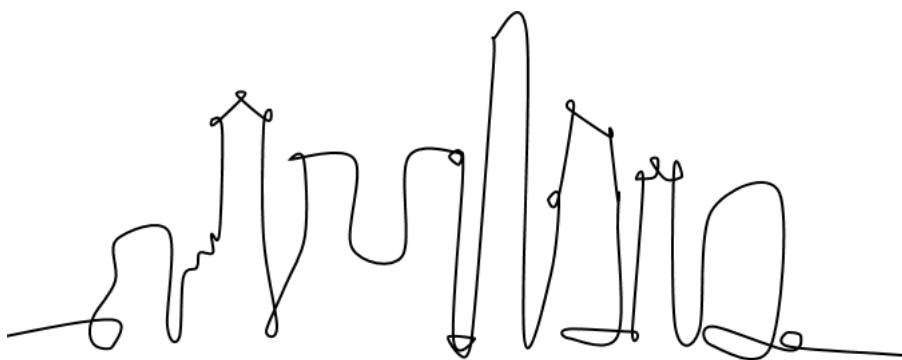




UNIVERSITAT^{DE}
BARCELONA

MODELS D'ATENCIÓ I ACOMPANYAMENT A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE SENSE LLAR



UNA MIRADA DES DEL DRET A L'HABITATGE

Treball de Fi de Grau

Clara Borrat Serra

Tutora: Ana Ayuste González

Grau: Educació Social

Curs: 2023-2024

Agraïments

Gràcies als meus pares per recolzar-me en tots els moments en què ho he necessitat,
a les persones que han donat el seu temps participant en aquest treball
i a l'Ana Ayuste per acompanyar-me al llarg de tot el procés.

Resum

Aquest Treball de Final de Grau té com a objectiu analitzar l'acompanyament socioeducatiu en les persones en situació de sense llar des dels dos principals models d'atenció al sensellarisme, el model Escala o de Transició i el model *Housing First* a la ciutat de Barcelona. Per tal de desenvolupar aquest objectiu, la investigació es basa en un enfocament qualitatiu a partir d'un estudi de cas a l'entitat Sant Joan de Déu Serveis Socials. S'han dut a terme entrevistes tant a professionals d'un Centre Residencial d'Inclusió com a un professional del Programa Primer la Llar. A més, s'han realitzat històries de vida a persones ateses per diferents recursos destinats a persones en situació de sense llar. A través d'aquest estudi hem posat de manifest quina és la realitat del sensellarisme a Barcelona i com els actuals models d'atenció i acompanyament són insuficients per donar resposta a una qüestió que comporta la vulneració dels drets de moltes persones, sent el dret a l'habitatge el que més es vulnera.

Paraules clau: Sensellarisme, Model Escala, *Housing First*, acompanyament.

Abstract

This Final Degree Project aims to analyze the socio-educational support for homeless people from the two main models of homelessness care, the Staircase Model and the Housing First in Barcelona. To develop this goal, the research is based on a qualitative approach through a case study in *Sant Joan de Déu Serveis Socials*. Interviews have been carried out both with professionals from a Residential Inclusion Center and a professional from a Housing First Program. In addition, life stories have been made for people attended by different services aimed at homeless people. Through this study we have highlighted the reality of homelessness in Barcelona and how the current support models are insufficient to respond to an issue that involves the violation of many people rights, being the right to housing the most violated.

Key words: Homelessness, Staircase Model, Housing First, support.

Índex

1. Introducció	6
2. Justificació	7
3. Objectius de la recerca	8
4. Marc teòric	9
4.1. Definició del sensellarisme	9
4.2. Sensellarisme a Barcelona	10
4.3. Exclusió social i sensellarisme	12
4.4. Dret a l'habitatge i sensellarisme	14
4.5. Definició del model Escala i del model <i>Housing First</i>	15
4.6. Els dos models d'abordatge a Barcelona	17
4.7. Acompanyament socioeducatiu en persones en situació de sense llar	20
5. Marc Contextual	24
6. Metodologia	26
6.1. Enfocament metodològic	26
6.2. Participants	26
6.3. Tècniques de recollida d'informació	28
6.4. Tècniques d'anàlisi de la informació	30
6.5. Criteris de rigor científic	33
6.6. Consideracions ètiques	35
6.7. Fases de la recerca	36
7. Resultats	38
7.1. Entrevistes als professionals	38
7.1.1. Característiques dels recursos	38
7.1.2. Característiques de les persones ateses pels recursos	39
7.1.3. Rol professional	41

7.1.4. Avaluació dels recursos	44
7.1.5. Sistema d'atenció al sensellarisme	46
7.2. Històries de vida	48
7.2.1. Experiència migratòria.....	48
7.2.2. Experiències en els recursos.....	50
7.2.3. Xarxa de suport.....	51
7.2.4. Altres vivències	53
7.3. Discussió dels resultats.....	55
8. Conclusions.....	60
9. Referències bibliogràfiques.....	64
10. Annexos	70
Annex 1: ETHOS	70
Annex 2: Entitats de la XAPSL	72
Annex 3: Declaració de Consentiment Informat	73
Annex 4: Transcripció de les Entrevistes	74
Annex 5: Transcripció de les Històries de Vida.....	106

1. Introducció

L'any passat durant el tercer curs del Grau d'Educació Social vam tenir l'oportunitat de fer les pràctiques en un CRI (Centre Residencial d'Inclusió) de persones en situació de sense llar. En aquell centre vam estar-hi pràcticament tot el curs acadèmic, aprenent i reflexionant sobre aquesta realitat concreta. També, vam poder dur a terme algunes actuacions que em van inspirar per fer aquest Treball de Fi de Grau (TFG).

És per això que hem enfocat aquest treball amb relació al sensellarisme, ja que és un àmbit que coneixem professionalment i durant les pràctiques ens va generar dubtes sobre com es pot desenvolupar un acompanyament socioeducatiu a les persones ateses pel sistema d'atenció al sensellarisme. Per encarar d'una manera més concreta el tema escollit, car estem parlant d'una realitat que engloba a moltes persones amb trajectòries de vida molt diferents, hem decidit investigar sobre el model d'Escala o de Transició i el model *Housing First*.

El procés que s'ha anat seguint al llarg d'aquest TFG ha implicat, primer de tot, la introducció i la justificació d'aquest treball. En següent lloc, s'ha formulat l'objectiu general junt amb els objectius específics per donar-hi resposta que han servit de premissa per realitzar els següents apartats d'aquest estudi. Un cop explicats els objectius es presenta el marc teòric amb les aportacions de les principals autores de referència i, seguidament, s'explica la metodologia que s'ha seguit per dur a terme aquesta investigació. Una vegada s'ha realitzat la metodologia es presenten els resultats que s'han extret de la implementació de les tècniques de recollida d'informació. L'anàlisi d'aquests resultats es vinculen amb la recerca documental de les principals aportacions incorporades en el marc teòric. Posteriorment, s'exposen les principals conclusions que s'han recollit d'aquest treball en relació amb els objectius de la recerca i s'assenyalen les principals fortaleeses i limitacions d'aquest TFG, de la mateixa manera que s'apunten les línies de futur. Per últim lloc, s'inclou la bibliografia utilitzada i els annexos que s'han generat al llarg del treball.

Per acabar, en aquest treball s'ha utilitzat un llenguatge inclusiu en tots els termes que ha estat possible i, en els que no, s'ha utilitzat el femení com a genèric.

2. Justificació

Estar en situació de sense llar és un potent factor d'exclusió social i de reproducció intergeneracional de la pobresa (Sales, 2016). Està estretament relacionat amb l'exclusió social que segons Silver (com se cita a Benito-Herráez et al., 2017) es tracta d'un procés dinàmic i multidimensional de ruptura amb el llaç social tant a escala individual com a escala col·lectiva. Tot i ser un àmbit amb molta història no fa tant que es tracta des d'un vessant educatiu. Des de les autoritats s'abordava i, encara s'aborda, des d'una perspectiva molt més punitiva. Amb lleis com la *Ley de vagos y maleantes* en vigor des del 1954 fins al 1970 que, més tard, es va substituir per la *Ley de Peligrosidad y Rehabilitación Social* que es catalogava de perillousos a *los vagos habituales* (Cardona, 2004).

Actualment, hi ha un gran nombre de recursos destinats a les persones en situació de sense llar i és en aquests espais on l'Educació Social té un paper important, ja que és l'encarregada d'iniciar un acompanyament socioeducatiu amb les persones que es troben amb aquesta situació de vulneració dels seus drets. Per tant, com es pot veure es tracta d'una realitat que fins fa poc no era possible generar contextos educatius. És per això que aquest treball neix de la necessitat de fer una anàlisi sobre aquesta qüestió.

Al llarg d'aquest TFG aprofundirem en les següents preguntes d'investigació amb relació a l'atenció a les persones en situació de sense llar: *Com es manifesta el sensellarisme a la ciutat de Barcelona? Com es presenta el model Escala i el model Housing First a la ciutat de Barcelona? Quins són els trets significatius de l'acompanyament socioeducatiu des dels dos models d'atenció en els serveis d'atenció a persones en situació de sense llar a la ciutat de Barcelona?*

3. Objectius de la recerca

Aquesta investigació té com a objectiu general analitzar l'acompanyament socioeducatiu en les persones en situació de sense llar des dels dos principals models d'atenció al sensellarisme, el model Escala o de Transició i el model *Housing First* a la ciutat de Barcelona.

D'acord amb aquest objectiu general ens hem plantejat els següents objectius específics:

- Conèixer la realitat del sensellarisme i les persones en situació de sense llar a la ciutat de Barcelona.
- Caracteritzar el model Escala i el model *Housing First* a la ciutat de Barcelona.
- Comprendre la perspectiva de les professionals que treballen en els serveis d'atenció a persones en situació de sense llar respecte a l'acompanyament socioeducatiu des dels dos models d'atenció.
- Comprendre la perspectiva de les persones ateses en els serveis d'atenció al sensellarisme respecte als recursos on han estat i l'acompanyament socioeducatiu que han rebut per part de les professionals.

4. Marc teòric

4.1. Definició del sensellarisme

No es pot definir el fenomen del sensellarisme sense explicar quines són les persones que viuen aquesta realitat. Amb tot, aquesta tasca és complicada, ja que no es tracta d'una característica que vingui prefixada en néixer i que sigui immutable en el temps. Això implica que les persones no són sense llar, sinó que estan sense llar, a causa d'una sèrie de circumstàncies sobrevingudes o adquirides amb els anys que fan que finalment una persona pugui acabar dormint al carrer (Cuevas i García, 2022). Per tant, és rellevant i necessari utilitzar la paraula situació quan ens referim a aquest grup de persones. Avramov (com se cita a Cabrera et al., 2008) defineix a les persones en situació de sense llar de la següent manera: "Tota persona que per raons econòmiques, barreres socials o dificultats personals, no poden accedir o conservar un habitatge adequat, adaptat a la seva situació personal, permanent i que proporcioni un marc estable de convivència" (p. 15).

Tenint en compte aquesta premissa és important recalcar que estar en situació de sense llar és un procés multicausal de deteriorament que implica nombroses pèrdues i privacions i que està directament afectat pel context social i personal (Cuevas i García, 2022). Significa no disposar d'unes condicions mínimes d'habitatge que permetin viure amb dignitat i respon a causes estructurals (la situació econòmica, el mercat immobiliari, els moviments migratoris, les fortaleces de les administracions públiques), institucionals (la rigidesa dels Serveis Socials, els mecanismes d'ajut, els procediments institucionals), relacionals (la situació familiar, la xarxa relacional, afectiva i de suport), personals (nivell d'estudis, edat, nivell de dependència, salut) i legals (discriminació o absència d'estatut legal) (Fernández, 2022).

Actualment, ja no s'utilitza la paraula sense sostre, sinó que la terminologia s'ha decantat més per la paraula sense llar perquè com veurem més endavant aquesta paraula engloba una gran quantitat de persones i situacions que van més enllà de les persones que viuen al ras. De fet, Escribano (2014) ens explica com el sostre, és l'espai físic, la casa, l'habitació o domicili que compleix les funcions fonamentals de protecció, mentre que la llar és aquell espai més emocional, afectiu, psíquic i social en què una persona se sent segura i protegida. Per tant, tenir un habitatge, no és sinònim de tenir una llar de manera que quan parlem de

sensellarisme hem de tenir en compte que es tracta de molt més que d'un problema d'habitatge.

Els estudis realitzats per FEANTSA a través de l'Observatori Europeu del Sensellarisme ha establert una tipologia de persones en situació de sense llar molt àmplia, denominada ETHOS (European Typology on Homelessness). La tipologia ETHOS, planteja que l'accés a l'habitatge té tres dimensions: disposar d'un espai adequat que pertany exclusivament a una persona i a la seva família des del punt de vista social (dimensió física); disposar d'un espai de privacitat per gaudir de les relacions socials (dimensió relacional); i des del punt de vista jurídic disposar d'un títol de propietat o d'un contracte d'arrendament (dimensió jurídica) (Sales, 2016).

En funció d'aquestes tres dimensions, la tipologia ETHOS classifica les situacions de sense llar en quatre nivells (Arrels Fundació, 2018):

- Habitatge inadequat correspon a quan es viu en estructures "no convencionals" i temporals, en habitatges insalubres o en situació d'amuntegament, habitatge insegur, sense habitatge i sense sostre.
- Habitatge insegur és una de les altres categories que és quan la persona es troba en un procés de desnonament, sota amenaça de violència o en un allotjament insegur.
- Sense habitatge és la categoria que comporta viure en equipament públics dirigits a dones, persones immigrades o persones en situació de sense llar, estar en procés de sortida d'institucions o rebre suport de llarga durada.
- Sense sostre és la categoria que implica viure al ras o passa la nit en albergs per a persones sense llar.

Aquestes quatre categories s'han desglossat en tretze situacions que expliquen les diverses formes actuals de sensellarisme a escala europea i, sobretot, en les diferents ciutats europees (Veure Annex 1).

4.2. Sensellarisme a Barcelona

Les dades sobre quantes persones viuen el carrer és difícil que estiguin actualitzades i que responguin a la realitat. Amb tot, fent una aproximació a escala europea es pot comprovar com l'exclusió residencial afecta a 895000 persones (Elsevier Ltd, 2023). Aquesta xifra és

segurament només una petita part del problema, ja que les dades no poden reflectir tota la varietat d'experiències i arribar a fer una anàlisi interseccional de les persones en situació de sense llar. Segons Cuevas i García (2022) l'augment de persones que estan vivint al carrer o a un allotjament d'emergència ha estat del 70% en només 10 anys. La manca d'accés a un habitatge digne i estable colpeja a totes les grans metròpolis occidentals i es tracta d'un fenomen que, menys a Finlàndia, està creixent en totes les ciutats europees i, Barcelona és una d'elles.

Per tal de prendre consciència de la magnitud de la problemàtica i poder aplicar mesures és essencial tenir una comptabilització de les persones en situació de sense llar. A escala de Catalunya s'han comptabilitzat 5571 persones que viuen al ras o pernocten en albergs, però passen la resta del dia al carrer. Aquestes xifres són del 2017 hi recullen dades aproximades de 719 municipis (76% del total de municipis) (Fernández, 2022). Des de la XAPSLL (Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Llar) s'organitza un recompte anual a la ciutat de Barcelona. L'any 2022 no es va poder dur a terme per falta de voluntaris, però el maig de 2021 es va comptabilitzar 895 persones dormint als carrers i 3046 allotjades en equipaments (Arrels Fundació, 2023). Els equips d'intervenció social a l'espai públic de l'Ajuntament de Barcelona estimaven que el mes de març de 2022 ja estaven dormint al ras 1051 persones (Fernández, 2022).

Viure el carrer és una de les formes d'exclusió més greus que pot patir una persona, car se situa en un context clarament hostil. Poden ser víctimes d'atacs duts a terme per individus que expressen el seu odi o rebuig al pobre, en el fenomen que Cortina (com se cita a Aguado, 2023) ha denominat com *aporofòbia*. Amb tot, abans de viure al carrer s'ha d'aprofundir en les dinàmiques de mobilitat de la població atesa en els serveis de Barcelona abans d'arribar a situacions de carrer i, si és el cas, abans d'arribar a la ciutat de Barcelona (Sales, 2022).

Unes enquestes que recullen dades de 315 persones ateses en els equipaments residencials i d'allotjament per a persones en situació de sense llar a Barcelona ens mostren el següent:

Entre les persones enquestades, ateses als serveis, només el 10% afirmen haver viscut a Barcelona des de sempre i un 50% fa menys de cinc anys que hi viuen. (...) Així, mentre que el 22% manifesten haver viscut al carrer més d'un any, el 85% expressen haver estat sense llar més d'un any. (...). El 26% malgrat estar ateses en serveis socials

específics per persones sense llar, no han dormit mai al carrer. En el cas de les dones, aquesta proporció supera a la meitat, un 51% (Sales, 2022, p. 70).

Davant d'aquestes dades podem extreure diferents idees que és important explicar. Primer de tot, és que les persones que s'acompanyen en els serveis d'atenció a les persones en situació de sense llar, tenen trajectòries de vida molt diferents i són molt diverses les unes de les altres. Aquesta idea es basa en la teoria interseccional que parteix de la premissa que les persones ens travessen diferents eixos de desigualtat com el gènere, la racialització i la classe social, entre d'altres, i que les persones podem experimentar més d'un eix d'opressió (Coll-Planas i Solà-Morales, 2019).

Igualment, el fet que més del 50% faci menys de 5 anys que viu a Barcelona ens mostra com hi ha una major desprotecció de les persones immigrants davant l'exclusió residencial i és que els moviments migratoris de persones extracomunitàries cap a Barcelona s'han duplicat des del 2017 (Domingo et al., 2021). També, és rellevant comentar com el sensellarisme femení es concreta en situacions de carrer amb molta menys freqüència que el masculí i que sovint queda invisibilitzat, perquè es viu de portes endins, en cases de persones conegudes i familiars o en altres solucions residencials precàries (Matulic et al., 2020). Les dones que viuen al carrer estan en un estat permanent de por i inseguretat, són víctimes de violència i es veuen més afectades pels estigmes socials que els homes (ASSÍS, 2020). Això, les porta a tenir la necessitat de trobar espais segurs, i quan arriben a recursos per a persones sense llar es troben amb espais masculinitzats ocupats fonamentalment per homes (Baptista, 2010).

4.3. Exclusió social i sensellarisme

Un gran nombre d'investigacions de finals del segle XX expliquen el sensellarisme mitjançant l'anàlisi de persones concretes en llocs específics que, generalment, això implica l'estudi de les persones que viuen al carrer o en refugis d'emergència amb poca o cap referència a les variables contextuals (Pleace, 2016). Aquesta manera d'entendre a les persones en situació de sense llar ha comportat que per molts recursos que es mobilitzin per atendre-les sigui un fenomen social que està anant a l'alça des de fa més d'una dècada (Sales, 2022). És per això, que les investigacions han anat cada cop més a buscar els factors estructurals del sensellarisme (Pleace, 2016).

És necessari assenyalar que el sensellarisme està intrínsecament relacionat amb l'exclusió social, ja que quan una persona es troba en una situació de sense llar el que està patint és un procés d'exclusió. Amb tot, aquest terme pot portar a confusions i, per aquest motiu s'ha de reflexionar sobre ell amb deteniment. No només s'ha d'estudiar la persona que està passant per un procés d'exclusió, sinó que també s'ha d'investigar sobre el sistema que permet i fomenta l'exclusió d'una part de la població dins de la mateixa societat. Com bé explica Sales (com se cita a Aguado, 2023) "les causes del sensellarisme són complexes i diverses, resultat, per una banda, d'haver esgotat tots els recursos personals i socials i, per l'altra de l'acumulació d'un seguit de factors d'exclusió social" (p. 41).

L'exclusió social afecta directament a les condicions de ciutadania perquè es priva a les persones de la participació en la vida econòmica, social, política i cultural i, aquest fet sorgeix per la incapacitat del sistema de garantir els drets de la ciutadania (Sales, 2019). En la majoria de casos, l'exclusió anomena situacions que es tradueixen a una degradació respecte d'una posició anterior i, per tant, la tasca principal a l'hora de detectar situacions d'exclusió és analitzar aquells factors que precedeixen a l'exclusió per tal de mesurar els riscos de la fractura social (Castel, 1995).

En conseqüència, podem explicar les diferents categories de la tipologia ETHOS com un procés d'exclusió social que s'està duent a terme per part del sistema en dificultar l'accés a l'habitatge. Tal com ens explica Sales (2019):

Aquesta visió de l'exclusió residencial com un continu de situacions de precarietat i de falta d'accés a l'habitatge, obliga a qüestionar la tradicional consideració del sensellarisme com una patologia social i a plantejar que allò que tenen en comú les persones que el pateixen és no disposar d'un habitatge (p.13).

Podem assenyalar que la societat s'ha focalitzat en la part més visible del sensellarisme que són les persones, concretament homes, que viuen al carrer, per tant, ens hem focalitzat en l'exclusió i això ha provocat que no ens hàgim qüestionat quines dinàmiques socials són responsables d'aquest desequilibri. Com bé explica Castel (1995):

Es possible que hoy haya *in* y *out*, pero no habitan en universos separados. Para hablar con propiedad, nunca hay una sociedad fuera de lo social. Es importante reconstruir el

continuo de las posiciones que vinculan los *in* y los *out*, y recuperar la lògica a partir de la cual los *in* producen *out* (p. 216).

4.4. Dret a l'habitatge i sensellarisme

En la Declaració Universal dels Drets Humans del desembre de 1948 es va establir en l'article 25 el dret a l'habitatge com un dret fonamental i, per si no fos prou, a la Constitució espanyola també hi queda recollit. S'han signat un nombre important de mecanismes jurídics concernent el dret a l'habitatge, com poden ser pactes internacionals, tant a escala de la Unió Europea com també, des de les Nacions Unides (Riba, 2010). En l'article 26 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya hi ha escrit el següent:

Les persones que no disposen dels recursos suficients tenen dret a accedir a un habitatge digne, per a la qual cosa els poders públics han d'establir per llei un sistema de mesures que garanteixi aquest dret, amb les condicions que determinen les lleis. (Decret 306/2006, art. 26).

Actualment, el dret a l'habitatge es troba reconegut tant a escala internacional, nacional i autonòmica, però la realitat és que s'arrosseguen anys d'un estat d'emergència en habitatge i empobriment de la ciutadania, on la vulneració del dret a l'habitatge és sistemàtica. Hi ha un creixent augment de les desigualtats, un empitjorament de vida en les llars de rendes baixes, un augment dels costos en l'habitatge i de persones en situació de sense llar i com a conseqüència una marcada disparitat entre el dret legal i la realitat social de les persones (Taylor et al., 2020). A la pràctica no es pot arribar a aquesta efectivitat perquè "l'entorn no és l'adequat, ja que l'accés a l'habitatge es troba immers en el mercat, sent la compravenda o bé el lloguer les principals vies d'accés a un habitatge" (Riba, 2010, p. 10).

En matèria d'accés a l'habitatge el que acaba succeint és una confrontació entre el dret a l'habitatge i el dret a la propietat privada, dret igualment reconegut i protegit constitucionalment. Així doncs, davant d'aquest conflicte, no tots els drets disposen de la mateixa defensa legal, ja que "el dret a la propietat privada disposa de totes les eines legals i polítiques per ser efectiu pràcticament sense limitacions i en molts casos aquest dret trepitja la possibilitat d'exercir lliurement altres drets" (Riba, 2010, p. 15).

Les polítiques públiques per fer front al sensellarisme i la seva regulació s'han dut a terme, tradicionalment, des dels serveis socials a través de diferents lleis, però la més important sent la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials (Aguado, 2023; Llei 12/2007). Segons Sales (com se cita a Aguado, 2023) s'han convertit en responsables subsidiaris de la fallida de la resta de sistemes de protecció i benestar social. És cert que el fet que el sensellarisme, es tracti en la seva gran majoria, des dels Serveis Socials i des d'una legislació general no ajuda al fet que el sensellarisme es consideri completament com una vulneració dels drets de les persones (Fernández, 2022).

Una altre punt important és la legislació que s'ha dut a terme en les polítiques d'habitatge, ja que s'han treballat des d'una perspectiva econòmica, d'intervenció en el mercat d'habitatge, a través de mesures de foment, més que amb mesures de caràcter social (Aguado, 2023). Amb tot, a escala jurídica s'està començant a aprovar legislació com la Llei catalana 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, la Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial i la Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a la l'habitatge que són lleis de caràcter social i que no tenen com a principal objectiu fer de l'habitatge un bé de mercat (Llei 24/2015; Llei 4/2016; Llei 12/2023). Per tal de fer front al problema d'accés a l'habitatge i, consegüentment, al sensellarisme Taylor et al. (2020) ens apunten el següent:

Any realistic challenge to homelessness will require significant regulation of housing including rent controls, constructions targets, and contracts with heavy fines for land-banking or non-compliance with social housing construction. The list of necessary measures will be expensive (p. 387).

4.5. Definició del model Escala i del model *Housing First*

El fet que l'habitatge sigui un bé de mercat i la confiança del sistema en aquesta percepció actua de forma directa en com es perceben les causes del sensellarisme i les mesures adequades que s'han d'aplicar i quina és la responsabilitat col·lectiva per resoldre el problema. El sensellarisme no s'acaba d'emmarcar com un problema social d'escassetat o d'assignació ineficaç d'habitatges, sinó més aviat com un problema de qualificacions

deficients dels individus exclosos i aquesta idea és promoguda i sostinguda pel Model d'Escalero de Transició (Sahlin, 2005).

El model de Transició és originari dels Estats Units i es basa a entendre l'habitatge estable i independent com la meta final d'un procés d'inclusió amb la persona en situació de sense llar, ja que abans, s'ha de passar per una sèrie de fases organitzades de manera progressiva amb uns objectius a superar (Pleace, 2016). El Model d'Escalero continua representant (des dels anys noranta) el model de referència a Catalunya i, a la major part dels Estats europeus, es presenta com una de les eines de les autoritats socials locals per contrarestar el sensellarisme i ajudar a les persones ateses a obtenir un habitatge regular (Busch-Geertsema, 2002).

Actualment, aquest model és el que segueix el Programa Municipal d'Atenció a les persones en situació de sense llar de Barcelona que es va començar a articular el 2005 (Forteo i Herruz, 2017). En aquest sistema la situació ideal que s'intenta aconseguir és que la persona que és atesa pot accedir a diferents recursos d'estada temporal fins a un de caràcter permanent, és a dir, la persona ha d'anar superant una sèrie de llistons i graons provisionals fins a assolir l'habitatge (Aguado, 2023).

La persona ha de demostrar la seva capacitat per passar d'un nivell d'allotjament a l'altre, ja sigui com a part del procés de rehabilitació o actuant amb els objectius que s'ha establert conjuntament amb l'equip professional que l'acompanya (Tainio i Fredriksson, 2009). Es tracta que la persona vagi complint el pla d'intervenció personalitzat amb un suport socioeducatiu per acabar entrant al mercat d'habitatge convencional (Busch-Geertsema, 2002; Sahlin, 2005).

Aquest model implica que s'hagin de treballar aspectes complexos com els mèdics, laborals, relacionals, etc. quan la persona encara es troba en una situació residencial inestable, temporal i precària (Busch-Geertsema, 2002). A més, aquesta manera de veure l'habitatge com una recompensa en lloc d'un dret és un altre motiu per qüestionar aquest model tal com comenten Tainio i Fredriksson (2009).

Com podem veure en el Model Escalero la idea final és que la persona acabi obtenint una llar. En el cas del Model *Housing First*, la casa és allò que s'aconsegueix primer per després fer tot aquest procés de recuperació de l'autonomia. Com bé ens explica Aguado (2023):

L'any 1992, S. Tsemberis crea a Nova York l'entitat *Pathways to Housing*, on desenvolupa el model *Housing First*, amb la pretensió de superar el sistema gradual i que la persona pogués accedir directament a l'habitatge sense haver de passar pels graons intermedis ni exigències com abandonar el consum de substàncies o sotmetre's a determinats tipus de tractament mèdics (p. 45).

Aquest tipus de model incorporava un tractament intensiu de salut mental o drogodependència i alcoholisme, però sense condicionar-ho el seu ús (Quilgars i Pleace, 2016). S'ha anat aplicant a altres països des de llavors, sent alguna de les aplicacions amb més renom la de Finlàndia a través del primer Programa Nacional de Finlàndia per reduir el nombre de persones en situació de sense de carrer de llarga duració que va durar de l'any 2008 fins a l'any 2015 (Busch-Geertsema, 2010). El nombre de persones en situació de carrer es va reduir en aquells anys un 35% i en algunes ciutats va arribar al 50% (Taylor et al., 2020). Els motius que van fer funcionar aquest model van ser diversos, un d'ells va ser que l'estratègia es va centrar a construir habitatges socials amb els diners que en un principi s'havien destinat a centres residencials d'inclusió i que el centre de l'estratègia del programa hi havia el model *Housing First* (Kaakinen, 2016).

La idea és començar a posar el focus en la falta d'habitatge que és el principal problema amb què es troben les persones en situació de sense llar per, després poder refer la seva vida i tenir una estabilitat econòmica i d'habitatge que permeti assolir una estabilitat emocional per iniciar un procés de recuperació (Forteo i Herruz, 2017). El seu sentit prové del fet que no consideren viable que es pugui donar una reconstrucció dels vincles, sense abans poder disposar d'un espai per fer-ho.

Aquest tipus de model va sorgir com a reacció al model Escala, ja que hi havia un gran nombre d'estudis que informaven de persones que abandonen a causa de les normes estrictes o que es quedaven estancades a determinats graons de l'escala cap a la vida independent, car alguns serveis exigeixen molt perquè algú estigui preparat per l'habitatge (Sahlin, 2005).

4.6. Els dos models d'abordatge a Barcelona

L'abordatge del sensellarisme a les ciutats europees ha anat variant al llarg de la història amb mesures que es comencen a implementar a partir del segle XV, en aquell moment la pobresa

va prendre un important protagonisme i els seus principals objectius eren el control i la reclusió en institucions de les persones en situació de carrer controlades per les autoritats municipals (Beltrán, com se cita a Matulic, 2016).

A partir del 1985, des de l'Ajuntament de Barcelona es va començar a prendre una visió que anés més enllà del control amb la creació del *Programa Municipal d'atenció social a Persones Sense Sostre* i amb la creació de la primera llei de Serveis Socials catalana (Aguado, 2023). Amb la creació d'aquest programa i d'un marc legal més fort es posen en marxa els primers equips de carrer, centres de dia, nous albergs o centres d'allotjament, habitatges d'inclusió, fins a arribar a l'any 2015 amb una prova pilot on es va implementar el model *Housing First* (Forteza i Herruz, 2015).

Actualment, el model d'atenció a Barcelona incorpora diferents serveis. Els serveis municipals de gestió i atenció de forma més global que podem destacar el SIS (Servei d'Inserció Social) i el SASSEP (Servei d'Atenció Social al Sensellarisme a l'Espai Públic) que intervenen en les primeres situacions de detecció de sensellarisme (Sindicatura de Greuges de Barcelona, 2020). Aquests serveis són els d'atenció al carrer, primera acolliment i tractament i connecta amb la resta de serveis més específics dirigits a les persones en situació de sense llar (Sindicatura de Greuges de Barcelona, 2020).

En els serveis més específics hi trobem: serveis d'atenció a les necessitats bàsiques (menjadors, serveis d'higiene), serveis de centre de dia, serveis d'acolliment residencial temporal, serveis de suport – prestacions econòmiques, inserció laboral i accés a l'habitatge (Sindicatura de Greuges, 2020). Alguns d'aquests serveis són d'accés directe (serveis d'higiene, centres de primera acollida, menjadors socials i centre de dia) i altres són a partir de la derivació (CRAB, CRI, Habitatges d'inclusió, Primera la Llar i CATF) (Sindicatura de Greuges de Barcelona, 2020).

Una de les qüestions més importants a l'hora de referir-nos a l'atenció al sensellarisme a la ciutat de Barcelona és el treball en xarxa a través de la Xarxa d'atenció a les Persones Sense Llar (XAPSLL). Es va constituir a finals de l'any 2005 amb la finalitat d'enfortir la capacitat d'organització de la ciutat de Barcelona (Matulic, 2016). En ella participen 33 entitats i organitzacions que acompanyen a les persones en situació de sense llar en els seus diversos processos. Aquesta xarxa està impulsada per l'Ajuntament de Barcelona en el marc de l'Acord

Ciudadà per una Barcelona Inclusiva (Matulic, 2016). Algunes de les entitats que hi formen part són les següents: Ajuntament de Barcelona, ACCEM, Fundació Mambré, Assís, Fundació Arrels, Sant Joan de Déu, Serveis Socials, entre d'altres (Veure Annex 2).

Com podem veure la ciutat de Barcelona disposa d'un model d'atenció centrat en el model Escala o de Transició, ja que té una lògica gradual i processual que es pot veure en la conformació dels serveis i els recursos exposats anteriorment. Tal com explica Busch-Geertsema (com se cita a Fortea i Herruz, 2016) el sistema d'atenció a les persones en situació de sense llar tot i està molt consolidat i tenir una gran xarxa existeixen certes dificultats, com la resta de sistemes escales en el món. Aquestes dificultats són el bloqueig en l'extrem superior del sistema a l'hora de trobar allotjament permanent per aquelles persones que han progressat a l'escala, l'efecte de porta giratòria amb persones que es troben novament als nivells més baixos de l'escala i aquelles persones en situació de sensellarisme crònic que han rebut suport inadequat a les seves necessitats i no han aconseguit avançar i continuen marginades (Fortea i Herruz, 2016).

Altres models d'intervenció que s'han exposat són els de Primer la Llar que es van impulsar durant l'any 2015 i es va presentar com un concurs per gestionar dos lots de vint-i-cinc pisos a dues entitats (Suara i Sant Joan de Déu) perquè gestionessin la intervenció social des d'aquest model (Matulic, 2016).

L'accés a l'habitatge és el principal motiu d'aquest servei i es fa a través d'un acompanyament socioeducatiu a la persona. Els principis en què es basa són la persona com a eix central de l'atenció, l'habitatge és un dret, empatia cap a la persona, compromisos amb la persona per treballar tot el temps que sigui necessari, l'habitatge individual i dispers per la ciutat, orientació a la recuperació/reducció de danys i suport social per apoderar a les persones (Sindicatura de Greuges de Barcelona, 2020). Els grans avantatges d'aquest model són el fet que no hi ha temporalitat en la durada d'intervenció, la flexibilitat segons l'evolució de la persona i que no hi ha un pla de treball marcat, tot i marcar-se uns objectius de millora orientatius des de la professional que acompanya.

Les persones destinatàries del programa Primer la Llar a Barcelona acostumen a ser persones soles majors d'edat amb una llarga trajectòria de vida al carrer (mínim un any), necessitats socials concurrents a la falta d'habitatge (malalties mentals o addiccions), autonomia

funcional per la vida diària i disposar d'ingressos econòmics regulars o amb possibilitat d'aconseguir-los (Fortea i Herruz, 2016, p. 242). Aquest punt és rellevant, ja que com podem veure no totes les persones tenen accés a aquest programa, sinó que acostumen a ser persones amb situacions crònificades de carrer i que no acaben de vincular-se amb els recursos existents. Per tant, és un model que es considera quan la persona està en una situació en què els seus drets ja han estat vulnerats i no existeix una participació en la vida social i econòmica normativa (Sales, 2019).

Un altre punt molt important, és l'equip de professionals dels programes de Primer la Llar. Un equip integrat per educadores socials, treballadors socials i integradors socials (equip social) que incorpora una atenció educativa i un acompanyament en la vida diària (Fortea i Herruz, 2016). L'altre equip format per psiquiatres, infermers i un professional d'acompanyament en salut mental (equip de salut mental) (Fortea i Herruz, 2016).

La manera de funcionar del Housing First i del Programa Primer la Llar qüestiona els models contemporanis d'assistència social en els que només s'ofereix ajudar a les persones més vulnerabilitzades i, a part, qüestiona el fet que l'habitatge s'assigni en funció de la dinàmica del mercat (Taylor et al., 2020).

4.7. Acompanyament socioeducatiu en persones en situació de sense llar

Abans de posar-nos a analitzar l'acompanyament socioeducatiu en persones en situació de sense llar, és rellevant reflexionar sobre què significa acompanyar. Tal com explica Planella (2003) "el verb acompanyar procedeix del terme llatí *cumpaniare* i significa 'compartir el pa amb algú' (...) en línia de caminar al costat d'algú que es dirigeix envers un objectiu i generalment tenim marcat com a objectiu l'autonomia de les persones" (p. 14).

L'acompanyament és social en tant que es dirigeix a les persones per tal d'incorporar-les i associar-les amb la societat, i educatiu perquè el procés implica la transformació personal, grupal o de la comunitat per tal de millorar la seva qualitat de vida (Alonso i Funes, 2009; ASEDES, 2007). Algunes idees clau per l'acompanyament socioeducatiu són la proximitat amb l'altre, és a dir, el fet d'estar al costat de l'altre, juntament amb el seu reconeixement i la seva participació, escoltant les seves necessitats, possibilitant que les persones siguin conscients en quin moment vital està i cap a on vol anar en relació amb el seu context (Planella, 2003).

L'acompanyament socioeducatiu està condicionat per l'entorn, car quan el context és socialment deprimat els repertoris disponibles són escassos (Funes, 2003). Això implica que l'acompanyament a les persones en situació de sense llar es topa amb la realitat del sistema d'atenció al sensellarisme. Aquest sistema forma part d'un context més gran, i això pot ajudar-nos a comprendre les grans dificultats que travessa en el moment d'acomplir qualsevol actuació, ja que tota acció que es faci es veurà afectada per un nivell micro, meso i macro (Román, 2016). En altres paraules, la dificultat que les professionals facin una bona actuació recau en la relació i tensió que es genera entre aquests tres nivells, és a dir, l'acompanyament directe amb la persona està condicionat per la professional, l'organització on s'estigui duent a terme i les polítiques socials que es promulguen des de l'Administració Pública (Román, 2016). Un gran exemple d'aquesta tensió és amb les persones que es troben en situació irregular i, per tant, no disposen de l'estatus de ciutadania en l'àmbit legal.

Com es pot veure l'acompanyament de persones en situació de sense llar des de l'Educació Social es veu influenciat pel context. A més, s'ha de tenir en compte que l'escenari que s'està erigint en l'actualitat està altament condicionat per la conjuntura econòmica com ja s'ha explicat anteriorment en altres apartats (Moreno-Márquez, 2012). En conseqüència, l'acompanyament es veu condicionat per una situació en què els recursos econòmics són cada cop més escassos de manera que la incorporació social és més complicada.

Per tant, com ve expliquen Dueñas et al. (2020) la feina de l'educador radica a connectar l'oferta educativa amb el desig de l'individu, reconeixent les seves il·lusions, preferències i interessos, mostrant una disposició cap a l'escolta i legitimant les seves aspiracions. Aquesta tasca s'ha de connectar amb el principi de realisme, ja que com a educadores hem de tenir la capacitat d'analitzar i avaluar el medi, és a dir, conèixer la realitat de la persona i connectar-la amb la realitat social i institucional en què es desenvolupa (ASEDES, 2007).

Aquest acompanyament permet que com a educadores ens centrem com ve explica Casas (com se cita a Benito-Herráez et al., 2017) "en els elements positius més que no pas en els elements negatius o pessimistes que influeixen directament en les persones destinatàries de l'acció social" (p. 66). A més, Funes (com se cita a Benito-Herráez et al., 2017) reflexiona sobre el següent:

Actuant des del dret de la persona a ser una persona, l'acompanyament s'ha de basar en els drets de les persones i no en les seves limitacions, en la necessitat de planificar accions pel simple fet que les persones són objecte de dret. (p. 66).

L'acompanyament es veu reforçat quan es genera un major locus de control en la persona. El locus de control fa referència a la capacitat d'una persona per conèixer i entendre el sistema i les estructures de poder (Musitu i Buelga, 2004). Si en l'acompanyament proporcionem a les persones majors oportunitats perquè puguin tenir un major control sobre les seves vides serà més senzill que puguin entendre els esdeveniments que passen en ella i com aquests no són fruit de l'atzar i podrem entendre també quin és el paper de l'entorn en nosaltres (Musitu i Buelga, 2004).

En relació a l'organització on es desenvolupa l'acompanyament, hem de tenir en compte com a educadores que treballem en espais que segueixen una normativa. Com ve explica Tizio (2005) la normativa ha de contemplar a la persona, la prioritat és el temps del subjecte, però enllaçant-lo amb l'exigència social. Se li ha de donar el temps necessari perquè incorpori les normes mínimes de convivència de l'espai fent èmfasi en el caràcter possibilitador de la norma. Per això és rellevant l'escolta, ja que ens posiciona de forma que la relació sigui més de suport, deixant de banda els resultats i els temps preestablerts, diferenciant entre les expectatives que hem format i les d'aquells a qui s'acompanya, treballant des de la incertesa (Araguás i Molina, 2018).

La responsabilitat al·ludeix a l'obligació de respondre dels actes, a fer-se càrrec i a estar en un cert estat d'alerta permanent respecte als pressupòsits pedagògics que sostenen el projecte (Tizio, 2005). Amb tot, si no hi ha uns pressupòsits pedagògics ben definits no hi ha possibilitat que la persona pugui connectar-se al que és social. A més, no existeix cap mena d'autoritat, ja que l'autoritat és en funció dels coneixements, però si no hi ha coneixements que sustentin la pràctica no es pot defensar l'autoritat (Tizio, 2005).

La creació de recursos de baixa exigència com poden ser els programes que segueixen el model *Housing First* o altres recursos on s'aprofundeix en els aspectes com l'autonomia de la persona poden facilitar a les educadores a treballar des de l'educació (Moreno-Márquez, 2012). Com a educadores es pot apostar per una actuació educativa que fomenti una relació

bidireccional i on la persona participant sigui la protagonista i on el suport continu asseguri l'èxit de l'actuació (Dueñas et al., 2020).

El *Housing First* permet, també, als professionals que hi treballen, realitzar un acompanyament socioeducatiu a les persones ateses diferent del que es pot realitzar en els recursos amb un model Escala. Els principis pels quals s'orienta aquest model faciliten un acompanyament on la professional no es veu tan condicionat pel sistema. Això és així, perquè mentre que el Model *Housing First* ofereix suport mentre la persona ho necessiti, si algun dia deixa de necessitar el recurs d'acompanyament no és necessari que es mudi a un altre lloc (Quilgars i Pleace, 2016).

La idea és que no existeix un únic model d'habitatge i la solució s'ha de basar en les necessitats de les persones. Els processos de vida de les persones seran més benestants amb les condicions de vida adequades (Kaakinen, 2016). El fet de ser un programa finalista i que, per tant, no té temporalitat facilita que s'escoltin a les persones ateses i els seus interessos i poden prendre decisions reals no condicionades pel temps. Hi ha més facilitats per acollir la diversitat d'experiències de persones en situació de sense llar, ja que se centra en la persona, però sense que hi hagi un pla de treball que depengui del seu compliment per mantenir la llar (Busch-Geertsema, 2012).

5. Marc Contextual

Sant Joan de Déu Serveis Socials de Barcelona és una entitat privada d'iniciativa social que treballa amb persones en situació de sense llar i forma part de l'orde Hospitalari Sant Joan de Déu (Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona, 2022). La institució data del segle XVI amb una persona que s'ha fet passa a la història com a Sant Joan de Déu a Granada. Actualment, des de l'Orde Hospitalari de Sant Joan de Déu es presta atenció als col·lectius de persones més vulnerabilitzats en hospitals, centres de salut, serveis socials, comunitats religioses i centres assistencials (Parc Sanitari Sant Joan de Déu, 2020).

L'entitat comença el seu recorregut en la Cartera de Serveis Socials el 1979 amb l'Alberg Cardenal Casañas, però aquest alberg es va anar transformant, fins a arribar al gran nombre de recursos que existeixen actualment (Sant Joan de Déu Serveis Socials de Barcelona, 2022). En aquests moments, l'entitat forma part dels Serveis Socials Especialitzats i funciona a partir d'una contractació pública de llarga durada amb l'Administració Pública. Sant Joan de Déu, Serveis Socials treballa en l'acollida residencial i l'acompanyament social de les persones en situació de sense llar (Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona, s.d.). La meua recerca se centra en dos recursos específics de l'entitat que són el CRI (Centre Residencial d'Inclusió) Creu dels Molers i el programa Primer la Llar.

El primer recurs que he triat per poder realitzar les tècniques de recollida d'informació és el CRI Creu dels Molers. El centre es va crear el 2012 i actualment disposa de 52 places, 47 per homes i 5 per dones. L'accessibilitat a un CRI de Sant Joan de Déu, Serveis Socials implica un model d'atenció en Escala. Aquest és el model que, actualment, segueix el Programa Municipal d'Atenció a persones en situació de sense llar que es va començar a articular el 2005 (Forteia i Herruz, 2017). Els CRI tenen "habitacions individuals, armariets personals i ofereixen un seguit de serveis adaptats a les necessitats dels residents: activitats dins i fora del centre, programades segons els interessos dels residents en cada moment, menús de menjador, horaris d'entrada i sortida del centre adaptats a la situació de cada persona, etc." (Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona, 2022). A part, hi ha diversos professionals que acompanyen a les persones en els diferents àmbits de la vida, col·laborant amb altres serveis i recursos per tal de poder resoldre altres aspectes més específics.

El programa Primer la Llar està basat en el model Housing First i es comença a implementar el 2015 des de l'Ajuntament de Barcelona. Al principi consistia en 50 habitatges distribuïts en dos lots de 25 habitatges cadascun i amb equips de professionals de l'àmbit social i de la salut (Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona, 2022). Les persones participants d'aquest programa tenen les següents característiques:

Majors de 18 anys i es caracteritzen per portar una llarga trajectòria de vida al carrer, un estat de salut precari (malaltia mental/addiccions), tenir autonomia funcional per a la vida diària i disposar d'ingressos econòmics (o capacitat de tenir-ne) (Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona, 2022).

Sant Joan de Déu és una de les entitats que es va implicar en el projecte pilot i va continuar quan aquest servei va passar a ser un més en la Cartera de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona i actualment, gestiona 25 pisos que s'ofereixen de manera permanent a les persones (Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona, 2022).

En aquesta entitat i, concretament, en els dos recursos que he presentat és on desenvoluparé l'estudi. La recerca metodològica consistirà en un estudi de caràcter qualitatiu en què es realitzaran diferents entrevistes tant a professionals de l'àmbit com a persones que hagin estat ateses pel sistema de la ciutat de Barcelona.

6. Metodologia

6.1. Enfocament metodològic

El fonament d'aquest treball de recerca parteix del paradigma interpretatiu, ja que és el que dona coherència als objectius que ens hem plantejat durant la investigació. Amb aquest treball volem, a part de caracteritzar el fenomen del sensellarisme i dos dels seus models d'atenció a persones en situació de sense llar en relació a l'acompanyament socioeducatiu, comprendre la perspectiva de les persones que formen part de la mostra de l'estudi.

És a partir d'aquest paradigma que hem considerat oportú utilitzar la metodologia qualitativa, ja que ens permet la comprensió en profunditat de diferents fenòmens educatius i socials a mitjançant el significat atribuït per les persones que integren la realitat estudiada (Sandín, 2003). Escollir aquest tipus de metodologia implica diferents aspectes que es poden resumir a través del que explica Bisquerra (2004):

- La naturalesa de la realitat és dinàmica, múltiple, construïda i divergent.
- Hi ha una implicació per part de l'investigador en la recerca que està duent a terme.
- Els valors de la investigació són explícits i influeixen en la investigació.
- Les tècniques de recerca són qualitatives i, per tant, descriptives i demanen la perspectiva dels participants.

Per tal d'aterrar aquest tipus de metodologia hem triat l'estudi de cas com a mètode d'investigació, ja que és un mètode molt orientat a la comprensió d'un fenomen en concret. L'estudi de cas implica un estudi en profunditat d'un fenomen a través d'un cas o casos en concret. En aquest treball, els casos s'han presentat en el marc contextual.

6.2. Participants

Primer de tot, entenem com a participants la part de la població amb qui es realitzarà la investigació i ens permetrà recollir les dades necessàries (Ruiz, 2008). Com que es tracta d'un estudi qualitatiu les persones participants no són estadísticament representatives de la població que es vol estudiar, però sí que volem recollir les seves percepcions i vivències sobre la realitat estudiada.

A l'hora d'escollir la mostra s'ha seguit un mètode de mostreig no probabilístic intencional. Els tipus de mostreig són el conjunt de tècniques que s'han seguit per seleccionar les persones que formaran part de la investigació (Ruiz, 2008). En aquest cas, es tracta d'un mostreig no probabilístic, ja que no tota la població d'estudi ha tingut la mateixa probabilitat de ser escollida per aquest TFG i, per tant, la selecció no s'ha fet l'atzar (Ruiz, 2008). També, el definim com un mostreig intencional, ja que s'ha escollit la mostra en funció dels criteris que hem establert que són els següents: facilitat en l'accés i heterogeneïtat en la mostra (Ruiz, 2008). Un cop hem explicat el tipus de mostreig les persones que hem triat per participar en el nostre estudi són professionals que estan treballant en recursos que formen part de la XAPSLL i persones que són ateses per la XAPSLL.

A continuació, es mostren els perfils de professionals a qui se'ls hi ha fet una entrevista per conèixer les seves principals característiques i comprendre quina és la seva perspectiva respecte a l'objecte d'estudi. A més, també es presenten les persones ateses per la XAPSLL que han explicat la seva història de vida.

Taula 6.2.1. Dades dels professionals

NOM	ESTUDIS	ROL PROFESSIONAL	RECURS ON TREBALLEM	ANYS A L'ENTITAT
Cristòfol	Grau en Treball Social. Màster en Migracions Contemporànies.	Director de centre	Centre Residencial d'Inclusió	2 anys
Adrian	Cicle Superior d'Integració Social. Grau en Treball Social.	Treballador Social	Centre residencial d'Inclusió	3 anys
Nicolás	Cicle Superior d'Integració Social. Diplomat en Educació Social. Màster en Intervenció Social i educativa.	Educador Social	Programa Primer la Llar	9 anys

Taula 6.2.2. Dades de les persones ateses per la XAPSLL

PSEUDÒNIM	EDAT	PAÍS D'ORIGEN	ANYS VIVINT A BARCELONA	RECURS ON VIUEN
Alberto	38	Perú	2 anys	Centre Residencial d'Inclusió
Zakaria	50	Nascut a Alemanya, Nacionalitat Marroquina	25 anys	Centre Residencial d'Inclusió

6.3. Tècniques de recollida d'informació

Les tècniques de recollida d'informació responen a l'enfocament qualitatiu de la investigació. És per això que la tècnica de recollida d'informació que hem triat són l'entrevista i la història de vida. Les entrevistes van dirigides a les persones professionals dels diferents recursos analitzats i les històries de vida a les persones ateses per aquests recursos.

Hem optat per fer entrevistes perquè el nostre objectiu és obtenir la informació de forma oral i personalitzada i conèixer els aspectes subjectius de la persona com són les seves creences, opinions, valors en relació amb el fenomen d'estudi (Bisquerra, 2004). En canvi, les històries de vida, les fem amb l'objectiu de recollir la narrativa vital de les persones de manera personalitzada. Tal com ens explica Frigolé (com se cita a Bretones i Alberich, 2012) "Cada cas no és el sistema en si mateix, però cada cas ens mostra la lògica i el funcionament de tot el sistema" (p. 22).

Les entrevistes realitzades són de caràcter semiestructurat, ja que es parteix d'un guió previ, però les preguntes les hem formulat de manera oberta, permetent a la persona entrevista afegir matisos en la resposta (Bisquerra, 2004). Pel que fa al contingut de l'entrevista s'ha dividit en nuclis temàtics i cada nucli consta d'un seguit de preguntes. Pel que fa a les històries de vida s'ha realitzat un guió menys detallat que a les entrevistes amb la intenció que fossin les persones que relatessin la seva història. Tot seguit, es mostren els guions de les entrevistes i les històries de vida.

Taula 6.3.1. Guió de les entrevistes

Nuclis temàtics	Preguntes CRI i Housing First
Dades l'entrevistat	- Breu explicació del teu recorregut professional?
Característiques del recurs	- Em podries explicar breument en què consisteix el recurs i els seus aspectes claus des de la teva perspectiva? - Quina creus que és la percepció que tenen del recurs les persones que hi resideixen? - Quines són les trajectòries que segueixen les persones abans d'arribar al CRI Creu dels Molers? I quines són les principals necessitats que manifesten en arribar?
Rol professional	- En què consisteix el teu encàrrec professional? Quines són les principals funcions que desenvolupes? - Com acompanyes a les persones que estan en el recurs? - Amb quines barreres o dificultats et trobes com a professional? Quines eines i recursos fas servir que t'ajuden a superar-les?
Avaluació del recurs	- Em podries explicar algun cas que creguis que hagi sigut d'èxit al llarg del teu recorregut com a professional en el CRI Creu dels Molers? També, em pots explicar algun cas on el recurs no hagi pogut satisfer les necessitats de la persona? - Quines són les principals dificultats o barreres amb què es troben les persones ateses en el recurs? - Tenint en compte totes les eines que teniu per avaluar l'eficiència del CRI, però també considerant el temps que portes treballant en aquest recurs, quins aspectes positius i negatius extreus del recurs des de la teva perspectiva?
Sistema d'atenció al sensellarisme	- Tenint en compte la gran diversitat de recursos que hi ha per respondre el sensellarisme i tot el que s'ha fet fins ara, quines creus que són les principals problemàtiques del sistema actual en la manera de donar-hi resposta? - Em podries afegir algunes propostes de millora per afegir en el sistema actual d'atenció a les persones en situació de sense llar?
Diferències entre els models d'atenció al sensellarisme	- Consideres que el plantejament del recurs on estàs treballant està adaptat al context o situació actual?

	- Segons la teva perspectiva, creus que el Model Escala o de transició és un model que funciona i que dona resposta a la realitat del sensellarisme?
--	--

Taula 6.3.2. Guio de les història de vida

Nucli temàtic	Preguntes
Dades de l'entrevistat	- Quina edat tens? - Quin és el teu país d'origen? - Quan temps portes vivint a Barcelona?
Trajectòria personal	- Em podries explicar com has arribat a aquest recurs? Quina ha sigut la trajectòria que has viscut? - Com vas viure la situació que m'estàs explicant?
Característiques dels recursos i de l'equip professional	- Què es el que t'agradava del recurs on estaves? I allò que trobaves a faltar? (en cas que hagi estat en un recurs diferents a l'actual) - Què és el que t'agrada del recurs on estàs ara? I allò que trobes a faltar o milloraries? - Quina ha sigut la teva relació amb els professionals que t'has anat en el camí? (en cas que hagi estat en un recurs diferents a l'actual) - Quina és la teva relació amb els professionals del recurs on estàs ara?
Relació amb persones de l'entorn	- Quina ha estat la relació amb el teu entorn familiar des de llavors? - Quina relació has tingut amb les persones dels recursos on has estat fins ara? (en cas que hagi estat en un recurs diferents a l'actual) - Quina és la relació amb les persones amb qui estàs convivint actualment? - Quina és la teva relació amb l'entorn i amb la ciutat en general?

6.4. Tècniques d'anàlisi de la informació

Un cop explicades les entrevistes a professionals i les històries de vida és necessari explicar com analitzarem les dades que ens han proporcionat aquestes tècniques de recollida de la informació. Tal com expliquen Schreier (com se cita a Elo et al., 2014) l'anàlisi de contingut

qualitatiu és un dels diversos mètodes qualitatius per analitzar dades i interpretar el seu significat, representa un mitjà sistemàtic per descriure i quantificar fenòmens. Per tal d'analitzar el contingut que hem extret les dades s'han de reduir a conceptes que descriguin la realitat de la investigació mitjançant la creació de categories i conceptes (Elo et al., 2014).

Les categories d'anàlisi que s'han extret de les entrevistes als professionals les hem formulat d'una manera mixta, és a dir, s'han barrejat elements de caràcter més inductiu i, per altra banda, s'han utilitzat mètodes més deductius. En un primer moment s'ha desenvolupat un enfocament deductiu de manera que s'han extret unes primeres categories d'anàlisi gràcies al bagatge teòric que ja s'havia estudiat en el marc teòric. Aquestes categories ens han permès pensar les preguntes adients per a després dur a terme l'entrevista. Un cop fetes les entrevistes s'ha treballat amb un plantejament més inductiu, ja que les categories d'anàlisi que s'havien fet en un primer moment han donat lloc a altres subcategories, i algunes s'han hagut d'eliminar perquè les categories no acabaven de respondre els objectius d'aquest TFG. El motiu de treballar d'aquesta manera és per poder abordar d'una manera més rigorosa l'anàlisi de la informació extreta.

Pel que fa a les històries de vida de les persones ateses per la XAPSLI les categories d'anàlisi s'han extret un cop s'han realitzat les històries de vida i, per tant, l'enfocament que hem triat és de caràcter més inductiu. Això és així perquè les històries de vida tenien l'objectiu de conèixer l'experiència i les vivències de les persones participants fins a arribar el recurs on estan actualment de manera que treballar d'una forma inductiva ens ha facilitat que la informació que ens donessin les persones no estigués encotillada, tot respectat els objectius d'aquest treball.

Els passos que hem seguit per l'anàlisi de les dades ha comportat, primer de tot, disposar de la informació necessària a través de les entrevistes i les històries de vida. Seguidament, hem transcrit tota la informació que hem extret, ja que s'havien gravat i fet notes escrites durant la seva duració (Veure Annex 3). Per tal d'analitzar la informació s'han codificat les dades agrupant la informació en categories d'anàlisi. Aquesta codificació ha permès establir categories i subcategories per les entrevistes i per les històries de vida. La codificació s'ha fet establint un color a cada subcategoria. Un cop hem dut a terme tots aquests passos hem recuperat tota aquesta informació a l'apartat de resultats organitzada a partir de les categories d'anàlisi i l'hem analitzat seguint amb les idees presentades a la metodologia. Per

últim, hem inclòs la discussió amb altres autores i recerques. A continuació, es mostren les categories d'anàlisi de les entrevistes i les històries de vida.

Taula 6.4.1. Categories d'anàlisi de les entrevistes

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
Característiques del recurs	Característiques internes del recurs
	Característiques institucionals del recurs
Característiques de les persones ateses pels recursos	Necessitats de la persones atesa pel recurs
	Trajectòries de vida de les persones ateses pel recurs
Rol professional	Funcions dels professionals
	Acompanyament socioeducatiu dels professionals
	Dificultats dels professionals
Avaluació dels recursos	Aspectes a millorar dels recurs
	Aspectes positius dels recurs
Sistema d'atenció al sensellarisme	Problemàtiques del sistema
	Propostes de millora

Taula 6.4.2. Categories d'anàlisi de les històries de vida

CATEGORIA	SUBCATEGORIA
Xarxa de suport	Família
	Grup d'iguals
	Equips professionals
Experiència migratòria	Raons per emigrar
	Procés i rutes de migració
Experiències en els recursos	Accés i temps als recursos
	Percepcions del recurs actual
	Percepcions dels recursos antics
Altres vivències	Recorregut laboral
	Educació i formació
	Autopercepció i gustos

6.5. Criteris de rigor científic

És imprescindible comprendre que les investigacions qualitatives no poden ser avaluades sota els paràmetres del paradigma positivista, ja que aquest tipus d'investigacions se situen en paradigmes diferents (Noreña et al., 2012). Els criteris de rigor científic són bàsics per qualsevol investigació qualitativa com la d'aquest TFG. Des de la perspectiva qualitativa s'ha de tenir en compte que els fenòmens estudiats s'han de contextualitzar, intentant significar-los a partir de les persones que els comprenen. Per tal d'aconseguir-ho el rigor ha d'estar present en tot el treball, ja que permet donar valor als mètodes d'investigació i a les tècniques d'anàlisi (Noreña et al., 2012). És per això que Lincoln i Guba (com se cita a Arias i Giraldo, 2011) proposen quatre criteris per valorar la qualitat de treballs qualitatius. A continuació s'expliquen els criteris de rigor científic que s'han tingut en compte a l'hora de realitzar aquest TFG.

La Credibilitat és un dels quatre criteris per valorar els treballs qualitatius. Corbin i Strauss (com se cita a Arias i Giraldo, 2011) expliquen el següent: "no me siento cómoda usando validez y confiabilidad cuando se discute la investigación y (...) la palabra verdad también me molesta porque definir el asunto de la verdad nos lleva a cierto grado de dogmatismo" (p. 502). Amb aquesta afirmació s'explica perquè en les investigacions qualitatives és preferible parlar de credibilitat. És important que en qualsevol recerca qualitativa existeixi una relació entre les dades obtingudes per la investigadora i la realitat que expliquen els participants (Noreña et al., 2012). Pel que fa a aquesta investigació en concret, es pot comprovar com en un primer moment es fa un acostament a la realitat que es vol investigar a partir de la lectura del bagatge teòric que s'ha fet fins al moment i amb la posterior síntesi d'aquesta teoria. En segon lloc, a través de les diferents tècniques de recollida d'informació hem establert una relació entre els resultats obtinguts en la recerca i en les entrevistes i històries de vida.

Un altre criteri molt important és el de la Transferibilitat que ens explica quin és el grau d'aplicació dels resultats en altres contextos o altres grups similars (Arias i Giraldo, 2011). Tal com explica Noreña et al. (2012) "los resultados derivados de la investigación cualitativa no són generalizables sino transferibles de acuerdo con el contexto en que se apliquen" (p. 267). Així doncs, en aquest treball s'ha fet una descripció de les característiques del context en què s'ha realitzat la investigació, cosa que és important a l'hora de tenir en compte la transferibilitat d'aquest estudi. A més, és necessari recalcar que s'ha explicitat el tipus de

mostreig que s'ha seguit, ja que les decisions preses són claus per decidir si es poden comparar els resultats en altres contextos (Arias i Giraldo, 2011). Els participants són professionals que treballen en l'àmbit del sensellarisme i persones que estan sent ateses per la XAPSLL. Per tant, tot i que els resultats obtinguts estan contextualitzats poden ser tinguts en compte en altres estudis que tractin temàtiques similars.

El criteri de la Confiabilitat o la Consistència consisteix a assegurar un mínim grau d'estabilitat en les dades obtingudes, sent conscients que la variabilitat sempre estarà present (Noreña et al., 2012). És impossible com a investigadores aconseguir que les dades obtingudes siguin completament estables a causa que l'estudi és desenvolupat en contextos reals i, per tant, irrepetibles (Arias i Giraldo, 2011). Amb tot, aquest estudi es basa en la triangulació de mètodes, ja que s'utilitzen diferents tècniques de recollida de la informació. Amb la triangulació podem analitzar la realitat des de diferents perspectives de manera que s'aconsegueix una major consistència de les dades. Alhora, es fa una descripció detallada del procés de recollida, anàlisi i interpretació de les dades. Per últim, es fa una comparació dels resultats obtinguts amb les tècniques de recollida d'informació i la literatura científica recollida durant el marc teòric.

Per acabar, la Confirmabilitat ens explica quin és el paper de la investigadora. És molt important, no confondre la confirmabilitat amb la idea de "neutralitat científica" en què la investigadora és lliure de valors, sinó que pretén garantir la veracitat de les descripcions realitzades pels participants (Noreña et al., 2011). En aquest estudi s'ha informat els responsables dels diferents recursos de l'entitat Sant Joan de Déu Serveis Socials on s'ha fet el treball de camp. L'aproximació a la realitat estudiada l'hem desenvolupat un cop hem dut a terme una exhaustiva recerca de la literatura científica feta fins al moment. La recollida d'informació s'ha fet tenint en compte els objectius d'aquest treball i això, s'ha reflectit en la transcripció textual de les entrevistes i les històries de vida i en l'exposició dels resultats de la investigació que s'ha contrastat amb la recerca de la literatura científica explicada en el marc teòric.

6.6. Consideracions ètiques

Aquest TFG parteix de la subjectivitat de les persones que han format part de la investigació, ja que com que l'enfocament metodològic és qualitatiu "las identidades, las ideologías i los elementos de la cultura impregnan todas las fases de la investigación" (Noreña et al., 2012). En el paradigma positivista l'ètica és una qüestió externa que no ha d'intervenir en tot el procés d'investigació, en canvi, en el paradigma interpretativista es busca el significat atribuït per les persones que integren la realitat d'estudi (Arias i Giraldo, 2011).

Aquest treball ha implicat un diàleg extens amb les persones participants i, per tant, tot un context de relacions, compromisos i conflictes que es deriven de la investigació. És per tot el que acabem d'explicar i el que s'ha anat comentant al llarg de la metodologia que aquest treball té en compte els principis i criteris ètics que s'explicaran a continuació, sobretot, en el moment en què es va dissenyar i realitzar la investigació qualitativa.

Primer de tot, explicarem la importància de la confidencialitat. Aquest terme fa referència al dret a mantenir oculta la identitat i les dades privades de les persones participants, i a no revelar-les sense la seva autorització (Noreña et al., 2012). En el meu treball aquesta consideració es té en compte en quant es permet a les persones participar de manera voluntària i es garanteix el seu anonimat a través de la utilització de pseudònims en el cas de les històries de vida. Pel que fa als professionals van acceptar que ells i el seu recurs fossin reconeguts.

Un altre criteri que es respecta en el treball és l'autonomia. Segons Beauchamp i Childress (com se cita a Siurana, 2010) perquè una acció sigui autònoma, la persona ha d'actuar intencionadament, amb comprensió i sense influències controladores que determinin la seva acció. A través de la Declaració de Consentiment Informat es facilita que es respecti aquest criteri (Veure Annex 4), ja que se'ls informa de l'objectiu del treball perquè puguin prendre la decisió de manera informada. A part, també se'ls hi aclareix què es farà amb la informació que transmeten en les entrevistes i s'ha donat a conèixer que se'ls enregistrarà durant l'entrevista.

Els principis de beneficència i no maleficència implica prevenir el dany i també, l'obligació de no fer mal intencionadament (Siurana, 2010). Aquests principis s'han respectat en la mesura que s'ha actuat pensant en benefici de les persones participants. A través de la Declaració de

Consentiment Informat se'ls hi ha explicat que la informació transmesa no serà utilitzada per altres fins que no siguin aquest treball.

6.7. Fases de la recerca

La recerca d'aquest Treball de Fi de Grau s'ha anat desenvolupant durant el curs acadèmic 2023-2024 i s'ha distribuït en les diferents fases que es mostren a continuació.

Taula 6.5.1. Fases de la recerca

FASES DE RECERCA	SETEMBRE-NOVEMBRE	DESEMBRE-FEBRER	MARÇ	ABRIL-MAIG	JUNY-JULIOL
Delimitació del tema i dels objectius					
Elaboració del marc teòric					
Disseny de la investigació metodològica					
Aplicació de les tècniques de recollida de la informació					
Anàlisi de resultats i conclusions					

Fase 1. Delimitació del tema i dels objectius: Primer de tot, vam haver de reflexionar sobre quin podia ser el tema del TFG que teniu present. Tot aquest procés va acabar un cop es va escollir el tema i es va delimitar tal com s'explica a la introducció. Un cop es va delimitar la temàtica vam avançar a la redacció de l'objectiu general amb la posterior redacció dels objectius específics. Per tal de poder desenvolupar tot aquest procés es va haver de fer una lectura minuciosa per poder recollir la informació necessària sobre si aquella era la temàtica que més ens interessava.

Fase 2. Elaboració del marc teòric: Aquesta fase va consistir en la lectura de les autores que havien estudiat sobre la nostra temàtica. Vam escollir les recerques que més s'apropaven a l'objecte d'estudi i que pensàvem que eren de més rellevància per la posterior investigació. La recerca vam fer-la a les següents bases de dades: Dialnet, Scopus, ERIC, Web of Science.

Una vegada acomplida la recerca bibliogràfica es va escriure la informació extreta en el marc teòric apostant per la divisió en apartats per tal d'aclarir quines són les principals temàtiques a tractar al llarg del TFG.

Fase 3. Disseny de la investigació metodològica: Un cop desenvolupat el marc teòric vam escollir quin era l'enfocament metodològic que ens permetia apropar-nos als objectius de la recerca. Tot aquest procés va comportar haver d'escollir les persones participants i els instruments que ens acompanyarien per recollir la informació necessària. També, vam garantir les consideracions necessàries per fer un TFG rigorós.

Fase 4. Aplicació de les tècniques de recollida de la informació: La recollida de la informació va implicar contactar amb l'entitat Sant Joan de Déu Serveis Socials per poder entrevistar als professionals i que les persones ateses em poguessin explicar la seva història de vida. Amb el propòsit de poder recollir el màxim d'informació, dues de les entrevistes (Tòfol i Adrian) es van fer presencialment al CRI Creu dels Molers. L'altra es va fer en línia per facilitar al professional (Nico). Les històries de vida es van fer presencialment al CRI Creu dels Molers.

Fase 5. Anàlisi de resultats i conclusions: Aquesta fase va consistir en l'aplicació de les tècniques d'anàlisi de la informació. Aquest procés va consistir a interpretar el significat de les dades extretes de l'entrevista i les històries de vida a través de la codificació i s'ha inclòs la discussió amb altres autores. Per últim, es van presentar les conclusions on es dona resposta als objectius de recerca i es vincula la informació extreta amb l'Educació Social.

7. Resultats

Els resultats d'aquest treball els hem dividit a partir de les entrevistes que hem fet als professionals de l'àmbit, les històries de vida i una discussió entre els resultats que hem extret de les dues tècniques de recollida de la informació i la recerca bibliogràfica desenvolupada en el marc teòric. A més, l'anàlisi s'ha presentat tenint en compte les categories i les subcategories d'anàlisi.

7.1. Entrevistes als professionals

7.1.1. Característiques dels recursos

En aquest apartat presentem les característiques dels dos recursos on treballen les persones que hem entrevistat, el CRI Creus dels Molers i el Programa Primer la Llar de l'entitat Sant Joan de Déu Serveis Socials. Pel que fa a les característiques més institucionals els dos recursos formen part de la xarxa de l'Ajuntament que proveeix a les persones en situació de sense llar. En el cas del CRI Creu dels Molers es tracta d'un recurs residencial de 24 hores amb 52 places, 47 de les quals estan destinades a homes i 5 a dones. El recurs està especialitzat en inserció sociolaboral i es va obrir el 2012, sent el primer CRI que tenia habitacions individuals.

Aquí, en teoria, l'Ajuntament preveu que estiguin sis mesos (...) nosaltres som l'últim esglaó de l'escala (...) la idea d'aquest recurs és que arriba, busca l'estabilitat i cap a fora, mercat laboral i d'habitatge ordinari (Entrevista Adrian, p. 89-90).

En canvi, el Programa Primer la Llar és de caràcter municipal i es tracta d'un recurs que no té temporalitat i parteix de la idea dels habitatges individuals. La persona per entrar només ha de complir amb tres compromisos que són: fer l'aportació econòmica de l'habitatge, acceptar l'acompanyament de l'equip professional i respectar la convivència veïnal. El lloguer és el 10% del que cobra la persona.

Entrevistant els professionals ens van explicar que el CRI té com a principal objectiu ser un espai on gaudir d'una certa estabilitat durant un temps per poder generar oportunitats a les persones. En canvi, en el cas de Primer la Llar el principal objectiu és que la persona mantingui l'habitatge. Aquest motiu és així perquè en el cas del CRI el perfil que entra són persones que se'ls hi pot demanar un cert nivell d'exigència dins el recurs i que poden sostenir una feina o

un curs formatiu. A Primer la Llar, el perfil són persones que han passat per un procés de cronificació de la seva situació.

Respecte a les característiques més internes, el CRI Creu dels Molers s'ha anat transformant al llarg dels anys per intentar adaptar-se el màxim possible a la realitat que viuen les persones que estan en situació de carrer. La realitat és que cada cop hi ha més joves migrants en situació de sense llar i ells s'han intentat adaptar. El Tòfol assenyala el fet que els hi han derivat persones del Servei de Detecció i Intervenció amb joves migrants sols menors de 21 anys i també, s'han format per poder fer front a aquesta realitat. Un altre punt que destaquen els entrevistats del CRI és la visió que poden arribar a tenir les persones ateses pel recurs:

Som molt instrumentals per les persones. Al final, quan dic que som instrumentals és que cobrim necessitats que tenen, necessitat de menjar, de dormir, perquè crec que molta gent té aquesta perspectiva perquè el sistema treballa d'aquesta manera (Entrevista Tòfol, p. 76).

El Programa Primer la Llar implica una visió diferent pel perfil de persones a qui va dirigit. El Nico fa èmfasi en què el treball comunitari és molt important, ja sigui amb la comunitat de veïns i veïnes, amb Serveis Socials del territori, amb la Guàrdia Urbana i Mossos d'Esquadra i amb l'ESMES (Equip de Salut Mental de Persones Sense Llar).

Un altre tema important és el tema de reducció de danys, que no és un programa en què no puguis accedir si estàs en consum actiu o si hi ha un tema de salut mental, si no et prens la medicació. Això no repercuteix a l'hora que tu puguis accedir a la plaça, aquí al programa. També, un tema important que és el tema del dret d'accés a l'habitatge. Aquí es veu palpable que l'habitatge és un dret i no un condicional. No has de fer un pla de treball modulats pel professional, sinó que tu tens un dret inherent d'accés a l'habitatge (Entrevista Nico, p. 94).

7.1.2. Característiques de les persones ateses pels recursos

En aquesta secció exposarem les visions dels professionals respecte a les necessitats que manifesten les persones que acompanyen en els recursos i quines són les trajectòries de vida que expressen. Pel que fa a les trajectòries de vida, els professionals han fet èmfasi en el fet que són diverses i depenen molt de cada persona. Amb tot, a Creu dels Molers ens van ser capaços d'explicar diferents perfils de trajectòria.

Actualment, la trajectòria típica, pot ser la persona que ha arribat a l'Estat espanyol fa dos, tres anys, t'ho dic molt genèric... i que estan en procés de regularització. No són moltes setmanes o molts mesos en situació de carrer, però sí que hi ha passat, però potser ha anat saltant d'un recurs a un altre. Per exemple, ha estat a un CPA¹ i del CPA ens el deriven a nosaltres. Clar, això implica que una persona que porta dos o tres anys aquí, sobretot, depèn de quin hagi estat el seu procés migratori, que moltes vegades el procés migratori ha estat més llarg del temps que porten a l'Estat espanyol (Entrevista Tòfol, p. 76-77).

L'Adrian ens assenyala la presència de persones que fa molt temps que són ateses per la XAPSLL. En el CRI encara s'atèn aquest perfil de persones. En aquest cas, les persones estan bastant condicionades pel sistema, és a dir, hi ha un efecte institucionalitzador. Igualment, l'Adrian explica que és un perfil on s'ha de descobrir quina és la seva dificultat per saber per què fa tant de temps que estan a la xarxa, mentre que en el cas de les persones en situació irregular el problema és el sistema. Un altre aspecte molt important és el tema de la sortida. "Al final no està només la sortida, sinó com surt la gent, ja que si d'aquí a dos mesos torna a trucar a la porta. És molt complicat perquè depèn també, del perfil que et vingui" (Entrevista Tòfol, p. 82).

En el cas del Programa Primer la Llar el Nico ens comenta que el perfil més comú són persones de llarga trajectòria de carrer, amb una pèrdua de confiança cap al sistema i l'acompanyament socioeducatiu. La franja d'edat és molt semblant a persones que es troben en situació de carrer, és a dir, 45-55 anys i la gran majoria de persones al recurs són homes. Quan entren al programa les persones no s'acaben de creure que l'habitatge sigui seu sense quasi cap condicionant, ja que en qualsevol altre programa els demanarien un extra per poder accedir-hi.

La majoria, jo diria el 80%, pràcticament la totalitat, són històries de vida molt trencades des del naixement, moltes vegades. Persones que han patit maltractament des que eren petites, abandonament, situacions familiars de molta violència, al final de molta fragilitat. No han trobat aquesta seguretat i aquesta xarxa que necessitem des que som petits. (...) I al final acaben sent persones que estan en el món una

¹ Centre de Primera Acol·lida, actualment, s'anomena EI (Equipament Integral)

sobrevivint, el dia a dia, sense cap perspectiva de futur, sinó viure el moment perquè el futur mai ha existit i moltes vegades no hi ha somnis, no hi ha il·lusions, sinó viure el dia a dia per sobreviure (Entrevista Nico, p. 95).

Pel que fa a les necessitats de les persones participants a Creu de Molers recalquen el fet que disposar d'habitacions individuals és un tret que facilita el fet de respectar el dret a la intimitat. En el cas de les persones en situació irregular el Tòfol ens destaca que hi ha unes necessitats de contextualització, idiomàtiques, però sobretot, una necessitat de regular la seva situació administrativa, i tot això comporta que a hi hagi expectatives desajustades.

En el cas de les persones en situació irregular has de mirar com trobar la manera de regularitzar la seva situació o possibilitar o tenir informació per veure quina via volen triar, que tampoc és fàcil perquè al final en temes d'estrangeria i regularització hi ha poques opcions (Entrevista Adrian, p. 85).

Les necessitats també són per les dificultats que es generen en segons quins moments per poder realitzar coses que en l'actualitat són molt necessàries pel sistema en què estem vivint com pot ser el tema de les TIC i l'accés a diferents serveis i recursos. Al Programa Primer la Llar hi ha unes necessitats diferents que en el CRI Creu i així s'explica en aquest fragment:

Quan entren al recurs les necessitats que tenen són coses molt del dia a dia. La necessitat de veure la tele, de veure el canal que li agrada. La necessitat de tenir una dutxa, de tenir un espai propi. De no tenir res a fer. També hi ha molta gent que diu que pot estar aquí sense fer res. Estirada veient la tele o assegut veient la tele. Després també, hi ha necessitat que a priori sorgeixen que són, a vegades, una mica elevades (Entrevista Nico, p. 95-96).

7.1.3. Rol professional

En aquesta part de l'anàlisi de resultats explicarem el més destacat que ens han explicat els professionals sobre l'acompanyament socioeducatiu a les persones que atenen i les dificultats que això els genera en el seu dia a dia. El Tòfol apunta que la seva funció de director de centre no deixa de ser, fer la transmissió de la realitat del centre i de les necessitats cap als directius de l'entitat. També ens explica el motiu pel qual hi ha tants professionals diferents en el centre.

Tenim molt de professionals aquí de l'àmbit social per poder promoure canvis. (...) No pot ser que algú no tengui un pla de treball obert aquí, perquè si no, quin sentit té? Per això no seríem quinze professionals aquí per treballar, posem un *hostel*, una pensió... M'explico, no som això (Entrevista Tòfol, p. 78).

Els entrevistats del CRI Creu dels Molers expliquen com el recurs tot i que no deixi de ser un centre i, per tant, és impossible que sigui una llar per les persones, volen generar un sentit de pertinença perquè ajuda a l'acompanyament amb les persones i limita els conflictes que hi puguin haver.

Som un espai de seguretat i una xarxa de la qual tenen carència les persones que... vull dir una xarxa social. Moltes vegades, som... això, potser em contradic, però que jo crec que sí que som l'únic... quan algú li pregunten com estàs. L'altre dia parlava... no sé qui m'ho deia això. Sí amb un noi que va sortir a l'abril, que va costar molt la sortida. En una entrevista amb ell ens va dir que no estava bé i li vam preguntar que quin era l'últim cop que li havien preguntat com estava i deia que era aquí. Això sí que ho proveïm nosaltres. De fer sentir a la persona que és algú (Entrevista Tòfol, p. 76).

Durant les entrevistes van explicar casos de persones concretes que han passat pel recurs. El Tòfol ens remarca que no vol valorar mai el procés d'una persona en el recurs només per la sortida perquè explica que la persona s'endurà coses del recurs, tot i sortir d'una forma o una altra. Amb tot, hi ha un aspecte important que és la normativa del centre. L'Adrian comenta que aquesta normativa no deixa de ser una eina més i que no fa falta que les persones la compleixin en tot moment. Això comporta que els límits els posin l'equip professional que acompanya a les persones. L'Adrian explica que com a professionals no podem controlar el destí de les persones, però sí que podem afectar en la seva trajectòria en el centre. La seva visió terapèutica implica descobrir quines són les dificultats de les persones i assenyala que això s'aconsegueix amb el vincle.

Normalment, hi ha informació que ja està en l'informe de derivació que intentem no tornar a preguntar, però sí que s'intenta completar aquelles coses que no em queden del tot clares (...) evidentment que m'agradaria tenir tota la informació des del minut u, però també la relació es construeix (...) La part formativa i laboral, aquest àmbit de

la vida, és on posen de manifest on estan les seves dificultats (Entrevista Adrian, p. 86).

Per l'Adrian el que forma part de l'acompanyament és que siguin les mateixes persones les que facin les coses que els hi afecten, han de ser les mateixes persones les que actuïn per molt que s'equivoquin perquè en aquest cas l'equip professional està allà per sostenir a la persona. A tall d'exemple expliquen el següent cas: "Haviem de poder adaptar-nos al que ell necessitava, també posant els límits necessaris (...) vam estar prou en el punt per dir estem aquí, ha d'entendre que nosaltres estem aquí" (Entrevista Tòfol, p. 79).

En Nico, en canvi, posa l'èmfasi en el tema de la paciència i respectar els ritmes de la persona i entendre que les coses potser no milloren, és a dir, que la situació de la persona no millora, però que el que és important és fer-les sentir persones. Per treballar al Programa Primer la Llar s'ha d'estar obert a què les persones que s'acompanyen marcaran el ritme de l'acompanyament i que les idees que tens com a persona professional, a vegades, no es compliran o es compliran al ritme que marqui la persona.

Treballem molt des de la perspectiva de l'entrevista motivacional. Què és el que fa la persona per estar millor quan té un brot esquizofrènic? Quines eines ella mateixa ha pogut fer servir per estar més tranquil·la o a qui ha demanat ajuda? Posem això en evidència perquè la persona vegi quines capacitats té, i si en aquell moment potser no s'ha pogut reaccionar i ha hagut d'intervenir una tercera persona, fer la reflexió de com fer-ho la següent vegada. I a l'hora de reducció de danys, quines accions pot portar a terme per intentar cuidar-se a si mateixa més, consumir menys o consumir en espais de més seguretat (Entrevista Nico, p. 96).

L'acompanyament socioeducatiu per totes les persones entrevistades implica pensar de manera oberta, i això comporta validar totes les formes de vida. Consegüentment, és necessari entendre la trajectòria de vida de la persona que s'acompanya, ja que és la seva trajectòria, i què implica per ella viure d'aquesta manera. Aquesta visió comporta incorporar una perspectiva d'acceptació de l'altre i estar a prop de les persones.

Respecte a les dificultats que es troben com a professionals, el fet que els dos programes estiguin dins d'una entitat més gran com és Sant Joan de Déu Serveis Socials implica per en

Tòfol com a director de centre alguns conflictes ètics. Ha de saber filtrar la informació que li ve des dels directius i la informació de les treballadores. Treballar en un equip tan gran ens explica que és complicat sobretot a l'hora de generar canvis. L'Adrian és un dels treballadors referent que acompanya a algunes de les persones del centre i explica que intenta que el vincle amb les persones que acompanya sigui l'òptim.

Al final és la persona que es fa responsable de les seves decisions i m'he d'assegurar que es faci responsable de les seves decisions. Llavors les victòries no són meves i les derrotes tampoc. També, és una manera d'autocura. (...) Un cas en què no passa mai res s'hauria de revisar que més podem fer, han de passar coses i és bo que passin coses (Entrevista Adrian, p. 87).

En el cas del Nico es troba amb algunes dificultats a l'hora de tractar amb altres professionals que acompanyen a les persones que ell també està acompanyant. El Programa Primer la Llar té una visió molt més comunitària que molts altres equipaments destinats a persones en situació de sense llar i es troba que en alguns casos no s'adapten al ritme de la persona.

Doncs clar si vas al CSMA (Centre de Salut Mental d'Adults), moltes vegades depèn del professional també. Però si és de l'estil clàssic, ens demana que fem algunes coses perquè aquesta persona es prengui la medicació o perquè aquesta persona deixi els consums. Et demanen alguna cosa que tu no tens aquest poder, no tens aquesta possibilitat (Entrevista Nico, p. 98).

A més, el fet que les persones que acompanya visquin en una comunitat de veïns i veïnes pot arribar a dificultar el treball. Aquí es manifesten algunes dificultats de la persona que acompanyen, però també prejudicis i etiquetes de les persones de la comunitat. En aquests casos intenten fer mediació comunitària, i això implica que les dues parts estiguin obertes a parlar sobre alguna problemàtica que hagi passat amb el tema de la convivència. En alguns casos, però això no ha estat possible i s'ha hagut de fer un canvi de pis.

7.1.4. Avaluació dels recursos

A les entrevistes hem pogut identificar els aspectes positius i negatius que els professionals recullen dels recursos on estan. Com que es tracta d'un CRI que es troba dins del model d'atenció de Transició o Escala i d'un programa dins de les característiques del model *Housing*

First, els aspectes que es recullen tenen relació amb les perspectives que responen a aquests dos models.

El Tòfol destaca el fet que les persones que estan vivint en el centre estan convivint amb 52 persones més que no han triat, per tant, és complicat que sentin l'espai com casa seva, tot i que se'ls intenti fer partícips a l'hora de generar canvis a l'espai. "Estem donant normalitat a una cosa que no és normal, que és... que cada dia et posin un plat a la taula amb el càtering i entrem en tot el tema de la institucionalització" (Entrevista Tòfol, p. 75). L'Adrian explica que les persones que estan en el CRI després ja s'han de desvincular de la XAPSLL, "el pas entre estar aquí amb nosaltres i estar fora amb un pis de relloguer, per exemple, la diferència d'estil de vida és massa bèstia i no tenim temps de treballar-ho" (Entrevista Adrian, p. 89). A més, saber com li ha anat a la persona un cop està fora és complicat perquè no es fa necessàriament un seguiment, només si la persona ho demana i l'equip ho veu necessari, però no es contempla dins de les normatives del recurs. Amb tot, l'Adrian explica que un CRI és un recurs que és interessant perquè pot anar bé per les persones per un cert període de temps.

En el CRI tens el primer espai d'intimitat per primera vegada en 2-3 anys. Això és brutal com a concepte. La persona ho ha de poder pair tot això. "He estat dormint sota un pont sobrevivint i pensant que no em matin a la nit", Zona Franca, habitacions de 60 persones i ara almenys tens una habitació individual. Una certa intimitat, una certa tranquil·litat. I tant de bo les ganes de no voler tornar mai a passar per això un altre cop (Entrevista Adrian, p. 91).

L'Ajuntament preveu que les persones estiguin sis mesos en el recurs, i això per l'Adrian és molt complicat que passi, "sis mesos per identificar dificultats, treballar la consciència de la dificultat, després, treballar la dificultat en si, després, plantejar temes de sortida que fan aparèixer altres dificultats, això en sis mesos no és possible" (Entrevista Adrian, p. 90-91). Tot i que les persones es poden quedar més temps amb una justificació per part de l'equip professional.

Amb relació al Programa Primer la Llar el Nico ens parla de la soledat no desitjada i de com en alguns casos no tenen cap persona de referència a banda de l'equip professional. Molts cops quan entren a l'habitatge acaben perdent relació amb les persones amb qui

habitualment es movien quan estaven en situació de carrer. També, ens ha explicat un cas per exemplificar alguns dubtes que es troben amb l'equip professional.

Al principi ens pensàvem que Primer la Llar era per tothom i vam veure que no, que no és així. En aquest cas, era una noia que... que també amb un diagnòstic de salut mental, amb patologia dual tenia ella. Consums de cànnabis, cocaïna, alcohol, i també tenia esquizofrènia paranoide ella. I l'habitatge era, en comptes de ser el seu espai de seguretat i de refugi, era un espai que encara li donava més inseguretat. Perquè el que feia cada cop que tenia un brot o tenia algun estímul o escoltava veus, començava a trencar coses. I arribaves allà i trucaves i veies tot pel terra. (...) necessitava un educador allà al pis, 24 hores amb ella. Vam veure que malauradament aquesta persona no podia continuar al programa (Entrevista Nico, p. 100).

Amb tot, el programa Primer la Llar com que és un recurs finalista, és a dir, la persona hi pot estar el temps que necessiti o que vulgui, implica que la persona i l'acompanyament del de la persona professional no estigui tan condicionat pel sistema. No es tracta que la persona hagi d'aconseguir coses, sinó que pugui ser persona a través del "tema de reducció de danys (...) el poder de decisió de la persona, de desenvolupar la seva ciutadania, sentir-se que forma part d'una ciutat, d'un veïnatge. Empadronar-se i poder anar a votar" (Entrevista Nico, p. 100).

Per tal d'introduir el següent apartat he escollit un petit fragment que ens explica el següent sobre el model *Housing First*: "No és que el dret a l'habitatge estigui davant, sinó que més aviat sembla que les persones que s'ha demostrat que no poden conviure ni al carrer n'hem de donar un pis" (Entrevista Tòfol, p. 83).

7.1.5. Sistema d'atenció al sensellarisme

Amb aquest fragment hem donat per tancat l'apartat d'avaluació dels recursos per donar lloc a conèixer quines són les problemàtiques del sistema d'atenció al sensellarisme, el mercat de l'habitatge i el sistema d'estrangeria. També, coneixem les propostes millora que comenten els professionals.

Actualment, al CRI s'estan trobant amb la situació que les persones passen molt de temps al recurs i això implica dos problemes: institucionalització i que hi ha molta carència fora, i potser les persones no poden sortir. En Tòfol comenta que el mercat de l'habitatge està molt tensat, de manera que les sortides de les persones no són tan bones com voldrien.

S'intenta fer sortides en el nostre cas cap a aquesta normalitat, però clar, aquesta normalitat no és normal, per tant... quines sortides fem? Què entenem que no són el màxim de bones que haurien de ser perquè al final que una persona hagi de pagar el 50, 60% del seu salari en l'habitació no és normal (Entrevista Tòfol, p. 75).

En Nico ens explica que hi ha alguna gent que ja no necessita està en el Programa, però que amb el seu sou no poden pagar un habitatge el mercat d'habitatge convencional. Recalca que alguna gent té feina o una pensió, però això no els hi permet tenir una estabilitat ni disposar del més bàsic.

En tota aquesta qüestió s'afegeix que hi ha moltes persones en situació de sense llar que també estan en situació irregular. L'Adrian ens comenta que el sistema d'estrangeria posa moltes barreres i no ofereix cap garantia, no hi ha possibilitats d'una regularització ràpida i les oportunitats laborals són escasses. A més, el mateix sistema d'atenció al sensellarisme provoca que les persones hagin d'haver passat per una gran quantitat de recursos.

Has d'haver estat al carrer, que t'hagin contactat del SASEP o el SIS, que te n'hagin derivat amb una llista d'espera de quatre o cinc mesos a un CPA a veure si el treball és prou bo com perquè et mereixis, que et derivem a un CRI com aquest (Entrevista Tòfol, p. 82).

L'Adrian es troba que a moltes persones que acompanya les voldria derivar a pisos², però acaba sent molt complicat perquè els temps de les persones no es respecten. "Hi ha una llista d'espera, veig que l'informe s'ha fet a l'agost del 2023. Des de l'agost han canviat tantes coses que ja no em serveix aquest informe" (Entrevista Adrian, p. 92). A més, la realitat és que el sistema està molt centralitzat a Barcelona i això provoca que les persones s'hagin de moure per poder ser ateses, de manera que encara es genera més tensió al model que tenim aquí a Barcelona.

Les conclusions que comenta el Nico respecte a aquest tema és que es necessita més habitatge social i públic i que s'han d'ampliar les places de Primer la Llar. L'Adrian destaca que es necessiten institucions i serveis que siguin més líquids i que es puguin adaptar a les

² El Programa Llars forma part de l'entitat Sant Joan de Déu Serveis Social i són habitatges compartits amb altres persones de caràcter temporal.

situacions i a les persones. S'ha de continuar amb el treball per la Llei del Sensellarisme i canviar la llei d'estrangeria. A més, és necessari tenir en compte el sistema de salut.

El treball comunitari s'hauria de potenciar perquè al final ara que el Rushi³ va està ingressat pel brot, quan té el peu fet pols no vol anar el metge perquè li recorda a l'ingrés involuntari. Si el metge s'apropés a la casa seria molt més fàcil donar resposta (Entrevista Tòfol, p. 81).

7.2. Històries de vida

7.2.1. Experiència migratòria

En aquest apartat detallarem les històries de vida que ens han explicat les persones participants. Aquestes històries han estat modelades per un procés i una ruta migratòria que els ha portat en el recurs on estan actualment. És per això que en aquesta secció comentarem aquestes qüestions i les raons que els van portar a emigrar.

En el cas de l'Alberto, durant la seva infància, vivia a un petit poble del Perú amb la seva família i ja de jove va decidir mudar-se a una de les ciutats més properes al seu poble que està a l'interior, fins que es va mudar a la capital a Lima. Després de Lima, va anar a Madrid on va viure sis mesos, i de Madrid va emigrar a Múrcia. Finalment, va arribar a Barcelona, on de moment, es té pensat quedar.

Pel que fa al Zakaria, ell de petit vivia a Alemanya fins que amb vuit va haver d'emigrar al Marroc on va estar fins a la seva joventut. És en aquest moment, quan torna a Alemanya, però el 1999 decideix anar a Catalunya, concretament a Sabadell. De Sabadell va a Barcelona durant uns anys. Acabarà tornant a Alemanya durant tres anys fins que es veu obligat a tornar a Barcelona que és on s'ha quedat fins al moment.

L'Alberto volia anar-se'n del poble on vivia des que era molt petit: "Es un pueblo pequeño y estando muy pequeño ya me daba cuenta que habían pocas oportunidades. ¿Todo lo que había ahí era agricultura y bueno, nada más, no?" (Història de vida Alberto, p. 106). És per això que va decidir emigrar a la ciutat, però es va trobar que a Lima hi havia molta violència i va patir molta inseguretat, i és per aquest motiu va decidir emigrar a Madrid.

³ Tots els noms de les persones ateses són pseudònims per tal de conservar el seu anonimat.

En ese momento yo había escuchado de amigos que venían a Madrid, pero en realidad me hubiera gustado irme a cualquier parte. Pero lo único que en ese momento yo quería era escapar de la inseguridad que sufría en mi país, o sea, me asaltaron, me robaron. Muchas veces puse denuncias, como que allá la policía no te hace caso. Si quieres que te haga caso tienes que pagarle al policía, que es otro robo más (Història de vida Alberto, p. 107).

En el cas del Zakaria va haver d'emigrar el Marroc perquè els seus pares es van separar, ell és de mare alemanya i pare marroquí. Quan es van separar, els seus pares van decidir que la mare es quedava a Alemanya amb la seva germana i el pare anava cap al Marroc amb el seu germà i ell. Va decidir tornar a Alemanya amb la seva mare quan va acabar els estudis per poder fer la universitat allà. Amb tot, ell assenyala que va ser molt complicada l'estada a Alemanya.

Vaig obtenir un visat de la meva família per anar a estudiar a Alemanya. (...) Volia al mateix temps tornar a tenir la meva nacionalitat alemanya, per obrir portes, per poder treballar, per ser una persona amb drets. (...) Però m'ho van posar tot molt difícil. Tenia al cap les notificacions que cada vegada em trucaven, *tienes que venir, tienes que venir* i ho vaig deixar estar (Història de vida Zakaria, p. 117).

L'Alberto va estar un temps a Madrid, però era l'època de la pandèmia i no trobava feina de manera que se'n va anar a Múrcia, ja que "me dijeron que en Murcia había oportunidades de trabajar en el campo, de ir a los campos a recoger limones o naranjas" (Història de vida Alberto, p. 106). Va resultar que per la feina necessitava estar regularitzat i va acabar fent un curs del SOC (Servei Públic d'Ocupació de Catalunya) relacionat amb la tecnologia i veient que podia tenir un futur si seguia aquest camí va emigrar a Barcelona, ja que ell considerava que era on podia tenir més oportunitats.

En Zakaria va aconseguir els documents de permís de residència al cap de tres anys i va poder estar treballant durant un temps. Amb tot, es va canviar de domicili i la carta de renovació li va arribar al domicili antic i no la va rebre. Va decidir demanar una còpia d'aquesta notificació i el van deixar en espera. Al final li va passar per alt la data i no li van renovar.

Quan em vaig quedar sense papers, me'n vaig anar a Alemanya i intentant trobar feina em vaig quedar. Em vaig quedar amb la meva germana, a casa. Vaig agafar un advocat

intentant de nou aconseguir els papers. Però aquest advocat només em treia diners i al final em van enviar una carta dient que havia entrat il·legalment al territori i que hauria d'abandonar el territori en un termini de 15-20 dies. I vaig tornar cap aquí un altre cop (Entrevista Zakaria, p. 115).

7.2.2. Experiències en els recursos

Un cop hem explicat l'experiència migratòria exposarem quina ha estat la seva experiència en els recursos on han estat. Explicarem com han accedit als recursos i el temps que hi han estat i les vivències que han tingut tant en els recursos antics com en el que viuen actualment.

En el cas de l'Alberto, ha estat alternant situació de carrer i estada en recursos en totes les ciutats de l'Estat espanyol que ha estat fins ara. Ell assenyala que, per exemple, a Múrcia va estar en diferents recursos, ja que hi vivia uns mesos, i després tornava a situació de carrer.

Claro te cambia la vida, porque cuando estás en la calle tu mente está concentrada en sobrevivir. Incluso para tomar una ducha tienes que hacer muchas cosas. No es como cuando tú tienes una habitación y te duchas en cualquier momento. No preguntas en la calle. Tan solo el hecho de ducharse o lavar tu ropa es algo muy difícil. Comenzando en la calle, tu mente está concentrada en sobrevivir y claro, tus metas no van a ser metas a largo plazo (Història de vida Alberto, p. 111).

L'Alberto estava en situació de carrer quan va anar al SIS (Servei d'Inserció Social) a Pujades. Quan va anar a aquest servei va estar esperant uns mesos, set o vuit. Al cap d'un temps el van trucar i informar que hi havia una plaça a l'EI (Equipament Integral) de Zona Franca. A aquest EI hi va estar uns sis mesos i després el van derivar al CRI Creu de Molers que fa uns cinc mesos que hi està residint.

En el cas del Zakaria els equipaments on ha estat són quasi els mateixos. El 2022 va anar al SIS a Pujades i en el seu cas va anar primer a un equipament només pensat pels mesos d'hivern on va residir uns 15-20 dies. Després, va anar directament a Zona Franca on es va estar uns dos-tres mesos, i més tard ja va anar al CRI Creu dels Molers. Abans havia estat en situació de sense llar del 2020 al 2022.

Ha sigut un cas perquè jo vaig estar durant vuit mesos al carrer. Anava cada setmana dos cops, fins a tres cops a les dutxes de Meridiana (...) Feia vuit mesos que dormia en un parc i malament i abans estava en un pis ocupa (Història de vida Zakaria, p. 118).

Respecte a les estades als recursos on han viscut abans que aquest són variades. En Zakaria no en parla gaire dels altres recursos. Amb tot, explica que li van robar el passaport a l'El de Zona Franca. Va haver de fer una denúncia i esperar mes i mig que li arribés un de nou, i això va causar que perdés l'oportunitat d'entrar en una línia a Alcoi. En el cas de l'Alberto, destaca alguns recursos que ha estat a Múrcia i a Madrid.

Estuve en Murcia, como estaba en situación de calle, fui a algunos recursos, pero desde que ya te digo que no hay cámaras en los recursos, es mucha violencia. O sea, es una violencia muy fea, muy fea de vivir, entonces es difícil acostumbrarse y es por tiempo. (...) Estuve en Puente de Vallecas y Vallecas. En Vallecas hay un recurso, un albergue grande. Pero claro, no es como esto. O sea, en una sola sala duermen como 70 personas, 80 personas, ya te imaginas cómo es eso de noche. Es un lío terrible (Història de vida Alberto, p. 109).

En relació amb el recurs actual tots dos manifesten que des que estan aquí estan molt ocupats amb cursos formatius i intentant trobar algun treball. Assenyalen el fet de poder viure una mica més tranquils, “no hay ese hostigamiento, se puede vivir tranquilo (...) entonces el solo hecho de estar en el recurso ya te va dando muchas facilidades” (Història de vida Alberto, px.). Destaquen, el fet de poder tenir ajudes amb el pagament d'alguns cursos, i també, que tenen l'oportunitat de poder fer activitats culturals com anar al teatre, sortir a fer una caminada, entre d'altres. El Zakaria comenta que la brutícia és un aspecte que li molesta, “sí la brutícia dels lavabos, per exemple, el soroll. Són coses molt petites, però cadascú ve d'on ve i amb la cultura, i cadascú ve d'un lloc diferent i potser no se'ls ha educat per aquestes coses” (Història de vida Zakaria, p. 120).

7.2.3. Xarxa de suport

A les històries de vida la xarxa de suport és una de les qüestions que s'han anat apuntant per part de les dues persones participants. Per tal de destacar-ho hem establert la família com un dels eixos, el grup d'iguals com un altre i, per acabar, també hem analitzat l'acompanyament socioeducatiu de les persones professionals.

Pel que fa a la família l'Alberto no destaca molt aquesta part de la seva vida. "Bueno, no tengo hijos. No tengo esposa, Soy soltero. Mi madre vive aún en el pueblo. Me comunico muy poco con ella. Tengo dos hermanos que ya tienen su familia cada uno. Me comunico muy poco con ellos" (Història de vida Alberto, p. 110). Explica que no extranya gaire a la seva família i que no té un rol gaire important a la seva vida.

En canvi, pel Zakaria sí que ha tingut un paper rellevant. La mort dels seus pares, la seva mare el 2016 i el seu pare el 2020, el va afectar molt i destacar que aquesta és una de les grans qüestions que el van portar a trobar-se en situació de carrer. També, quan va arribar a Sabadell es va allotjar amb el seu tiet que el va ajudar econòmicament i treballava per ell i, més tard, quan se'n va anar a Alemanya, per segon cop, qui el va acollir a casa va ser la seva germana. El fet, però d'haver-se d'anar tan jove de casa no el va ajudar a gaudir d'una certa estabilitat.

El meu germà i jo vam haver de deixar i anar-nos de lloguer i encara estudiàvem els dos perquè no ens enteníem amb la madrastra. El meu pare va tindre tres fills més amb ella i quan es van començar a fer grans, tenia un tracte diferent cap als seus fills i cap a nosaltres. Ja sobràvem. Érem també, adolescents i teníem una altra manera d'actuar. Volia un espai amb el seu marit. Nosaltres, com que sobràvem i vam decidir pel nostre bé treballar (Història de vida Zakaria, p. 117).

Pel que fa a persones que s'han trobat en els recursos on han estat aquests últims anys l'Alberto explica que sent una connexió amb les persones que han passat per una situació semblant a la seva. "En algunos recursos a veces los chicos me comentan que no pueden dormir, tienen pesadillas. Es algo que constantemente se repite. A mi también me pasa." (Història de vida Alberto, p. 111). En Zakaria comenta que la relació que té amb les persones del recurs és poca, sobretot, perquè ja fa dos anys que està al CRI i els més antics que eren amics seus ja han marxat. També, destaca la relació amb altres persones quan encara no havia estat a cap recurs.

Vaig començar a veure males companyies. També vaig caure en una casa ocupa. Hi havia de tot. A aquesta casa ocupa hi ha gent de tot arreu, italians que cuinaven la droga en la mateixa llar. I d'allà a enganxar-me a diferents coses per oblidar i l'únic que feia era agreujar-ho més (Història de vida Zakaria, p. 116).

L'Alberto explica la importància de les activitats d'oci i temps lliure que li proporcionen des del recurs, però també les que ha fet ell per la seva banda li han permès conèixer gent. També, els cursos que ha fet sobre tecnologia han estat molt útils en aquest aspecte. La presència de l'equip professional és també rellevant, ja que comenta que són molt propers i que sent l'espai com una llar, tot i que encara no ha pogut gestionar al tema de la regularització estan sempre disposats a acompanyar-lo quan té algun dubte o gestió a fer. En Zakaria destaca la presència de la professional que l'acompanyava a l'El de Zona Franca. Apunta que sempre ha estat molt obert a escoltar, tot i que la persona sigui més jove que ella i que mai ha tingut cap problema en aquest aspecte.

La veritat és que el meu referent m'ha ajudat. M'ha ajudat en aquest sentit perquè m'ha parlat molt. M'ha dit com fer les coses. M'ha cridat l'atenció quan les feia malament, per exemple quan, ja que venia jo d'una recaiguda d'alcohol cada cop que em veia que bevia m'ho deia. I això, de fet, m'ha ajudat i a poc a poc he anat agafant aquesta força de voluntat de no seguir enganxat, de tenir el control, d'agafar-hi un cop al mes, un cop cada quinze dies. I si ho faig amb molt control, intentant gaudir-ho amb tres o quatre cerveses i venir cap a casa. Sense passar-me, abans era un descontrol. Era començar i no parar (Història de vida Zakaria, p. 118).

7.2.4. Altres vivències

Una vegada hem explicat quines són les persones que formen part de la xarxa de suport de les persones participants és rellevant destacar aquelles altres experiències que els han marcat al llarg de la seva vida. Ho hem dividit en recorregut laboral, educació i formació i quina és l'autopercepció que tenen d'ells mateixos i els gustos que manifesten al llarg de l'explicació.

Amb relació al seu recorregut laboral l'Alberto explica que abans d'arribar a Espanya ell era operador de call center. Amb tot, no va ser fins que va fer el curs al SOC que va descobrir que volia endinsar-se dins el món de la tecnologia. En canvi, el Zakaria durant el llarg de la seva explicació ha contat molta informació sobre els treballs que feia tant quan estava en situació irregular com quan estava amb tots els documents en regla.

Treballava i treballava fins al 2010 sense problemes. I després, com que eren contractes de final d'obra, hi he treballat molt de *temporing* i *banquetes*, i això mai eren contractes fixes. Acabaves el contracte, et donaven el *finiquito* i ja et trobaves

sense feina. Treballava les temporades altes i em trobava un altre cop sense feina. Si no és un contracte fix t'has de moure. A vegades, treballava només la temporada alta i la resta de l'any em tenia que buscar la vida com sigui (Història de vida Zakaria, p. 114).

Respecte a l'educació i a la formació, actualment, tots dos estan fent cursos i formacions sobre algun aspecte en concret, i també estan estudiant idiomes a la vegada. L'Alberto mostra un gran interès pel món de la tecnologia i explica que ara mateix està estudiant i és el que li ocupa més temps a part de l'estudi dels idiomes. El Zakaria la situació és bastant semblant, ja que continua estudiant i fent cursos, però explica les dificultats que ha tingut des de jove per poder fer el que volia realment.

És difícil començar quan ets un estudiant. Se suposa que normalment acabes els estudis i tens una ajuda econòmica. Tens una beca per continuar estudiant i tens família que et puguin mantenir una miqueta fins que obtinguis l'objectiu, que és una feina estable i arrencar per tu mateix. No he tingut aquestes opcions, he hagut de treballar de tot i treballar, estudiar des dels 16 anys (Entrevista Zakaria, p. 117).

Respecte a la seva autopercepció l'Alberto explica el següent: "lo que hago yo constantemente ahora es superarme, leer libros de desarrollo personal y alejarme de todo eso, buscar la tranquilidad y buscar el desarrollo personal" (Història de vida Alberto, p. 111). A part, pel que fa al seu temps lliure comenta que a Barcelona hi ha moltes activitats culturals i a ell li agrada molt ballar salsa, bachata, entre daltres, i aprofita qualsevol acte gratuït per poder fer aquestes coses.

En Zakaria explica que recordar la seva història de vida el fa més fort i l'ajuda a reflexionar sobre tot el que ha passat per arribar fins a on està ara. Un dels motius pels quals va acabar en situació de carrer a part de totes les traves administratives a causa de la seva situació d'immigrant va ser la mort dels seus pares.

Dins del que puc, he anat sobrevivint com he pogut fins a arribar a aquesta recaiguda que m'ha afectat molt. La mort dels meus pares. Ja no tenia cap tipus de visita, ni d'ajuda sentimental... La mort dels meus pares, em va afectar molt (Història de vida Zakaria, p. 114).

Per últim, de que està en el recurs s'ocupa el dia fent activitats que li agraden: “anar a la muntanya, anar a la platja. M'agrada nedar molt. Quan comença el bon temps agafo la meua motxilla i vaig sol” (Història de vida Zakaria, p. 120).

7.3. Discussió dels resultats

En aquesta part del treball es presenta la discussió dels resultats que hem extret de les entrevistes i les històries de vida en relació amb la recerca bibliogràfica que s'ha desenvolupat en el marc teòric.

Quant a les característiques dels recursos podem veure com tots dos recursos responen als trets que han destacat les autores de referència respecte als models Escala i *Housing First*. Alguns aspectes a recalcar són, pel que fa al model Escala, el fet que en el CRI Creu dels Molers l'Ajuntament de Barcelona preveu que les persones estiguin sis mesos i el plantejament que implica que el centre sigui considerat l'últim esglaó de l'escala abans de l'habitatge convencional. En canvi, el Programa Primer la Llar respon a les característiques del *Housing First* en tant que es tracta d'habitatges individuals i sense temporalitat.

Aquests apunts que es desenvolupen al llarg de les entrevistes coincideixen amb els aspectes que assenyalen Tainio i Fredriksson (2009) sobre com en el Model Escala s'ha de demostrar la capacitat per passar d'un nivell d'allotjament a un altre. També, a les històries de vida es pot veure com el recorregut que fan les persones participants implica anar passant de recurs en recurs, ja que tots dos han estat als mateixos recursos un cop han arribat a Barcelona, tot i que amb alguna excepció. Per contra, en el Programa Primer la Llar el principal objectiu és que la persona mantingui l'habitatge, per tant, es posa el focus en la falta d'habitatge com a principal problema que es troben les persones en situació de sense llar (Forteza i Herruz, 2017).

A les històries de vida podem comprovar com la trajectòria de vida de les persones participants respon al perfil que expliquen els professionals entrevistats sobre les persones que atenen en el recurs. Les dues persones participants han viscut un procés migratori, a més, el fet d'estar en situació irregular els ha comportat viure amb dificultats i barreres en diferents moments. La recerca ens mostra que el 50% de les persones en situació de sense llar fa menys

de cinc anys que viuen a Barcelona (Sales, 2022). Aquesta dada significa que hi ha una major desprotecció de les persones immigrants davant l'exclusió residencial (Domingo et al., 2021). En el cas del Programa Primer la Llar l'educador social apunta que les persones que acompanya han viscut una llarga trajectòria de carrer i que en la gran majoria la xarxa de suport és escassa. Aquest aspecte del Programa coincideix amb el que expliquen Fortea i Herruz (2016) sobre que les persones que entren a Programes que responen a les característiques del *Housing First* porten mínim un any sense habitatge i que, per tant, han patit una vulneració en matèria de drets humans que implica no poder participar en la vida social i econòmica amb la resta de població.

Respecte a l'acompanyament socioeducatiu de l'equip professional, a les entrevistes realitzades als professionals del CRI ens comenten la seva voluntat de ser una xarxa social per les persones amb la intenció de fer un acompanyament que sigui proper perquè les persones sàpiguin que l'equip professional està present. Alguns dels aspectes que més destaquen són els límits i la utilització de la normativa com una eina més de l'acompanyament. La manera de treballar dels professionals recorda a Tizio (2005), ja que ell apunta la importància de donar el temps necessari a les persones per incorporar les normes mínimes de convivència de l'espai, fent èmfasi en el caràcter possibilitador de la norma i en la capacitat d'enllaçar el temps del subjecte amb l'exigència social.

A l'hora d'acompanyar el treballador del CRI posa l'accent en les dificultats de les persones, és a dir, en reconèixer quines són les dificultats per poder aprofitar el temps en el recurs. Per aquest motiu i, també, per les característiques del recurs ell posa molt èmfasi en l'àmbit formatiu i laboral. El professional de Primer la Llar, en canvi, posa el focus en el tema de la paciència i en la necessitat de respectar els ritmes de les persones. Per ell, és important entendre que, a vegades, la situació de les persones no millorarà, però el que és important és fer-les sentir persones. Aquesta manera d'acompanyar es pot relacionar amb Funes (com se cita a Benito-Herráez et al., 2017) que ens apunta que l'acompanyament s'ha de desenvolupar des d'una visió de drets i no de limitacions. D'aquesta manera ens estarem focalitzant molt més en els elements positius que no pas en els negatius (Casas, com se cita a Benito-Herráez et al., 2017).

Amb relació al que s'explica a les històries de vida, les dues persones participants assenyalen que en el recurs estan aprofitant el seu temps per fer cursos formatius, cosa que recorda a la visió que té el treballador del CRI de com es pot fer un bon acompanyament. També, comenten que el fet d'estar en un recurs els hi ha permès poder viure amb una certa tranquil·litat, pensar en el futur, i quins són els seus gustos i aficions. A partir del que comenten podem veure com el que han viscut ha anat desencadenant un procés de vulneració de drets. Per exemple, en una de les històries de vida aquesta vulneració implica el fet d'haver viscut en situació irregular, amb contractes de feina temporals o feines sense contracte, haver d'independitzar-se amb setze anys, el fet de no haver tingut cap mena de suport amb la mort dels pares desencadenant una addicció a l'alcohol.

Tal com explica Sales (com se cita a Aguado, 2023), aquestes situacions ens il·lustren a l'hora de comprendre que les causes del sensellarisme són complexes i diverses, però que es tracta d'un fenomen que incorpora un seguit de factors d'exclusió social que són resultat d'haver esgotat els recursos personals i socials. El sensellarisme no es pot considerar una patologia social, i hi ha una sèrie de factors que tenen en comú les persones en situació de sense llar que és necessari estudiar per veure quin és el paper del sistema en tota aquesta qüestió (Sales, 2019). A més, les històries de vida de les persones participants ens fa reflexionar sobre com el model Escala implica que s'hagin de treballar aspectes complexos com els mèdics, laborals, relacionals, etc. quan la persona encara es troba en una situació residencial inestable, temporal i precària (Busch-Geertsema, 2002).

L'acompanyament en el CRI Creu dels Molers està afectat pel fet que es tracta d'un centre amb 52 persones i de caràcter temporal. A més, a causa de les dimensions del centre, no és possible desenvolupar molts dels aspectes de la vida diària que es podrien fer a un habitatge normativitzat (cuinar, netejar, rentar la roba fins a l'any passat no es podia fer). Aquest aspecte ens fa pensar en com el centre dificulta el que explica Planella (2003) sobre l'objectiu de generar autonomia en les persones que s'acompanyen. Per tant, es pot veure com l'acompanyament està afectat pels diferents nivells d'intervenció i la dificultat d'una bona actuació recau en ser conscient que l'acompanyament directe a la persona està afectat per l'organització on s'està treballant i per les polítiques socials que es promulguen des de l'Administració Pública (Román, 2016).

Per contra, en el Programa Primer la Llar com que és un recurs finalista l'acompanyament de l'equip professional no està tan condicionat pel sistema de manera que es poden centrar molt més en les necessitats de les persones. Aquestes necessitats acostumen a estar relacionades amb la de reducció de danys, el fet de poder formar part del veïnatge, de la ciutat, disposar de temps lliure, empadronar-se i anar a votar, entre d'altres. Així doncs, tal com assenyala Busch-Geertsema (2012) hi ha més facilitats per acollir la diversitat d'experiències de persones en situació de sense llar. En conseqüència, facilita que l'acompanyament se centri més en la persona, però sense que hi hagi un pla de treball que depengui del seu compliment per mantenir la llar (Busch Geertsema, 2012).

També, a les entrevistes s'ha preguntat sobre quin és el paper del sistema d'atenció al sensellarisme en totes aquestes qüestions. Primer de tot, s'ha de recalcar que les estades al CRI cada cop són més llargues i les sortides del recurs de les persones residents no són com a l'equip professional els agradaria que fossin. Comenten que no poden acompanyar en tots els aspectes que s'han de treballar abans de la sortida amb el temps que disposen, i que hi hauria d'haver més places a recursos d'allotjament compartits abans que les persones anessin a un habitatge del mercat convencional. A part, però una de les problemàtiques que es repeteix és el sistema del mercat de l'habitatge, ja que totes les persones entrevistades expliquen que el mercat de l'habitatge està molt tensat i que en cas de treballar el sou que cobren la majoria de les persones dels recursos no els hi permet pagar un pis al mercat d'habitatge convencional.

Amb aquestes afirmacions podem comprovar que hi ha un augment dels costos de l'habitatge, i consegüentment de les persones en situació de sense llar de manera que hi ha marcada disparitat entre el dret legal a l'habitatge i la realitat social de les persones (Taylor et al., 2020). Així mateix, els entrevistats coincideixen amb Aguado (2023) que assenyala que les polítiques entorn de l'habitatge s'han treballat des d'una perspectiva econòmica, per tant, s'ha intervingut en el mercat d'habitatge, a través de mesures de foment, més que amb mesures de caràcter social i de drets.

Un altre problema que ha emergit en una de les entrevistes és el tema de les persones en situació irregular, ja que el sistema d'estrangeria posa moltes barreres i no ofereix cap garantia per regularitzar la situació d'aquestes persones. Aquesta idea coincideix amb el que

explica una de les persones participants, car comenta que ha tingut problemes per regularitzar la seva situació tant a Espanya com a Alemanya. En el seu relat veiem que hi ha molta espera i que no s'assoleixen els seus objectius a causa del sistema d'estrangeria. En el cas de les persones en situació irregular es veu molt clar que el sistema té un paper rellevant. Per tant, com bé explica Pleace (2016) és necessari estudiar no només sobre les persones que estan vivint un procés d'exclusió social, sinó també investigar sobre les causes que porten a aquesta exclusió i quin és el paper del sistema que està fomentant aquesta exclusió dins de la mateixa societat.

Tanmateix, l'acompanyament ha d'incorporar aquesta perspectiva i generar un major locus de control en la persona, de manera que les persones puguin conèixer i entendre i les estructures del sistema (Musito i Buelga, 2004). En tota aquesta qüestió ens estem trobant que el sistema d'atenció al sensellarisme a Barcelona té un paper rellevant a l'hora d'entendre algunes de les problemàtiques que viuen les persones en situació de sense llar. En les històries de vida es relata la violència viscuda al carrer i en alguns, fins i tot, es rescata alguns aspectes com els de la brutícia que els professionals no han comentat a l'entrevista perquè no l'han viscut.

En conclusió, a les entrevistes s'explica que el temps de les persones no es respecten i és el sistema que marca el temps. Aquesta manera d'acompanyar a les persones en situació de sense llar provoca que moltes persones no superin tots els graons de l'escala i que es vegin obligats de viure en diferents recursos que ells no han escollit (Sahlin, 2005). Tal com Fernández (2022) ens explica el fet que el sensellarisme es continuï tractant des de Serveis Socials i des d'una legislació general no facilita que es consideri una vulneració de drets el fet de viure sense llar. En les entrevistes es recull que si s'aconseguís tramitar la proposició de Llei per fer front i erradicar el Sensellarisme estaríem assegurant, a escala legal, que el sensellarisme es considerés una vulneració de drets de les persones. De manera que els acompanyaments individuals a les persones han de venir acompanyats de canvis en l'entorn, accions globals destinades a modificar les condicions de vida, ja que quan l'entorn és com el que hem explicat els repertoris disponibles poden ser escassos (Funes, 2003).

8. Conclusions

Al llarg d'aquest treball hem anat desenvolupant els objectius de recerca plantejats a l'inici de l'estudi. La manera en què hem anat elaborant el coneixement ha estat a través de la lectura de les principals recerques sobre la temàtica escollida i amb l'anàlisi de les entrevistes i les històries de vida.

A partir de la recerca hem donat resposta al primer objectiu: *conèixer la realitat del sensellarisme i les persones en situació de sense llar a la ciutat de Barcelona*. Per tal de conèixer aquest fenomen hem volgut generar una definició que relacionés el sensellarisme amb l'exclusió social i el dret a l'habitatge per tal d'allunyar-nos de les perspectives que caracteritzen el sensellarisme com un problema individual (Sahlin, 2005). A part de la recerca documental, també ens hem apropat a la realitat que volíem estudiar a través de les entrevistes als professionals que ens han donat una visió sobre el sensellarisme a Barcelona partint del recurs on estan treballant. Les històries de vida ens han permès aproximar-nos a la trajectòria de vida de dues persones que estan en situació de sense llar. Aquesta última part de l'estudi l'hem relacionat amb la recerca del marc teòric. Aquest recorregut ens ha permès afirmar que el sensellarisme és un problema que afecta a tota la societat i que implica la vulneració dels drets a les persones, principalment, la vulneració al dret a l'habitatge.

Un dels altres objectius que hem donat conèixer al llarg del treball fa referència a *caracteritzar el model Escala i el model Housing First a la ciutat de Barcelona*. Aquests dos models d'atenció al sensellarisme els hem anat caracteritzant a partir de generar una definició a través de la lectura dels principals documents de referència. Després, hem aterrat la seva intervenció a la ciutat de Barcelona. L'estudi de cas com a mètode d'investigació ens ha facilitat aprofundir i caracteritzar aquests dos models d'atenció dins de l'entitat Sant Joan de Déu Serveis Socials. Actualment, cap dels dos models està donant una resposta amb la voluntat de fer front i erradicar el sensellarisme. El model Escala que és el més estès implica que l'habitatge continuï sent vist com una meta a la qual arribar (Busch-Geertsema, 2002; Tainio i Fredriksson, 2009). El *Housing First* acaba només sent un de tots els recursos que té el sistema d'atenció a les persones sense llar i, per tant, l'impacte és insuficient. A part que es dona resposta un cop les persones han cronificat la seva situació de manera que no hi ha cap mena de prevenció i l'habitatge no acaba sent un dret per a tota la població (Forteza i Herruz, 2016).

En aquesta investigació un dels altres objectius era *comprendre la perspectiva de les professionals que treballen a recursos d'atenció al sensellarisme respecte a l'acompanyament socioeducatiu des dels dos models d'atenció*. Per tal de donar-hi resposta hem reflexionat sobre l'acompanyament socioeducatiu en el marc teòric un cop hem realitzat una recerca documental sobre la temàtica. A partir de les entrevistes als professionals hem analitzat les diferents visions de l'acompanyament que els professionals manifesten, tenint en compte que formaven part de diferents recursos i, per tant, de diferents models d'atenció al sensellarisme i, finalment, ho hem relacionat amb la recerca del marc teòric. A través d'aquest estudi hem pogut veure com l'acompanyament es manifesta diferent depenent del recurs on estiguis, ja que l'acompanyament de l'equip de professionals del CRI està molt condicionat per la temporalitat del recurs, les seves dimensions i la normativa. A part, a causa de les seves característiques, el focus en l'acompanyament acaba sent molt diferent. Mentre que en el centre la formació i el treball és un dels pilars, en el Programa Primer la Llar hi ha una possibilitat més gran a l'hora d'acompanyar des de la diversitat d'experiències de les persones, buscant que la persona pugui mantenir la llar per tal de gaudir de la tranquil·litat que el carrer no tenia (Busch-Geertsema, 2012).

En últim lloc, volíem *comprendre la perspectiva de les persones ateses en serveis d'atenció a persones en serveis d'atenció al sensellarisme respecte als seus recursos i l'acompanyament socioeducatiu que han rebut per part de les professionals*. Mitjançant les històries de vida hem pogut preguntar i aprofundir respecte a aquestes dues qüestions. La perspectiva de les persones participants separa l'avaluació dels recursos i l'acompanyament de les professionals. En general l'acompanyament està molt marcat per les necessitats de les persones. En cas de respectar i donar resposta a les seves necessitats, les persones valoren positivament l'acompanyament. Amb tot, aquest acompanyament estarà sempre condicionat pel recurs on estn, ja que les possibilitats que tindran seran diferents. Consegüentment, podem recuperar la qüestió de l'entorn com un dels punts claus de l'acompanyament, ja que els processos de vida de les persones seran més benestants amb les condicions de vida adequades (Kaakinen, 2016).

Al llarg de tot el treball hem estat reflexionant sobre la importància de treballar des de l'educació social a l'hora d'acompanyar a les persones en situació de sense llar. Per tal de treballar des d'aquesta perspectiva hem partit de la premissa de caracteritzar el fenomen del

sensellarisme des d'una perspectiva de vulneració dels drets humans i, per tant, generadora de contextos d'exclusió social. El fet d'incorporar els dos principals models d'atenció al sensellarisme ens permet conèixer fins a quin punt aquesta manera d'actuar és l'adequada per generar contextos educatius i, en conseqüència, de transformació per a les persones.

A més, estudiar quin és l'acompanyament a les persones ens permet destacar la importància de gaudir d'un acompanyament i entendre que aquest sempre es veurà afectat per diferents factors. Aquests factors poden ser estructurals com hem descobert amb el paper del mercat de l'habitatge o el sistema d'estrangeria. Per altra banda, els factors institucionals tenen un paper rellevant a través dels Serveis Socials i la mateixa institució. També, hi ha una sèrie de factors relacionals i personals que tenen a veure amb la xarxa de suport, els estudis i la formació, l'edat, la salut, entre d'altres (Fernández, 2022). Acompanyar a les persones tenint en compte totes aquestes variables significa estar acompanyant des de l'Educació Social.

Una de les fortaleeses principals és la temàtica que s'ha escollit per fer la recerca. La informació que hi ha és suficient per argumentar la perspectiva amb la qual hem decidit estudiar i reflexionar sobre els objectius de recerca. Tanmateix, ha estat senzill trobar la mostra perquè ja havíem treballat amb les persones que han participat en aquesta investigació. Pel que fa a les limitacions que ens hem trobat al llarg de la investigació tenen a veure, també, amb la mostra de les persones participants. La mostra de les persones que provenien del model Escala ha estat molt més gran que les que venien del model *Housing First*. El principi es volia aconseguir una entrevista amb una persona atesa pel Programa Primer la Llar, però no ha estat possible per les dificultats d'accés a aquest programa. Una de les altres limitacions té relació amb la quantitat d'informació que hi havia un cop transcrites les entrevistes i les històries de vida. El fet que hi hagués tanta informació ha fet més complexa la tasca d'anàlisi.

Aquesta recerca obre algunes línies de futur que es poden iniciar en investigacions posteriors, i que aprofundeixin en altres aspectes que a causa de les dimensions d'aquest treball no s'han pogut estudiar. Primer de tot, seria necessari realitzar noves investigacions que incorporessin altres recursos i programes de la ciutat de Barcelona per acabar d'apropar-se als diferents models d'atenció al sensellarisme. També, seria interessant realitzar estudis que facin una recerca més profunda respecte a les solucions que hi ha a la problemàtica del sensellarisme

més enllà de les respostes que dona els Serveis Socials. Per acabar, respecte a la difusió d'aquest treball, s'enviarà a les persones que han participat en aquest a estudi.

9. Referències bibliogràfiques

- Aguado, V. (2023). El sensellarisme i l'exclusió residencial: Entre el control, els serveis socials i les polítiques d'habitatge. *Revista Catalana de Dret Públic*, 66, 39-55.
<http://dx.doi.org/10.58992/rcdp.i66.2023.3942>
- Allepuz, R., Balsells, M. A., Camps, N., Cortada, N., Domingo, J., Enciso, J. P., Gea, M., Lapresta, C., Mata, A., Mateos, J. T., Pastells, R., i Pelegrí, X. (2021). *L'habitatge: una necessitat bàsica de la població no resolta*. Repositori Obert Universitat de Lleida.
<https://doi.org/10.21001/zoom.interdisciplinari.2021.3>
- Alonso, I., i Funes, J. (2009). L'acompanyament social en els recursos socioeducatius. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 42, 27-45.
<https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/165627>.
- Araguás, E., i Molina, A. (2018). L'acompanyament professional en el sensellarisme: una feina artesanal. *Quaderns de l'Educació Social*, 20, 104-109.
<https://raco.cat/index.php/QuadernsEducacioSocial/article/view/362523>
- Arias, M. M., i Giraldo, C. V. (2011). El rigor científic en la investigació qualitativa. *Investigación y educación en enfermería*, 29(3), 500-514.
- Arrels Fundació. (ca. 2018). *La problemàtica*. Recuperat el 4 de desembre de 2023 de <https://www.arrelsfundacio.org/persones-sense-llar/problematica/>
- Arrels Fundació. (ca. 2023). *El recompte a Barcelona*. Recuperat el 4 de desembre de 2023 de <https://www.arrelsfundacio.org/recompte/recomptes-barcelona/>
- ASEDES (Asociación Estatal de Educación Social). (2007). *Documents Professionalitzadors*.
<https://www.ceesc.cat/el-ceesc/documents-professionals>
- ASSÍS. (ca. 2020). *Cap dona sense llar*. Recuperat el 2 de juliol de 2024 de <https://www.donessensellar.org/volconeixermes>
- Baptista, I. (2010). Women and Homelessness [Dones i Sensellarisme]. Dins E. O'Sullivan, V. Busch-Geertsema, D. Quilgars i N. Pleace (ed.), *Homelessness Research in Europe* (p. 163-186). FEANTSA.

- Benito-Herráez, E. M., Alsinet i Mora, C., i Maciá-Antón, A. (2017). La participación de las personas sin hogar en los recursos de atención social: Una evaluación cualitativa. *Trabajo Social Global – Global Social Work: Revista de investigaciones en intervención social*, 7(13), 118-141. <http://hdl.handle.net/10481/48813>
- Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. (2a ed.). La Muralla.
- Bretones, E., i Alberich, N. (2012). A propòsit de les histories de vida. Dins E. Bretones (ed.), *Històries de vida i educació social* (p. 9-42). Universitat Oberta de Catalunya. <http://hdl.handle.net/10609/62025>
- Busch-Geertsema, V. (2002). *Does rehousing lead to reintegration? Follow-up studies of rehoused homeless people*. Social Science Open Access Repository. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-342539>
- Busch-Geertsema, V. (2010). *The Finnish National Programme to Reduce Long-Term Homelessness: Synthesis Report*. European Commission DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. <https://www.homelesshub.ca/resource/finnishnational-programme-reduce-long-term-homelessness-synthesis-report/>
- Busch-Geertsema, V. (2012). The Potential of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, 6(2), 209-216.
- Cabrera, P., Rubio, M.J., Blasco, J. (2008). *Qui dorm al carrer? Una investigació social i ciutadana sobre les persones sense sostre*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/275957813>
- Cardona, A. (2004). Las personas en situación de sin hogar y las políticas sociales. *Educación Social*, 27, 21-44. <http://hdl.handle.net/11162/29641>
- Castel, R. (1995). *Les Métamorphoses de la question sociale* [La metamorfosis de la cuestión social]. Gallimard.
- Catalunya. (2006). Decret 306/2006, de 20 de juliol, pel qual es dóna publicitat a la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. (DOGC, núm. 4680, 20 juliol 2006). <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/lo/2006/07/19/6>

- Catalunya. (2007). Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. (DOGC, núm. 4990, 18 octubre 2007). <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2007/10/11/12>
- Catalunya. (2015). Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. (DOGC, núm. 6928, 5 agost 2015). <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2015/07/29/24>
- Catalunya. (2016). Llei 4/2016, del 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial. (DOGC, núm. 7276, 29 desembre 2016). <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/l/2016/12/23/4>
- Catalunya. (2024). Llei 12/2023, de 24 de maig, pel dret a l'habitatge. (BOE, núm. 124, 25 de maig de 2023). <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es/l/2023/05/24/12>
- Coll-Planas, G., i Solà-Morales, R. (2019). *Guia per incorporar la interseccionalitat a les polítiques locals*. Repositori Institucional de la Universitat de Vic. <http://hdl.handle.net/10854/7570>
- Cuevas, L., i García A. (2022). Personas sin hogar: víctimas invisibles. Dins M.E. Nieto-Cabrera, i C. Nieto-Morales (ed.), *Víctimas invisibles y víctimas de delitos* (2a ed., p.75-98). Dykinson. <https://elibro-net.sire.ub.edu/es/lc/craiub/titulos/224897>
- Domingo, A., Galeano, J., i Bayona, J. (2021). La migració estrangera a Barcelona: de la crisi financera del 2008 a la pandèmia del 2020. *Barcelona Societat, revista de coneixement i anàlisi social*, 28, 26-40. <https://ddd.uab.cat/record/270823>
- Dueñas, J., Montané, A., Moyano, S., Padrós, M., Pié, A., Salas, M., Sánchez, C., Sánchez-Valverde, C., Solé, J. (2020). *La educación social en los extremos: justicia social y paradojas de la práctica*. Institut de Creativitat i Innovacions Educatives de la Universitat de València. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/156597>
- Elo, S., Kääriäinen, M., Kanste, O., Pölkki, T., Utriainen, K., i Kyngäs, H. (2014). Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness. *Sage Journals*, 4(1), 1-10. <https://doi.org/10.1177/2158244014522633>

- Elsevier Ltd. (2023). Homelessness in Europe: time to act. *The Lancet Public Health*, 8, 756.
[https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(23\)00224-4](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(23)00224-4)
- Escribano, E. (2014). *Personas sin hogar y exclusión social: Una aproximación desde la bioética*. [Trabajo fin de Máster, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Universidad Pontificia Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/2757>
- Fernández, B. (2022). El dret a l'habitatge com a eina per fer possible #ningú dormint al carrer. Dins C. M. Anleu, i M. V. Forns (coord.), *l'accés a l'habitatge: La lluita per un dret* (p. 61-69). Publicacions Universitat Rovira i Virgili.
- Fortea, C., i Herruz, L. (2017). Primer La Llar: aplicación del modelo Housing First en la ciudad de Barcelona. Primeras reflexiones. *Revista de servicios sociales*, 64, 239-253.
<https://doi.org/10.5569/1134-7147.64.17>
- Funes, J. (2003). Violència i educació. És possible prevenir les conductes violentes? *Revista d'Educació Social*, 23, 22-34.
<https://raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/165418>.
- Kaakinen, J. i Turunen, S. (2021). Finnish but not yet Finished – Successes and Challenges of Housing First in Finland. *European Journal of Homelessness*, 15(3), 81-84.
- Matulic, M. V. (2016). *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona*. [Tesi doctoral, Universitat de Barcelona]. Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. <http://hdl.handle.net/2445/102104>
- Matulic, M. V., Munté, A., i De Vicente, I. (2020). Sinhogarismo Femenino: Una aproximación a la intersección entre género, edad y procesos migratorios. *Research on Ageing and Social Policy*, 8(1), 57-85. <http://dx.doi.org/10.447/rasp.2020.472>
- Moreno-Márquez, G. (2012). Exclusión social severa y sinhogarismo. ¿Qué opinan las personas usuarias sobre los recursos? *Portularia*, 12, 245-253.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161024437027>
- Musito, G., i Buelga, S. (2004). Desarrollo Comunitario y Potenciación. Dins G. Musito, J. Herrero, L. Cantera i M. Montenegro (ed.), *Psicología Comunitaria y Bienestar Social* (p. 167-195). Universitat Oberta de Catalunya. <http://hdl.handle.net/10609/78705>

- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Alquichan*, 12(3), 263-274.
- Parc Sanitari Sant Joan de Déu (2020). *Història*. Recuperat el 05 de març de 2023 de <https://www.pssid.org/informacio-corporativa/historia>
- Planella, J. (2004). Fonaments per una pedagogia de l'acompanyament en la praxi de l'educació social. *Revista Catalana de Pedagogia*, 2, 13-33. <https://raco.cat/index.php/RevistaPedagogia/article/view/299908>.
- Pleace, N. (2016). Researching Homelessness in Europe: Theoretical Perspectives. *European Journal of Homelessness*, 10(3), 19-44. <https://eprints.whiterose.ac.uk/111071/>
- Quilgars, D., i Pleace, N. (2016). Housing First and Social Integration: A Realistic Aim? *Social Inclusion*, 4(4), 5-15. <https://doi.org/10.17645/si.v4i4.672>
- Riba, N. (2010). *El dret a l'habitatge*. Oficina de Promoció de la Pau i dels Drets Humans. <https://www.solidaries.org/recursos/el-dret-a-l-habitatge>
- Román, B. (2016). *Ética de los Servicios Sociales*. Herder.
- Ruiz, A. (2008). La muestra: algunos elementos para su confección. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 1, 75-88. <http://www.raco.cat/index.php/REIRE>
- Sahlin, I. (2005). The Staircase of Transition. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 18(2), 115-136. <http://dx.doi.org/10.1080/13511610500096400>
- Sales, A. (2016). Sensellarisme i exclusió social. De l'assistencialisme a la prevenció. *Revista de Treball Social*, 209, 9-25.
- Sales, A. (2019). Polítiques d'inclusió social: lluita contra la pobresa o gestió neoliberal de la misèria. Dins R. Gomà, i J. Subirats (coord.), *Canvi d'època de polítiques públiques a Catalunya* (p. 357-374). Galaxia Gutenberg.
- Sales, A. (2022). La dimensió metropolitana del sensellarisme: trajectòries de la població atesa als centres residencials de Barcelona, a IERMB (2022). *Cap a la metròpoli 2030. Reptes emergents, coneixements innovadors. Anuari Metropolità de Barcelona 2021*. Bellaterra: Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona.

- Sandín, M. P. (2003). La enseñanza en la investigación cualitativa. *Revista de Enseñanza Universitaria*, 21, 37-52.
- Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona. (2022). *Centres Residencials d'Inclusió*. Recuperat el 5 de març de 2023 de <https://www.sjdserveissocials-bcn.org/ca/centres-residencials-dinclusio>
- Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona. (2022). *Habitatges Individuals*. Recuperat el 5 de març de 2023 de <https://www.sjdserveissocials-bcn.org/ca/habitatges-inclusio>
- Sant Joan de Déu Serveis Socials Barcelona. (2022). *Serveis Socials Barcelona*. Recuperat el 5 de març de 2023 de <https://www.sjdserveissocials-bcn.org/ca/serveis-socials-barcelona>
- Sindicatura de Greuges. (2020). *El sensellarisme a la ciutat de Barcelona [versió resum]*. <http://hdl.handle.net/11703/119243>
- Siurana, J. C. (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas: revista de filosofía y tecnología*, 22, 121-157.
- Tainio, H., i Fredriksson, P. (2009). The Finnish Homelessness Strategy: From a “Staircase” Model to a “Housing First” Approach to Tackling Long-Term Homelessness. *European Journal of Homelessness*, 3, 181-198.
- Taylor, O., Loubière, S., i Auquier, P. (2020). Homelessness, Housing First, and the Right to Housing. Confronting Right and Reality. *Human Rights Review*, 21, 773-789. <https://doi.org/10.1007/s12142-020-00598-7>
- Tizio, H. (2005). *Reinventar el vínculo educativo: aportaciones de la pedagogía social y del psicoanálisis*. Editorial Gedisa. <https://elibro-net.sire.ub.edu/es/lc/craiub/titulos/61061>

10. Annexos

Annex 1: ETHOS

Taula 1. 1. Classificació ETHOS

Situació	Categoria conceptual	Categoria operativa	Tipus d'allotjament
Sense llar	Sense sostre	1. Persona vivint al ras	1.1. Espai públic o exterior
		2. Persones que passen la nit en albergs per a persones sense llar	2.1. Refugi nocturn
	Sense habitatge	3. Persones que viuen en equipament per a persones sense llar	3.1. Llars i albergs per a persones sense llar 3.2. Centres d'estada limitada 3.3. Allotjaments amb suport per moments de transició
		4. Persones que viuen en refugis per a dones	4.1. Refugis per a dones
		5. Persones que viuen en equipaments residencials per a immigrants	5.1. Centres de recepció o d'allotjament temporal 5.2. Allotjaments per a treballadors immigrants
		6. Persones en procés de sortida d'institucions	6.1. Centres penitenciaris 6.2. Institucions de tractament mèdic 6.3. Cases d'acollida per a infants i joves
		7. Persones que reben suport de llarga durada (per haver estat sense llar)	7.1. Residències per a persones grans que han passat per situació de sense llar 7.2. Centres residencials amb suport per a persones que han passat per situació de sense llar

Exclusió de l'habitatge	Habitatge insegur	8. Persones que viuen en un allotjament insegur	8.1. Amb amics o familiars 8.2. Relloguer 8.3. Ocupació il·legal d'immobles
		9. Persones que viuen sota amenaça de desnonament	9.1. En procés de desallotjament per impagament del lloguer 9.2. En procés d'execució hipotecària
		10. Persones que viuen amenaça de violència	10.1. Llars amb antecedents de violència domèstica o amb denúncies interposades a la policia
	Habitatge inadequat	11. Persones que viuen en estructures "no convencionals" i temporals	11.1. "Mobile homes", caravanes 11.2. Edificació "no convencional" 11.3. Estructures temporals
		12. Persones que viuen en habitatge insalubres	12.1. Habitatge no adequats per la vida quotidiana
		13. Persones que viuen en situació d'hacinament	13.1. Habitatges ocupats fins a condicions d'hacinament

Font: FEANTSA

Annex 2: Entitats de la XAPSLL

- ABD
- Accem
- Agape +
- Amics del Moviment Quart Món Catalunya
- Associació ATRA
- Associació Centre d'Acollida Assís
- Arrels Fundació
- Associació Dit i Fet
- Associació per la Recerca i l'Acció Social VINCLE
- Associació per la reeducació i la reinserció social Lligam
- Associació Prohabitatge
- Associació Rauxa
- Asociación de Servicio Integral Sectorial para Ancianos (ASISPA)
- CALIU – Espai d'acolliment
- Càritas Diocesana de Barcelona
- Centre Obert Heura
- Companyia de les Filles de la Caritat de Sant Vicenç de Paül - Obra Social Luïsa de Marillac i Llar de Pau
- Comunitat de Sant Egidí
- Congregació Serves de la Passió - Llar Santa Isabel i Residència Mari Teresa
- Cooperativa Suara
- Creu Roja a Barcelona
- Fundació Acollida i Esperança
- Fundació APIP –ACAM
- Fundació CEPAIM
- Fundació Privada Engrunes
- Fundació Iniciatives Solidàries
- Fundació Mambré
- Fundació Maria Raventós
- Fundació Quatre Vents
- Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS)
- Fundació Salut i Comunitat
- La Merienda
- Lola No estàs sola
- Metzineres SCCL
- Parròquia Sant Miquel del Port – Projecte Sostre
- ProgeSS
- Sant Joan de Déu - Serveis socials
- Sant Pere Claver - Fundació Serveis socials
- Ajuntament de Barcelona

Annex 3: Declaració de Consentiment Informat

DECLARACIÓ DE CONSENTIMENT INFORMAT⁴

Títol del projecte de recerca: Models d'atenció i acompanyament a les persones en situació de sense llar: una mirada des del dret a l'habitatge.

Estudiant: [Clara Borrat Serra] i [clarabs02@gmail.com]

Institució: Universitat de Barcelona

CONFIRMO que:

- conec les finalitats del projecte de recerca, i
- he pogut fer preguntes sobre el projecte

ENTENC que la meva participació és voluntària i que puc abandonar l'estudi en qualsevol moment i sense haver de justificar-ho.

DONO EL MEU CONSENTIMENT per participar en aquest estudi [1].

Nom i cognoms del participant:

Lloc i data:

Signatura:

[1] Marcant aquesta casella dones el teu consentiment perquè les teves dades s'utilitzin amb fins estrictament de recerca científica i en condicions òptimes de privadesa i anonimat. Aquestes dades seran tractades de forma confidencial i anonimitzada.

⁴A partir del model de consentiment informat de la UB:

https://www.ub.edu/comissiobioetica/sites/default/files/documents/pagina-basica/fomulari_2_cbub_juny_23_cat.pdf

Annex 4: Transcripció de les Entrevistes

Entrevista Tòfol

Breu explicació del teu recorregut professional?

Jo vaig estudiar Treball Social fins el 2014. Després, vaig fer un màster de migracions contemporànies a la UAB. Vaig arribar a Sant Joan de Déu el 2022 i des que vaig acabar la carrera fins el 2022, tot el que he fet ha estat en relació a les migracions. He treballat a CEAR (la comissió espanyola d'ajuda al refugiat) i he estat en diferents rols professionals, des de tècnic d'inserció laboral, tècnic social, responsable d'un programa d'acollida humanitària, responsable d'un programa de protecció internacional...

Em podries explicar breument en què consisteix el recurs i els seus aspectes claus des de la teva perspectiva?

El CRI Creu dels Moles és un recurs més de xarxa de recursos que s'Ajuntament proveeix a la població en situació de sense llar, és un recurs residencial de 24 hores que està a disposició de la població que el necessiti perquè al final com a Sant Joan de Déu, amb l'Ajuntament, tenim un conveni en el qual nostres prestem els serveis de l'Ajuntament. L'Ajuntament és el proveïdor i nosaltres som els clients de l'Ajuntament diguéssim. És un centre que en el seu moment, quan va obrir el 2012 va ser com molt punter perquè va ser el pioner que va tenir habitacions individuals, dret a la intimitat.

Són drets que moltes vegades estan allunyats del que entenem com a necessitat o cobertura de necessitats bàsiques com el menjar. Però tot el tema de la intimitat no es tenia tant en compte i Creu dels Molers passa ser el pioner. Jo crec que el recurs durant aquests anys s'ha adaptat a les necessitats i per mi ha de ser un espai per donar oportunitats. Entenent que el concepte residencial pot afavorir a certes persones i pot anar bé en un període de temps acotat, els hi pot estar bé un servei residencial com aquest de 24 hores d'atenció i tal, però que en la majoria lo ideal no són els centres residencials. Entenem que els centres residencials per mi poden donar resposta a necessitats de certes persones, però que ha de ser per fer un treball intensiu del que sigui necessari per després poder passar a un recurs que sigui molt més autònom i molt més real.

El que passa és que intentem que això s'assimili al màxim possible a un espai, a una llar. Sent conscients que és impossible. Siguem realistes, no pensant això és casa d'ells. Per mi hem

d'intentar que es sentin com a casa el temps que estan aquí. Però al final conviuen amb 52 persones que elles no han triat i tenen professionals 24 hores que els hi demanen per què fan això o per què fan allò. Per tant, és complicat que sigui una casa. Intentem que hi hagi un sentit de pertinença en el recurs perquè ajuda en el vincle, ajuda en el procés de la persona. Ajuda i limita molt el tema dels conflictes que hi pugui haver. Com a recurs és un espai per donar oportunitats a les persones, més d'una oportunitat, sinó que les persones tenen dret a equivocar-se. Estant dins del recurs també. A poder impulsar-l'os. Per mi no és bo que una persona estigui dos anys en el recurs perquè al final cobrim unes necessitats, però som un *hostel* i no som un *hostel*. Tenim molts professionals aquí del l'àmbit social per poder promoure canvis. I si una persona està dos, tres, quatre anys a un centre residencial, demostra dues coses, una que hi ha molta carència fora, que potser no pot sortir, però també estem donant una normalitat a una cosa que no és normal, que és... que cada dia et posin un plat a la taula amb el *catering* i entrem en tot el tema de la institucionalització.

Tenim persones que passen de recursos en recursos i al final aquestes persones perden capacitats. S'acostumen a viure d'aquesta manera, no és que s'acostumin la paraula no es acostumar. Però, si que es dona aquesta falsa realitat perquè hi haurà un dia que hauran de marxar. Això és temporal i hi ha una tensió entre una cobertura de necessitats bàsiques o un mercat d'habitatge molt tensionat on és impossible accedir a un pis de lloguer a Barcelona, una habitació de relloguer dels 500€ no baixa i amb els salaris que cobra la gent... Un sistema de protecció que la persona sense llar... s'intenta fer sortides en el nostre cas cap a aquesta normalitat, però clar, aquesta normalitat no està normal, per tant.... quines sortides fem? Què entenem que no són el màxim de bones que haurien de ser perquè al final que una persona tingui que pagar el 50%, 60% del seu salari en l'habitació, no és normal. Tampoc ajudaran el procés d'incorporació en la normalització d'aquesta persona que està en el centre residencial, però és veritat que també com a Sant Joan de Déu no canviarem el que hi ha fora.

No podem lluitar contra el mercat immobiliari o contra l'explotació laboral. Això no podem fer-ho. Tenim un conveni amb un Ajuntament i al final, nosaltres som un tap. Hi ha centres de primera acollida, persones en situació de carrer perquè puguin entrar a recursos com el nostre han de sortir persones de recursos com el nostre. Aquest tap, s'obre donant sortida.

Quina creus que és la percepció que tenen del recurs les persones que hi resideixen?

Som molt instrumentals per les persones. Al final, quan dic que som molt instrumentals és que cobrim necessitats que tenen, necessitat de menjar, de dormir, perquè crec que molta gent té aquesta perspectiva perquè el sistema treballa d'aquesta manera. El sistema de sensellarisme o tot el tercer sector provoca que hi hagi aquestes visions instrumentals dels recursos. Evidentment, això depèn molt de cada persona. Si hi ha una persona que ve d'estar 10 anys en diferents recursos, doncs la visió jo crec que és aquesta.

Hi ha una part que no ha entrat mai a cap recurs i per situació èquix s'ha de posar aquí dintre, encara no té aquesta mirada tant esbiaixada i treballa i surt. També som un espai segur per molta gent, no vull ser només negatiu. Som un espai de seguretat i una xarxa de la qual tenen carència les persones que... vull dir una xarxa social. Moltes vegades, som i això pot ser molt contradir, però que jo crec que sí que som l'únic... quan algú li pregunten com estàs. L'altre dia parlava... no sé qui m'ho deia això. Sí amb un noi que va sortir l'abril, que va costar molt la sortida. En una entrevista amb ell ens va dir que no estava bé i li vam preguntar que quin era l'últim cop que li havien preguntat com estava i deia que era aquí. Això sí que ho proveïm nosaltres. De fer sentir a la persona que és algú.

Clar, això és molt individual. No sé quina perspectiva així genèrica poden tenir les persones del recurs. És veritat que jo crec que quan la gent li diuen que venen a Sant Joan de Déu Creu dels Molers, la gent es posa contenta perquè hi ha habitacions individuals i garantim certa dignitat a l'estància aquí. A un recurs gran com és aquest de 52 persones i, també som flexibles. També intentem adaptar-nos a la realitat de cada persona en un marc d'una normativa.

Quines són les trajectòries que segueixen les persones participants abans d'arribar el CRI Creu dels Molers? I quines són les principals necessitats que manifesten en arribar?

Actualment, la trajectòria típica, pot ser la persona que ha arribat a l'Estat espanyol fa 2, 3 anys t'ho dic com molt genèric... I que estan en procés de regularització. Què ha passat... No són moltes setmanes o molt mesos en situació de carrer quan dic carrers. Però sí que ha passat, potser ha anat saltant d'un recurs o un altre. Per exemple, ha estat a un CPA i del CPA ens el deriven a nosaltres. Clar, això implica que una persona que porta 2, 3 anys aquí i, sobretot, depèn de quina hagi estat el seu procés migratori que moltes vegades el procés migratori ha estat més llarg del temps que porta a l'Estat espanyol.

Per exemple, el procés migratori durat 2, 3 anys i porten 2, 3 anys a l'Estat espanyol. Hi ha una necessitat de contextualització. D'entendre, de codis que no estan acostumats, una necessitat de regularització de la seva situació administrativa i després, també idiomàtica. Això parlo en general, no es la realitat al complet, però sí que jo diria un perfil.

Tenim un 40% o més de persones menors de 30 anys en el recurs. També, la necessitat que tenen és moltes vegades d'acompanyament més proper. Quan dic proper no vull dir de... Però sí que és veritat que una persona que entra aquí amb 50 anys, 60 anys i porta 10 anys al carrer que una persona que en té 20. I està en un moment com motivacional i aspiracional, encara té un recorregut vital molt més gran. O no ho diria així, té menys trajectòria de vida que una de 50 anys. Estan menys condicionades pel sistema, si fas un acompanyament intensiu, si treballes molt fortament estan molt més obertes, són més esponges. També trobem persones de 50 anys obertes, però estic generalitzant. Les persones joves necessiten que el recurs estigui viu. Presenten dificultats en relació als límits, una normativa molt més flexible i més adaptada a les necessitats de la persona, és a dir, que hi ha d'haver un marc i unes línies vermelles. Perquè al final, per mi la normativa ha de poder ser una eina i si no l'has d'utilitzar no l'utilitzis, no és la Constitució. La normativa és una eina de treball per tenir uns indicadors concrets per avaluar com està aquesta persona.

En què consisteix el teu encàrrec professional? Quines són les principals funcions que desenvolupes?

Jo sóc *mando intermedio* que es diu, és a dir, tinc gent per sobre i gent per sota. Això significa fer de transmissió d'informació de la realitat del centre i de les necessitats dels centres cap amunt. I també fer informes, informar, explicar, argumentar, les decisions de l'entitat, cap avall.

Què passa que... no tota la merda va cap amunt. I això és important. Jo sempre els hi dic a l'equip, perquè l'equip ens queixem. De baix cap a dalt jo he de saber filtrar. I de dalt cap a baix també. explicar-ho tot no té sentit. Jo he de saber dir això no o això sí. Això requereix tenir molta informació i no poder-la dir perquè no és el moment. Això, no vol dir no ser transparent. Per exemple, hi havia una coordinadora del càtering que hi havia moltes dificultats i jo sabia que en tres setmanes ja no estaria i el centre s'estava queixant. Jo això no ho podia dir perquè també, hi ha una persona darrere.

A part, el meu encàrrec també, és marcar un camí, aplanar el camí perquè tot l'equip tingui el màxim de bon camí per fer la seva feina, em refereixo a... Posant la metàfora del futbol, perquè es pugui jugar en un camp ha d'estar en bona condicions perquè tot l'equip pugui jugar bé. Quan dic jugar, dic, em refereixo amb la intervenció amb el xavals. Això és la meva missió que els clots i bonys no hi siguin.

Amb quines barreres o dificultats et trobes com a professional? Quines eines i recursos fas servir que t'ajuden a superar-les?

Mira posaré un exemple. Aquest 2024 les estàncies són molt llargues. S'han allargat molt. Les estàncies dels xavals s'han allargat molt, dos anys. I clar, jo crec que s'han de moure coses. No pot ser que algú no tingui un pla de treball obert aquí, perquè si no, quin sentit té? Per això no seríem quinze professionals aquí per treballar, posem un hostel, una pensió... M'explico, no som això. Hem de ser agents de canvi. Des de Sant Joan de Déu, doncs un dels objectius a treballar són les sortides del 2024, perquè n'hi ha hagut poques. Jo això he de poder calibrar com i el moment concret per compartir-ho amb l'equip. No puc venir aquí i dir: "Jordi, Adrià i Esther, aquesta gent se n'ha d'anar d'aquí un mes". Tampoc ho vol l'entitat, però si que trobar estratègies i arguments per que el missatge calí.

És important ser coherent. El que hagi de comunicar m'ho he de creure també, les directrius que dona l'equip me les he de creure. Per exemple, em costaria molt si l'entitat em digués: "Tòfol, sis mesos, tothom sense excepció. Tòfol, això que heu fet aquí, ara fora i tornam a la recepció". Coses així que jo al final també tenc un encàrrec per part de l'entitat i també me dec a l'entitat. Més o menys jo crec que estic bastant alineat amb el que l'entitat pensa i jo crec que ho estic traslladant. Bé, això és una de les coses que a mi em costaria. Després, la gestió de persones és el que al final em costa més. És a dir, tants professionals. Hi ha més possibilitats de tenir problemes, diguéssim, amb quinze o amb dotze o tretze que no amb dos. Perquè també és un equip complicat. Tu has viscut dintre l'equip. Per mi és un equip complicat, molt resistent al canvi. Jo que sóc una persona, que m'agraden els canvis. Jo sóc tendent a evitar el conflicte. Jo tendeixo a evitar-lo i amb la posició que tinc, que a vegades es donen conflictes. Fer el canvi de la recepció els hi va costar moltíssim, no a tots, però si a un 50%.

I com gestiono les dificultats... Jo sóc, sóc tendent també als cicles laborals, jo necessito reptes. Si jo estic aquí ara, un any més, sense que passi res. No m'agrada.

Em podries explicar algun cas que creguis que hagi sigut d'èxit al llarg del teu recorregut com a professional en el CRI Creu dels Molers? També, em pots explicar algun cas on el recurs no hagi pogut satisfer les necessitats de la persona?

Mira t'explicaré un cas que encara està aquí, no ha sortit i potser serà expulsat d'aquí a un mes. Està tot l'equip molt alineat a treballar amb la persona i amb les seves característiques, no? L'Ibrahim va entrar el juny 2023 del carrer, del carrer directament, 18 anys. Durant les tres primeres setmanes va dormir aquí, potser tres dies. Tot era festa, no s'acostumava recurs. També, va tenir un dia a la nit que la va *liar* una miqueta i el posat era de sortida. No és el seu moment, doncs vam aguantar, vam donar ultimàtums... Va haver un dia que ell va, que jo estava també aquí, a primera hora del matí. Havíem dit que si arribava tard havia d'esperar que entrés l'Adrià a treballar per parlar amb ell. I no és un tema només d'arribar tard, és un tema de no tenir pla de treball. I en aquell moment va dir, jo no aguanto, me'n vaig. I el dia següent començava unes pràctiques d'un curs que havia fet de pastisser. Però volia marxar, vam ajudar a recollir les seves coses i se'n va anar. Amb la porta oberta, que si volia començar les pràctiques i fer un canvi que podia venir i el dimarts va trucar i va demanar per tornar. Va començar les seves pràctiques i va acabar-les. I a part, no només pel tema de la formació, sinó el canvi d'actitud, el plantejament de la seva vida i tot va fer un canvi de xip. Està buscant feina, està fent currículums. I al final s'ha de dir que ell està aquí. Potser d'aquí un mes és expulsat perquè la *lia* i per mi serà un èxit també perquè al final crec que vam poder adaptar-nos al que ell necessitava, també posant els límits necessaris. Perquè també hi ha d'haver un cert límit. Vam estar prou en el punt per dir estem aquí, ha d'entendre que nosaltres estem aquí. Perquè al final que ens truqués per tornar, no és una tonteria. Nosaltres estem aquí. I com s'aconsegueix això? Per exemple, un dia que tenia una cosa al cap vam estar a l'hospital entre tres i quatre. Vam estar set hores acompanyant-lo a l'hospital. Això s'aconsegueix així estant a prop de les persones. No hi ha molts secrets.

El Rushi, també va estar ingressat. Va tenir un brot i l'equip va apostar perquè tornés. Sorgeixen molts dubtes perquè després del brot tot això amb molt de dubtes i moltes pors. I si la *lia*. No la *liis* perquè m'estàs deixant sense arguments davant de l'equip. No vull avaluar

només el cas pel final, sinó també pel procés. M'explico, perquè al final el ell farà un procés aquí. I s'emportarà coses d'aquí, sigui de quina manera sigui la que surti.

Un cas més a millorar es va donar amb en Rahim que no vaig saber marca els límits i dirigir prou tant a l'equip com a ell. El centre es va adaptar molt a ell. Li pagàvem el tabac, vull dir, com argumento jo a l'Ajuntament que li estic pagant un paquet de tabac. Ens vam adaptar, però no vam saber dir prou, fins aquí. I un cas que encara està aquí, és la Roser, que ja la coneixes, que jo he de dir prou perquè està portant els seus referents cap on ella vol, els hi està consumint l'energia. Hi haurà un moment en què haurà de marxar, cada dia incidències, entrevistes de dues hores cada dia, manipulació... I no és un cas que no ens sapiguem adaptar, però potser el recurs no està per fet per ella.

Tenint en compte totes les eines que teniu per avaluar l'eficiència del CRI, però també considerant el temps que portes treballant en aquest recurs, quins aspectes positius i negatius extreus del recurs des de la teva perspectiva?

Jo crec que positiu és que dins, que és un centre residencial, té característiques que han fet que se pugui assimilar a una llar. Per exemple, la bugaderia, els professionals sempre aposten perquè ho pugui fer el màxim la persona, és a dir, nosaltres estem allà per fer-ho amb elles, però son elles qui ho fan. També, s'adapta bastant a la necessitat de la persona, donem moltes oportunitats. És a dir, que permetem a la gent que la cagui dintre un recurs com aquest, que moltes vegades és un recurs.

Com a cosa negativa és que encara estem una mica lluny de donar resposta, de ser proactius com a equip, de donar resposta a les necessitats reals de la persona que estan allà. A més, un cop surt la persona, el sistema no els hi posa fàcil.

Tenint en compte la gran diversitat de recursos que hi ha per respondre el sensellarisme i tot el que s'ha fet fins ara, quines creus que són les principals problemàtiques del sistema actual en la manera de donar-hi resposta?

La problemàtica és que no es dona una resposta real a la necessitat. Tenim una realitat que hi ha moltes persones, 1.000 persones al dia que dormen al carrer a Barcelona. No hi ha opció de poder donar la resposta a dia d'avui. Com donem resposta a les persones en una situació més vulnerabilitzada és el mirall social, de com som nosaltres com a societat. La manera en

què donem resposta és la manera que estem com a societat. Jo crec que s'hauria de poder garantir... ara està la llei que està en tràmit del sensellarisme i que ara amb les eleccions s'ha tret. Però crec que s'hauria de garantir que tothom tingués certes necessitats bàsiques cobertes, ningú hauria de dormir al ras. El fet que no hi hagi possibilitats de regularització més ràpida, d'oportunitats laborals per falta de regularització de les persones, passem d'una persona que arriba amb unes intencions laborals i es troben amb tantes barreres, que quan porta quatre anys, quan porta cinc anys aquí vull dir... Que el context no afavoreix que les persones realment puguin tirar la vida cap endavant. Després tenim un munt de situacions de salut mental i jo crec que s'hauria de millorar molt el tema de l'assistència sanitària i social conjunta, de poder treballar molt més amb els equips sanitaris per donar resposta real a aquelles persones que estan entrant al límit.

Hi ha persones que no estan per un "ingreso, però tampoco estan bien". Això s'hauria de treballar molt més en conjunt amb el sistema de salut per poder donar resposta a les necessitats que hi ha. Poder crear uns equips més multidisciplinaris... que nosaltres no haguessin d'anar tant al metge, sinó que el metge pogués venir. El treball comunitari s'hauria de potenciar perquè al final ara que el Rushi va està ingressat per el brot quan té el peu fet pols no vol anar el metge perquè li recorda al seu ingrés involuntari. Si el metge s'apropés a la casa seria molt més fàcil donar resposta.

Clar, jo crec que al final les problemàtiques són un reflex de les problemàtiques de la societat. Si hi hagués una regularització, si fos més fàcil regularitzar la gent, si demà hi hagués una regularització extraordinària, regularitzessin a 500.000 persones. Així sortiria molta gent i podria tenir més oportunitats perquè podria treballar, si tinguéssim un mercat d'habitatge que regulés els preus de les habitacions de relloguer. Després, hi ha coses internes, a vegades les nostres intervencions, com a sistema perpetuem estades en els recursos que incapacitem a les persones, si una persona porta quatre anys, cinc anys a un recurs, no és positiu perquè no és real, però també podem discutir quina és l'alternativa si és està al carrer.

Des del Covid hi ha cada cop menys sortides. El 2021 hi va haver 50 sortides, al 2022 hi va haver 38 sortides i el 2023 hi va haver 36 sortides. Ara portem 12 sortides. Al final no està només la sortida, sinó també com surt la gent, ja que si d'aquí dos mesos torna a trucar a la porta. És que és molt complicat perquè depèn també, del perfil que et vingui.

Consideres que el plantejament del recurs on estàs treballant està adaptat al context o situació actual?

Jo crec que sí perquè ens hem obert a la necessitat que hi ha. Hi havia persones en situació administrativa irregular al carrer. Nosaltres vam obrir persones en situació administrativa irregular. De sensellarisme juvenil, un munt. Nosaltres hem fet contactes amb serveis que treballen amb joves en situació de carrer i hem creat línies de contacte molt directe per nosaltres formar-nos en temes de sensellarisme juvenil, tant al carrer com als dels diferents serveis. Ens han derivat persones del Servei de detecció i intervenció de carrer de joves migrants menors de vint i un anys i ens els han derivat aquí directament. Jo crec que ens intentem adaptar a la necessitat. Però també, com que es tan heterogènia la realitat del carrer, també som un recurs heterogeni. Sí que és veritat que som un recurs més per a persones que estan en un moment de poder sostenir un curs formatiu, una feina. Potser al CRI Hort de la Vila de la Vila té gent que està molt cronificada, que molts porten molts anys de carrer. Els processos aquí poden ser molt més intensius, molt més exigents també per la persona.

Segons la teva perspectiva, creus que el Model Escala o de transició és un model que funciona i que dona resposta a la realitat del sensellarisme?

És un model molt meritocràtic. Has d'haver xupat molta merda per arribar. Perdona, vull dir, això és mal dit, però has d'estar molt en la merda. Has d'haver estat al carrer, que t'hagin contactat del SASSEP o del SIS, que te n'hagin derivat amb una llista d'espera de quatre o cinc mesos a un CPA. Estàs al CPA i a veure si t'adaptes a la normativa, a veure si treballes prou bé. El teu treball és prou bo com per que et mareixis, que et derivem a un CRI com aquest. Aquest model fa que molta gent caigui pel camí. El problema és que quan tu caus pel camí, sigui pel motiu que sigui, tornes al punt de sortida. Doncs potser allò ideal seria no fer patir tant a la gent, no deixar patir a la gent. Perquè si com a societat entenem que una persona per estar en un centre residencial com aquest. Ha estat primer molt temps al carrer, després a un CPA, jo crec que estem equivocats.

Jo crec que al final això és clar, és molt personal. El perfils que estan en projectes de *Housing First* que son persones en una situació molt cronificada. No és que el dret de l'habitatge estigui davant, sinó que més aviat sembla que les persones que s'ha demostrat que no poden

conviure ni el carrer n'hem a donar un pis. No ho sé això t'ho explicaran millor els de *Housing First*.

Entrevista Adrian

Em podries fer una breu explicació del teu recorregut professional?

Jo soc treballador social ara, però és veritat que vaig començar fent d'integrador. I on més he desenvolupat la meua expertesa professional és en el tema d'addiccions, sobretot, en una part d'acompanyament més terapèutic. Jo crec que m'he quedat bastant impregnat d'això i és el que intento aplicar aquí.

Em podries explicar breument en què consisteix el recurs i els seus aspectes claus des de la teua perspectiva?

Jo crec que aquí en realitat és un lloc on la gent pot tenir una certa estabilitat per poder treballar altres projectes per davant, és a dir, que els hi donem una mica d'estabilitat. I el que estem intentant fer aquí per mi, és intentar veure quines són les dificultats que fins ara els han obstaculitzat la meta que és intentar assolir una certa estabilitat com qualsevol persona més o menys bona, més o menys duradora, però una certa estabilitat. Llavor per mi la meua feina, jo crec que és treballar la consciència de quines dificultats obstaculitzen i, després treballar-les. Jo ho definiria així. Veus, és bastant terapèutica la meua visió.

Quina creus que és la percepció de les persones que atens del recurs?

Jo crec que la percepció de les persones pot canviar en funció del moment en el qual es troba. Els primers dies, les primeres setmanes tindrien una resposta, després un cop estan aquí fent la seva estada seria un altre i, en el moment de sortir, igual et dirien un altre. Però, quan entren jo crec que estan una mica a l'expectativa perquè no saben ben bé on van o perquè no els hi han explicat bé, la persona derivada tampoc sap exactament com treballem. Llavors arriben una mica espantats. Però un cop que porten més temps aquí. Jo crec que agraeixen, justament, i veuen aquesta estabilitat que els hi podem oferir per intentar fer altres coses, això sí.

I creus que això ho veu tothom o depèn?

La majoria jo crec que sí, és a dir, si tu els hi fas la pregunta oberta igual no sé què et contestarien, però més o menys jo crec que entenen que aquest recurs els hi dona un temps per poder fer altres coses. Un discurs diem des del principi i que reforcem perquè al final quan tu fas una primera entrevista o a les primeres setmanes quan tu plantejes el pla

d'acompanyament, la pregunta clau és “Como quieres aprovechar tu tiempo aquí, ahora que ya tienes unos mínimos asegurados?”. Pensa que hi haurà gent, si anem bèsties i radicals, que venen del carrer o de Zona Franca, un equipament integral, que la seva prioritat era la supervivència. No es podien centrar en altres coses, per tant, els hi oferim aquesta tranquil·litat per poder plantejar altres coses. Abans la prioritat era sobreviure. Ara que la tens coberta. Aquí hi tens menjar i un “techo” que vols fer. Tot això quan arriben aquí és un plantejament que se’ls hi fa.

Quines són les trajectòries que segueixen les persones abans d’arribar el CRI Creu dels Molers? I quines són les principals necessitats que manifesten en arribar?

Aquest CRI és molt especialitzat, amb un perfil molt concret, és a dir, jo no soc realment coneixedor de tota la realitat perquè atenem una realitat molt concreta. Aquesta realitat són gent que tenen certa capacitat de poder assumir les seves pròpies gestions, responsabilitats, és a dir, tenen aquesta capacitat de poder moure's. Això és per mi, el denominador comú de totes persones que són aquí, però després podem dividir en dos perfils. Els que sí que tenen aquesta característica, però són persones que porten temps a la xarxa, llavors, s’ha de veure perquè si ets una persona autònoma portes temps a la xarxa quan realment tens moltes habilitats i capacitats. Això és un perfil que tenim aquí, que històricament és el que més s'ha atès. Però, ara hi ha un nou perfil que ens arriba, que són persones en situació administrativa irregular. També tenen aquesta capacitat de moure's, de portar les seves gestions i se li pot exigir certa responsabilitat, ordre i organització, però són persones que si el sistema no els hi posés aquests obstacles per poder assolir aquesta estabilitat, potser mai ens hauríem conegut. Per tant, no són perfils de persones sense llar “típiques”, són persones que dins del seu del seu procés migratori, ha passat alguna cosa o no han pogut assolir l’estabilitat. Llavors sí que ens arriben a nosaltres, però que en teoria no són com els que són de llarga durada. El problema és el sistema.

En el cas de les persones en situació irregular has de mirar com trobar la manera de regularitzar la seva situació o possibilitar o tenir la informació per veure quina via volen triar que tampoc és fàcil perquè al final en temes d'estrangeria i regularització hi ha poques opcions. Totes les opcions trenen el seu pro i el seu contra, la seva part més senzilla i la seva part més complicada. I clar has de triar. No hi ha una cosa que tampoc et garanteixi que

funcioni i això genera molta incertesa. Això és una mica el que estem atenent aquí, el gruix és una mica aquesta població.

La principal demanda és aquesta. Després, evidentment, tots som especials i únics, i apareixen altres dificultats que aprofitem per tocar, però el seu objectiu és aquest i això, és la seva demanda. Per poder regularitzar la situació, la via estàndard té a veure amb uns processos de formació o de treball i dins d'aquesta integració en el món de del treball o de formació, també s'han de treballar coses perquè igual no “puedes llegar 15 minutos tarde”. A més, a vegades hi ha expectatives que estan desajustades.

I després l'altre gruix de persones que són gent de llarga durada. En aquest cas, la idea és intentar identificar quina és la dificultat que és diferent per cadascú. Addiccions, salut mental... La idea és poder identificar això i poder-ho treballar.

En què consisteix el teu encàrrec professional? Quines són les principals funcions que desenvolupes?

L'objectiu final és assolir l'estabilitat. Un objectiu que s'escapa del nostre control i que no sabem si podem assolir o no. Jo crec que el nostre encàrrec és generar oportunitats. Treballar-te un aspecte, potser el que et dic ara no et serveix per avui però, d'aquí un temps és possible que sí. També hem de respectar el “timing” de les persones. Crec que estem aquí per presentar oportunitats. Perquè el destí no lo “controlamos” però, en el trajecte podem tenir una gran influència.

Quina creus que és la teva manera de treballar amb les persones que estàs acompanyant?

Primer de tot rebem un informe de derivació de la persona i sabem que tal dia ingressarà. La meva idea, a part de d'evidentment d'assegurar-me que ha estés el funcionament del recurs, intento veure amb ell entendre el que ha estat la seva vivència, la seva trajectòria, en els últims anys i veure quins aspectes o que es vol treballar. Com ho fas per descobrir la seva trajectòria, com ho acostumes a fer?

Normalment hi ha informació que ja està en l'informe de derivació que intentem no tornar a preguntar. El que ja sabem, però si que s'intenta completar aquelles coses que no em queden del tot clares o no estan clares en informe. Bàsicament, acabar de completar, evidentment que m'agradaria tenir tota la informació des del minut u, però també la relació es construeix.

Per tant, anar a preguntar coses íntimes a la segona setmana és millor que no perquè primer s'ha de fer vincle. Hi havia una companya que sempre deia "la realitat acabarà situant o dient quina és la seva dificultat".

Amb quines barreres o dificultats et trobes com a professional? Quines eines i recursos fas servir que t'ajuden a superar-les?

Per acabar de completar el que et volia explicar, la part formativa i laboral, aquest àmbit no de la vida, és on posen de manifest on estan les seves dificultats, això i les seves relacions sentimentals, però això no ho podem controlar. Quan tu t'apropes al mercat laboral és on apareixen les dificultats. Al final una persona pot tenir una vivència, una percepció de les seva trajectòria i de les seves dificultats, però quan realment s'apropen en aquest món té les seves normes, no, la seva constància, una certa higiene de vida. Quan fan el pas en aquest món és on apareixen les dificultats i on pots començar a treballar res. Al final ens serveix com a indicador, ens permet veure on està el problema.

Al final has de ser puntual, has de tenir certes habilitats socials, poder mantenir un lloc de feina. Hi ha una sèrie de coses que són indicadors de si la persona va bé. Imagina't que una persona arriba tard. Per què ha arribat tard? Perquè té gent una higiene de son dolenta, perquè no s'ho pren en serio. No dorms bé perquè consumeixes el dia abans, perquè tens una medicació que no està ajustada, perquè has de canviar hàbits. A partir d'això ens permet posar coses sobre la taula, generar hipòtesis i anar descartant i poder-ho treballar.

Hi hagut casos on t'has vist superat en alguna situació?

Jo intento mantenir una distància òptima amb la persona. Intento treballar la responsabilitat de la persona i, per tant, no és que em vegi superat perquè no considero que m'hagi de superar la situació. Al final és la persona que es fa responsable de les seves decisions i m'he d'assegurar que es faci responsable de les seves decisions. Llavors les victòries no són meves i les derrotes tampoc. També, és una manera d'autocura. Hi han hagut casos que seguim certa estratègia i no funciona. No sé, si soc tan important o no crec que tingui tanta influència sobre la persona. Jo crec que les persones experimentin coses, és bo i s'ha d'aprofitar. Si fan les coses bé, s'ha d'aprofitar com a experiència per intervenir, si fan les coses malament s'ha d'aprofitar per intervenir. Totes les experiències són bones. Un cas on no passa mai res s'hauria de revisar què més podem fer, han de passar coses i és bo que passin coses.

Em podries explicar algun cas que creguis que hagi sigut d'èxit al llarg del teu recorregut com a professional en el CRI Creu dels Molers? També, em pots explicar algun cas on el recurs no hagi pogut satisfer les necessitats de la persona?

Per nosaltres és difícil d'avaluar això, perquè al final no hi ha necessàriament un seguiment amb la persona quan surt de recurs. La persona quan marxa li podem oferir, si nosaltres ho veiem o hi ha una demanda, un seguiment de 8-10 mesos després d'estar el recurs. Hi ha gent que no ho necessita, però és veritat que hi ha molts que els hi perdem la pista. No sabem, si han seguit amb aquesta estabilitat, si han millorat. Per mi un cas d'èxit és una persona que pren consciència de la seva dificultat.

Fa poc va sortir un noi amb un greu problema d'addicció que quan va entrar una Gavà totalment i després de dos anys surt d'aquí amb una situació administrativa, no del tot solucionada, però, amb l'oportunitat de tenir-la solucionada.

Amb consums, però menys, però sobretot amb la consciència que el seu problema principal està en la dicció, cosa que quan va entrar no passava. D'ara en endavant, si algun dia ens hem de coordinar amb algú perquè ens pregunten, no i tenir qual ell, és un tema que estarà sobre la taula perquè hem aconseguit posar aquest tema sobre la taula. Ell ha pres consciència que el seu problema és l'addicció, que no vol dir que sigui el seu moment realment per treballar-lo del tot, però almenys està el tema sobre la taula.

Una persona que passa sense pena ni glòria i que no acaba d'identificar realment quina és la seva dificultat. Per mi no és un cas tan d'èxit. És un cas que ha passat desapercebut i que ha fet un ús potser més instrumental del recurs.

Quines són les principals dificultats o barreres amb què es troben les persones ateses en el recurs?

Hi ha gent que està amb processos d'estrangeria. El sistema d'estrangeria tarda molt en resoldre, no ofereix cap garantia i això, pot ser un problema, qui posa les barreres és el sistema, però després tenim un gruix de persones que no saben utilitzar un ordinador. Hi ha moltes gestions que s'han de fer per ordinador. Des de la pandèmia també van tancar tots els serveis, només funcionaven amb cita prèvia. Ara s'ha millorat però, no hem tornat a la situació d'abans. Si una persona té una dificultat i s'apropa a un servei, a vegades l'atenen en dos

minuts i a vegades, doncs no i demanen cita prèvia. El tema de les TICS, qüestió idiomàtica i l'accés als serveis. Tot el tema d'estics qüestió idiomàtica i qüestió potser de d'accés als serveis.

En el sistema encara tenim rastres d'assistencialisme. Amb aquest perfil no s'hauria de fer cap mena d'assistencialisme o d'una manera molt puntual. Hi ha aquesta tendència a "házmelo", si ara ho necessites t'ho faig, però amb el compromís que haurem de veure per què em demanes que t'ho faci i no ho fas tu. És perquè no saps parlar el castellà correctament, perquè no saps utilitzar un ordinador, perquè és més còmode que t'ho faci un altre. S'ha de descobrir on està la dificultat. Anem a treballar ho perquè en el futur no t'ho hagi de fer.

Tenint en compte totes les eines que teniu per avaluar l'eficiència del CRI, però també considerant el temps que portes treballant en aquest recurs, quins aspectes positius i negatius extreus del recurs des de la teva perspectiva?

La paraula clau és flexibilitat i individualització de cada acompanyament. I això no sempre és fàcil de trobar, en una institució. I em sembla un encert, sobretot quan acompanyes a persones no. Per exemple, hi ha un marc de normatiu que no l'apliquen del tot en realitat. És com un paraigües que ens permet moure'ns. Aquesta flexibilitat que oferim aquí, m'agrada molt. Em sento còmode, em sento alineat i em sembla un encert per fer processos d'aquest tipus.

Amb tot, les persones que viuen aquí en teoria no hi ha altre recurs després de nosaltres no. Ja seria desvincular-lo de la xarxa de sensellarisme, que això és un dels objectius. Al final tu pots demanar ajudar si ho necessites, com qualsevol ciutadà, però que no hakis de recórrer a la xarxa. El pas entre estar aquí amb nosaltres i estar fora amb una habitació de relloguer, per exemple, la diferència d'estil de vida és massa bèstia i no tenim temps de treballar. Per exemple, fa un any, la gent no es netejava la roba. Llavors no han fet una rentadora. Tampoc es fan mai el dinar, tampoc els hi obliguem especialment a netejar, perquè si volen pot venir una senyora que neteja el centre i neteja l'habitació.

També si tens una persona que has identificat que té una qüestió de salut mental greu o s'ha de derivar un altre recurs, ho fem, però no és la costum. La idea d'aquest recurs és que arriba, busca l'estabilitat i cap a fora, mercat laboral i d'habitatge ordinari. Sí, això és la idea.

L'informe de derivació és analitzat per una comissió. Veuen l'informe i diuen, la dificultat és principalment de salut, doncs t'envien en CRI on tracten més l'aspecte de salut. Nosaltres ens deriven gent on la dificultat o el problema té a veure amb la qüestió d'inserció sociolaboral. Però, clar, és un mica relatiu.

I amb les persones en situació irregular?

Amb les persones en situació irregular, la clau passa per la inserció sociolaboral, suposo. Els tipus d'arrelament que hi ha són, arrelament laboral, per la formació i social que també està vinculat a un contracte.

Tenint en compte la gran diversitat de recursos que hi ha per respondre el sensellarisme i tot el que s'ha fet fins ara, quines creus que són les principals problemàtiques del sistema actual en la manera de donar-hi resposta?

Clar nosaltres som l'últim esglaó de l'escala, hi ha moltes coses que no veig. Et deia tenim una visió molt sesgada perquè, a més a més, treballem entre cometes amb la gent amb més possibilitats de reinserció o d'inserció de tota la xarxa d'atenció al sensellarisme. Jo el que veig és massa concret. No et sabia contestar. Al final els orientes cap a una habitació de relloguer i no hi ha habitacions de relloguer a un preu que sigui correcte. Encara que tinguis un sou, la gran majoria de gent que ve aquí acaben buscant feina o trobant feina que són poc qualificades. És a dir, si el salari mínim és un i l'habitació et costa 650, és complicat.

Em podries afegir algunes propostes de millora per afegir en el sistema actual d'atenció a les persones en situació de sense llar?

Això no m'ho he preguntat. Idealment seria tenir més habitatges. Si al final, fas una inversió econòmica sobre una persones de temps, de professionals, i l'objectiu és que al final no ens necessiti mai més. Doncs en compte d'intervenir dos anys i mig, n'hem d'intervenir quatre perfecte, i així no el tornem a veure més. N'hem a invertir més i a posar més diners perquè l'objectiu és que no torni més. Seria interessant parlar amb gent que estan en pisos (programa Llars)per acabar de perfilar. Realment val la pena, aposta per donar més continuïtat en aquests processos. Aquí, en teoria, l'Ajuntament preveu que estiguin sis mesos.

Sis mesos per identificar dificultats, treballar la consciència de la dificultat després treballar la dificultat en si, després plantejar temes de sortida que fan aparèixer altres dificultats. Això

en sis mesos no és possible. No se què canviaria del sistema, el que ser és que d'aquí uns anys ens semblarà un barbaritat el que estem fent ara, com ens sembla una barbaritat el que es feia abans. També, jo soc germànic, tinc una ment molt germànica, de buscar el rendiment. Si jo inverteixo diners per assolir uns objectius i vull uns resultats. Hi ha una manera més intel·ligent d'invertir "la pasta"?

Consideres que el plantejament del recurs on estàs treballant està adaptat al context o situació actual?

Tenint en compte el que hi ha sí. Jo crec que el CRI som un recurs bastant interessant. Dins de tota aquesta cadena, jo crec que cadascú ha de fer la seva part de feina. Tenim els nostres objectius i un cop els tenim més o menys treballat i assolits, encara falta treballar altres aspectes que estaria bé que un altre servei sigui residencial o no es pugui fer càrrec. I això potser falta.

Sí, però jo crec que el CRI és bastant bastant interessant. Imagina't un recorregut d'una persona que està carrer. Que intervenen equips de carrer, durant un temps comencen a vincular-se. L'envien a un equipament, un CPA, com pot ser Zona Franca o Nou Barris. Ara perquè l'han renovat, però fa tres anys era...M'agrada Zona Franca perquè l'han renovat i ara és bastant to. Però fa 3 anys era... habitacions de 60 persones. En el CRI tens el primer espai d'intimitat per primera vegada en 2-3 anys. Això és brutal com a concepte. La persona ho ha de poder pair tot això. "He estat dormint sota un pont, sobrevivint i pensant que no em matin per la nit, Zona Franca, habitacions de 60 persones i ara almenys tens una habitació individual". Una certa intimitat, una certa tranquil·litat. I tant de bo les ganes de no voler tornar mai a passar per això un altre cop.

Segons la teva perspectiva, creus que el Model Escala o de transició és un model que funciona i que dona resposta a la realitat del sensellarisme?

Hi ha gent que voldria derivar pisos i no hi ha places o diuen que no és el perfil... I penses ostres, hem arribat fins aquest punt si realment algú pogués atendre aquestes coses, però no sempre és possible. No és possible perquè no hi ha places, no hi ha, és una mica s'ha d'ajuntar la bona persona en el bon moment. Sembla que s'hagin d'alinear els astres. Per exemple, hi ha l'opció de derivar una persona a un pis, però necessita un parell o tres mesos més amb nosaltres per acabar i després poder derivar-lo, no és possible. És ara o mai. Aquest sistema

costa, els temps de la persona no es respecten, és més que la persona s'ha d'adaptar els nostres temps.

El sistema en sí marca el temps i no el procés de la persona. Quan idealment seria que les institucions es poguessin adaptar als temps de la persona. Hi ha una llista d'espera, veig que l'informe s'ha fet el l'agost del 2023. Des de l'agost han canviat tantes coses que ja no em serveix aquest informe. És difícil adaptar-se al sistema. No s'adapta als temps a la persona. És la persona que s'adapta al temps del sistema.

Al final es tracta de saber que li serveix a cada persona. Hi ha gent que no és capaç de respectar una norma o no és el seu moment. Has de saber llegir quin és el moment de la persona. La mateixa persona pot ser un desastre i d'aquí dos anys ja no. En teoria, hauríem d'intentar tenir un model de societat benestant. Això, vol dir que no deixem a ningú enrere que intentem trobar solucions.

Al final, almenys a Barcelona, tot el que és de primer la llar es busquen persones que han passat per un procés de cronificació de la seva situació. Si, és saber detectar qui tindrà ja molts problemes per poder seguir en aquest sistema abans de fer-li passar el "mal trago".

És una merda, però almenys tenim un sistema. Hi ha països que no tenen cap sistema. Jo crec que és bona notícia, no que hagin fet dotar el *housing*, hi ha una altra manera de trobar solucions.

Necessitem institucions i serveis que siguin flexibles. Hem de fer institucions i serveis líquids que es puguin adaptar a les situacions perquè aquesta és la solució que ens hem d'adaptar a la situacions. Hem de fer processos i acompanyaments a les persones. Hem de poder acompanyar la part terapèutica. Per mi això és la clau. No és saber gestionar les rendes garantides. Per tant, s'ha de poder acompanyar correctament a les persones.

Entrevista Nico

Breu explicació del teu recorregut professional?

Jo vaig estudiar integració social, després vaig fer educació social, sóc diplomad en educació social. Primer era diplomatura i ara és grau. Tinc un màster en intervenció social i educativa. Pràcticament la meua experiència laboral sempre ha estat en l'àmbit residencial. Sobretot, habitatges d'inclusió social, que eren persones que venien derivades tant de serveis socials de territori com del SIS, del servei d'inclusió social. Era un projecte que era de durada d'un any i el que fèiem era una renovació mensual del pla de treball conjuntament amb serveis socials de territori o amb SIS, amb els professionals de manera coordinada.

Després també vaig estar treballant en l'àrea de suport de joves tutelats, també en habitatges. També era un recurs que tenia una temporalitat d'un any i era per joves que acabaven la seva estada en un centre residencial, i era un recurs de pis pont per noies que estaven estudiant. Durava més o menys un any, però tot depenia de les possibilitats de si hi havia finançament per part de la caixa i també una mica del rendiment acadèmic de la persona. Si continuava estudiant, doncs podia continuar també en habitatge. I ja després vaig fer el sala a primera llar, que vaig començar el 2015, fins ara, des que va començar el programa.

Em podries explicar breument en què consisteix el programa i els seus aspectes principals?

El que crec que és més important, i a més partint de la meua experiència, és que és un recurs que no té temporalitat. Això ens ajuda a acompanyar en el ritme de la persona amb una baixa exigència en l'acompanyament, perquè la persona només ha de complir tres compromisos. Fer l'aportació de l'habitatge, pagar els subministraments també, amb aigua o gas. Acceptar també l'acompanyament nostre, que això vol dir una visita setmanal o un contacte telefònic, i també respectar la convivència veïna.

Com et comentava abans, el tema del ritme en l'acompanyament és essencial aquí també, perquè pots adaptar-te al ritme de la persona i no es tan segons la necessitat del servei. Si són recursos que tenen una temporalitat limitada, és veritat que aquesta temporalitat acaba modulant el teu acompanyament, i al final no t'adaptes tu al ritme de la persona, i això acaba modulant molt el que és l'acompanyament de manera global.

Un altre tema important també és el tema de la reducció de danys. No és un programa en què no puguís accedir si estàs en consum actiu o si hi ha un tema de salut mental, si no et prens la medicació. Això, no repercuteix a l'hora que tu puguís accedir a la plaça, aquí al programa. També, un terme important que és el tema del dret d'accés a l'habitatge. Aquí es veu palpable que l'habitatge és un dret i no és un condicionant. No has de fer un pla de treball modulat pel professional, sinó que tu tens un dret inherent d'accés a l'habitatge. I això serien una mica els aspectes claus, crec.

Quina creus que és la percepció que tenen del programa les persones que acompanyes?

Doncs mira, al principi és una mica... sobretot perquè són perfils de llarga trajectòria de carrer, amb molta relació amb els professionals, amb pèrdua de confiança cap als professionals, perquè, com et dic, al final són programes que és un vestit fet a mida i tu te l'has de posar. I això implica que la persona vegi que aquest vestit, per dir-ho d'alguna manera, no l'ajuda. Hi ha una certa desconfiança en el sistema i en l'acompanyament social. Això es tradueix que quan nosaltres, sobretot als moments inicials, hi ha una mena de desconfiança de si això va en serio o no, el tema de l'accés a l'habitatge, perquè és veritat que, en general, es té la percepció de l'habitatge com un luxe. I el fet de tenir accés a un habitatge sense cap condicionant, que no sigui més enllà dels que t'he comentat abans, intenten buscar la lletra petita. De dir que tot és massa fàcil, perquè mai els professionals o les professionals m'ho han posat tan fàcil. Sempre m'han demanat un extra. Deixar el consum, vincular-me a la xarxa d'atenció a la salut mental, i aquí no em demanen res. I la veritat és que al principi costa el tema de creure-us. No s'ho acaben de creure.

Ja sí que amb el temps, sí que s'ho van creient, però sí que és veritat que des que van començar el 2015 fins ara encara tenim persones que quan un propietari fa rescissió del contracte perquè necessita aquest pis i ha de fer un canvi de pis, aquesta persona torna a reviuire el moment inicial. "Avia'm si en tornarem a veure en situació de carrer, o si això que em dèieu que no és un habitatge permanent". Llavors sí que encara es desperta aquesta desconfiança. Però sí que després veiem altres persones que sí que estan més relaxades, hi ha més vincle també fet i es veuen més còmodes i comencen a formar part del programa i de l'habitatge. Hi ha dues fases. És una primera fase que és un somni i això no pot anar en serio, després aquesta fase més còmode i més d'apropament cap al professional i el vincle.

Quina creus que són les trajectòries que segueixen les persones abans d'arribar al programa Primer la Llar? I quines són les principals necessitats que manifesten en arribar?

La majoria, jo diria el 80%, pràcticament la totalitat, són històries de vida molt trencades des del naixement, moltes vegades. Persones que han patit maltractament des que eren petites, abandonaments, situacions familiars de molta violència, al final de molta fragilitat. No han trobat aquesta seguretat i aquesta xarxa que necessitem des que són ben petits. I això acaba modulant tota la seva vida i les seves relacions. Fins i tot ja quan són grans, la majoria de vegades repliquen tot allò que han viscut. Moltes vegades, si han patit maltractament, quan eren petits tornen a patir aquest maltractament o també si han sigut maltractadors, també repliquen aquestes situacions. I al final acaben sent persones que estan en el món una mica sobrevivint, al dia a dia, sense cap perspectiva de futur, sinó viure el moment perquè el futur mai ha existit i moltes vegades no hi ha somnis, no hi ha il·lusions, sinó viure el dia a dia per sobreviure. Ja et dic que la majoria són persones amb una història de vida bastant dura des del seu inici.

I això que també vol dir que moltes vegades quan entren a l'habitatge acaben perdent aquest vincle de relació amb les persones amb les que habitualment es mouen quan estan en situació de carrer. I això toca molt al que és la soledat. Es troben molt soles, realment, sense cap tipus de persona de referència més enllà dels professionals. Hi ha moltes persones que només parlen amb nosaltres.

La franja d'edat és molt semblant a la situació de les persones que estan en situació de carrer. La franja són dels 45, 55 anys més o menys, aquesta és la franja. Hi ha més homes i et diria, això sí que t'ho puc dir. Bueno, a nivell de primera llar no t'ho puc dir, però de Sant Joan de Déu sí. Però jo crec que hi ha un 70% o més. Nosaltres estem fent noves entrades. I s'estan prioritzant també que siguin dones. Clar, proporcionalment es habitual que hi hagi menys dones en situació de carrer. Però, nosaltres sí que ara ho estem prioritzant.

Quan entren al recurs les necessitats que tenen són coses molt del dia a dia. La necessitat de veure la tele, de veure el canal que li agrada. La necessitat de tenir una dutxa, de tenir un espai propi. De no tenir que fer res. També hi ha molta gent que diu que pot estar aquí sense fer res. Estirada veient la tele o assegut veient la tele. Després també hi ha necessitats que a priori sorgeixen que són a vegades una mica elevades. Ara que he trobat un pis, deixaré els

consums, em cuidaré més. I tot això és veritat que no s'acaba sostenint d'alguna manera. I al final acaben més amb les necessitats de gaudir del temps, del dia a dia. D'això de cuinar un plat que feia temps que no podies menjar. De comprar-te un aparell electrodomèstic que potser no podies tenir. De tenir coses molt del dia a dia, són les necessitats. Molt petites, són necessitats molt petites. Però que acaben satisfent molt i fan que la persona es senti molt realitzada.

En què consisteix el teu encàrrec professionals? Quines són les principals funcions que desenvolupes?

A nivell de programa, l'objectiu principal és que la persona es pugui mantenir a l'habitatge. Això en què repercuteix... depèn de la persona. Hi ha persones que necessiten més acompanyament, més suport a l'hora de fer la neteja, o d'anar a comprar, com vas veure amb el X. Per ajudar-lo a que s'estigui l'habitatge, doncs fas això. Hi ha persones que necessiten més fer tràmits, doncs fas tràmits amb la persona, sobretot de justícia. Tenim moltes persones que quan s'empadronen l'habitatge acaben sortint milions de causes pendents amb la justícia. I tots aquests tràmits tan carregosos i que necessiten una continuïtat i que algú que porti una mica la iniciativa a l'hora de fer-ho, també ho fem. La veritat és que també fem l'espai de reflexió a l'hora dels consums o de la salut mental. Treballem molt des de la perspectiva de l'entrevista motivacional. Què és el que fa la persona per estar millor quan té un brot esquizofrènic? Quines eines ella mateixa ha pogut fer servir per estar més tranquil·la o a qui ha demanat ajuda? Posem això en evidència perquè la persona vegi quines capacitats té i si en aquell moment potser no s'ha pogut reaccionar i hi ha hagut d'intervenir una tercera persona, fer la reflexió de com fer-ho en la següent vegada, que la persona no se senti malament. I a l'hora de reducció de danys, quines accions pot portar a terme per intentar cuidar-se a si mateixa més, consumir menys o consumir en espais de més seguretat. Treballem una mica amb aquesta perspectiva. Però va canviant molt, depèn de la persona i del moment. Però bàsicament l'objectiu és aquest, que la persona es mantingui en l'habitatge i a partir d'aquí anem establint accions.

Mira, nosaltres tenim dins de l'equip una psiquiatra i una infermera de l'equip Esmes. De l'equip de Salut mental Sense Sostre. Que ells formen part del nostre equip. Tenim contacte directe amb elles i es coneix pràcticament als participants que tenen diagnòstics de salut mental. I llavors això ajuda una mica a fer xarxa, sobretot amb el tema de la salut mental.

També treballem molt amb professionals del CSMA, professionals sobretot en l'àmbit de la salut, la majoria. I a nivell comunitari també, a vegades també Guardia Urbana, Serveis Socials de Territori també, treballem.

Clar, quan has de fer un ingrés involuntari, necessites que la Guardia Urbana, no, en aquest cas és Mossos d'Esquadra, qui ha de venir a mobilitzar la persona perquè entri a l'ambulància. La Guardia Urbana és quan fa temps que no tenim contacte amb la persona, no sabem res d'ella i tenim sospita que està a l'habitatge i que podria estar morta, truquem a la Guardia Urbana i ells obren la porta. Nosaltres donem la clau i ells entren amb clau. Normalment, les persones són molt de rutines i el que tu quedes amb ell un cop a la setmana, si ja a la segona setmana ja no saps res d'ell... Hi ha persones que són més ambivalents.

Quina és la teva manera d'acompanyar a les persones?

Jo crec que sobretot és el fet d'anar... O sigui, no anar amb rigidesa en l'acompanyament. I això vol dir validar les formes de vida de tothom. Jo crec que això és molt important i és un dret característic d'aquí, dels professionals que estem a primera llar. I és que potser a vegades ens trobem en situacions d'una persona que dorm, jo què sé, que crida l'atenció de... És que aquesta persona està dormint amb les finestres obertes a ple hivern o amb les sabates posades. Doncs això no veure'l com a algú negatiu, sinó veure que al final és una persona que té una trajectòria de vida i què implica per ell viure d'aquesta manera, que l'implica tenir seguretat i sentir-se còmoda. Tenir aquesta perspectiva d'acceptació de l'altre és molt important.

Després el tema del ritme, de tenir aquesta paciència, que les coses potser no poden millorar moltes vegades, perquè tenim la idea, quan estudiem o comencem a treballar, que venim a millorar la vida de les persones en el sentit que sigui com una pujada. I a vegades no. A vegades no és tan productiu, per dir-ho d'alguna manera. No és que la persona aconsegueixi coses, sinó que pugui tornar-se una persona i sentir-se com a tal. Que pugui dir la seva sense sentir-se jutjat o parlar... Potser en aquell moment tens allà les ganes de parlar d'uns objectius molt clars perquè la persona millori. I potser la persona no ho vol en aquell moment. Està obert amb aquest escenari. O tu vas amb una idea de fer un tràmit i a aquella persona en aquell moment no li ve de gust fer-lo. Potser avui no, però d'aquí a un dia o dos o tres sí que el vol fer. Això costa una mica, a mi em va costar. El tema del ritme, perquè jo venia d'una

manera de treballar, que era un temps d'estada d'un any. I clar, el fet de no tenir un període de temps limitat i no anar ja a objectiu, acció, avaluació, sinó que és, anem a veure, anem a conèixer la persona.

Anem a veure què ens diu. Jo potser he d'anar al metge, però aquesta persona no vol en aquest moment, fins que no t'agafa confiança. Això és el que em va costar més, el canvi de ritme. Però bàsicament és això, tenir aquesta perspectiva oberta de conèixer l'altre, el ritme de la persona. La creativitat també moltes vegades, a l'hora de quan hi ha una situació, doncs com actuar. Això és veritat que també t'ho dona l'experiència, aquesta creativitat aquí a nivell de primer allà.

Amb quines barreres o dificultat et trobes com a professional? Quines eines i recursos fas servir que t'ajuden a superar-les?

Val, mira, dificultats a vegades no són tant de les persones ateses, sinó del servei. Com et comentava abans, treballem amb un model diferent. I el que et deia abans, s'espera del professional que faci alguna cosa que canviï la persona. Doncs clar, si vas al CESMA, el professional del CSMA, moltes vegades depèn del professional també. Però si és de l'estil clàssic, ens demana que fem alguna cosa perquè aquesta persona es prengui la medicació o perquè aquesta persona deixi els consums. Et demanen alguna cosa que tu no tens aquest poder, no tens aquesta possibilitat.

També dificultats, sobretot, són habitatges que són pisos i al final el viure en comunitat també és una dificultat, perquè a vegades hi ha persones molt disruptives a l'hora de la convivència. El tema de sorolls, de crits, potser de pujar de baixades a gent, això a vegades costa de gestionar-lo. I clar, al final hi ha un moment que has de fer un canvi d'habitatge de la persona, perquè la situació és insostenible. Hi ha una possibilitat de mediació a nivell comunitari. No hi ha possibilitat de canvi a la persona, tampoc, perquè moltes vegades tu l'hi dius, però al final la persona està sola, potser hi ha una descompensació. Tot això implica que no ajudi a millorar la relació amb la comunitat. Són més a nivell comunitari les dificultats que en si de l'acompanyament.

Sí que és veritat que hi ha gent que costa, amb la que costa fer vincle, però la veritat és que amb l'experiència hem vist que hem d'esperar temps i que la persona a poc a poc es vagi obrint.

Heu intentat fer treball amb la comunitat, amb la comunitat de veïns, per exemple?

Quan la situació depèn també de la comunitat, hi ha persones que són, per dir-ho d'alguna manera, més obertes i estan més predisposades a acceptar que aquesta persona potser aquell dia va tenir un brot, a fer soroll, i bueno, anem a donar-li una altra oportunitat. És veritat que hi ha altres persones que a nivell comunitari que ja posen l'etiqueta. I aquí no hi ha possibilitat ja de mediació comunitària. I a qualsevol cosa que passi la comunitat ja ho ha fet la persona. Sense potser tenir moltes dades o tenir evidències. Sobretot en els moments que hem pogut fer mediació ha anat molt bé. Però ha anat molt bé també perquè la persona amb la que vivia, les dues bandes han posat de la seva part també. El participant ha reconegut que el que ha passat ha demanat perdó i l'altra part ho ha acceptat i també li ha donat aquesta oportunitat.

Però clar, quan el participant no canvia, perquè a vegades demanem coses al participant que no és capaç d'assumir. També s'entén que al final l'habitatge és un espai, també vol està tranquil, és casa seva i està bé. I en moments que ja la situació està tan tensionada que hem de fer un canvi d'habitatge. Perquè no es beneficiis ni per la persona ni pel veïnatge.

Em podries explicar algun cas que creguis que hagi sigut d'èxit al llarg del teu recorregut professional en el Programa de Primer la Llar? També, algun cas on el programa no hagi pogut satisfer les necessitats de la persona atesa?

Mira, com a positiu, una persona amb més de deu anys de situació al carrer, de model d'escala, entrava en un centre, sortia, tornava al carrer, i va entrar a l'habitatge i, arran d'entrar a l'habitatge, va aconseguir, feia com deu o dotze anys que no treballava, va aconseguir tenir feina, amb aquesta feina va fer una mica d'estalvi, era del Marroc, va anar al Marroc, es va casar, va tenir una filla i va anar després a viure al Programa Ínsula. És per famílies. Una persona amb un alcoholisme crònic, també durant molts anys, va deixar el consum d'alcohol. Vaja, seria com el cas d'èxit més gran, perquè la persona va fer un esforç molt, molt gran. Va ser un procés llarg, però és veritat que la persona ja venia com una mica amb la reflexió feta, ja que feia un temps que no consumia, va començar a fer la recerca de feina de manera pròpia, també. Ell mateix es va començar a moure i va trobar la feina. En un període de tres, quatre anys ho va aconseguir tot. Va ser molt fàcil acompanyar la persona. Al final, quan la motivació està present, és molt... és molt... molt fàcil acompanyar-lo.

També, tenim el cas d'un noi que no ens volia veure. ens veiem i ens insultava. És veritat que també estava molt descompensat. Ell anava al CESMA i no li agradava anar al CESMA, ell deia que el tractaven com un malalt mental, l'etiquetaven, veia que la gent que anava allà a la sala d'espera que ell no era... no era igual que la resta. Llavors li van donar la possibilitat de conèixer l'ESMES i, com et comentava l'ESMES, com forma part de l'equip i fa visites a nivell comunitari, doncs també l'acompanyament a nivell de salut mental és diferent. I aquí ja la persona va començar a fer un canvi cap a nosaltres. Veia que ja no li posaven l'etiqueta. Era una persona també que feia molts anys que no treballava, estava en situació de carrer, a tots els recursos que hi anava acabava molt malament. Es va anar vinculant a l'ESMES, amb nosaltres també. Va tenir problemes, situacions de molt alarmisme a nivell comunitari també. I nosaltres també vam fer una mica de mediació. La veritat és que, com et comentava abans, la comunitat va ajudar molt i el van cuidar molt, ell també, en aquells moments. I això el va ajudar a sentir-se molt còmode amb nosaltres. Passat tres, quatre anys també va començar... va començar a dir que volia treballar, que era jove i que es veia amb ganes de treballar. La veritat és que nosaltres, mira, el que són les etiquetes, va tenir un ingrés involuntari, perdona. Va ser voluntari. Perquè el veia molt malament. I sí que vaig parlar amb ell i va accedir a fer un ingrés. Arran d'aquest ingrés va estar més estable i va començar a fer recerca de feina i encara continua a treballar.

Tenia molts deutes també, va pagar els deutes. Fins i tot amb mi ha anat a alguna universitat o alguna escola i hem fet alguna xerrada. M'estava dient que era un payaso que... Em deia mil i unes. I mira, estem aquí, colze en colze, no? Ell continua amb nosaltres. Està treballant en feina protegida. I el continuem veient cada setmana. La veritat és que està molt estable. Continua vinculat a l'ESMES. Es va intentar fer canvi, perquè l'ESMES el veia molt estable també. I es va intentar fer el canvi a CESMA, però ell no volia.

Tenim el cas d'una noia. Al principi pensaven que primer la Llar era per tothom i vam veure que no, que no és així. En aquest cas, era una noia que... que també amb un diagnòstic de salut mental, amb patologia dual tenia ella. Consums de cannabis, cocaïna, alcohol, i també tenia esquizofrènia paranoide ella. I l'habitatge era, en comptes de ser el seu espai de seguretat i de refugi, era un espai que encara li donava més inseguretat. Perquè el que feia cada cop que tenia un brot o tenia algun estímul o escoltava veus, començava a trencar coses. I arribaves allà i trucaves i veies tot pel terra. Era molt confiada també, i pujava, baixava gent.

Gent que potser també la feia posar-se en risc a ella mateixa, perquè era gent consumidora que venia drogues també i abusaven també d'ella. Vam veure que malauradament aquesta persona no podia continuar en el programa. Al final es va fer sortida, tampoc podia accedir a un altre centre, i va estar hospitalitzada durant un temps i crec que ara està voltant una mica. A vegades comparteix habitatge, torna a entrar a l'hospital...

Quines són les principals barreres o dificultats amb què es troben les persones ateses en el programa?

Hi ha persones que necessiten més contenció i un espai de més seguretat i això vol dir, potser, un centre o un hospital. A vegades... És veritat que el model o la tendència cada cop és que la persona sigui més autònoma, espais més oberts, però és veritat que hi ha gent que necessita aquesta contenció. I clar, aquesta tendència cada cop més oberta, el que ens fa és que a vegades casos com aquests no trobin el seu espai, perquè amb la idea de la psiquiatria que ha de ser oberta, comunitària... la realitat és que no per tothom. Potser necessiten un procés abans que pugui ser així. I clar, necessitava una persona 24 hores aquesta noia. O sigui, un educador o una educadora allà al pis, 24 hores amb ella. Fins i tot veient que ella tampoc el podria sostenir. Això necessita la seva contenció, el seu espai. Jo crec que s'ha de trobar el terme mig entre l'acompanyament clàssic o la institucionalització clàssica i més idees, més comunitàries, tan obertes.

Tenint en compte totes les eines que teniu per avaluar l'eficiència del programa, però també considerant el temps que portes treballant en aquest recurs, quins aspectes positius i negatius extreus del programa des de la teva perspectiva?

Com a aspecte positiu, el dret d'accés a l'habitatge de la persona. Després, del nostre acompanyament, el ritme d'acompanyament, és la temporalitat. Això vol dir que és un recurs finalista. La persona estarà aquí el temps que necessiti o que vulgui. Si ha d'estar tota la vida, estarà tota la vida amb nosaltres i l'acompanyarem. El tema de l'acompanyament, assertiu comunitari. El tema de la reducció de danys. El poder de decisió de la persona, de desenvolupar la seva ciutadania, sentir-se que forma part d'una ciutat, d'un veïnatge. Empadronar-se i poder anar a votar.

I com a negatiu, és el tema de la soledat no desitjada, també. La dificultat, de suplir aquesta soledat a persones que resten en comptes de sumar, que s'aprofiten de la persona. El

problema és que la persona quan es dona a compte que aquesta relació per ella no és positiva, sinó que resta, doncs això implica un dolor molt gran també per la persona, de sentir-se traïda, no sentir-se estimat. Això afecta també l'autoestima, acaba tocada, També ho hem intentat moltes vegades, suplir el nostre acompanyament amb altres recursos, amb la mateixa exigència, la mateixa relació, però és que no és possible perquè la majoria de recursos et demana una certa fidelitat, que tu, no sé, que vagis cada setmana, o de manera regular, clar, això nosaltres no ho tenim, per persones que no sostenen tant temps. Has d'anar a un lloc determinat de quatre a cinc, cada dilluns de quatre a cinc a un lloc. Hi ha gent que un club social o un espai terapèutic, t'ho demana moltes vegades, i és difícil trobar espais de baixa exigència. La soledat seria alguna cosa negativa, i el tema que et comentava abans, dels problemes a nivell comunitari. A vegades genera molta feina, perquè has d'acompanyar la persona en aquesta situació, però també veus que la persona potser en aquell moment es va equivocar i intenta canviar, però ja l'altra part no vol. També un aspecte negatiu és el tema de la sortida, clar.

Tenim alguna gent que ja no necessita estar al programa i està perquè la realitat d'accés al mercat de l'habitatge és la que és. Algunes persones les tenim al programa perquè són pensionistes, estan cobrant una pensió no contributiva, una renda garantida. Són persones que no podrien compartir habitatge, que tampoc podrien anar a un recurs comunitari i que es mantenen a l'habitatge perquè és l'única solució. Es mantenen al programa perquè és l'única solució. No hi ha un altre projecte de sortida, no hi ha un bloc d'habitatges o que l'Ajuntament veiés que aquestes persones poden accedir a un habitatge protegit. Al final és un tema d'habitatge i econòmic. La veritat és que són pocs casos però clar, dius, quina pena... No necessitarien un acompanyament. Estan allà perquè la realitat del mercat d'habitatge és la que és. Amb una pensió que són 600 euros, és que no pots pagar res aquí a Barcelona.

Tenint en compte la gran diversitat de recursos que hi ha per respondre el sensellarisme i tot el que s'ha fet fins ara, quines creus que són les principals problemàtiques del sistema actual en la manera de donar-hi resposta?

El problema és que al final no donen solució a l'arrel del problema. No ajuden a què la persona tingui un espai de seguretat. Es fa una recerca de feina, però al final et trobes que la gent troba feina, però aquesta feina no et permet viure de manera autònoma, pagar un habitatge o cobrir despeses bàsiques. Hi ha recursos que són com un parche, però que no donen solució

o resposta a una realitat, evidentment. És molt difícil accedir a allò més bàsic que és un habitatge, una alimentació... Jo crec que és el principal problema. També no es planteja tant el tema de la prevenció, que la gent que ha d'arribar a estar tants anys en situació de carrer i voltant. Tampoc dona una resposta definitiva a aquestes persones, que potser necessiten un altre projecte, un altre programa que doni més seguretat que la situació actual és que les persones de manera autònoma. No poden accedir a un habitatge de manera estable, doncs donar possibilitats habitacionals i d'acompanyament també, perquè ens trobem les seves coses. La necessitat de suport per una banda, perquè hi ha molta gent que, sobretot a la ciutat de Barcelona, que està molt sola, i la necessitat de recursos també de manera estable. Jo crec que és això, és una mica apagar un foc gran amb un got i realment no s'està donant solució a l'arrel del problema.

Al final, Barcelona té molts recursos de sensellarisme i això implica que al voltant de Barcelona, Badalona, Santa Coloma, no té aquesta possibilitat. Acaben venint cap aquí, clar, i això implica una tensió encara més al model que tenim aquí d'acompanyament i de tensió. Llavors, s'ha d'ampliar, s'ha de replicar d'alguna manera el model housing first a altres àmbits i a altra població i també donar més possibilitats i altres recursos habitacionals en altres ciutats que no siguin la de Barcelona també.

Consideres que el plantejament del programa on estàs treballant està adaptat al context o situació actual?

Jo crec que sí que està adaptat. Sobretot perquè hi ha una aposta, és un projecte municipal. Almenys el model de primera llar. Però jo crec que sí que està adaptat perquè d'alguna manera és un servei que es dona a la ciutadania. A més, a part el model d'atenció al sensellarisme forma part de la cartera de serveis. Però sí que és veritat que necessiten més habitatges i ampliar més places a Primer la Llar. I a més és que es veuen els resultats, la majoria de gent continua en l'habitatge, millora la seva salut.

A nivell de preu també és molt més econòmic que tenir una persona en un habitatge que en un centre. És qüestió de voluntat. És un model d'habitatge individual, però poden viure amb qui vulguin. L'acompanyament només és a la persona atesa per això. Aquesta és la teoria, però la pràctica acaba acompanyant el nucli. La persona que està compartint habitatge amb el participant, repercuteix d'alguna manera el participant, segons quina situació... I els acabes

acompanyant. El que fem nosaltres és que la persona que entra a compartir habitatge no forma part del contracte en paper. No forma part com a participant, sinó com a convivent. D'aquesta manera, no té els mateixos drets per dir-ho d'alguna manera. Al final, l'habitatge, si algun dia el propietari de l'habitatge no vol jugar a aquest habitatge, nosaltres buscarem un habitatge pel participant, pel convivent, no. Si es barallen, nosaltres donarem suport a la persona participant. El que està convivint amb ell hauria de marxar de l'habitatge. Consta com a tal en el contracte, però com a convivent. I es pot empadronar, igual, també.

L'aportació de l'habitatge es calcula amb el que cobra la persona. Normalment és un 10%. Si són 600 euros, potser paga de lloguer 60 euros. Si són dues persones, es fa el càlcul sobre les dues persones. En aquest cas sí que està present, la persona convivent. I també tenim un temps d'espera. La persona no entra a conèixer i li donem dos o tres mesos per conèixer la persona i també veure quin tipus de relació hi ha abans que vagi a viure. El contracte aquest que té la persona necessita un altre contracte per part nostra. És l'habitat 3 qui gestiona l'habitatge, donant autorització perquè aquesta persona es pugui empadronar. I fins que no passen dos o tres mesos, l'habitat 3 no facilita aquest document. Així, nosaltres, com que anem cada setmana a veure les persones, podem valorar una mica quina situació hi ha. Això vol dir que tampoc tens la seguretat plena que tot vagi bé, però és una mica com de prevenció. Amb tot, hi ha més gent que viu sola que acompanyada en el programa. Convivint tenim 4 persones amb parella o company de pis. I hem d'intentar, també, el que et comentava abans, compartir però no adaptar.

El tema, no sé si t'ho he comentat, que l'acompanyament social va separat de la gestió de l'habitatge. Tenim con dos equips. Nosaltres, Sant Joan de Déu fa l'acompanyament social a la persona. Habitat 3 és el propietari del pis i s'encarrega de passar cada mes el rebuig del lloguer. Si hi ha problemes de convivència veïnal, té contacte directe amb propietari i amb la gestora de finca, és qui rep aquest... aquest missatge. Si hi ha algun problema si s'ha de reparar alguna cosa, el participant ho ha de demanar habitat 3, també, ja que gestiona tot el que és relacionat amb l'habitatge. Això vol dir que potser si la persona, en algun moment, pel que sigui perd l'habitatge, nosaltres continuàvem fent acompanyament social, igualment. Tot i no tenir l'habitatge. Ens ha passat alguna vegada, la noia aquesta que et deia abans, va haver de sortir de l'habitatge i nosaltres durant un temps li vam donar acompanyament social. En

situacions d'ocupació de l'habitatge, també. Si a la persona li han ocupat el pis i no pot accedir, també.

Annex 5: Transcripció de les Històries de Vida

Història de vida Alberto

¿Qué edad tienes? ¿Cuál es tu país de origen? ¿Cuánto tiempo llevas viviendo en Barcelona?

En Barcelona llevo dos años y soy de Perú, de un pueblo que está en las montañas. Hace mucho frío en mi pueblo, las condiciones climáticas son terribles. Es un pueblo pequeño y estando muy pequeño ya me daba cuenta de que había pocas oportunidades. ¿Todo lo que había ahí era agricultura y bueno, nada más no? Entonces no hay otra forma de... Entonces de niño, ya me daba cuenta de que tenía que salir de allí, porque allí no se puede tener un futuro. Después de eso estuve por varios sitios, pero me animé a ir a Madrid. Estuve en Madrid un tiempo, después en Murcia, después en Barcelona. Entonces en Barcelona conocí estos recursos y fue como llegué aquí. Bueno, yo me considero una persona con ganas de superarse. En Barcelona hay muchas oportunidades en lo que es la tecnología y me gusta aprender sobre eso, sobre tecnología y relacionarme con entornos que me puedan llevar a tener esas oportunidades, de desarrollo, de progreso.

¿Qué edad tienes?

38.

¿Y me podrías explicar cómo has llegado a este recurso?

Ah, no. Es más sencillo de lo que crees. Yo estaba en situación de calle entonces. Vivía en la calle.

¿Y cómo llegaste a Barcelona?

Bueno, porque en Madrid, en la época de la pandemia, no había trabajo, estaba difícil la cosa. Entonces me dijeron que en Murcia había oportunidades de trabajar en el campo, de ir a los campos a recoger limones o naranjas, Pero cuando llegué era una situación diferente, que para eso necesitabas tener documentos y aparte era una labor que estaba muy lejos de la ciudad, o sea, muchas condiciones que yo no podía tener en ese momento. Entonces, en Murcia conocí cursos del SOC que me enseñaban cursos de tecnología. Entonces, ahí aprendí a manejar los ordenadores y todo eso. Cuando me di cuenta de ese gran potencial, me di cuenta de que en Murcia no había muchas oportunidades para tecnología. Analizando, me encontré que en Barcelona sí había muchas oportunidades de lo que es tecnología, empresas

y me vine para aquí. Ahora estoy estudiando y ya, más o menos tengo una idea de por dónde quiero llegar.

¿Y cómo llegaste a esto?

No sabía mucho del mundo de tecnología, pero cuando estuve en Murcia pude hacer un curso del SOC. Entonces hice lo que es Linux, aprender a manejar el terminal, cosas básicas de los informáticos, pero me fue gustando y el profesor que me enseñaba, aparte de enseñarme, nos recomendaba, nos hablaba del mundo de tecnología, de las empresas. Para mí fue todo un cambio que me impresionó y me gustó bastante. Entonces, ya quiero dedicarme a eso y ya más adelante me veo trabajando en una empresa, así en el mundo tecnológico.

¿Me podrías explicar más cómo lo de que sentías que no tenías oportunidades allí, en Perú?

Es una historia un poco más larga, porque en mi pueblo yo de pequeño era todo el campo, la agricultura. Pero después me mudé a una de las ciudades cercanas a mi pueblo de Perú. También está en el interior. Es una provincia. Esta ciudad ya era algo grande, del tamaño de Huancayo.

Es una ciudad grande que es la más cercana a mi pueblo. Entonces ahí fui conociendo el mundo de la ciudad, me fui relacionando con los temas de la ciudad, pero después me moví a la capital, a Lima. Que Lima es más grande. Pero después sufrí mucho, mucha inseguridad, mucha. El tema de los robos y atracos. Entonces, por un tema de seguridad decidí venirme aquí a Europa. Entonces, estuve en Madrid y me gustó mucho el cambio porque había mucha seguridad.

¿Me podrías explicar más sobre cómo estabas cuando estabas en Lima, cuando tardaste en hacer el trayecto de aquí a Madrid? ¿Por qué decidiste ir a Madrid y no a otro sitio?

Es más fácil irse a Madrid. En ese momento yo había escuchado de amigos que venían a Madrid, pero en realidad me hubiera gustado irme a cualquier parte. Pero lo único que en ese momento yo quería era escapar de la inseguridad que sufría en mi país, o sea, me asaltaron, me robaron. Muchas veces puse denuncias, como que allá la policía no te hace caso. Si quieres que te haga caso tienes que pagarle al policía, que es otro robo más. La verdad es que por el barrio donde vivía había muchos delincuentes que son un grupo grande de delincuentes que te roban constantemente. Me hostigaba mucho, no me dejaban trabajar, salía temprano del

trabajo, estaban ahí. Era operador de call center. Entonces cuando trabajaba ahí, volvía a casa y estaba constantemente viendo esos robos. Pero eran muy constantes. No me gustaba ese tema de la de la delincuencia o de la inseguridad. Busqué una forma de cambiar y me vine a Madrid.

¿Cuánto tiempo estuviste antes de ir a Murcia?

Habré estado unos seis meses o un poco más, no, seis meses.

¿Y dónde estabas en Madrid?

Me movía por muchas partes.

¿Y después fuiste a Murcia? Y después a Barcelona. ¿En Barcelona cómo llegaste a este recurso?

Estaba en situación de calle. Fui a Pujadas, donde está la oficina de Trabajado Social. Me inscribí a lo que es estos recursos que dan ayuda para personas sin hogar. Entonces estuve esperando varios meses, creo que como siete, ocho meses. Un poco más tal vez. Pero después de un tiempo me llamaron. Y me dijeron que había una plaza para mí en Zona Franca. Después de eso, en Zona Franca estuve unos seis meses más o menos, y después me derivaron para aquí.

¿Y ahora cuánto llevas? ¿Cuánto tiempo llevas aquí?

Unos meses. Serán cinco meses aproximadamente.

¿Cómo has vivido este proceso?

Tengo que reconocer que es muy buena la ayuda que dan aquí, en el recurso. Es un lugar un privilegiado. Yo diría que hay que saberlo aprovechar. Hay que saber aprovechar este entorno porque aquí hay muchas ayudas que hay que ser conscientes de todo lo que tenemos aquí. Y yo por lo menos cada día trato de sacar el máximo provecho a este recurso, o sea, porque nos dan el techo, nos dan la comida. Pero eso no significa que me voy a quedar de brazos cruzados. Hacer utilizar este tiempo que está disponible. No puedo trabajar por falta de documentos, pero no significa que me voy a quedar así. Entonces trato de sacar provecho. En este caso sería estudiando y bueno, ya va un año que estoy estudiando. Entonces ahora en septiembre más o menos comenzaría el segundo año de formación y la verdad es que un año

se pasa muy rápido. No, no es fácil, pero lo bueno es que este recurso me ha ayudado bastante.

¿En Zona Franca como estuviste?

Muy bueno. Muy bueno. Claro, es distinto. No es como aquí. Acá es algo más pequeño, se podría decir. Pero también es mucho mejor. Es más personalizado. Y lo que es un poco más general, también tiene muchas ayudas.

¿Que es lo que te gusta de este recurso?

De ese recurso. Bueno, uno que hay bastante orden, limpieza y bastante tranquilidad. O sea, no hay ese hostigamiento, se puede vivir tranquilo porque en otros recursos hay mucha violencia, las peleas son habituales. Cuando estuve en Murcia, como estaba en situación de calle, fui a algunos recursos, pero desde que ya te digo que no hay cámaras en los recursos, es mucha la violencia. O sea, es una violencia muy fea, muy fea de vivir, entonces es difícil acostumbrarse y es por tiempo. O sea, te dan oportunidad por unos meses, cuatro meses, cinco meses. Y después tienes que regresar a la calle. Pero es muy feo eso de las peleas, los robos todos los días y eso es algo que te impacta. Pero cuando llegué a Zona Franca, al principio pensé que iba a ser como eso, pero ya me di cuenta que no había eso. Y cuando llegué aquí encontré más tranquilidad y es un lugar privilegiado, diría yo.

¿Y en Madrid también estuviste en algún recurso?

Sí, pero solo algunas semanas. Estuve en el Puente de Vallecas y Vallecas. En Vallecas hay un recurso, un albergue grande. Pero claro, no es como esto. O sea, en una sola sala duermen como 70 personas, 80 personas, ya te imaginas cómo es eso de noche. Es un lío terrible. Sí.

¿Este proceso de ir cambiando de recurso como como lo viviste?

No es fácil, o sea, es muy duro. No es para personas que quieran algo cómodo.

¿Algo que pienses que puede mejorar de este recurso?

Yo veo que están haciendo las cosas muy bien. Está difícil porque a nivel de gestión son muy amables. Los profesionales lo hacen muy bien. A mí me conmueve cada vez que me comunico con ellos. Son muy amables. Y la verdad es que eso es genial. Yo cuando llego a veces llego de estudiar tarde generalmente y cuando llego acá yo siento como que estoy llegando a un

hogar. A veces lo encuentro a José, a los chicos de la noche y a veces me conmueve. Vamos a saludarlos. ¿Es como si me recibiera una familia y a veces nos damos un abrazo, conversamos un poco ahí, de cualquier cosa, no? ¿Entonces se siente esa diferencia? En otros recursos he estado, pero no he encontrado eso. Claro, tanto en profesionales como en general, porque es que ya te imaginas. Hay mucha violencia, ya te imaginas como están los demás. Entonces aquí está yendo muy bien eso. O sea, con que la seguridad y la tranquilidad es muy importante. Eso es. Eso es genial.

En relación a los profesionales. ¿Cómo crees que su acompañamiento te está ayudando?

Todavía no he gestionado documentos, pero cuando les pregunto cosas de algunas gestiones me ayudan. O sea, es como que están siempre dispuestos a ayudar. Eso es genial.

¿Cuál ha sido tu relación con tu entorno familiar desde que estás aquí o ¿cómo ha ido evolucionando a lo largo de este proceso que has vivido hasta estar aquí?

Bueno, no tengo hijos. No tengo esposa. Soy soltero. Mi madre vive aún en el pueblo. Me comunico muy poco con ella. Tengo dos hermanos que ya tienen su familia cada uno. Me comunico muy poco con ellos.

¿Están en el pueblo o en otro sitio?

En distintas partes. Pero mi madre sí está en el Perú. Sí, me comunico muy poco. Bueno, a veces extraño mucho a los hijos de mi hermana. Mi hermana tiene tres hijos y sí, extraño mucho a los niños no. Escuchar su voz, saludarlos. Cositas que me conmueven de los niños. Bueno, cuando estaba allá siempre visitaba a los niños. Y me gustaba mucho salir a pasear con ellos. A mí me encantan los niños. Los hijos de mi hermana para mí eran como algo muy bonito. Mi hermano también tiene una hija también muy linda la niña y bueno, son cuatro sobrinos que tengo y los niños muy lindos. Eso es lo que más extraño de Perú, pero por mi propia cuenta no, no tengo una voluntad de que voy a regresar o que voy a. Perdóname si sueno muy frío, pero no extraño.

¿Hay algún motivo por los cuales no te puedes comunicar mucho con ellos? ¿Es porque no quieres o porque no puedes?

Puede ser. De niño sufrí mucha violencia, o sea, crecí en un mundo de violencia. Todo. Desde que tengo uso de razón, toda mi vida ha sido vivir en la violencia, las manipulaciones, todo

eso. Parte de la familia, el entorno... lo que hago yo constantemente ahora es superarme, leer libros de desarrollo personal y alejarme de todo eso, buscar la tranquilidad y buscar el desarrollo personal.

¿Qué relación has tenido con personas de otros recursos? Con las personas que han estado atendidas como tú.

Por ejemplo, en Zona Franca, si me encuentro a veces con chicos de ahí y siempre los saludo como “Hola hermano”, porque yo me siento identificado con ellos. Nos entendemos la vivencia que estamos pasando, también en otros recursos, cuando te encuentras con alguien en situación de calle, es como que sientes una conexión porque está sufriendo lo mismo que tú. Algo que yo aprendí en la calle, en algunos recursos a veces los chicos me comentan que no pueden dormir, tienen pesadillas. Es algo que constantemente se repite. “No, no puedo dormir, tengo pesadillas”. A mí también me pasa. A veces no puedo. Bueno, yo sufro de insomnio, no puedo dormir. Y también, ya entiendo por qué no. ¿Qué es lo que puede estar pasando? las preocupaciones. Cuando estaba en situación de calle, a veces buscaba trabajo y no encontraba. Pero encontraba un grupo de gente conversando. Nos hacíamos amigos. He visto a hombres desesperarse, hombres fuertes que tú pensarías que no tienen debilidades. Pero se pueden quebrar, llorar porque tienen muchas dificultades. Entonces ya me voy dando cuenta de que estamos en las mismas situaciones, solamente seguir adelante y apoyarnos entre nosotros. Cuando veo a otra persona, es como que los saludo. Me alegra verles. Por ejemplo, acá de repente no puedo hablar con todos, pero con los que me hablo es genial.

¿Tener un entorno te ha ayudado en ciertas situaciones? ¿De qué manera crees que te ha ayudado esto? ¿Por ejemplo, si en un recurso tenías alguna persona de confianza? ¿Crees que esto te ha ayudado en según qué ocasiones a superar cierta situación?

Si ayuda mucho, o sea, te cambia la vida. Claro, te cambia la vida, porque cuando estás en la calle tu mente está concentrada en sobrevivir. Incluso para tomar una ducha tienes que hacer muchas cosas. No es como cuando tú tienes una habitación y te duchas en cualquier momento. No preguntas en la calle. Tan solo el hecho de ducharse o lavar tu ropa es algo muy difícil. Comenzando en la calle, tu mente está concentrada en sobrevivir y claro, tus metas no van a ser unas metas a largo plazo. Pero cuando entré en el curso me di cuenta que podía hacer esto. Estudiar, cambiar la mentalidad. Entonces el solo hecho de estar en el recurso ya

te va dando muchas facilidades. Más que nada que te puedes concentrar en estudiar. Entonces yo aproveché, vi que había posibilidad de hacer un curso de estos, me puse a estudiar. Y sí, o sea, estar en un recurso así te ayuda.

¿Como es tu día a día aquí?

Yo lo que hago es salir a estudiar al instituto y cuando regreso me salgo en las tardes. Más o menos entre las 15:00 y las 22:00 de la noche. Llego aquí, cenamos y me voy a descansar, o sino también aprovecho para leer algo o escribir un poco de código. Y en las mañanas también estudio catalán y también hago inglés. También hago ejercicios. Pero me gustan los idiomas, estudiar idiomas me encanta. Entonces las mañanas como una diversión, me voy a estudiar catalán y también inglés.

¿Dónde estudias?

En una oficina del CNL. En Barrio X. Cerca de la Plaza X. Ahí está la oficina. Ahí estudio catalán. Ya estoy en Elemental tres y me han ayudado con el pago de la de la taza del curso. Son 7,5 €. Me viene bien. Me gusta estudiar y aprender idiomas. El inglés lo hago aquí en el X. Hay una escuela que te lo da gratuitamente. Bueno, no es gratis, son 25 €, pero como estoy aquí en el recurso, me han descontado. Entonces ya puedo estudiar inglés. Mi meta en tema de inglés sería más adelante hablar fluidamente, porque pienso que en el mundo de la tecnología me va a servir muchísimo. Y el catalán me gusta aprenderlo. Me encanta cuando escucho a las personas hablar catalán. Me ayudaría aquí en el entorno, a convivir bien con la gente entonces. Me encanta los idiomas y en las tardes estudio programación. Y mi mundo más que nada es hacer tareas.

Este mes he estado bastante inundado de tareas. Ahora mismo tengo muchas tareas que entregar del curso de programación. Todo este mes he estado trabajando. Nos dejan proyectos, tengo que hacerlo con compañeros de clase. Ayer, por ejemplo, me estuvimos hablando con un compañero de hacer un proyecto de base de datos que nos dejó el profesor y empezamos a eso de las 09:00. Pensábamos que íbamos a hacerlo en un par de horas, pero nos quedamos como hasta las 22:00 de la noche haciéndolo, logramos terminarlo. Y la verdad que ayer todo el día estuve haciendo ese trabajo con el compañero, lo hicimos online, pero lo terminamos de hacer y terminé muy cansado, que en la noche solo tenía fuerzas para cenar

y irme a dormir. Y eso es mi día a día. ¿O sea, entregar tareas, estudiar no? Si, pero eso si es posible gracias al recurso, claro.

¿Qué relación tienes con el barrio o el distrito? ¿Y con la ciudad en general también?

Esta ciudad es increíble. Yo diría que es un privilegio Barcelona porque la zona geográfica está muy bien situada. Me gusta el clima, no me gusta mucho el frío, pero el calor también porque estaba en Murcia y el calor es terrible. Aquí es más templado. Y eso está bien. Después, a nivel cultural, en Barcelona hay muchas actividades que puedes hacer. Por ejemplo, a mi me gusta mucho bailar, me encanta bailar y en Barcelona, si tú quieres podrías bailar todos los días. Me encanta. Por ejemplo, me gusta bailar el tango.

¿Dónde?

Bueno, a veces hay milongas gratuitas por el Arco del Triunfo. También me gusta bailar salsa, bachata. Me gustan varios ritmos. Y algo, increíble que me pasó también es que a veces dentro del baile conoces a personas muy. ¿Cómo se podría decir la palabra? ¿Personas muy cultas, ¿no? A veces conozco a científicas o científicos que yo me quedo impresionado. El otro día estábamos conversando del genoma humano, de un proyecto de cómo hacer un programa para predecir el comportamiento de los virus. Con una chica que era científica, pero bailando salsa. O sea, algo muy friki ya que me ha pasado. El baile conecta a la gente. Me gusta Barcelona. Es muy cultural, tiene muchas cosas.

¿Ahora que estás con el curso, tienes tiempo para el baile, para el ocio y tiempo libre?

¿Bueno, ahora mismo no, me da un poquito de pena, pero lo bueno es que a veces hay bailes libres en los parques, por ejemplo, los sábados por la mañana, un par de horas? A veces lo hacen por aquí cerca. Hace poco hubo aquí en el parque industrial que está aquí en Sants, te vas ahí, bailas un rato y conoces gente. Eso es lo que me gusta de Barcelona y de Montjuïc. Aquí hay muchas actividades culturales. Hace poco salimos a hacer una actividad cultural, con la gente del barrio y salimos a caminar al Montjuic. Así vas conociendo a personas. Por ejemplo, conocí a un grupo de gente que hacía montaña, que era mucho de *hiking* y les gustaba el senderismo y también otro grupo que les gusta escalar las rocas. ¿Entonces ya nos pasamos contactos, ya tengo conocidos, no?

Història de vida Zakaria

Em podries dir el teu país d'origen i quant de temps portes vivint a Barcelona?

Nacionalitat marroquina, nascut a Alemanya. Porto des del 1999 aquí, a Barcelona.

Em podries explicar com has arribat a aquest recurs?

Jo al principi estava treballant, tot bé fins al 2022 que vaig a centres socials per demanar ajuda perquè estava vivint al carrer. Vaig patir la mort dels meus pares. De la meva mare al 2016 i del meu pare al 2020 i vaig tenir una recaiguda i vaig estar malament al carrer, vivia en el carrer, bevent alcohol. Vaig començar a prendre alcohol. Algunes drogues. Vaig veure que no podia ensortir-me sol i vaig demanar ajuda a Serveis Socials. A Pujades. I a través d'aquesta gent vaig aconseguir una plaça, primer al carrer Castillejos, era provisional per l'hivern. Allà em vaig quedar els primers 15-20 dies.

De quin any estem parlant això?

Del 2022. I des d'allà vaig anar a Zona Franca, on vaig passar dos, tres mesos més, i de Zona Franca em van eviar cap aquí.

Des del 2020 fins al 2022 vivia al carrer. Portava vuit mesos dormint en un parc i malament abans. Abans estava en un pis okupa perquè tampoc treballava i havia perdut els papers. I només treballava en negre o trobava alguna cosa en negre o feia negocis de mercat. Quan tenia els papers treballava normal, amb contracte de cambrer, de cambrer a vigilant, he fet també de cuiner, d'ajudant de cuiner, he treballat a l'obra de manteniment... Molts treballs diferents. El 2001 que va ser el primer cop que em van donar els papers a mi. Treballava i treballava fins al 2010 sense problemes. I després, com que eren contractes de final d'obra, hi he treballat molt de *temporing* i *banquetes*, i això mai eren contractes fixes. Acabaves el contracte, et donaven el *finiquito* i ja et trobaves sense feina. Treballava les temporades altes i em trobava un altre com sense feina. Si no és un contracte fix t'has de moure. A vegades treballava només a la temporada alta i la resta de l'any em tenia que buscar la vida com sigui. I sense estabilitat i el lloguer, era difícil compartir pis sempre amb una altra persona. Costava, no et trobaves a gust. Encara que tingui família aquí, tinc el meu orgull i mai he volgut implicar los. Dins del que puc, he anat vivint sobrevivint com he pogut fins arribar a aquesta recaiguda

que m'ha afectat molt. La mort dels meus pares. Ja no tenia cap tipus de visita, ni d'ajuda sentimental...

On vivien els teus pares?

La meva mare a Alemanya i el meu pare al Marroc. El meu pare al principi també a Alemanya, però es va jubilar i va anar-se'n al Marroc. Va morir d'Alzheimer i la meva mare va tindre un infart de cor.

Vas venir a Barcelona el 1999?

Sí vaig venir el 1999 i fins el 2001, no vaig aconseguir els papers. Van ser aquests dos, tres anys d'espera. Quan vaig vindre aquí vaig fer el padró i tot amb la idea de recuperar la meva nacionalitat, perquè jo sóc de mare alemana i pare marroquí i vaig néixer a Alemanya i la meva finalitat era aquesta. I vaig perdre molt de temps estant a Alemanya, estant aquí, pendent de que si em donaven aquí els papers allà agafant un advocat. Al final, quan em van sortir els papers, vaig començar a treballar. Normal, primer contracte de cambrer i després, més cambrer. Després, he estat com a auxiliar de vigilant de seguretat a vigilant de seguretat. Després, vaig estar en museus. Vaig treballar fins que em vaig quedar un altre cop sense papers perquè vaig canviar de domicili. La carta de renovació va anar a un altre lloc i no la vaig rebre. Quan vaig demanar una còpia d'aquesta notificació em van deixar en espera. Em va passar la data i no em van voler renovar. Vaig continuar treballant fins al 2010, 2011, al 2012 i després, ja tot en negre. Tot en negre. Fins al 2020, el 2020 ja res. Vaig anar a Alemanya. Em vaig quedar allà. Dos, tres anys vaig treballar allà també en negre.

Quan vas anar a Alemanya?

Quan em vaig quedar aquí sense papers, em vaig anar a Alemanya i intentant trobar feina i em vaig quedar allà. Em vaig quedar amb la meva germana, a casa. Encara viva la meva mare. I trobava treball amb turcs, amb gent estrangera que treballa allà i dona feina a sense papers. Vaig agafar un advocat quan cobrava bé. Cobrava dos mil i escaig euros al mes. I vaig agafar un advocat intentant de nou aconseguir els papers. Però aquest advocat només en treia diners i al final em van enviar una carta dient que havia entrat il·legalment al territori i que hauria d'abandonar el territori en un termini de 15, 20 dies. I vaig tornar cap aquí un altre cop.

El procés que vas fer el primer cop d'Alemanya a Barcelona? Com és que vas decidir fer aquest procés?

Els meus pares, es van divorciar quan era petit, amb vuit anys. Som tres germans. Dos barons i una germana, que és la més gran. Ells van arribar a un acord, sense judici, que ens compartien, que ens agafava el pare els dos barons i la mare es quedava amb la germana i que ens visitaria. Doncs així nosaltres vam anar amb el pare al Marroc i com que havíem estudiat els primers anys alemany, allà no ens admetien en un col·legi àrab i tampoc parlava amb nosaltres àrab. Vam arribar allà i vam començar. Ens van convalidar els estudis i vam entrar en un col·legi espanyol, Lope de Vega. I allà vaig fer fins a l'octava d'EGB i després de l'octava, vaig anar a un institut també per continuar el primer de BUP, segon de BUP i tercer de BUP i COU. Un cop aprovat vaig aconseguir un visat cap a Alemanya. Primer amb la idea d'anar a intentar convalidar. L'any 1997 amb 24 anys, que tenia vint i quatre, vint i cinc anys. I amb la idea de continuar estudiant perquè jo volia fer... Jo havia fet lletres, no era de ciències, volia estudiar. Parlava francès, castellà, àrab. Un anglès mitjà. Volia estudiar més per cursar una carrera, ja que havia arribat a batxillerat, convalidar els meus estudis allà i la idea era aquesta, però m'ho van posar tot difícil i el 99 vaig vindre aquí, a Sabadell. Em va ajudar un tiet que tinc allà, que viu a Sabadell des de molt petit.

El meu tiet va entrar aquí als anys 70 o 80 i vaig estar amb ell uns dos anys allà, esperant a aconseguir els papers. Em vaig empadronar amb ell. Em va ajudar econòmicament. Vaig començar a treballar amb ell, que feia manteniment, cuidava gent major, avis i ja anava amb ell fent coses, ajudant-li en obres i manteniment. Quan anava a cuidar alguna persona major anava amb ell a ajudar-lo perquè la gent necessitava ajuda per aixecar-los. Em van donar els primers papers i vaig anar a Sant Martí d'Empúries a treballar a l'estiu. Em van trucar cada estiu per tornar a treballar perquè era un càmping d'alemanys. I vaig tindre feina fins que em va passar això del canvi de domicili i no vaig rebre la notificació. Se'm va passar la caducitat de la data i ja està. I quan vaig a reclamar em van dir que no, que havia perdut la permanència. Era tan difícil tot i no hi havia ni lleis d'arrelament. Vaig continuar així, amb el NIE caducat i treballant on podia. La mort dels meus pares, em va afectar molt. Vaig començar a veure males companyies. També vaig caure en una casa okupa. Hi havia de tot. A aquesta casa okupa hi ha gent de tot arreu, italians que cuinaven la droga en la mateixa llar. I d'allà a enganxar-me a diferents coses per oblidar i l'únic que feia era agreujar-ho més.

Recordar coses, però em fan més fort. Em fan més fort aquestes coses, recordar pel que he passat i on he arribat i des que estic aquí al centre he deixat tots aquests vicis i estic estudiant, he fet dos anys de català. Aquest mes quatre títols diferents manteniment, cuidador, atenció al client i ara estic estudiant hostaleria. Mai m'havia esforçat tant per arribar aquí perquè no tens l'ajuda ni econòmica, ni familiar, ni tens beca, si no tens una llar pròpia o algú o diners, si no tens un sostre no pots fer aquestes coses. Tot es caríssim. És difícil començar quan ets un estudiant. Se suposa que normalment acabes els estudis i tens una ajuda econòmica. Tens una beca per continuar estudiant i tens famílies que et puguin mantenir una miqueta fins que obtinguis l'objectiu, que és una feina estable i arrencar per tu mateix. No he tingut aquestes opcions, he hagut de treballar de tot i treballar, estudiar des dels 16 anys.

Vaig haver de sortir de la casa familiar, allà al Marroc. El meu pare des que es van separar. Vaig arribar als 16 anys, el meu germà i jo vam haver de deixar el pis i anar-nos de lloguer i encara estudiàvem els dos perquè no ens enteníem amb la madrastra. El meu pare va tindre tres fills més amb ella i quan es van començar a fer grans, ja era com un tracte diferent cap als seus fills i cap a nosaltres. Ja sobràvem. Érem també, adolescents i teníem una altra manera d'actuar. Volia un espai privat amb el seu marit. Nosaltres, com que sobràvem de casa i vam decidir pel nostre bé treballar. Combinar entre estudis i treballar per tindre una vida privada, sense molestar molt.

Per què vas decidir mudar-te a Alemanya el primer cop?

Vaig aprovar el batxillerat, vaig obtenir un visat de la meua família per anar a estudiar a Alemanya. Però mentre volia matricular-me i tot això. Volia al mateix temps tornar a tenir la meua nacionalitat alemanya. Per obrir portes, per poder treballar, per ser una persona amb drets. La meua mare és la que em mantenia des que vaig anar. Vaig començar a estudiar, a reforçar el meu idioma perquè jo parlava un alemany d'un nen que havia abandonat Alemanya als 8 anys. Quan convalides els estudis, necessites primer per ficar-te a una universitat necessitava un nivell molt, molt alt. Vaig començar, però no ho vaig acabar, havia de treballar, havia d'estudiar. Tenia al cap les notificacions que cada vegada em trucaven, *tienes que venir, tienes que venir* i ho vaig deixar està. Vaig abandonar la idea d'Alemanya i vaig vindre aquí per aconseguir papers. Estava la idea que ja ho faria. Ja ho faria més tard.

Dels recursos on has estat. Què és el que t'ha agradat i allò que no tant?

No, la veritat. No tinc queixes des del principi. He tingut una bona assistenta a Pujades que em va ajudar molt, que per ella estic al centre. La veritat és que han treballat molt bé amb mi. Ha sigut un cas perquè jo vivia durant 8 mesos al carrer. Anava cada setmana dos cops fins a tres cops a les dutxes de Meridiana. Va ser molt bona amb mi. Em va aconseguir plaça ràpidament. De fet, quan vaig entrar el primer centre que era era a l'hivern del 2021. Eren aquests últims dies del mes de desembre que feia molt de fred. Vaig entrar allà, que es diu Passatge. Ara no me'n recordo, però és un carrer de Castillejos o Cartagena, amb un passatge on tenen un alberg que és només per aquests tres, quatre mesos de fred. I allà vaig estar un mes i mig i em van enviar a Zona Franca on vaig tindre la Maria, que era la meva referent allà. Va treballar molt bé, va intentar ficar-me a l'Alcoi que no ho va aconseguir perquè em van robar el passaport al mateix centre de Zona Franca. Vaig tindre que fer un altre, fer la denúncia, esperar mes i mig, que m'arribés el nou, un altre passaport i vaig perdre una oportunitat d'entrar en una línia a Alcoi, també pel padró que necessitava els dos anys. Em va enviar aquí. O sigui, del primer alberg, em van enviar a un hostel a Meridiana que és de motxillers que havien ficat com a alberg momentani i des d'allà a Zona Franca i de Zona Franca d'aquí. O sigui que van ser vora quasi dos anys aquí, que vaig entrar al juny.

Què es el que t'agradava del recurs on estaves? I allò que trobaves a faltar?

Trobar a faltar, la meva estabilitat. Encara que he intentat sempre fer alguna cosa i no estar tot el dia aquí al centre, ocupar-me encara que sigui treballant en negre. He treballat. En un magatzem de roba he fet de carrer o he treballat de mudança. He intentat mantenir-me una mica ocupat. He fet aquests cursos per no estar tot el dia aquí. La veritat que el meu referent m'ha ajudat. M'ha ajudat en aquest sentit perquè m'ha parlat molt. Ma m'ha dit com fer les coses. M'ha cridat l'atenció quan les feia malament, per exemple quan, ja que venia jo d'una recaiguda d'alcohol cada cop que em veia que bevia m'ho deia. I això, de fet, m'ha ajudat i poc a poc he anat agafant aquesta força de voluntat de no de no seguir enganxat, de tenir el control, d'agafar-ho un cop al mes, un cop cada quinze dies. I si ho faig amb molt de control, intentant gaudir-ho amb tres o quatre cerveses i venir-me cap a casa. Sense passar-me abans era un descontrol? Era començar i no parar?

Com ha estat la relació amb els professionals, aquí i en altres recursos?

Jo mai ha tingut dificultats amb gent dels centres. Sempre he trobat gent professional. Jo sempre estic molt obert per escoltar i accepto tant les males com les bones notícies. No em poso violent. No m'ho prenc personal. Quan em diuen alguna cosa penso que és pel meu bé, encara que tingui 50 anys i el que m'ho digui sigui una persona de 20 o de 25. Penso que ha estudiat, és la seva feina i penso que és un professional i ho fa perquè és la seva feina. I si m'ha d'instruir en aquest tema, doncs ho accepto.

Després de tot el que m'han explicat, quina és la relació que tens amb el teu entorn familiar?

Només tinc relació amb els més propers, amb els meus germans. La meua dues germanes que tinc a Alemanya i un germà al Marroc i un altre més jove que jo de la madrastra, mig germà. Aquí a Barcelona ha vingut. El 2016 va estar amb mi vivint fins el 2020 i ell es va casar amb una espanyola. Ara està bé. Està treballant. De fet, ha anat al Marroc a casa del nostre pare perquè el nostre pare ens ha deixat un pis d'herència. Allà ens reunim normalment tots quan podem.

Dels recursos on has estat, quina és la relació que has mantingut amb les persones que estaven vivint allà?

Molt poca, a Zona Franca i he tornat un cop o dos per saludar a tot el personal perquè s'han portat molt bé. Sortia, feien excursions, ens tractaven com una família, ens donaven tot el que necessitàvem fins on podien. I hi ha alguns amics així contats dos o tres que he anat veient perquè ens trobem, ens veiem, tenim contacte.

I amb les persones d'aquí?

Pues bé. Aquí saludo a tothom. Tinc els meus amics. Tenia una relació molt forta amb els més antics i amb els nous no tant. Ens trobem fent una partida de ping pong o a la sala quan estem tots units en una reunió de residents. Conec gent nova. Però és això, cadascú ve aquí amb una finalitat, amb un objectiu i no és que pugui ser amic de tothom.

A l'arribar vaig tindre els meus piques, per exemple, perquè no em deixaven dormir perquè feien soroll, no respectaven l'horari de silenci i jo sóc una mica diguem-ne cap quadrat. M'agraden les normes, m'agrada complir-les i quan algú les infringeix em sembla malament. I a vegades és això que m'agraden les coses ben fetes i trobo que moltes coses no funcionen com haurien d'anar.

D'aquí en el centre?

Si la brutícia dels lavabos, per exemple, el soroll. Són coses molt petites, però cadascú ve d'on ve i amb la cultura i, cadascú ve d'un lloc diferent i potser no se'ls ha educat per aquestes coses.

I quina és la teva relació amb el barri?

No surto molt per aquí o quan surto del centre vaig al meu barri antic, on tinc algun amic. Em trobo amb dos o tres persones que són molt íntimes i amb les quals compartim alguna tarda, nit i hem anat de festa o xerrant. Des que estic aquí, súper ocupat, sempre em sobra algun dia per anar de festa. És això o algun dia festiu, un dissabte o diumenge els diumenges? Normalment no m'agrada anar de festa perquè el dia següent ja es treballa. Em quedo aquí fent la rentadora i descansant i repassant si tinc alguna cosa a repassar i normalment si és un dissabte sí que m'agrada fer aquest dia de festes i d'oci.

Què més t'agrada fer?

M'agrada el cine, m'agrada la música. M'agrada algun concert, quan hi han entrades de teatre. Coses culturals, tot el que estigui al meu abast. Anar a la muntanya, anar a la platja. M'agrada nedar molt. Quan comença el bon temps agafo la meva motxilla i vaig sol. L'estiu passat ho vaig passar així, quan tenia temps, tovallola, platja i motxilla, el meu *bocata* i a passar el dia.