una lectura desde los países de América del Norte. *Revista de Trabajo Social*, 8, 131–147.
- Movimento nacional população de rua. (2010). *Conhecer para lutar. Cartilha para formação política* (p. 23).
http://www.direito.mppr.mp.br/arquivos/File/MNPR_Cartilha_Direitos_Conhecer_para_lutar.pdf
- Mueser, K. T., Bond, Q. R., Drake, R. E., y Resnick, S. Q. (1998). Models of Community Care for Severe Mental Illness: A Review of Research on Case Management. *Schizophrenia Bulletin*, 24(1), 37–74.
- Muñoz, A. (2015). *La veu dels nens: experiències dels escolars de primària al voltant de la salut.* Universitat Rovira i Virgili.
- Muñoz-Arce, G. (2018). Contra la exclusión: Lugar de enunciación e intervención social en la primera línea. *Polis*, 17(49), 1–16.
- Murphy, S. (2009). “Compassionate” strategies of managing homelessness: Post-Revanchist geographies in San Francisco. *Antipode*, 41(2), 305–325.
- Namian, D. (2020). Governing homelessness through instruments: a critical perspective on housing first’s policy instrumentation. *Critical Policy Studies*, 14(3), 303–318.
- Nash, J. E. (1975). Bus riding: community on wheels. *Urban Life*, 4, 99–124.
- Nash, J. E. (1981). Relation in frozen places: Observations on winter public order. *Qualitative Sociology*, 4, 229–243.

- Navarro, S. (2017). *Saber femenino, vida y acción social*. Editorial CCS.
- Navarro, S. (2015). En busca del fuego en la intervención social: vindicación de lo comunitario, artesanía de lo relacional. *El Servicio Social Municipal Del Ayuntamiento de Bilbao, Hacia Un Modelo Más Comunitario y Relacional*, 12.
- Nelson, G., Aubry, T., y Lafrance, A. (2007). A review of the literature on the effectiveness of housing and support, Assertive Community Treatment, and Intensive Case Management interventions for personas with mental illness who have been homeless. *American Journal of Orthopsychiatry*, 77(3), 350–361.
- Nicolas, E. (2009). Expérience ethnographique auprès de travailleurs sociaux de proximité en souffrance. *Santé Conjuguée*, 48, 53–55.
- Nikosianos. (2020). *Radio Nikosia*. <https://radionikosia.org/es/radio/>
- Ninacs, W.-A. (2008). *Empowerment et intervention: Développement de la capacité d'agir et de la solidarité (Travail social)*. Presses de l'Université Laval.
- Nizet, J., y Rigaux, N. (2006). *La sociología de Erving Goffman*. Melusina.
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. Oxford University Press.
- Norman, T. L., Pauly, B., Marks, H., y Palazzo, D. (2015). Taking a leap of faith: Meaningful participation of people with experiences of homelessness in solutions to address homelessness. *Journal of Social Inclusion*, 6(2), 19–35.
- Núñez, V. (2010). Trampas teóricas y conceptuales de la Pedagogía social en construcción. *Congreso Internacional de Pedagogía Social*, §.
- O' Shaughnessy, B. R., Manning, R. M., Greenwood, R. M., Vargas-Moniz, M. J., Loubière, S., Spinnewijn, F., Gaboardi, M., Wolf, J. R., Bokszczanin, A., Bernad, R., Blid, M., Ornelas, J., y The HOME-EU Consortium Study Group. (2020). Home as a Base for a Well-Lived Life: Comparing the Capabilities of Homeless Service Users in Housing First and the Staircase of Transition in Europe. *Housing, Theory and Society*, 00(00), 1–22.
- Observatoire canadien sur l'itinérance. (2014). *Le rond-point de l'itinérance*. <http://rondpointdelitinerance.ca/>

- Olivet, J., McGraw, S., Grandin, M., y Bassuk, E. (2010). Staffing challenges and strategies for organizations serving individuals who have experienced chronic homelessness. *The Journal of Behavioral Health Services y Research*, 37(2), 226–238.
- Onken, S. J., Craig, C. M., Ridgway, P., Ralph, R. O., y Cook, J. A. (2007). An analysis of the definitions and elements of recovery: A review of the literature. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 31(1), 9–22.
- Ornelas, J. (2013). Casas Primeiro Program in Portugal. *International Conference Housing First. Ending Homelessness*.
- Oudshoorn, A., Ward-Griffin, C., Forchuk, C., Berman, H., y Poland, B. (2013). Client-provider relationships in a community health clinic for people who are experiencing homelessness. *Nursing Inquiry*, 20(4), 317–328.
- Padgett, D. K., Smith, B. T., Henwood, B. F., y Tiderington, E. (2012). Life course adversity in the lives of formerly homeless persons with serious mental illness: context and meaning. *Am J Orthopsychiatry*, 82(3), 421–430.
- Pahwa, R., Smith, M. E., Yuan, Y., y Padgett, D. (2019). The Ties That Bind and Unbound Ties: Experiences of Formerly Homeless Individuals in Recovery From Serious Mental Illness and Substance Use. *Qualitative Health Research*, 29(9), 1313–1323.
- Pallarès, M., Traver, J., y Planella, J. (2016). Pedagogía del cuerpo y acompañamiento, una combinación al servicio de los retos de la educación. *Teoría de La Educación*, 28(2), 139–162.
- Pallarès, M., Traver, J., y Planella, J. (3000). Pedagogía del cuerpo y acompañamiento, una combinación al servicio de los retos de la educación. *Toería de La Educación*, 28(2), 139–162.
- Parrini, R. (2007). *Panópticos y laberintos. Subjetividad, deseo y corporalidad en una cárcel de hombres*. Colegio de México.
- Parsell, C. (2011). Responding to people sleeping rough: Dilemmas and opportunities for social work. *Australian Social Work*, 64(3), 330–345.
- Parsell, C. (2016). Surveillance in supportive housing: Intrusion or autonomy? *Urban Studies*, 53(15), 3189–3205.

- Parsell, C. (2000). Surveillance in supportive housing: Intrusion or autonomy? *Urban Studies*, 53, 1–17.
- Pascual, M. (2021). La justicia restaurativa: una forma de cuidarnos como organización. *El Salto*. <https://www.elsaltodiario.com/saltamontes/la-justicia-restaurativa-una-forma-de-cuidarnos-como-organizacion>
- Pathways Housing First. (2018). *Pathways Housing First*. <https://www.pathwayshousingfirst.org/>
- Patterson Silver Wolf, D. A., Linn, B. K., y Dulmus, C. N. (2018). Are Grittier Front-Line Therapists More Likely to Implement Evidence-Based Interventions? *Community Mental Health Journal*, 54(7), 959–966.
- Paul, M. (2002). L'accompagnement: une nébuleuse. *Education Permanente*, 153(4), 43–56.
- Pauly, B., Reist, D., Belle-isle, L., y Schactman, C. (2013). Housing and harm reduction: What is the role of harm reduction in addressing homelessness? *International Journal of Drug Policy*, 24(4), 284–290.
- Pelletier, J., Davidson, L., y Roelandt, J. (2009). Citizenship and Recovery for Everyone: A Global Model of Public Mental Health. *International Journal of Mental Health Promotion*, 11(4), 45–53.
- Penalva, C., Alaminos, A., Francés, F. J., y Santacreu, Ó. A. (2015). La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti. En *Pydlos Ediciones*.
- Pereñíguez, M. D. (2012). Trabajo social e investigación: la práctica basada en la evidencia. *TSMU Revista de Trabajo Social de Murcia*, 17, 22–25.
- Perrenoud, P. (1988). Sociologie du travail scolaire et observation participante: la recherche fondamentale dans une recherche-action. En *Recherches impliquées. Recherche action: le cas de l'éducation* (pp. 98–104). De Boeck.
- Perrenoud, P. (2004a). *Desarrollar la práctica reflexiva en el oficio de enseñar*. Graó. Crítica y fundamentos.
- Perrenoud, P. (2004b). *Diez nuevas competencias para enseñar*. Graó. Biblioteca de aula.

- Perrenoud, P. (2012). Le travail sur l'habitus dans la formation des enseignants. En *Former des enseignants professionnels: Quelles stratégies? Quelles compétences?* (pp. 211–237). De Boeck Supérieur.
- Pessin, A. (2004). *Un sociologue en liberté. Lecture de Howard S. Becker*. Presses de l'Université Laval.
- Pettonnet, C. (1982). L'observation flottante, l'exemple d'un cimetière parisien. En *L'Homme* (Vol. 22, Issue 4, pp. 37–47).
- Petrovich, J., Twis, M. K., y Evans, S. (2020). Practice with people experiencing homelessness: an analysis of secondary traumatic stress in the workplace. *Journal of Social Distress and Homelessness*, 0(0), 1–10.
- PHF. (2018). *Pathways Housing First. Ending Homelessness and Transforming Lives. Annual Report*. <https://www.pathwayshousingfirst.org/>
- Phillips, A. (1991). *Engendering Democracy*. Polity press.
- Phillips, R. (2007). *Rationing Access to Social Housing in a Multi-Provider System*. The University of Queensland.
- Phillips, R., y Parsell, C. (2012). The role of assertive outreach in ending “rough sleeping.” En *AHURI Final Report* (Issue 179).
- Phillips, R., Parsell, C., Seage, N., y Memmott, P. (2011). *Assertive outreach* (Issue 136).
- Pié, A., y Salas, M. (2018). *Pedagogías radicales de (la) locura. De Paulo Freire a Guillermo Borja*. Editorial UOC.
- Pilgrim, D., y McCranie, A. (2013). *Recovery and mental health. A critical sociological account*. Palgrave Macmillan UK.
- Pirla, A., Figueras, A., y Haro, L. (2016). La intervención con personas sin hogar desde el trabajo social. Acompañar más allá de subsistir. *Revista de Trabajo Social*, 209, 26–41.
- Pitman, M. A., y Maxwell, J. (1992). Qualitative approaches to evaluation: models and methods. En M. M. Lecompte, W. L. Millroy, y J. Preissle (Eds.), *The handbook of qualitative research in education*. Academic Press.
- Planella, J. (2006). *Los hijos de Zotikos: una antropología de la educación social*. Nau llibres.

- Planella, J. (2009). *Ser educador. Entre pedagogía y nomadismo*. Editorial UOC.
- Planella, J. (2016). *Acompañamiento social*. UOC.
- Pleace, N. (2011). The Ambiguities, Limits and Risks of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, 5(2), 113–127.
- Pleace, N. (2016a). Delivering Support. En *Housing First guide. Europe*. FEANTSA.
- Pleace, N. (2016b). *Housing First Guide. Europe*.
http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/06/HFG_full_Digital.pdf
- Pleace, N., y Bretherton, J. (2013). The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21–41.
- Ploeg, J., Hayward, L., Woodward, C., y Johnston, R. (2008). A case study of a Canadian homelessness intervention programme for elderly people. *Health y Social Care in the Community*, 16(6).
- Ploesser, M., y Mecheril, P. (2012). Neglect -recognition- deconstruction: Approaches to otherness in social work. *International Social Work*, 55(6), 794–808.
- Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., y Goering, P. (2014). *Guide sur l'approche logement d'abord au Canada*.
- Presse, M.-C. (2009). Analyse des pratiques et transformations des pratiques: une question de valeurs? En *La mise à l'épreuve* (pp. 141–156). Editions Quæ.
- Pringle, R. (1995). Destabilising patriarchy. En B. Caine y R. Pringle (Eds.), *Transitions: New Australian feminism* (pp. 198–211). AyU Academic.
- Provencher, H. L. (2002). L'expérience du rétablissement: perspectives théoriques. *Santé Mentale Au Québec*, 27(1), 35.
- Pugni, M. E., Ferlan, J., y Mohr, A. (2010). El artesano: la construcción de conocimiento profesional en arquitectura. *VI Jornadas de Sociología de La UNLP*, 10.
- Quintana, J. M. (1984). *Pedagogía social*. Dykinson.

- Quivy, Raymond; Van Campenhoudt, L. (1992). *Manual de investigación en ciencias sociales*. Editorial Limusa.
- Racine, G. (2000a). La construction de savoirs d'expérience chez des intervenantes d'organismes communautaires pour femmes sans-abri: un processus participatif, collectif et non planifié. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 13(1), 69.
- Racine, G. (2000b). *La production de savoirs d'expérience chez les intervenants sociaux: le rapport entre l'expérience individuelle et collective*. L'Harmattan.
- Racine, G., y Legault, B. (2001). La pluralité des savoirs dans la pratique du travail social". *Revue Intervention*, 114, 6–15.
- Racine, G., y Sévigny, O. (2000). La construction d'une relation de coopération entre des chercheuses et des intervenantes dans une expérience de partenariat. *Recherches Qualitatives*, 21, 45–98.
- Rada, D. M. (2007). El Rigor en la investigación cualitativa: técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad. *Sinopsis Educativa. Revista Venezolana de Investigación*, 7(1), 17–26.
- Ramos, B., Rodríguez, J., y Rodríguez, O. (2008). La investigación social como instrumento en las luchas vecinales. *Revista Actual Online*, 16, 29–39.
- Rancière, J. (2002). *El maestro ignorante*. Editorial Laertes.
- Randall, G., y Brown, S. (2002). *Helping rough sleepers off the streets* (Issue June). <https://doi.org/02RSU00772>
- Ravenhill, M. (2008). *The culture of homelessness*. Ashgate Publishing Limited.
- Renes, V., Fuentes, P., Ruíz, E., y Jaraíz, G. (2007). Realidad, pensamiento e intervención social. *Documentación Social*, 145, 11–35.
- Reyes, J. A. (2018). Como conocer la realidad para transformarla por la praxis: una aproximación a la construcción del conocimiento popular. *TraHs Números Especiales*, 3, 86–99.
- Rhenter, P. (2013). Vers un chez-soi. L'accompagnement de personnes sans abri ayant des troubles psychiques. *Le Sociographe*, 2(42), 59–66.

- Richmann, J. (1999). Necesidades: algunas delimitaciones en las que acaso podríamos convenir. En *Necesitar, desear, vivir. Sobre necesidades, desarrollo humano, crecimiento económico y sustentabilidad* (pp. 11–43). Los libros de la catarata.
- Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Seuil.
- Ritzer, G. (1993). *Teoría sociológica contemporánea* (J. D. Douglas, Ed.). Allyn and Bacon.
- Rizo, M. (2011). El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación. *Portal de La Comunicación*, 8.
- Rizo, M. (2015). Interacción y emociones. La microsociología de Randall Collins y la dimensión emocional de la interacción social. *Psicoperspectivas*, 14(2), 51–61.
- Rodríguez, A., Luque, R., y Navas, A. (2014). Usos y beneficios de la historia oral. *ReiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 3(24), 193–200.
- Rodríguez, B. (2013). ¿Identidad o autonomía? La autonomía relacional como pilar de la ciudadanía democrática. *Anuario de La Facultad de Derecho de La Unniversidad Autónoma de Madrid*, 17(1), 75–104.
- Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1996). Proceso y fases de la investigación cualitativa. En *Metodología de la investigación* (pp. 61–103). Ediciones Algabe.
- Rogers, J., George, T., y Roberts, A. (2020a). Working with individuals who have experienced homelessness: Stresses and successes. *Housing, Care and Support*, 23(2), 65–76.
- Rogers, J., George, T., y Roberts, A. (2020b). Working with individuals who have experienced homelessness: Stresses and successes. *Housing, Care and Support*, 23(2), 65–76.
- Rogers, M. F. (1977). Goffman and power. *American Sociologist*, 12, 88–95.
- Rogers, M. F. (1979). Goffman on power, hierarchy and status. En J. Ditton (Ed.), *The view from Goffman* (pp. 100–133). Macmillan.
- Roige, X., Estrada, F., y Beltran, O. (1999). Tècniques d'investigació en antropologia social. En *Textos Docents: Vol. First*. Universitat de Barcelona.

- Romero, J. (2016). El profesor como catalizador de energía emocional frente a la ambivalencia del nuevo entorno tecno-educativo. *Educação e Pesquisa*, 42(4), 1061–1076.
- Rosa, F. (2019). *Less? No more. Buone pratiche per una progettazione di interventi di Supportive Housing destinati all'accoglienza delle persone senza dimora in Italia*.
- Rose, D. (2014). The mainstreaming of recovery. *Journal of Mental Health*, 23(5), 217–218.
- Rose, N. (1989). *Governing the Soul: the Shaping of the Private Self*. Free Association.
- Rosel, L. (2019). Entrevista amb Clara Naya, de Lola, No Estás Sola, una associació de dones en defensa d'altres dones. *Ara.Cat*.
https://www.ara.cat/suplements/diumenge/Lola-No-Estas-Sola-acompanyament_0_2257574224.html
- Rosen, A. (1994). Case management: the cornerstone of comprehensive local mental health services. *Australian Hospital Association, Management Issues Paper*, 4, 47–63.
- Rosen, A., Diamond, R., Miller, V., y Stein, L. (1993). *Becoming real: how to go from model program to enduring service*. Hospital and community psychiatry institute.
- Rowe, M. (1999). *Crossing the border: Encounters between homeless people and outreach workers*. University of California Press.
- Ruiz, J. I. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Saavedra, J. (2015). Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social. *Cinta Moebio*, 53, 135–146.
- Sacco, V. (2020). *A missing piece of the puzzle: Health care providers' experiences supporting older homeless adults in outreach settings*.
- Sáenz, J. D. (2008). Temas de reflexión en la intervención social. *Revista CS*, 1, 189–215.
- Saéz, J. (2007). *Pedagogía social* (1st ed.). Pearson.
- Sahlin, I. (2005). The Staircase of Transition. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18(2), 115–136.
- Saint-Arnaud, Y. (1998). *Connaître par l'action*. Presses Universitaires du Montréal.

- Saint-Arnaud, Y. (1999). *Le changement assisté: compétences pour intervenir en relations humaines*. Gaëtan Morin.
- Saint-Arnaud, Y. (2003). *L'interaction professionnelle. Efficacité et coopération*. Paramètres.
- Sales, A. (2015). How Many Homeless People Live in Spain? Incomplete Sources and Impossible Predictions. *European Journal of Homelessness*, 9(2), 215–231.
- Sales, A., Uribe, J., y Marco, I. (2015). *Diagnosi 2015. La situació del sensellarisme a Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció*.
- Salyers, M. P., y Tsemberis, S. (2007a). ACT and recovery: Integrating evidence-based practice and recovery orientation on assertive community treatment teams. *Community Mental Health Journal*, 43(6), 619–641.
- Salyers, M. P., y Tsemberis, S. (2007b). ACT and Recovery : Integrating Evidence-Based Practice and Recovery Orientation on Assertive Community Treatment Teams. *Community Mental Health Journal*, 43(6), 619–641.
- SAMHSA. (2010). Permanent Supportive Housing: Training Frontline Staff. En *Substance Abuse* (p. 138). Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, U.S. Department of Health and Human Services.
- San Martín, D., y Quilaqueo, D. (2012). Habitus profesional y relaciones intersubjetivas entre profesores principiantes y experimentados. *Perfiles Educativos*, 34(136), 63–78.
- Sánchez, E. (2009). La Práctica Reflexiva, Una Pedagogía Para Formar Profesionales. *Revista Temas*, 3, 61–86.
- Sánchez, J., Sung, C., Phillips, B. N., Tschopp, M. K., Muller, V., Lee, H.-L., y Chan, F. (2019). Predictors of perceived social effectiveness of individuals with serious mental illness. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 42(1), 88–99.
- Sancho, J. M. (2013). *Trayectorias docentes e investigadoras en la universidad. 24 historias de vida profesional*.
- Sands, R., y Nuccio, K. (1992). Postmodern Feminist Theory and Social Work. *National Association of Social Workers*, 37(6), 489–494.

- Sanjurjo, L., Caporossi, A., España, A., Hernández, A. M., Alfonso, I., y Fernanda, M. (2009). *Los dispositivos para la formación en las prácticas profesionales* (Vol. 2, Issue 5). Homo Sapiens Ediciones.
- Santibáñez, C. (2012). Teoría de la argumentación como epistemología aplicada. *Cinta Moebio*, 43, 24–39.
- Sarri, R. C., y Sarri, C. M. (1993). Organizational and community change through participatory action research. *Administration in Social Work*, 16(3–4), 99–122.
- Scanlon, C., y Adlam, J. (2012). The (dis)stressing effects of working in (dis)stressed homelessness organisations. *Housing, Care and Support*, 15(2), 74–82.
- Scharp, F. (1997). *Games real actors play*. Westview Press.
- Scheff, T. J. (2003). The Goffman Legacy: Deconstructing/Reconstructing Social Science. En A. J. Treviño (Ed.), *Goffman's legacy* (pp. 50–70). Rowman and Littlefield.
- Scheper-Hughes, N. (1997). *La muerte sin llanto: violencia y vida cotidiana en Brasil*. Ariel.
- Schön, D. A. (1996). À la recherche d'une nouvelle épistémologie de la pratique et de ce qu'elle implique pour l'éducation des adultes. En *Savoirs théoriques et savoirs d'action* (pp. 201–222). Presses Universitaires de France.
- Schön, D. A. (1998). *El profesional reflexivo: cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Paidós.
- Schön, D. A., y Argyris, C. (1995). *Organizational learning II: Theory, method and practice*. Addison Wesley.
- Schön, D. A., y Rein, M. (1994). *Frame Reflection: Toward the Resolution of Intractable Policy Controversies*. Basic Books.
- Schrijvers, J. (1991). Dialectics of a dialogical ideal: studying down, studying sideways and stuying up. En *Constructing knowledge: authority and critique in social science* (pp. 162–179). SAGE Publications.
- Schütz, A. (1993). *La construcción significativa del mundo social: introducción a la sociología comprensiva*. Paidós Ibérica.
- Schütz, A., y Luckmann, T. (2004). *Las estructuras del mundo de la vida*. Amorrortu.

- Scott, F., y Gaetz, S. (2009). *Lethbridge, Alberta: City Of Lethbridge y Social Housing In Action*.
- Sedó, C. (2008). *Treballant com a aeducadora o educador social*. Editorial Claret.
- Segal, S. P., Baumohl, J., y Johnson, E. (1977). Falling through the Cracks: Mental Disorder and Social Margin in a Young Vagrant Population. *Social Problems*, 23(3), 387–400.
- Sennett, R. (2009). *El artesano*. Editorial Anagrama.
- Serrano, G. P., Llamas, J. L., y Fernández-García, A. (2014). Fundamentos de la pedagogía social y de la educación social. *Interfaces Científicas. Educação*, 3(1), 21–32.
- Shaw, C., y Mckay, H. (1969). *Juvenile delinquency and urban areas*. University of Chicago Press.
- Shepherd, G., Boardman, J., y Slade, M. (2007). *Hacer de la recuperación una realidad (edición en castellano)* (p. 24). Sainsbury centre for mental health.
- Shier, M. L., y Turpin, A. (2019). An Evaluative Approach to Identify Social Innovations within Human Service Organizations: Case Examples of a Preformative Stage of Developmental Evaluation. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 43(3), 171–187.
- Shinn, M., Samuels, J., Fischer, S. N., Thompkins, A., y Fowler, P. J. (2015). Longitudinal Impact of a Family Critical Time Intervention on Children in High-Risk Families Experiencing Homelessness: A Randomized Trial. *American Journal of Community Psychology*, 56(3–4).
- Simmel, G. (1986). *Sociología 2: estudios sobre las formas de socialización*. Alianza Universidad.
- Slade, M., y Hayward, M. (2007). Recovery, psychosis and psychiatry: Research is better than rhetoric. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 116(2), 81–83.
- Soto, J. (2011). Cadenas de rituales de interacción de Randall Collins. *El Alma Pública. Revista Disciplinada de Psicología Social*, 7, 23–28.
- Soubhi, H., Bayliss, E. a, Fortin, M., Hudon, C., Thivierge, R., Posel, N., y Fleiszer, D. (2010). Learning and Caring in Communities of Practice: Using Relationships

- and Collective Learning to Improve Primary Care for Patients with Multimorbidity. *Annals Of Family Medicine*, 170–177.
- Soubhi, H., Colet, N. R., Gilbert, J. H. V, Lebel, P., Thivierge, R. L., Hudon, C., y Fortin, M. (2009). Interprofessional learning in the trenches: fostering collective capability. *Journal of Interprofessional Care*, 23(1), 52–57.
- Spaniol, L., Wewiorski, N. J., Gagne, C., y Anthony, W. A. (2002). The process of recovery from schizophrenia. *International Review of Psychiatry*, 14(4), 327–336.
- Speak, S. (2005). Relationship between children’s homelessness in developing countries and the failure of women’s rights legislation. *Housing, Theory and Society*, 22(3), 129–146.
- Stanhope, V. (2012). The ties that bind: Using ethnographic methods to understand service engagement. *Qualitative Social Work*, 11(4), 412–430.
- Stanhope, V., y Dunn, K. (2011). The curious case of Housing First: The limits of evidence-based policy. *International Journal of Law and Psychiatry*, 34(4), 275–282.
- Stefancic, A., House, S., Bochicchio, L., Harney-Delehanty, B., Osterweil, S., y Cabassa, L. (2019). “What We Have in Common”: A Qualitative Analysis of Shared Experience in Peer-Delivered Services. *Community Mental Health Journal*, 55(6), 907–915.
- Stefancic, A., Tsemberis, S., Messeri, P., Drake, R., y Goering, P. (2013). The pathways Housing First fidelity scale for individuals with psychiatric disabilities. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16(4), 240–261.
- Stein, L. I., y Test, M. A. (1980). Alternative to Mental Hospital Treatment. *Archives of General Psychiatry*, 37, 392–397.
- Stergiopoulos, V., Hwang, S. W., Gozdzik, A., Nisenbaum, R., Latimer, E., Rabouin, D., Adair, C. E., Bourque, J., Connelly, J., Frankish, J., Katz, L. Y., Mason, K., Misir, V., O’Brien, K., Sareen, J., Schütz, C. G., Singer, A., Streiner, D. L., Vasiliadis, H. M., y Goering, P. N. (2015). Effect of scattered-site housing using rent supplements and intensive case management on housing stability among homeless adults with mental illness: A randomized trial. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 313(9), 905–915.

- Stevenson, C. (2014). A qualitative exploration of relations and interactions between people who are homeless and use drugs and staff in homeless hostel accommodation. *Journal of Substance Use*, 19(1), 134–140.
- Strauss, A., y Corbin, J. (1997). *Grounded theory in practice*. SAGE Publications.
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad Antioquia.
- Strauss, A., y Corbin, J. (4000). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Editorial Universidad Antioquia.
- Strauss, J. S., y Davidson, L. (1997). Mental disorder, work and choice. En R. J. Bonnie y J. Monahan (Eds.), *Mental disorder, work disability, and the law* (pp. 159–163). University of Chicago press.
- Sylvestre, J., Nelson, G., y Aubry, T. (2017). *Housing, citizenship, and communities for people with serious mental illness*. Oxford Scholarship.
- Tabol, C., Drebing, C., y Rosenheck, R. (2010). Studies of “supported” and “supportive” housing: a comprehensive review of model descriptions and measurement. *Evaluation and Program Planning*, 33(4), 446–456.
- Tardif, M., y Lessard, C. (1999). *Le travail enseignant au quotidien. Expérience, interactions humaines et dilemmes professionnels*. Presses de l'Université du Québec.
- Tatarsky, A., y Marlatt, G. A. (2010). State of the art in harm reduction psychotherapy: an emerging treatment for substance misuse. *Journal of Clinical Psychology*, 66(2), 117–122.
- Taylor, S. J., y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.
- Tejero, E., Iannitelli, S., y Torradella, L. (2016). El saber biográfico conversacional. *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, 182, 209–230.
- Tétreault, S., Leanza, Y., Gulfi, A., Bétrisey, C., Kühne, N., Brisset, C., y Schaer, M. (2019). Rencontre avec l'Autre lors du stage: utilisation du récit de pratique avec des étudiants en travail social et en ergothérapie. *Service Social*, 65(1), 1–18.
- The Homeless Hub*. (2017). <http://www.homelesshub.ca/>

- Thornberg, R., y Charmaz, K. (2014). Grounded theory and theoretical coding. En U. Flick (Ed.), *The SAGE handbook of qualitative data analysis* (pp. 153–170). SAGE Publications.
- Tiderington, E., Stanhope, V., y Henwood, B. F. (2013). A qualitative analysis of case managers' use of harm reduction in practice. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 44(1), 71–77.
- Tilman, F. (1996). Comment parler de sa pratique pour la faire partager ? *Courrier Du CETHES*, 35, 18–28.
- Tinland, A. (2019). Chercheuse et/ou militante? Une expérience de la recherche au sein du programme «Un chez-soi d'abord». En *Housing First. Au-delà du sans-abrisme et de la psychiatrie* (pp. 201–210). ERES.
- Tiraboschi, M. C. (2012). *Desafíos de la participación social: alcances y límites de la construcción de la política nacional para la población en situación de calle en Brasil*.
- Topor, A., Skogens, L., y Greiff, N. von. (2018). *Building trust and recovery capital: the professionals' helpful practice*. Emerald Insight.
- Toro, P. A., Dworsky, A., y Fowler, P. J. (2007). *Homeless Youth in the United States: Recent Research Findings and Intervention Approaches*.
- Tsemberis, S., Gulcur, L., y Nakae, M. (2004). Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals with a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health*, 94(4), 651–656.
- Uriarte, J. J. U., y Vallespi Cantabrana, A. (2017). Reflexiones en torno al modelo de recuperación. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq*, 37(131), 241–256.
- Uribe, J. (2016). Housing First: Un model de canvi. Definició, actualitat, límits i reptes. *Revista de Treball Social*, 209, 57–70.
- Urteaga, E. (2010). Erving Goffman: Vida y genealogía intelectual. *Isegoria*, 42, 149–164.
- Vacher, Y. (2011). La pratique réflexive. *Recherche et Formation*, 66, 65–78.
- Valiño, V. (2015). *Emergencia habitacional en Cataluña. Impacto de la crisis hipotecaria en el derecho a la salud y los derechos de la infancia*.

- Valles, M. S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Síntesis Sociología.
- Valles, M. S. (2014). *Cuadernos metodológicos. Entrevistas cualitativas*. CIS.
- van den Berk-Clark, C. (2016). The Dilemmas of Frontline Staff Working With the Homeless: Housing First, Discretion, and the Task Environment. *Housing Policy Debate*, 26(1), 105–122.
- Vandekinderen, C., Roets, G., Roose, R., y Hove, G. Van. (2012). Rediscovering Recovery: Reconceptualizing Underlying Assumptions of Citizenship and Interrelated Notions of Care and Support. *The Scientific Journal World Journal*, 1–7.
- Váně, J. (2020). Merit versus Necessity: Housing First and its Forms in Practice. *European Journal of Homelessness*, 14(1), 55–78.
- Velasco, H., y Díaz de Rada, Á. (2015). *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de escuela*. Editorial Trotta.
- Venceslao, M. (2013). Principales teorías de la desviación social. En *Exclusiones. Discursos, políticas, profesiones* (pp. 16–27). Editorial UOC.
- Vergnaud, G. (1996). Au fond de l'action, la conceptualisation. *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Presses Universitaires de France.
- Verhoeven, J. C. (1993). An Interview with Erving Goffman. *Research on Language and Social Interaction*, 26(3), 317–349.
- Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation en formation initiale et en formation continue*. ESF.
- Vernon, S. (1998). *Social Work and the Law*. Oxford University Press.
- Wacquant, L. (2002). *Merodeando las calles. La pobreza, la moral y las trampas de la etnografía urbana*.
- Waegemakers, J., y Schiff, R. (2014). Housing first: paradigm or program? *Journal of Social Distress and the Homeless*, 23(2), 80–104.
- Waegemakers Schiff, J. (2014). *Comparison of four Housing first programs*.
<http://www.houselink.on.ca/wp-content/uploads/2011/01/Comparison-of-Four-Housing-First-Programs-Final-Aug-1-v2.pdf>

- Waegemakers Schiff, J., y Rook, J. (2012). *Housing first: Where is the evidence?*
- Walker, C., Johnson, C., y Cunningham, L. (2012). *Community Psychology and the Socio-economics of Mental Distress: International Perspectives*. Palgrave.
- Wang, J. Z., Mott, S., Magwood, O., Mathew, C., Mclellan, A., Kpade, V., Gaba, P., Kozloff, N., Pottie, K., y Andermann, A. (2019). The impact of interventions for youth experiencing homelessness on housing, mental health, substance use, and family cohesion: a systematic review. *BMC Public Health*, 19(1).
- Washington, O., Moxley, D., y Taylor, J. (2009). Enabling older homeless minority women to overcome homelessness by using a life management enhancement group intervention. *Issues in Mental Health Nursing*, 30(2), 86–97.
- Watson, C., Nolte, L., y Brown, R. (2019). Building connection against the odds: project workers relationships with people experiencing homelessness. *Housing, Care and Support*, 22(2), 129–140.
- Watson, J. (2011). Understanding survival sex: Young women, homelessness and intimate relationships. *Journal of Youth Studies*, 14(6), 639–655.
- Wearing, B. (1996). *Gender: the pain and pleasure of difference*. Longman.
- Webb, E., Campbell, D., Schwartz, R., y Sechrest, L. (2000). *Unobtrusive Measures*. SAGE Publications.
- Webb, S., y Webb, B. (2010). *Methods of social study*. Cambridge University Press.
- Whan, M. (1986). On the Nature of Practice. *The British Journal of Social Work*, 16, 243–250.
- White, C. M. (2013). Recovery as a guide for environmental enhancement in group homes for people with a mental illness: A social-ecological approach. En *ProQuest Dissertations and Theses*. Kingston.
- White, W. F. (1993). *Street corner society*. University of Chicago Press.
- Wilks, T. (2012). *Advocacy and social work practice*. Open University press.
- Williams, P., y Sullivan, H. (2010). *Despite all we Know about Collaborative Working, Why do we Still Get it Wrong?* 18(4), 4–16.

- Williamson, E. (2018). The dependency paradox. En P. Cockersell (Ed.), *Social exclusion, compaund trauma and recovery: applying psychology, psychoteraphy and PIE to homelessness and complex needs* (pp. 242–253). Jessica Kingsley Publishers.
- Willse, C. (2010). Neo-liberal biopolitics and the invention of chronic homelessness. *Economy and Society*, 39(2), 155–184.
- Winkin, Y. (1991). Yves Winkin: entrevista con Erving Goffman (1980). En Y. Winkin (Ed.), *Los momentos y sus hombres* (pp. 207–214). Paidós comunicación.
- Wise, S. (1990). Becoming A Feminist Social Worker (Studies In Sexual Politics). En *feminist praxis: research, theory and epistemology in feminist sociology* (pp. 236–249). Routledge.
- Wittenberg-Lyles, E., Cie' Gee, G., Oliver, D. P., y Demiris, G. (2009). What patients and families don't hear: Backstage communication in hospice interdisciplinary team meetings. *Journal of Housing for the Elderly*, 23(1–2), 92–105.
- Wolcott, H. F. (1993). Sobre la intención etnográfica. En *Lecturas de antropología para educadores* (pp. 127–144). Editorial Trotta.
- Wolf, M. (1982). *Sociologías de la vida cotidiana*. Cátedra. Colección teorema.
- Wright Mills, C. (2002). *La imaginación sociológica*. Fondo de Cultura Económica.
- XAPSL. (2018). *Recompte Barcelona*. <https://recompte.barcelona/?lang=es/>
- Zeichner, K. M. (1993). El maestro como profesional reflexivo. *Cuadernos de Pedagogía*, 220, 44–49.
- Zerger, S., Francombe Pridham, K., Jeyaratnam, J., Connelly, J., Hwang, S., y O'Campo, P. S. V. (2014). The role and meaning of interim housing in housing first programs for people experiencing homelessness and mental illness. *American Journal of Orthopsychiatry*, 84(18), 431–437.
- Zúñiga, R. (1993). La théorie et construction de convictions en travail social. *Revue Service Social*, 42(3), 33–54.
- Zúñiga, R. (1996). Haciendo emerger actores y sujetos: el trabajador social como actor y sujeto. *Revista de Trabajo Social*, 2(4), 7–21
- Zúñiga, R. (2006). *La evaluación en la acción social. autonomías y solidaridades* (p. 155). Universidad de Montréal.

ANEXOS

ANEXO 1. Consentimiento informado entrevistas fase II y VI



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Departament de Treball
Social i Serveis Socials,

Pg. de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona

www.ub.edu

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Sr./Sra....., da su autorización para ser entrevistado para la realización de la investigación "Acompanyament a la transforació de la pràctica adaptada al model Housing First" dirigida por Marta Llobet Estany y para la tesis doctoral "La intervención social como interacción social. La transformación de la práctica entre dos modelos de atención a personas en situación de sin hogar" desarrollada por Susana Batle Cladera.

Su participación en esta investigación consistirá en una entrevista de una duración aproximada de dos horas de la cual se grabará el sonido.

La participación es totalmente voluntaria, y puede decidir dejar de participar en cualquier momento, así como negarse a responder a alguna de las preguntas formuladas.

El tratamiento de sus datos se realizará respetando las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, y solo serán utilizadas para esta investigación.

Acepto las condiciones mencionadas en este documento,

Firmado:

Fecha: de de 2017

ANEXO 2. Entrevista responsable/s de proyecto de gestoras sociales

PRESENTACIÓN RESPONSABLE DE PROYECTO

Podrías presentarte haciendo un recorrido por tu trayectoria laboral-profesional hasta el momento actual para contextualizar que elementos te conducen a ser el responsable de este proyecto.

NOMBRE:	ENTIDAD:
PUESTO QUE OCUPA:	TRAYECTORIA:

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DEL PROGRAMA PRIMER LA LLAR

1. ¿Cuáles son los elementos que explican la implicación de [entidad] en el proyecto PLL?
2. ¿Existe una estructura de Gobernanza en relación al proyecto? ¿puedes describirla?
 - a. ¿Qué canales de comunicación utilizáis vosotros?
 - b. Esta estructura ¿estaba ya definida antes de iniciar el programa o se ha ido definiendo?
3. ¿Cómo valoras esta estructura y los encuentros en relación a la utilidad?
 - a. ¿Cuáles son los motivos principales de las reuniones con el Ayuntamiento? (rendir cuentas, compartir experiencias, comparar procesos...)
 - b. ¿Cómo se ajustan las cuestiones que aparecen y no estaban previstas?
 - c. ¿Cómo valoras la incidencia a nivel político?
 - d. ¿Quién integra estas reuniones? ¿participáis todas las organizaciones del programa?
 - e. ¿Quién las convoca?
 - f. ¿Qué temporalidad tienen? (cada cuanto se convocan, cuanto duran...)

COORDINACIÓN

1. ¿Existe relación con las otras entidades que participan en el programa?
 - a. Trabajo conjunto previo, formaciones conjuntas.
2. ¿Cómo son vuestras relaciones con [la otra entidad]?
3. ¿Puedes describirme la coordinación con la [la otra entidad]?
4. ¿Con qué otros servicios externos y de qué manera os coordináis?
 - a. ¿Qué papel tiene ESMES en el proyecto? ¿Podrías describirme la coordinación con ellos?

IMPLEMENTACIÓN

1. ¿Cuál era la experiencia previa que tenía [la entidad] de trabajo antes de llegar al proyecto? (Con personas sin hogar, salud mental...)
 - a. ¿Tenéis algún modelo de HF de referencia? (teórico, experiencia en otro país...)
2. ¿Cuáles son las razones por las que decidís presentaros al concurso?

3. ¿Cuál es el mandato por parte del Ayuntamiento? (quien realiza el contrato) ¿Cómo valoras el mandato a partir de vuestras expectativas, de lo pactado y de cómo se está llevando a cabo el proceso?

En relación a la vivienda

4. ¿Puedes describirme todo el proceso de búsqueda de las viviendas y de gestión de las mismas?
 - a. ¿Qué compromisos asume cada parte?
 - b. ¿Cómo y quién la hace? ¿Está externalizado?
 - c. ¿Qué problemas o dificultades os habéis encontrado?
 - d. ¿Quién asume las responsabilidades de los problemas con vecinos, propietarios, reformas del piso...?
 - e. ¿Quién y cómo se interviene en estos casos?
5. ¿Cómo se ha producido la selección y entrada de las personas a los pisos? ¿puedes explicarme el proceso de manera cronológica?

CONTRATACIÓN DEL EQUIPO

1. ¿Qué características se tuvieron en cuenta para la selección del equipo?
 - a. ¿Qué equipo se quería formar? (multidisciplinar por formación, por características personales, capacidad comunicativa...)
 - b. ¿Reconocimiento de la experiencia previa en salud mental, consumo y/o sinhogarismo?
 - c. ¿Qué tipo de habilidades y competencias valorasteis para formar parte de este equipo?
 - d. ¿Se prefería trabajar con profesionales que ya eran de la entidad?
2. ¿Echáis en falta algún profesional más? (inserción laboral, gestor de viviendas, personal de administración, abogados etc.) ¿Por qué?

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO (activación y construcción de la PRACTICA)

1. Antes de empezar con el proyecto ¿Qué ideas o nociones teníais sobre el HF? ¿Qué conceptos conocíais?
2. ¿En qué se diferencia la práctica actual respecto a la actividad que realizabais anteriormente?
3. ¿Cómo se llevó a cabo el inicio del proyecto y la puesta en marcha del equipo? Podría detallarme cronológicamente los diferentes momentos
 - a. ¿Cómo se fue formando el equipo? ¿los trabajadores han entrado todos a la vez o progresivamente?
 - b. ¿Habéis llevado a cabo algún tipo de actividades para configurar el equipo? ¿puedes describirlas? ¿Se realizó algún tipo de formación previa sobre el HF?
4. ¿Qué cambios os habéis visto obligados a hacer respecto a lo que os imaginabais?
3. ¿Qué estrategias y dinámicas de comunicación tenéis?
4. ¿Disponéis de espacios de supervisión, intervisión...?
5. ¿Qué dificultades os habéis encontrado en relación a la cohesión y consolidación del equipo? (bajas, rotaciones, tensiones, discrepancias respecto al modelo...)

5. ¿Cuál es la organización, el funcionamiento y roles dentro del equipo?
 - a. ¿De qué manera os adaptáis a las necesidades/preferencias/ proceso de los participantes?
6. ¿Cómo se combina la responsabilidad profesional con la capacidad de decisión de la persona? ¿Cómo se valoran las situaciones de riesgo?
7. ¿Qué relación se está generando con los otros recursos y servicios de la comunidad?
8. ¿Cómo se entiende esta nueva manera de trabajar? ¿Existen definiciones comunes u objetivos compartidos?
9. ¿Qué instrumentos utilizáis para recoger y sistematizar la información de los participantes?
 - a. ¿Son instrumentos que ya se utilizaban anteriormente o han sido introducidos en este proyecto? ¿Los habéis creado vosotros? ¿Son compartidas?
 - b. ¿Qué valoración haces de estos instrumentos?
10. ¿Qué otra información recogéis?
11. ¿De qué manera evaluáis y repensáis vuestro trabajo?

ELEMENTOS CRÍTICOS DE LA PRACTICA

1. ¿Podrías identificar los elementos críticos con los que os encontráis en relación a la intervención?
 - a. Intensidad del seguimiento
 - b. Desplazamiento del equipo de att. Directa
 - c. Respeto de ritmos y elecciones de las participantes
 - d. Interrogantes clínicos
 - e. Consumo y/o trastorno de las participantes
 - f. Choque entre expectativas y realidad (ofrecemos una vivienda y no están contentos, se sienten solos y tristes)
 - g. Dilemas, resistencias, contradicciones
 - h. Incomprensión de los otros servicios
2. ¿De qué manera están afectando al equipo?
3. ¿Cómo los interpretáis o reinterpretáis?

PEER

1. ¿En qué momento se incorpora la figura al equipo?
2. ¿Qué rol y funciones asume?
3. ¿Cuál es su trayectoria? ¿por qué él?
 - a. ¿ha sido usuario de los servicios de la organización?
 - b. ¿De qué manera puede afectar esto a su rol?
4. ¿Cómo valoras esta figura y su incorporación en este proyecto? ¿Cuáles son los retos y/o pasos a dar para favorecer su incorporación dentro del equipo?
5. Para finalizar, ¿Te gustaría realizar algún comentario más? ¿Qué te ha parecido la entrevista?

Muchas gracias.

ANEXO 3. Entrevista individual coordinador de equipo social

PRESENTACIÓN

Podrías presentarte haciendo un recorrido por tu trayectoria laboral-profesional hasta el momento actual para contextualizar que elementos te conducen a ser el coordinador de este proyecto.

NOMBRE:	ENTIDAD:
PUESTO QUE OCUPA:	TRAYECTORIA:

COORDINACIÓN

5. ¿Qué relación existe con las otras entidades que participan en el programa?
 - a. Trabajo conjunto previo, formaciones conjuntas, coordinación para la implementación.
6. ¿encontráis a faltar algún espacio?
7. ¿Puedes describirnos en qué consiste tu trabajo como coordinador?
 - a. Respecto al responsable de proyecto
 - b. Respecto a tu equipo
 - c. Respecto a las participantes
8. ¿Con qué otros servicios externos y de qué manera os coordináis?
 - a. ¿Qué papel tiene ESMES en el proyecto? ¿Podrías describirme la coordinación con ellos?

IMPLEMENTACIÓN

6. ¿Cuál era la experiencia previa que tenía la entidad antes de llegar al proyecto? (Con personas sin hogar, salud mental...)
 - a. ¿Tenéis algún modelo de referencia? (teórico, experiencia en otro país...)
7. ¿Cuál es el mandato que recibes como coordinador de equipo?
 - a. ¿Puedes explicarnos el proceso a través del cual el encargo se tradujo a la práctica? (como lo organizaste, si te sentiste acompañado, formado, respaldado)

En relación con la vivienda

8. ¿Puedes describirme todo el proceso de búsqueda de las viviendas y de gestión de estas?
 - a. ¿Qué compromisos asume cada parte?
 - b. ¿Cómo y quién la hace? ¿Está externalizado?
 - c. ¿Qué problemas o dificultades os habéis encontrado?
 - d. ¿Quién asume las responsabilidades de los problemas con vecinos, propietarios, reformas del piso...?
 - e. ¿Quién y cómo se interviene en estos casos?
 - f. ¿Qué tipos de contrato de alquiler?

- g. ¿Qué relación hay con los propietarios?
- 9. ¿Cómo se ha producido la entrada de las personas a los pisos? ¿puedes explicarme el proceso de manera cronológica? (capacidad de elección de pisos por las participantes)

EQUIPO. CONTRATACIÓN

- 6. ¿Puedes explicarnos como se desarrolló el proceso de selección? (promoción interna, personas recién licenciadas, casos prácticos...)
- 7. ¿Qué características se tuvieron en cuenta para la selección del equipo? (formación, habilidades, competencias, experiencia...)
- 8. ¿Puedes describirnos tu papel durante el proceso de selección?
 - a. ¿Pudiste crear a tu propio equipo? ¿Hasta dónde llegó tu capacidad de elección o recomendación?
 - b. ¿Cuáles eran los elementos que personalmente considerabas indispensables para tu equipo?
- 9. ¿Cómo se fue conformando el equipo? ¿Entraron las trabajadoras a la vez o por fases?
- 10. ¿Cómo fue el proceso de cohesión? (actividades, formación, de golpe, progresivamente...)
- 11. ¿Echáis en falta algún profesional más? (inserción laboral, gestor de viviendas, personal de administración, abogados etc.) ¿Por qué?

EQUIPO. IMPLEMENTACIÓN

- 12. ¿Puedes describirnos a tu equipo? (Componentes, trayectorias, Ratios, Características personales, Cohesión grupal, comunicación, relación con la coordinadora, Trabajo en equipo, Tensiones, horarios y disponibilidad, trabajo en parejas, ...)
- 13. ¿Para hacernos una idea, nos puedes explicar cómo está organizado el trabajo durante una semana o un día?
- 14. ¿Qué estrategias de comunicación tenéis? (herramientas, reuniones, dinámicas, tecnología...)?
 - a. ¿De qué manera se puede cuidar la salud/el bienestar del equipo desde un proyecto como HF? (humor, flexibilidad, refuerzo positivo, días libres de desconexión, trabajo por parejas, espacios de trabajo en las reuniones de equipo...)
- 15. ¿Qué dificultades/tensiones se ha encontrado el equipo en relación a su cohesión y consolidación? (bajas, rotaciones, tensiones, discrepancias respecto al modelo...)
 - a. ¿De qué manera adaptáis vuestros servicios a las necesidades y preferencias de las participantes? (Prevalencia de sus preferencias/prevalencia de necesidades técnicas, Edad, Habilidad/capacidad de comprensión, cultura, género, duración de la atención).
- 16. ¿Cómo establecéis un ambiente de confianza desde el que trabajar con la participante?
- 17. ¿Qué relación se está generando con los otros recursos y servicios de la comunidad?
- 18. ¿Cómo se entiende esta nueva manera de trabajar? ¿Existen definiciones comunes u objetivos compartidos?
- 19. ¿Hay una coherencia entre las praxis? ¿se intenta encontrar?
- 20. ¿De qué manera evaluáis y repensáis vuestro trabajo?

21. ¿qué métodos utilizáis para registrarlo/evaluarlo?
 - a. ¿Son herramientas de creación propia, testadas, que ya utilizaba la entidad?
 - b. ¿Son compartidas con la [la otra entidad]?

EQUIPO. FORMACIÓN

22. ¿Cuáles son las necesidades formativas y en qué momento han salido a la luz?
23. ¿Cuál es tu papel respecto a la formación?
24. ¿Qué tipo de formación echáis a faltar?

ELEMENTOS CRÍTICOS

4. ¿Podrías identificar los elementos críticos con los que os encontráis en relación con la intervención?
 - a. Intensidad del seguimiento
 - b. Desplazamiento del equipo de att. Directa
 - c. Respeto de ritmos y elecciones de las participantes
 - d. Interrogantes clínicos
 - e. Consumo y/o trastorno de las participantes
 - f. Choque entre expectativas y realidad (ofrecemos una vivienda y no están contentos, se sienten solos y tristes)
 - g. Dilemas, resistencias, contradicciones
 - h. Incomprensión de los otros servicios
5. ¿De qué manera están afectando al equipo?
6. ¿Cómo los interpretáis o reinterpretáis?

PEER

6. ¿En qué momento se incorpora la figura al equipo?
7. ¿Qué rol y funciones asume?
8. ¿Cuál es su trayectoria? ¿por qué él?
 - a. ¿ha sido usuario de los servicios de la organización?
 - b. ¿De qué manera puede afectar esto a su rol?
9. ¿Cuál es la relación entre el peer y el resto del equipo?
10. ¿Cómo valoras esta figura y su incorporación en este proyecto?
11. ¿Cuáles son los retos y/o pasos a dar para favorecer su incorporación dentro del equipo?
12. Para finalizar, ¿Te gustaría realizar algún comentario más? ¿Qué te ha parecido la entrevista?

Muchas gracias.

ANEXO 4. Entrevista individual jefa del departamento del ayuntamiento

INTRODUCCIÓN

1. Breve descripción (formación y trayectoria hasta llegar a la Dirección de Personas Vulnerables)
2. ¿Podrías describir el proceso de maduración hecho desde diferentes plataformas o espacios, tanto europeos como nacionales y locales, para llegar HF? (Eurocities, FEANTSA, XAPSL). ¿Qué influencia tiene que otras entidades como RAIS o Arrels ya estén trabajando en este programa?
3. ¿Qué oportunidades políticas (política técnica) aparecen y justifican la aparición de HF en Barcelona?
4. A nivel cronológico, ¿podrías describir el recorrido desde que se empieza a hablar del modelo hasta llegar a la realización del proyecto HF y el Ayuntamiento de Barcelona? (conocimiento del modelo, evolución de su valoración en el contexto de Barcelona, oportunidad política, contexto político, personas implicadas...)
5. ¿Cuáles son las motivaciones que llevan a la administración pública a impulsar el programa PLL? ¿cambiaron los objetivos o las motivaciones con el cambio de gobierno?
6. ¿Qué oportunidades y riesgos suponía la implementación? ¿podría especificar tanto a nivel técnico como a nivel político?

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

1. Revisando la literatura internacional (Canadá) se habla de una gobernanza dónde hay diferentes actores dentro de la administración. Aquí, a la hora de implementarlo, ¿con qué áreas hablasteis o diseñasteis el programa?
 - a. ¿Qué implicaciones tiene el programa con otras áreas/regidurías del Ayuntamiento de Barcelona?
 - b. ¿Cómo se ha ido reconfigurando o situando?
 - c. ¿Se han realizado formaciones o se ha compartido información sobre HF entre ellas?
2. ¿Qué servicios/áreas/regidurías hay trabajando en el proyecto? ¿habéis tenido problemas? ¿se han conseguido cambios en positivo?

DISEÑO

1. ¿Por qué se optó por hacer una licitación Teníais otras maneras de hacer o se trata de una herramienta burocrática estipulada para estas situaciones? ¿Nos puedes explicar el proceso de licitación?
2. Durante este proceso ¿hay alguna experiencia nacional o internacional de referencia? ¿Habéis contado con personas /informantes clave que hayan dado su apoyo al diseño del proyecto?

3. ¿Se había hecho algún tipo de análisis previo en relación con la situación estructural de la vivienda para garantizar la sostenibilidad del proyecto?
 - a. ¿Cómo se abordó en el ayuntamiento?
 - b. ¿Cómo se solucionó o gestionó?
4. ¿La comunicación/consulta con otras experiencias (modelo de referencia) ha estado más centrada en la salud mental, drogas o en temas de atención social propiamente dicha? ¿Habéis podido consultar a alguna universidad o grupo de investigación?
5. ¿Qué razones os hicieron optar por este modelo con dos entidades sociales y una sanitaria?
6. Para cerrar este apartado de diseño. Con tus palabras ¿cómo definirías el modelo de PLL? ¿Qué elementos lo caracterizan?

PLIEGO DE CONDICIONES

1. ¿Nos podrías explicar cuál fue el proceso de construcción del pliego técnico de condiciones?
2. ¿Qué encargo se hizo a la persona que lo diseñó? ¿Contasteis con alguna persona experta?
3. ¿Cuáles son los elementos centrales del pliego? Si ahora lo volvierais a hacer, ¿hay cuestiones que cambiaríais o mejoraríais? (contrato de los pisos, entrada de parejas...)
4. ¿Cuál es el encargo/mandato que se le hacen a las entidades que concursan a la gestión? ¿y el que recibe el equipo de salud?

PROYECTO PLL

1. ¿Surgieron dilemas sobre el grupo control que se quedaba fuera de la atención durante este período?
2. Se consensuó con las entidades sociales un informe de candidatura que cada entidad gestionó. ¿Cómo fue la experiencia?
3. ¿Podrías explicar el proceso de selección de las personas y cómo lo llevasteis a cabo?
 - a. ¿Qué elementos se tuvieron en cuenta?
 - b. ¿Con qué servicios o entidades se contactó para la selección? (a través de la XAPSL, canales de comunicación...)
4. Ens podries explicar el procés de reclutament de les persones i com el vàreu dur a terme?
 - a. Quins elements es varen tenir en compte?
 - b. Amb quins serveis o entitats es va contactar pel reclutament? (a través de la XAPSL, canals de comunicació...)

INVESTIGACIONES

1. La implementación de PLL va acompañado de diferentes investigaciones...
 - a. ¿Qué objetivos tiene el ayuntamiento en relación a la investigación?
 - b. ¿De que manera se quieren difundir y qué uso se pretende hacer de los resultados? (formación, rendición de cuentas, evaluación, justificación...)
 - c. El hecho de ser un proyecto piloto, ¿qué tipo de reconocimiento social implica? ¿sentís presión por alguna cuestión? (mediática, expectativas...)

IMPLEMENTACIÓN

1. ¿Cuáles son los diferentes roles del Ayuntamiento de Barcelona a lo largo del proyecto? (liderazgo, mediador, organizador, formador, control...)
2. ¿El tema de la formación iba a cargo de cada organización? ¿creéis que se hizo esta formación básica para iniciar el proyecto? ¿Y en el caso del equipo de salud?
3. ¿Cuáles son las dificultades, los límites y los dilemas que están apareciendo?
 - a. ¿De qué manera estáis encontrando salidas?
 - b. ¿Quién toma estas decisiones?
4. (Únicamente si no contesta la anterior) ¿El proyecto de Barcelona tiene elementos diferentes respecto a otros proyectos?

PARA FINALIZAR

1. ¿Hay alguna cuestión que lo te hayamos hecho y que te gustaría comentar?
2. ¿Te gustaría realizar alguna pregunta?

Muchas gracias

ANEXO 5. Entrevistas grupales a los equipos de atención social (fase II)

PRIMERA SESIÓN. Proceso previo a la incorporación.

1. Presentación de cada uno de los integrantes del equipo. Trayectoria y experiencia personal previa ¿de dónde venís? formación previa y cursos de formación continuada.
2. Momento de incorporación de cada uno de vosotros al equipo ¿Cómo y cuándo os habéis incorporado? ¿cómo vivisteis cada uno esta incorporación? ¿Podéis poner ejemplos?
3. ¿Qué cosas, conocimientos, experiencias de vuestra experiencia pasada os están siendo útiles y/o facilitadores? ¿Qué otros os están resultando más difíciles, complicados, etc.? Dificultades, carencias y/o limitaciones que están apareciendo. ¿Podéis poner ejemplos?

SEGUNDA SESIÓN. La intervención HF

1. ¿En qué consiste vuestra intervención (práctica)? ¿Podéis poner ejemplos (características de la práctica)?
2. ¿Cuáles son los elementos claves que definen vuestra intervención en el programa Primer Llar? No sólo a nivel teórico sino también a nivel práctico. Vivienda, derechos, autodeterminación, recuperación, reducción de daños etc. ¿Podéis poner ejemplos?
3. ¿Qué encontráis de diferente y de parecido respecto a lo que hacíais anteriormente? Cambios y continuidades, relación con los compañeros de trabajo, trabajo en equipo, trabajo con otros profesionales, práctica profesional anterior, marco organizativo etc. ¿Podéis poner ejemplos?

TERCERA SESIÓN. Balance de la intervención hasta ahora

Para realizar esta sesión se lanzará la pregunta y se dejarán unos minutos de reflexión para que anoten las ideas antes de iniciar la conversación.

1. ¿Qué cambios se han dado desde la última vez que nos vimos (en el funcionamiento del equipo, en la organización o división del trabajo, en las medidas que se han puesto en marcha como la supervisión)? ¿Podéis poner ejemplos?
2. ¿Podéis explicar una de las primeras situaciones en las que intervenisteis en el programa? ¿Qué preguntas os hacíais? ¿Cómo os sentíais? ¿Podéis poner ejemplos?
3. ¿Podéis explicar una situación en la que os sintierais satisfechos? ¿Podéis poner ejemplos?
4. ¿Podéis explicar una situación que valoréis que podríais haber actuado de forma diferente a como lo hicisteis? ¿Podéis poner ejemplos?
5. ¿Cuáles son las situaciones que os resultan más difíciles a la hora de acompañar? ¿Podéis poner ejemplos?
6. ¿Podéis explicar qué cosas consideráis que han ido especialmente bien (pequeños éxitos)? En relación con casos, aspectos, situaciones o recursos que han funcionado. ¿Podéis poner ejemplos?
7. ¿Podéis explicar cuáles consideráis que no han funcionado o que están estancadas o encalladas? ¿Cuáles creéis que son las causas y que haría falta para descoyuntar el caso, la situación, el

aspecto o el recurso (puede ser parte de la persona, del profesional, del servicio etc.)? ¿Podéis poner ejemplos?

Durante esta última entrevista y a raíz de la conversación surgieron preguntas de mucho interés que se recogen a continuación.

1. ¿Cómo adaptas tu trabajo ahora que la herramienta es la casa?
2. ¿Qué papel juegan las participantes en el desarrollo de tu tarea profesional? ¿Y tus compañeras de equipo? (bidireccionalidad, compromiso, cultura de equipo, relaciones horizontales...)
3. ¿Qué elementos de tu tarea diaria crees que producen saberes, que te enseñan cosas nuevas? Y por otro lado ¿Cuáles orientan tu trabajo, le dan sentido a tu intervención?

Muchas gracias.

ANEXO 6. Entrevista grupal al equipo de atención en salud mental

1. ¿Podéis presentaros, cada uno de vosotros, y explicar vuestra formación, qué recorrido habéis hecho y cuál es vuestra experiencia profesional previa?
2. ¿Cómo y por qué se decide que ESMES entre a formar parte del proyecto de Primer la Llar? ¿Cómo se ha definido el encaje de cada uno de los equipos? ¿La habéis definido conjuntamente?
3. ¿Tenéis algún modelo de referencia? ¿Qué preparación recibisteis?
4. ¿En qué consiste vuestra intervención?
5. ¿Podéis describir las diferencias y las semejanzas entre lo que hacéis ahora y lo que hacíais antes?
6. ¿Cuáles son para vosotros los elementos clave de vuestra práctica en el proyecto HF?
7. Tras esta experiencia en Primer la Llar ¿Cuáles son las primeras valoraciones sobre vuestra práctica en relación a ...?
 - a. La organización
 - b. La coordinación entre equipos
 - c. Lo que habéis conseguido con las personas a las que acompañáis
8. ¿Conocíais la figura del *peer worker*? ¿Qué opinión os merece?

ANEXO 7. Entrevista individual coordinador equipo de salud

PRESENTACIÓN

Podrías presentarte haciendo un recorrido por tu trayectoria laboral-profesional hasta el momento actual para contextualizar que elementos te conducen a ser el coordinador de este proyecto.

NOMBRE:	ENTIDAD:
PUESTO QUE OCUPA:	TRAYECTORIA:

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DEL PROGRAMA PRIMER LA LLAR

1. ¿Cuáles son los elementos que explican la implicación de ESMES en el programa PLL? ¿Cuál es el papel de ESMES en el programa?
2. ¿Existe una estructura de gobernanza en relación con el proyecto? ¿La podrías describir?
 - a. ¿Qué canales de comunicación utilizáis entre vosotros?
 - b. ¿Esta estructura estaba definida antes de iniciar el programa o se ha ido definiendo?
3. ¿Cómo valoras esta estructura y los encuentros en relación con su utilidad?
 - a. ¿Cuáles son los motivos principales de las reuniones con el Ayuntamiento? (Rendición de cuentas, compartir experiencias, comprar procesos etc.)
 - b. ¿Cómo se ajustan las cuestiones que han ido apareciendo y no estaban previstas?
 - c. ¿Cómo valoras la incidencia a nivel político?
 - d. ¿Quién integra estas reuniones? ¿Participáis todas las organizaciones del programa?
 - e. ¿Quién las convoca?
 - f. ¿Qué temporalidad tienen? (Con qué frecuencia se convocan, cuánto duran...)

COORDINACIÓN

4. ¿Existe relación con las otras entidades que participan en el programa? (trabajo conjunto previo, formaciones conjuntas...)
5. ¿Cuál es vuestra relación con las dos gestoras sociales?
6. ¿Podrías describir la coordinación con ellas? ¿Hay diferencias?
7. ¿Con qué otros servicios y de qué manera os coordináis?

IMPLEMENTACIÓN

8. ¿Cuál era la experiencia laboral previa que tenía ESMES antes de iniciar el programa? (sinhogarismo, salud mental etc.)
 - a. ¿Tenéis algún modelo de referencia de HF? (a nivel teórico, experiencia extranjera etc.)
 - b. ¿Según qué modelo de casos trabajáis? ¿Lo habéis escogido vosotros o ha sido determinado por otras entidades?
9. ¿Cuál es el encargo por parte del Ayuntamiento? ¿Quién realiza el contrato? ¿Cómo valoras este encargo desde vuestras expectativas, los pactos y como se han desarrollado los procesos?
10. ¿Cuál ha sido vuestro papel a lo largo del tiempo de espera y las entradas a los pisos con los participantes?

CONTRATACIÓN DEL EQUIPO

11. ¿Qué características se tuvieron en cuenta para la selección del equipo?
 - a. ¿Qué tipo de habilidades y competencias valorasteis para formar parte del equipo?
 - b. ¿Teníais preferencia por trabajadores de la propia entidad?
12. ¿Echáis en falta alguna figura profesional más o tener un equipo más numeroso?

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO (activación y construcción de la práctica)

13. Antes de empezar con el proyecto ¿Qué ideas o nociones tenías sobre el HF? ¿Qué conceptos conocíais?
14. ¿En qué se diferencia la práctica actual respecto a la tarea que desarrollabais anteriormente?
15. ¿Cómo se llevó a cabo el inicio del programa y como se puso en marcha el equipo? ¿Podría detallar cronológicamente los diferentes momentos?
 - a. ¿Los trabajadores entraron todos al mismo tiempo o en momentos diferentes?
 - b. ¿Habéis realizado alguna actividad para configurar el equipo? ¿puedes describirla?
 - c. ¿Se hizo formación previa sobre el HF?
12. ¿Puedes describirnos a tu equipo? (Componentes, trayectorias, ratios, Características personales, cohesión grupal, comunicación, relación con la coordinadora, trabajo en equipo, tensiones, horarios y disponibilidad, trabajo en parejas etc.)
13. Para hacernos una idea ¿nos puedes explicar cómo está organizado el trabajo durante una semana o un día?
14. ¿Qué estrategias de comunicación tenéis? (herramientas, reuniones, dinámicas, tecnología etc.)?
 - a. ¿De qué manera se puede cuidar la salud/el bienestar del equipo desde un proyecto como HF? (humor, flexibilidad, refuerzo positivo, días libres de desconexión, trabajo por parejas, espacios de trabajo en las reuniones de equipo...)
15. ¿Qué dificultades/tensiones se ha encontrado el equipo en relación con su cohesión y consolidación? (bajas, rotaciones, tensiones, discrepancias respecto al modelo etc.)
 - a. ¿De qué manera adaptáis vuestros servicios a las necesidades y preferencias de las participantes? (prevalencia de sus preferencias/prevalencia de necesidades técnicas, edad, habilidad/capacidad de comprensión, cultura, género, duración de la atención).
16. ¿Cómo establecéis un ambiente de confianza desde el que trabajar con la participante?
17. ¿Qué relación se está generando con los otros recursos y servicios de la comunidad?
18. ¿Cómo se entiende esta nueva manera de trabajar? ¿Existen definiciones comunes u objetivos compartidos? ¿Coherencia entre praxis?
19. ¿De qué manera evaluáis y repensáis vuestro trabajo?
20. ¿Qué métodos utilizáis para registrarlo/evaluarlo?
 - b. ¿Son herramientas de creación propia, testadas, que ya utilizaba la entidad?
 - c. ¿Son compartidas con las gestoras sociales?

ELEMENTOS CRÍTICOS DE LA PRÁCTICA

21. ¿Podrías identificar los elementos críticos con los que os encontraréis en relación con vuestra intervención?

- a. Intensidad de seguimiento
 - b. Desplazamiento del equipo de atención directa
 - c. Respetar los ritmos y elecciones de los participantes
 - d. Interrogantes clínicos
 - e. Consumo y/o trastornos de los/as participantes
 - f. Choque entre expectativas y realidad (ofrecemos una vivienda y no están contentos, sentimientos de soledad y estrés etc.)
 - g. Dilemas, resistencias, contradicciones
 - h. Incomprensión de los otros servicios
22. ¿De qué manera afectan al equipo?
23. ¿Cómo los interpretáis o reinterpretáis?

PEER

24. ¿Cómo valores esta figura y su incorporación al proyecto? ¿Cuáles son los retos y los pasos que dar para favorecer la funcionalidad hacia los/as participantes?

Para finalizar ¿Te gustaría añadir algún comentario más?

Muchas gracias.

ANEXO 8. Entrevista grupal. Recuperación individual I y II

En esta primera entrevista os proponemos abordar la dimensión de la recuperación individual de los y las participantes. Desde las cosas que valora cada persona, la confianza, la autonomía, la gestión de su vida, su enfermedad o adicciones etc. Es necesario trabajar a través de ejemplos y casos concretos sobre los que habéis trabajado para entender y concretar las ideas que surjan alrededor de este tema.

PRIMERA SESIÓN

1. ¿Nos podéis explicar que entendéis vosotros por recuperación individual?
2. Para vosotros ¿Cuáles son los componentes que componen esta recuperación? (Algunos ejemplos para guiar la entrevista:)
 - a. Los objetivos de futuro. Los intereses y deseos de la persona, la proyección de su propia vida
 - b. La autoconfianza. Confiar en sí mismo, estar satisfecho, gestionar lo que le pasa, descubrir cosas nuevas, gestionar los miedos, el estrés...
 - c. La autonomía. Gestionar la vida sin dependencias, las actividades cotidianas, si necesita o si pide ayuda, la autogestión de la economía y de su vivienda, iniciativa para hacer cosas.
 - d. La gestión de la enfermedad y de las adicciones. Identificar los síntomas cuando empiezan a sentirse mal, acciones que hace, si han activado mecanismos protectores, saber dónde puede acudir para pedir ayuda, aprender de la enfermedad o de su adicción.
 - e. Red de apoyo a la persona. Como ha ido cambiando, personas con las que puede contar, como se comunican, personas con quien puede hablar de cosas importantes y que les preocupan. ¿Cómo trabajáis con las personas importantes o de referencia para los participantes?
3. Vosotros como equipo ¿Habéis trabajado el tema de la recuperación previamente? ¿Habéis dedicado tiempo y/o espacio específico? ¿Nos podéis explicar qué espacios y momentos? (Coordinaciones, a través de casos, supervisiones, intervenciones, lecturas...)
4. ¿Qué creéis que entienden las personas por recuperación personal? ¿Creéis que para ellos/as es importante?
5. ¿Habéis hablado de la recuperación personal con las personas? ¿En qué momento de su proceso lo habéis planteado? ¿De qué manera lo habéis abordado? ¿Esto se tuvo presente desde el inicio del programa o ha ido apareciendo?

SEGUNDA SESIÓN

Se abordan de forma sintética los elementos que aparecieron en la primera sesión a modo de reflexión secundaria, dando la oportunidad al equipo de rectificar o matizar y ofreciendo una manera dinámica de iniciar el debate en esta sesión.

6. ¿Cuál es vuestro rol respecto al proceso de recuperación individual de los participantes?
 - a. ¿Nos podéis explicar, a partir de ejemplos concretos, de qué manera dais apoyo y acompañáis a la recuperación de la persona?
 - b. ¿Dedicáis tiempo a pensar y preparar la acción? ¿Cómo lo hacéis?

- c. ¿Cuáles son los elementos que habéis ido cambiando e/o incorporando en la intervención para favorecer la recuperación de los participantes?
7. ¿Facilitáis herramientas a los participantes para adquirir habilidades y competencias para que puedan ser más autónomas en su vida o establecer relaciones de confianza? (Por ejemplo, para mejorar su autoconocimiento, autoconfianza, autocontrol, sus fuerzas, a identificar las tensiones, elaborar los conflictos...)
 8. ¿Cómo han surgido estas herramientas y estrategias? ¿A partir de algún miembro del equipo que lo ha probado y lo ha socializado? ¿A partir de la formación individual de cada uno?
 9. ¿Cómo las ejecutáis? ¿Lo hacéis de forma individual o grupal? ¿Qué papel tiene la persona en la elección de las herramientas o estrategias? ¿De qué manera tenéis presente la individualidad de cada persona?
 - d. Entrevista motivacional, enseñar imágenes, utilizar internet...
 - e. Encuentros para trabajar temas concretos (salud física, alquiler, economía, apoyo social, espiritual...)
 - f. Refuerzo positivo, recordar acciones, actitudes o respuestas de la persona que tienen valor positivo
 - g. Intervenciones para fijar límites con las personas, desde la identificación de sus dificultades
 - h. Estableciendo procesos elegidos por las personas (ir al gimnasio, cursos de habilidades sociales, voluntariados...) Recuperación social.
 - i. Servicios para ayudar a las personas a que puedan continuar en la vivienda (gastos, limpieza, compras, cuidados...)
 - j. ¿Habéis probado cosas y no han funcionado? ¿Cuáles?
 10. Respecto a la recuperación individual ¿En qué momento se encuentran los participantes?
 11. ¿Qué dificultades, barreras y/o límites os encontráis a la hora de acompañar a los participantes para avanzar hacia esta recuperación individual?
 - k. Estructurales: mercado de la vivienda, mercado del trabajo etc.
 - l. Políticas públicas y servicios sociales: procesos lentos de tramitación de prestaciones y ayudas, insuficiencia de las cuantías de las prestaciones, dificultades para hacer sostenible el programa, falta de programas de incorporación y/o laboral adaptados a las necesidades de este grupo de población etc.
 - m. En el programa y en las organizaciones: financiación limitada, opciones de organización del equipo, falta de perfiles específicos como especialistas en drogas etc.
 - n. En relación con las personas: grado de afectación física y/o mental, falta de habilidades, fuerte adaptación a la vida en la calle ligada al grado de exclusión social etc.
 - o. ¿Habéis valorado la salida del programa de algún participante?
 12. ¿Cómo encaja la tarea del ESMES en la recuperación individual de los participantes y en el trabajo en equipo con vosotros?

Muchas gracias.

ANEXO 9. Entrevista grupal. Recuperación social y comunitaria I y II

PRIMERA SESIÓN

1. ¿Podéis explicar que entendéis vosotros por recuperación social y comunitaria?
2. Para vosotros ¿Cuál creéis que son los componentes de esta recuperación? (Algunos ejemplos para guiar la entrevista:)
 - a. Red social: amigos, vecinos, uso de internet para conectar con gente...
 - b. Red familiar: recuperación o mantener relación con hermanos/as, hijos/as, padres...
 - c. Reconstruir la relación con los servicios (recuperación de la confianza, reconocimiento de la persona como sujeto de derecho, capacidad de negociación con burócratas...
 - d. Sentimiento de pertenencia a la comunidad
 - e. Participación comunitaria: intercambio de recursos
 - f. Espacios concretos de actividades
 - g. Trabajo
 - h. ¿Cómo trabajáis con las personas importantes o de referencia para los participantes?
3. ¿Habéis trabajado esta dimensión previamente? ¿Cómo? (en equipo, en formaciones, en espacios específicos, en supervisiones etc.)
4. ¿Qué creéis que entienden las personas por recuperación social y comunitaria? Creéis que para ellos/as es importante? ¿Podéis poner algún ejemplo?
5. ¿Habéis hablado de la recuperación social con las participantes? ¿A partir de qué momento de su proceso se lo habéis planteado? ¿De qué manera?

SEGUNDA SESIÓN

Se abordan de forma sintética los elementos que aparecieron en la primera sesión a modo de reflexión secundaria, dando la oportunidad al equipo de rectificar o matizar y ofreciendo una manera dinámica de iniciar el debate en esta sesión.

6. ¿Cuál es vuestro rol respecto al proceso de recuperación social y comunitaria?
 - p. Nos podéis explicar, a través de ejemplos concretos, ¿de qué manera dais apoyo y acompañáis a la recuperación de la persona?
 - q. ¿Dedicáis tiempo a pensar y preparar la acción? ¿Cómo lo hacéis?
 - r. ¿Cuáles son los elementos que habéis ido cambiando e/o incorporando en la intervención para favorecer la recuperación de los participantes?
 - s. ¿Cuándo aparece la necesidad de trabajar la recuperación desde esta mirada social y comunitaria?
7. ¿Cómo facilitáis herramientas a los participantes para adquirir habilidades y competencias para que puedan establecer relaciones de confianza? ¿Podéis poner ejemplos?
 - a. ¿Qué elementos de resistencia os habéis encontrado? ¿Podéis poner ejemplos?
 - b. ¿Cómo han surgido estas herramientas y estrategias? ¿A partir de que un miembro del equipo ha probado y lo ha socializado? ¿Formación? ¿Fruto de la sorpresa?

8. ¿Cómo las ejecutáis? ¿Lo hacéis de forma individual o grupal? ¿Qué papel tiene la persona en la elección de herramientas y estrategias? ¿De qué manera tenéis presente la individualidad de cada persona?
 - a. Trabajar desde el delirio
 - b. Encuentros de participantes del programa
 - c. Acompañamientos y participación en actividades
 - d. Fomentar la recuperación de vínculos
 - e. Creatividad y transformación de respuestas
 - f. ¿Habéis probado cosas y no han funcionado?
9. Respecto a la recuperación social y comunitaria ¿En qué momento se encuentran los participantes? ¿A través de qué ítems valoran ellos/as su recuperación?
10. ¿Qué dificultades, barreras o límites os encontráis a la hora de acompañar a los participantes a avanzar hacia esta recuperación social y comunitaria? ¿Podéis poner ejemplos?
 - a. Estructurales: dificultades económicas, mercado de trabajo, ocio consumista etc.
 - b. Políticas públicas y servicios sociales: servicios sociales especializados “muy directivos” y/o estigmatizados, falta de servicios o programas que creéis necesarios etc.
 - c. En el programa y en las organizaciones: financiación limitada, opciones de organización del equipo, falta de perfiles específicos como especialistas en temas comunitarios, abogados, diferentes puntos de vista entre la entidad social y el equipo de atención, coordinador/a poco mediador etc.
 - d. En relación a vosotros: espacios que no queréis transitar, reencontrarse con personas no deseadas, dificultad para lidiar con el estigma que otros tienen sobre los participantes etc.
 - e. En relación a la persona: incapacidad para las relaciones sociales, falta de principio de realidad, negación a iniciar un proceso de recuperación etc.

ANEXO 10. Entrevista grupal. Reducción de daños I y II

PRIMERA SESIÓN

1. ¿Nos podéis explicar qué entendéis vosotros por reducción de daños?
2. En vuestros trabajos anteriores a este programa ¿Habíais utilizado este tipo de principio? ¿En qué ámbito lo habéis aplicado? (drogas, hábitos no saludables, ludopatías, violencias de género, delirio etc.)
3. ¿Creéis que la entrada al piso ha comportado cambios en las formas de consumo de los/as participantes? (reducción, ampliación, recaídas, situaciones de crisis etc.) ¿Podéis hacer una valoración general? ¿Ha comportado cambios en su bienestar mental? (ejemplos: menos crisis, formas de identificar síntomas y activar mecanismos protectores o de pedir ayuda etc.)
4. ¿Creéis que hay diferentes maneras de explicar la reducción de daños? ¿Cuáles?
5. Durante estos años ¿Cómo habéis aplicado la reducción de daños? ¿Podéis poner ejemplos (elementos clave, cambios o aprendizajes)?
6. ¿Podéis poner ejemplos de cómo valoráis las situaciones de riesgo entre vosotros y también con los participantes? Con el tiempo ¿Habéis ido modificando vuestra manera de hacerlo?
7. ¿Dedicáis tiempo a pensar o preparar la acción? ¿Cómo (en equipo, en formación, en espacios específicos, en supervisiones etc.)?
8. ¿Cómo acompañáis desde esta perspectiva a los participantes? ¿De qué manera tenéis presente la individualidad de cada persona? ¿Podéis poner ejemplos?
 - a. ¿Habéis identificado diferencias entre los hombres y las mujeres? ¿Utilizáis estrategias diferentes?
9. ¿Habéis hablado de reducción de daños, de riesgos o de crisis con los participantes? ¿Qué creéis que entienden ellos por reducción de daños? ¿Creéis que la reducción de daños es importante para ellos?
10. ¿Habéis podido hablar directamente de los consumos/sufrimiento mental o de las situaciones de riesgo con ellos/as? Por ejemplo ¿Han manifestado deseos de reducir los consumos y os han pedido ayuda para hacerlo? ¿Habéis hecho un plan de disminución de consumos a demanda de la persona? ¿Podéis detallar las diferencias de poner en práctica la reducción de daños en relación a la salud mental o a los consumos?

SEGUNDA SESIÓN

11. ¿Cuál es vuestro rol respecto a la reducción de daños? Por ejemplo ¿Los/as participantes han manifestado que con vosotros no se sienten solos para intentar cambiar sus hábitos de consumo? ¿Habéis podido explorar, observar los motivos que los llevan a consumir y hablarlo con ellas? ¿Habéis trabajado la ambivalencia? ¿Disponéis de planes de crisis previos a que pasen o esperáis a momentos propicios para trabajar el tema?
12. ¿Dedicáis un tiempo a preparar y/o pensar la acción? ¿Cómo lo hacéis? ¿Habéis ido incorporando o cambiando maneras de hacer?
13. ¿Qué diferencias destacaríais entre una reducción de riesgos desde el modelo escalonado y HF?
14. ¿Habéis tenido que trabajar la frustración y/o impotencia, la desestabilización y/o desconfianza?

15. ¿Cómo habéis aprendido los mecanismos de cuidado y de protección del equipo? ¿Podéis poner un ejemplo de las situaciones en las que los habéis puesto en práctica y/u otras en las que os hayan superado?
16. Desde una lógica de proceso y con esta trayectoria de tres años y medio de trabajo
 - a. ¿Qué elementos os han servido en el acompañamiento?
 - b. ¿Cuáles os han interpelado individualmente?
 - c. ¿Qué facilitadores identificáis?
17. ¿Cuáles son los dilemas que os encontráis al trabajar la reducción de daños enmarcada en la filosofía HF? ¿Podéis poner ejemplos (hospitalizaciones involuntarias, curatelas, recaídas etc.)? Ese estado entre la voluntad individual y la responsabilidad profesional)
18. ¿Tenéis las herramientas formativas suficientes para poder trabajar desde este principio? Según vuestra valoración ¿Harían falta especialistas para hacerlo?
19. ¿Qué dificultades, barreras o límites os encontráis a la hora de acompañar a los participantes en la reducción de daños?
 - a. Estructurales: dificultades económicas, mercado de trabajo, ocio consumista etc.
 - b. Políticas públicas y servicios sociales: servicios sociales especializados “muy directivos” y estigmatizados, moralistas, falta de servicios o programas etc.
 - c. En el programa y en las organizaciones: financiación limitada, opciones de organización del equipo, falta de perfiles específicos como especialistas en drogas, salud mental, diferentes puntos de vista entre la entidad i el equipo, coordinador poco mediador etc.
 - d. En relación con vosotros: espacios que no queréis transitar, dificultad para lidiar con el estigma que los otros tienen sobre los/as participantes etc.
 - e. En relación con la persona: incapacidad para las relaciones sociales, falta de principio de realidad, fuerte asunción de ser “mala persona”, negación del consumo etc.

ANEXO 11. Consentimiento informado. Observación participante



Departament de Treball Social i Serveis Socials,

Pg. de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona

www.ub.edu

CONSENTIMENT INFORMAT

El Sr./Sra....., dóna la seva autorització per participar a la recerca realitzada en el marc de la tesi doctoral "*La intervenció social como interacción social. La transformación de la práctica entre dos modelos de atención a personas en situación de sin hogar*", per Susana Batle Cladera.

La seva participació en aquesta recerca consistirà en la gravació d'àudio el dia que la investigadora acompanyi a l'equip durant l'estada d'observació participant. La informació extreta guardarà l'anonimat en tots els formats assegurant que les participants no puguin ser reconegudes.

La participació és totalment voluntària, i pot decidir deixar de participar en qualsevol moment, així com negar-se a ser gravat.

El tractament de les dades es realitzarà respectant les disposicions de la Llei Orgànica 15/1999 de *Protección de Datos de Carácter Personal*, i només seran utilitzades per aquesta recerca i en el context de la tesi doctoral de la investigadora.

Accepto les condicions esmentades en aquest document,

Signatura:

Data: de de 2018

ANEXO 12. Ficha de registro sistematizado de la observación participante

Tabla 32. Ficha de registro de la observación participante

FECHA Y HORARIO DE INICIO:		FECHA Y HORARIO DE FIN:	
LUGAR/UBICACIÓN/ITINERARIO			
INFORMANTES PRESENTES		NIVELES DE PRÁCTICA	
INTERACCIONES ENTRE		CONTECTOS DE INTERACCIÓN	PRAXEOLOGIA
<ul style="list-style-type: none"> ○ Com. Verbal ○ Com. No verbal ○ Proxémica ○ imprevistos 		<ul style="list-style-type: none"> ○ Esp. Público ○ Esp. Privado ○ Esp. Formal ○ Esp. Informal ○ Hogar ○ Oficina ○ Reuniones de equipo 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estilo de intervención ○ Estrategias de acción ○ Metodología ○ Herramientas
Lugar. (ubicación y descripción)			
Temática de conversación.			
Desarrollo de la acción			
Desarrollo de la comunicación			
Otras observaciones			

Fuente: elaboración propia a partir de (Roige et al., 1999).