PODRÍAS SER TÚ

GUÍA DE ESTILO SOBRE SINHOGARISMO

XAPSLL
Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar
BARCELONA

Promueve:

Ajuntament de Barcelona

AUTORÍA

A cargo de los miembros de la XAPSLL
Lluís Guilera Roche, Maite Mauricio i Jareño
y Ramón Noró Camats y del grupo de comunicación
de la XAPSLL y de todas las entidades
e instituciones que lo forman.

COORDINACIÓN TÉCNICA

Departamento de Comunicación del Área de
Derechos Sociales del Ayuntamiento de Barcelona

EDICIÓN

Ayuntamiento de Barcelona
Febrero 2017

CC BY NC

¿PODRÍAS SER TÚ?

Responde con honestidad a estas preguntas:

- ¿Te han despedido del trabajo alguna vez?
- ¿Te encontrarías solo/a en caso de afrontar una situación difícil?
- ¿La cuenta corriente te ha quedado alguna vez al descubierto?
- ¿Has tenido algún problema de salud que haya truncado un proyecto laboral o vital que tenías?

Cuenta los 'SÍ'

Cuanto más alto sea el número de respuestas afirmativas, más probabilidades tendrás de comprender cómo se sienten las personas que lo han perdido todo, incluso el propio techo.

¿QUÉ ES LA XAPSLL?

La *Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL*[1]*)* se constituyó en noviembre del 2005 con la finalidad de fortalecer la capacidad de organización de la ciudad para que, con la máxima colaboración y representatividad de entidades y organizaciones, se acompañe a las personas en situación de sinhogarismo en un proceso de recuperación de la máxima autonomía personal, incentivando la detección y vinculación de estas personas a los recursos existentes.

Asimismo, busca contribuir a mejorar la capacidad de respuesta de los servicios garantizados y reforzar las capacidades globales de la ciudad para atender las situaciones más diversas y más complejas estableciendo y ampliando el trabajo conjunto y la colaboración entre el sector público y las entidades sociales.

PRÓLOGO

La situación en que viven las personas sin hogar es desconocida para la mayoría de la población, así como para el sector público y los medios de comunicación, que a menudo reproducen estereotipos y perpetúan el estigma que cae sobre ellas. Esta guía ofrece información, fuentes y recomendaciones para un mejor uso de las imágenes y el lenguaje, buscando una visión normalizadora y menos arquetípica de la realidad del sinhogarismo: cómo afecta a quienes lo sufren, los mitos en circulación, el papel de las entidades y servicios municipales… Asimismo, aporta un glosario terminológico para el tratamiento periodístico de esta realidad, encabezado por un lema muy elocuente: "Podrías ser tú".

FCIC

[1] En Castellano Red de Atención a Personas Sin Hogar

ÍNDICE

¿Por qué esta guía? 6

Sobre el sustantivo *sinhogarismo* 7

¿Qué miradas? 8

¿Por qué el sinhogarismo? 10

¿Cómo afecta a las personas? 13

Mitos sobre el sinhogarismo 14

¿Cómo se aborda el sinhogarismo? 17

Tratamiento 19

¿Por qué son necesarias las fuentes? 23

Recomendaciones sobre el tratamiento del sinhogarismo 25

¿POR QUÉ ESTA GUÍA?

La *Guía de estilo sobre el sinhogarismo: Podrías ser tú* quiere poner el acento sobre el tratamiento, tanto informativo como político, de las personas sin hogar[2], a la vez que pretende ser una herramienta necesaria para normalizar su visualización. Esta es la razón que ha llevado a la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL) a elaborar este documento. Los medios de comunicación y los representantes políticos contribuyen a perfilar la imagen que la ciudadanía tiene de estas personas y, a veces, este tratamiento responde a prejuicios e ideas preconcebidas que se alejan de la realidad.

La situación en que viven sigue siendo desconocida y, a menudo, se reproducen estereotipos que perpetúan el estigma. Tanto los medios de comunicación como los representantes políticos tienen la responsabilidad de proyectar una imagen real y una visión no excluyente de estas personas. Precisamente, este es el objetivo de este documento que pretende ser una ayuda para que estas personas tengan un tratamiento justo y real en los medios de comunicación y en los programas de los diferentes partidos políticos.

En este sentido, las siguientes páginas ofrecen reflexiones, información, fuentes y recomendaciones con respecto al uso del lenguaje para que tanto periodistas como políticos dispongan de las herramientas necesarias para ofrecer una visión normalizadora y menos arquetípica de la realidad del sinhogarismo. No se trata de mostrar una mirada ideal de estas personas, sino de hacer una fotografía real de estas situaciones, fundamentada en la verdad y el rigor. Consideramos que, en el contexto de crisis de los últimos años, que ha provocado un aumento del número de personas excluidas, es una acción muy necesaria.

Además, esta guía también tiene la voluntad de ofrecer herramientas de una manera ágil, comprensible y útil con la certeza de que será necesario contextualizarla y actualizarla periódicamente en respuesta a las transformaciones económicas, culturales, políticas y sociales, o en función de las nuevas formas de pobreza que puedan aparecer próximamente.

[2] *A lo largo del documento, la expresión personas sin hogar hace referencia a personas sin techo, personas sin hogar y personas que viven en una vivienda insegura o precaria. En definitiva, engloba a todas las personas que se encuentran en situación de sinhogarismo. Consúltese la definición de la página 11.*

SOBRE EL SUSTANTIVO SINHOGARISMO

La palabra sinhogarismo es, hoy por hoy, un sustantivo escasamente utilizado no solo en los medios de comunicación, sino también entre la mayor parte de la sociedad. Este obstáculo puede frenar a periodistas y representantes políticos, a quienes va dirigida fundamentalmente esta guía, a normalizar su uso. Hay que tener en cuenta que la introducción de neologismos en el habla coloquial no depende de su aceptación en los diccionarios normativos, sino del uso extenso que hacen las personas de estos. En cuestiones de lenguaje, la sociedad va unos pasos por delante de los académicos.

Por este motivo, y teniendo en cuenta que la mayoría de los medios de comunicación disponen de estrictos libros de estilo en cuestiones de léxico, antes de redactar esta guía se hizo una consulta al TERMCAT sobre el término catalán *sensellarisme* (sinhogarismo) y su posible aceptación. La respuesta fue la siguiente: **"Consideramos adecuado el sustantivo sensellarisme, formado a partir de *sense llar* [sin hogar], sustantivo masculino y femenino con el sentido siguiente: 'persona que no dispone de las mínimas condiciones de vivienda que permiten vivir con dignidad'"** (01/09/2015).

Por lo tanto, no debería haber ningún problema para que los periodistas introdujeran esta palabra de una forma progresiva, natural y sin estridencias y, al actuar como altavoces, aunque al principio podría sonar extraño, a buen seguro que con el tiempo iría extendiéndose su uso de manera gradual entre la sociedad. Este hecho ayudaría a arrinconar ciertas palabras que, tal como se indica en esta guía, lo único que consiguen es estereotipar a personas y conductas y ampliar prejuicios.

Teniendo en cuenta que hay algunos diarios y revistas en Cataluña que se editan en castellano y catalán y que utilizan herramientas de traducción automática, se recomienda usar también en castellano el sustantivo *sinhogarismo*.

¿QUÉ MIRADAS?

REFLEXIÓN ÉTICA SOBRE EL TRATAMIENTO DEL SINHOGARISMO

Por Begoña Román

Profesora de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Barcelona (UB) y presidenta del Comité de Ética de Servicios Sociales de Cataluña. Doctora en Filosofía por la UB, su ámbito de especialización es la ética aplicada.

Las personas tienen dignidad y las cosas precio, puntualizaba Immanuel Kant. Es por esta dignidad intrínseca por la que las personas merecen respeto. Respeto proviene del latín *respiciere*, que significa 'mirada atenta'. Cuando se trate a personas en condiciones de mucha vulnerabilidad, hay que recordar a los y las profesionales de los medios de comunicación y representantes políticos que es conveniente que la mirada sea especialmente atenta, precisamente porque, a menudo, estas personas, aunque no lo son, se vuelven invisibles o nadie las quiere ver.

El humano no es animal de intemperie; tampoco es animal solitario: necesita casa y vínculos. El rostro del otro/a nos interpela, nos recuerda Emmanuel Levinas. El dolor del otro/a no es solo cosa del otro/a: precisamente porque también es uno/a de nosotros, su situación habla de la nuestra, su exclusión delata nuestro modelo de sociedad. Por eso, es importante que el tratamiento del sinhogarismo no rehúya la llamada de atención a las causas sistémicas, estructurales o simbólicas que han contribuido a expulsar a las personas de su casa y de una cotidianidad segura.

Los fenómenos complejos requieren atención a la multicausalidad, a las oportunidades reales que estas personas han tenido y las que les han faltado, a su condición de sujetos de derechos y no objetos de conmiseración, de asistencialismo o de imposición de buenas voluntades. Y aquí radica la importancia de no aumentar el dolor de estas personas, que ya están en unas condiciones que nadie querría. Aumentar el dolor de quienes están mal es una irresponsabilidad de la que no nos disculpa el hecho de no tener intención de hacerlo. Nadie quiere el sinhogarismo, ni los y las profesionales quieren hacer un mal tratamiento de él.

La ética propone la reflexión de por qué hacemos lo que hacemos, y para quién lo hacemos. El tratamiento y la mirada que los medios de comunicación y representantes políticos hagan del sinhogarismo también debe rendir cuentas públicamente, responder por qué, para quién y cómo lo ha hecho.

En el centro de atención (el "para quién") tendrían que estar las personas sin hogar: ¿qué impacto se quiere conseguir? Este no debería ser meramente mediático o electoral: el impacto primordial es haber beneficiado al principal afectado por la decisión. Y que la acción haya contribuido en la ciudad a combatir el estigma, la culpabilización, el indiferentismo y la espectacularización.

El porqué radica en (in)formar, formar (crear capacidades) y tratar de transformar. No puede ser ni para entretener a la audiencia ni para tener ocupados a los Servicios Sociales, porque entonces estamos instrumentalizando a las personas sin tener en cuenta su dignidad.
Y tampoco puede ser para hacer callar las conciencias mostrando toda la serie de acciones que llevamos a cabo si estas no son eficaces. Las acciones que provienen de los y las representantes políticos o de los medios de comunicación deberían proponerse para contribuir, en la medida de lo posible, a mejorar la situación de las personas excluidas. Ya sabemos que el fin no justifica los medios. Habrá que ser coherentes entre los medios y el fin. Si la finalidad es la inclusión, deben participar en el proceso: que hablen ellos/as, que digan cómo. Hay que atender a la ética personal de la persona en cuestión. La salvaguardia de su intimidad, el ofrecimiento de una imagen de ellos/as dignificante, etcétera, obligan en cada caso a pensar cómo se concretan estos aspectos.
Se trabaja con ellos/as y para ellos/as, y contando con el resto de los profesionales y de organizaciones que conocen el tema porque hace tiempo que se dedican a ello y pasan tiempo con las personas sin hogar.

La dignidad, según Kant, se fundamenta en la autonomía personal, es decir, en la capacidad de no obedecer a ninguna otra norma que la que uno/a se ha dado. Vivir en la calle no es una decisión autónoma; ni siquiera es una decisión. Suele ser la ausencia de alternativa ante la falta de un horizonte de esperanza. Las acciones respetuosas (mirada atenta) y responsables (tener cuidado) exigen grandes dosis de prudencia, amabilidad y serenidad; estas son características que nuestra sociedad acelerada deberá conquistar. Representantes políticos y medios de comunicación –y sus organizaciones– pueden contribuir a hacer pensar, pensar para hacer y hacer para transformar.

El impacto en los resultados de mejora de estas personas y en la lucha contra las causas de exclusión es muy difícil de alcanzar: este es el reto.
Y empieza por un tratamiento cordial.

¿POR QUÉ EL SINHOGARISMO?

El fenómeno del sinhogarismo está muy presente en los marcos europeos de política social. La manera como se identifican las causas, se detectan situaciones de riesgo y se elaboran propuestas de mejora a menudo se ve influenciada por modelos, estudios y prácticas de países europeos con políticas sociales más avanzadas que las nuestras. Esta influencia es concebida por las entidades sociales en el ámbito catalán como una confrontación, pero, al mismo tiempo, también como una inspiración.

Aprobado el mes de octubre del 2008 y publicado en enero del 2012 en el *Diario Oficial de la Unión Europea*, el dictamen sobre personas sin hogar del Comité Económico y Social Europeo (CESE) nos recuerda: que "la Unión Europea y los estados miembros tendrían que basar sus políticas de lucha contra el fenómeno de las personas sin hogar en el pleno respeto de los derechos humanos, entre los que se encuentra el derecho a una vivienda asequible y adecuada". El CESE considera que este fenómeno no existe en sí mismo, sino que es consecuencia de las decisiones políticas y económicas que se toman. Teniendo en cuenta el actual periodo de crisis que atraviesa la Unión, la consideración de una redistribución de la riqueza debe formar parte desde ahora del crecimiento integrador de la UE 2020.

Siguiendo las líneas marcadas por este dictamen, diversos factores vinculados a la falta de hogar pueden determinar el sinhogarismo. Los diferentes tipos de causas sobre los que hay que actuar con el fin de prevenir y de resolver el problema de las personas sin hogar son los siguientes:

- **Estructurales:** proceso económico, inmigración, ciudadanía, situación del mercado inmobiliario…
- **Institucionales:** principales servicios sociales, comedores sociales, centros de acogida temporal, Servicio de Inserción Sociolaboral, prestaciones…
- **Discriminación o falta de estatus legal:** puede afectar en particular a los inmigrantes y algunas minorías étnicas…
- **Relacionales:** situación familiar, falta de red familiar o de apoyo…
- **Personales:** discapacidad, educación, dependencia, edad, drogodependencias…

Véase el cuadro resumen en la página 12.

Debemos recordar que, con la vulneración del derecho a la vivienda, se vulneran al mismo tiempo otros derechos: a la intimidad, a la propia imagen, a la seguridad personal, a la propiedad o al acceso a la energía. A la hora de comunicar sobre el sinhogarismo, debe tenerse en cuenta que se trata de un fenómeno multicausal y no conviene focalizar únicamente

la información en las personas que lo sufren. Estas, gracias a los servicios de apoyo de las entidades, pueden hacer frente a las causas relacionales y personales, pero no tienen la capacidad de incidir en las de tipo estructural, institucional o de estatus legal.

Estas personas pueden hacer esfuerzos para mejorar su formación, ganar autonomía personal, vencer adicciones y superarse a sí mismas, pero no tienen margen de actuación en el resto de ámbitos (estructurales, institucionales y de marco legal), que representan un muro que se vuelve insuperable y limitador de sus potencialidades individuales.

Aunque la acción social de los servicios y entidades de la RAPSH va dirigida, principalmente, hacia personas que viven o han vivido en la calle, se quiere tener presente el amplio abanico de situaciones que supone la carencia de un hogar. Se ha considerado relevante transcribir un fragmento del documento "Afrontando el sinhogarismo en la Unión Europea" en el que se plantea la cuestión definitoria de sinhogarismo:

DEFINICIÓN DE SINHOGARISMO Y EXCLUSIÓN EN EL ACCESO A UNA VIVIENDA

No hay una definición única de sinhogarismo que sea aceptada por todos los estados miembros de la UE. En algunos de ellos, el sinhogarismo todavía se limita a la categoría más visible y necesitada de la gente que duerme en la calle o que pasa la noche a la intemperie. Esta aproximación no tiene en cuenta a las personas que viven en refugios para personas sin hogar o en viviendas en condiciones muy precarias, ni a personas en riesgo inminente de sufrir el sinhogarismo dada la inseguridad de su empleo o de su propiedad.

En cambio, en la Conferencia de Consenso Europeo del 2010, los socios y las socias y la Comisión Europea acordaron una definición para el sinhogarismo y la exclusión de vivienda. Esta definición, conocida como Ethos[3], clasifica las cuatro circunstancias siguientes como sinhogarismo o como formas extremas de exclusión de hogar:

- **Sin techo:** personas que viven a la intemperie y personas que están en viviendas de emergencia.
- **Sin hogar:** personas en alojamientos para personas sin hogar, en refugios de mujeres, en alojamientos para inmigrantes, personas que han salido de diferentes instituciones sociales o que reciben ayuda a largo plazo dada su situación de sinhogarismo.
- **Alojamiento inseguro:** personas que viven en condiciones de inseguridad, en peligro de desahucio o violencia.
- **Vivienda inadecuada:** personas que viven en una vivienda inadecuada, alojamientos no convencionales, por ejemplo, caravanas, sin un acceso adecuado a los suministros públicos, como los de agua, de electricidad y de gas, o que viven en situaciones de superpoblación extrema.

[3] *ETHOS – European Typology of Homelessness and Housing Exclusion.*

CAUSA	FACTOR DE VULNERABILIDAD	DESENCADENANTE
Estructural	Proceso económico (pobreza, paro…). Procesos del mercado de la vivienda.	> Atrasos en el pago de la hipoteca o del alquiler. > Desahucio de la vivienda en propiedad o en alquiler. > Pérdida de la vivienda. > Cambio del lugar de búsqueda de trabajo.
	Protección y bienestar social. Inmigración y ciudadanía.	> Nueva llegada. > Cambio de estatus social. > Acceso bloqueado a una vivienda asequible y a la protección social.
Institucional	Carencia de servicios establecidos adecuados y de coordinación entre los servicios existentes para cubrir las peticiones o necesidades de atención. Mecanismos de asignación.	> Finalización de la ayuda o ayuda inadecuada en caso de necesidad.
	Vivir en instituciones (atención infantil y acogida), prisión o ingreso hospitalario de larga duración. Procedimientos institucionales (ingresos, salidas).	> Salidas, entradas. > Pérdida del hogar tras la admisión.
Relacional	Estatus familiar.	> Abandono del hogar familiar.
	Situación de la relación (parejas o padres maltratadores).	> Violencia doméstica.
	Ruptura de relación (muerte, divorcio, separación).	> Vivir solo.
Personal	Incapacidad, enfermedad de larga duración, problemas de salud mental. Bajo rendimiento escolar. Adicción (alcohol, drogas, juego).	> Episodios de enfermedad. > Finalización de la ayuda o problemas para obtener la ayuda adecuada. > (Aumentada) Mala utilización de sustancias.

Fuente: *Confronting Homelessness in the European Union.*

¿CÓMO AFECTA A LAS PERSONAS?

El sinhogarismo es pluridimensional y afecta a las personas que lo sufren en muchos ámbitos de su vida: tanto durante el tiempo que viven en la calle como también en el transcurso del proceso de superación de esta situación.
La afectación tiene que ver con carencias en los ámbitos sociofamiliar, afectivo, laboral, económico, de vivienda, de salud, de estatus documental y jurídico, etcétera. Analizándolo desde un punto de vista más personal, se considera importante tener en cuenta "el ser", "el estar" y "el tener" como tres ejes ontológicos del ser humano.

AFECTACIÓN EN EL "SER"

Las personas en situación de sinhogarismo son, ante todo, personas. Como tales, este es el tratamiento que se considera que debe transmitirse. Son personas con sentimientos, que tienen o han tenido ilusiones y proyectos de vida, personas con capacidades y con dificultades, con valores, retos y miedos, personas que tienen opinión, saben qué quieren y también qué no quieren y, sobre todo, personas con derechos. Si bien existe la conciencia de que es complicado elaborar una definición de estas personas en un sentido positivo por la propia situación que cargan, cada medio y partido político debe poder encontrar el modo de hacerlo, ya sea a partir de recursos gráficos, literarios o narrativos.

Incluso, términos utilizados a menudo, como indigente, se suavizan con la propia definición:

- ***Gran diccionari de la llengua catalana*** de la Enciclopèdia Catalana: "Falto de las cosas más necesarias en la vida".

- ***Diccionari català-valencià-balear*** d'A. M. Alcover y F. de B. Moll: "Que sufre necesidad; falto de las cosas necesarias".

Es del todo obvio que existen situaciones muy diversas entre las personas sin hogar, que cada una tiene su historia, y eso dificulta todavía más la comunicación referida al colectivo: pensamos en la manera como definiríamos a una mujer inmigrante, maltratada, en paro, en situación administrativa irregular y residente en una vivienda con el apoyo de una entidad.

Cuando se habla en los medios de comunicación o desde el ámbito político, sería conveniente preguntarse si se está describiendo la situación en la que se encuentran estas personas o bien se está definiendo quiénes son o cómo son.

AFECTACIÓN EN EL "ESTAR"

Las personas sin hogar no han estado siempre en esta situación: ni contaban con encontrarse en ella en el pasado ni tampoco quieren seguir estándolo en el futuro.

El hecho de acceder a un servicio de atención social y aceptarlo implica la voluntad de dejar atrás el sinhogarismo. El tiempo de permanencia en la calle va en detrimento de la persona en su conjunto y, a largo plazo, la situación tiende a agravarse con el consecuente sentimiento de frustración y apatía. Cambiar este círculo vicioso para emprender una dirección constructiva es clave en el proceso de recuperación de la persona.

AFECTACIÓN EN EL "TENER"

Las carencias que sufren o pueden sufrir las personas en situación de sinhogarismo afectan a diversas esferas de su situación personal e inciden de manera simultánea: la vivienda, los ingresos económicos, las habilidades y capacidades laborales, la salud, la formación, etcétera. La mayoría de estas carencias trastornan también otros derechos básicos tan sumamente importantes como el derecho a la intimidad, al descanso o a la seguridad personal, entre otros.
Otro elemento a destacar es el nivel formativo y profesional: si bien hace unos años era bajo, cada vez hay más personas con un alto grado de competencias formativas o académicas que se encuentran en situación de sinhogarismo por causas multifactoriales, como se indicaba anteriormente.

Poner el acento en términos y aspectos positivos contribuirá también a un trato comunicativo en el mismo sentido. Lamentablemente, a menudo, la referencia que se hace de estas personas enfatiza lo que no tienen (un techo o un hogar), en lugar de lo que sí tienen o aquello por lo que luchan o desean, como una casa o un piso. Por ejemplo, nunca definimos la realidad de las personas acomodadas como "situación de riqueza".

MITOS SOBRE EL SINHOGARISMO

A fin de que las entidades, las organizaciones, los partidos políticos y los medios de comunicación informen adecuadamente sobre el sinhogarismo, hay que resolver toda una serie de ideas mal concebidas sobre este tema:

"Están así porque quieren"

Esta visión se transmite cuando centramos la comunicación en aquellas personas que rechazan un servicio o un recurso público, sin tomar en consideración otros factores como la forma de intervención de la Administración antes y durante el proceso, o bien la confrontación o disparidad de intereses y de necesidades de las personas afectadas con respecto a la realidad.

"No quieren trabajar"

Gran parte de estas personas han trabajado, querrían trabajar e, incluso, trabajan. En este último caso, algunas son víctimas de explotación o trabajan en la economía sumergida. Existen recursos que la Administración y las entidades privadas ponen al alcance de estas personas para mejorar su empleabilidad en un mercado laboral cada día más exigente. Este es un proceso largo que requiere grandes dosis de esfuerzo por parte de las personas, de los y las profesionales y de la Administración. Sin embargo, tener ganas de trabajar y disponer de capacidades suficientes para hacerlo no siempre se traduce en inserción.

"La pobreza no tiene solución, siempre habrá personas en la calle"

A pesar del incremento del número de personas sin hogar en gran parte del continente europeo, hay países, como Finlandia, donde no hay personas durmiendo en la calle gracias a políticas públicas elaboradas mediante la consecución de estrategias de abordaje integral.

"Deben atenderse las urgencias principalmente en invierno"

Si bien es cierto que con la bajada de las temperaturas se incrementa la vulnerabilidad, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- Existen factores de vulnerabilidad durante todo el año (deshidratación, periodos de convalecencia que tendrían que hacerse bajo techo, etcétera).
- Se tienen que dar respuestas urgentes cuando una persona en situación de larga estancia en la calle realiza una demanda de ayuda: puede ser una oportunidad de intervención única.
- Es urgente dar salida real a las personas para evitar que el hecho de estar más tiempo del necesario en un servicio de acogida temporal empeore su proceso.

"La solución al sinhogarismo son los albergues…"

La solución al sinhogarismo es el acceso a la vivienda asequible, disponer de suficientes ingresos y el acompañamiento social cuando sea necesario. Los albergues, por su parte, forman parte de un modelo que ya se encuentra en proceso de regresión. Los países más avanzados en materia social sustituyen este tipo de alojamiento por vivienda social y apoyo a largo plazo.

"…i no hi volen anar"

A menudo los albergues no responden a la demanda y a los deseos de la persona atendida. Socialmente son vistos por una parte de la ciudadanía –la que no está excluida– como una alternativa totalmente viable, y se toma así una actitud conformista y tranquilizadora para la propia conciencia social.

Todavía hay que comprender que las personas en situación de sinhogarismo tienen derecho a una vivienda digna, a tener su propio hogar, como cualquier miembro de la ciudadanía, sean cuales sean los recursos de los que disponen. Cuando una persona abandona la calle ya no es visible y, por lo tanto, deja de interpelar a la sociedad. En cambio, es el momento en que inicia el proceso para asumir su propia autonomía,

no ausente de retos, y cuando se hace más necesaria la empatía y la solidaridad de la sociedad.

"Al menos tienen lo que la gente les da"

Las personas que han vivido en la calle, como no puede ser de otro modo, agradecen la solidaridad ciudadana, pero una visión a medio y largo plazo evidencia el progresivo deterioro de la situación personal. En esta línea, se ha comprobado que la vida en la calle adelanta la edad de defunción unos veinte años por término medio.

"La solución depende de la caridad y de la solidaridad de la gente"

Es imprescindible afrontar la situación por resolver desde los propios derechos de la persona, más allá de la caridad y la solidaridad. Aunque no se puede obligar a nadie a salir de la calle por cuestión de derechos, tampoco se puede privar a nadie de los derechos básicos a los que a menudo solo se puede acceder si se muestra favorable a la adhesión a un programa social (de vivienda, laboral, alimentario, etcétera). En la práctica, el servicio de ayuda en la calle debe asegurarse de no emitir juicios de valor sobre lo que la persona debe hacer o no con lo que se le da. Es aquí donde toma fuerza el derecho a elegir de la persona y donde entra el apoyo de los y las expertos si se requiere y es posible.

"Solo hay hombres en la calle"

Una visión amplia de la exclusión residencial ETHOS rompe esta idea generalizada. Ciertamente, en las estadísticas sobre el género de las personas que duermen o pasan el día en la calle, así como en el conjunto de personas atendidas en los servicios de la XAPSLL, los hombres son mayoría (85%-90%).

En cambio, en otras estadísticas, como las de viviendas inseguras, viviendas inadecuadas o situaciones afrontadas desde otros tipos de programas, el sinhogarismo femenino se incrementa: madres con cargas familiares, víctimas de violencia de género no denunciada, chabolismo, etcétera. Por su parte, el sinhogarismo femenino es, todavía, un fenómeno del que se está impulsando la investigación entre organismos y académicos del sector en el ámbito europeo. Precisamente, el documento de la Diagnosis del 2015 (XAPSLL) dedica un capítulo a la visión con perspectiva de género aplicada al sinhogarismo.

"Todos son alcohólicos y toxicómanos que se lo han buscado"

El alcoholismo y las adicciones son enfermedades y deben afrontarse como tales sin extraer valoraciones morales y conclusiones culpabilizadoras, así como sucede con otras patologías mentales que representan un tabú para gran parte de la sociedad. En torno a este mito, se extiende el dilema sobre qué es consecuencia y qué es causa: la situación de sinhogarismo o las enfermedades adictivas o mentales. Sin embargo, tal como se ha comentado previamente, lo que es innegable es que las causas del sinhogarismo son diversas. El estigma del alcoholismo o las toxicomanías se reduce a un segundo plano al observar que, con la crisis económica y los conflictos sociales que generan los movimientos migratorios,

se ha producido un incremento del sinhogarismo en la mayor parte de Europa.

"Ensucian la ciudad y generan problemas de incivismo"

Afirmaciones como esta se proyectan desde el punto de vista de quien tiene todo lo que se considera necesario para una vida digna. Más bien habría que centrar todos nuestros esfuerzos en comprender que existen y se sufren otras realidades, o en qué podemos hacer para prevenirlas y cómo podemos atender o mejorar la sociedad en que vivimos.

Vivir en la calle supone no disponer de los espacios propios de un hogar: desde una percha donde colgar el abrigo en invierno hasta un espacio en el que mantener relaciones íntimas. Estas personas no tienen más remedio que realizar en el espacio público, con el riesgo de ser sancionadas, las actividades que normalmente se hacen bajo la privacidad de un hogar.

Desde su inicio es una exigencia afrontar los conflictos en el espacio público teniendo en cuenta los derechos de toda la ciudadanía –tanto los excluidos como los no excluidos– y sin focalizarlos sobre una minoría. La circulación de personas en cualquier población genera usos molestos en los espacios públicos.

¿CÓMO SE ABORDA EL SINHOGARISMO?

EL PAPEL DE LAS ENTIDADES Y DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Debemos tener en cuenta que, a la hora de afrontar el sinhogarismo, conviven estilos, formas y visiones diferentes. Esta diversidad responde, por una parte, a formas de atención, más o menos evolucionadas, que van desde los estilos más clásicos hasta los más innovadores, y, por otra parte, a diferentes enfoques sobre las causas del sinhogarismo o sobre cuál tiene que ser el protagonismo de la persona afectada en este proceso, el acceso a los derechos sociales o la percepción sobre la justicia social.

Sin la pretensión de hacer un estudio riguroso, a continuación se describen tres formas diferenciadas de intervención. Sin embargo, hay que advertir que existe cierta contaminación entre ellas y que es inevitable que algunos aspectos de una se incorporen en otra; y tampoco se puede determinar que las formas de abordaje del sinhogarismo estén ligadas a un tipo de organización social o a un municipio concreto. Por ejemplo, por toda Cataluña encontramos municipios que intervienen como una

ONG de tamaño reducido y voluntarioso, pero también hay ONG que actúan como si fueran los servicios sociales de atención primaria de un municipio mediano.

Esta guía, sin embargo, no pretende abordar el marco normativo en el tratamiento del sinhogarismo, aunque, especialmente en la atención realizada por las administraciones públicas, condiciona la atención, la intervención social y los recursos que se dedican a ello.

LOS MODELOS

Visiones basadas en la asistencia
La atención se basa en facilitar los bienes y los servicios que cubran las necesidades más básicas de la persona, como la alimentación, la higiene, los servicios de ropero y un alojamiento de corta estancia.

El modelo asistencial se centra en resolver las necesidades básicas o mínimas sin que estas planteen en ningún momento una estrategia de trabajo con la persona a medio o a largo plazo. En este caso, la acción se basa en necesidades preconcebidas por parte de las y los prestadores, y otras veces como respuesta a situaciones percibidas como emergencia. La atención se fundamenta en la subsistencia y no se proyecta como una vía de acceso a los derechos sociales y civiles.

Visiones recuperadoras
Ofrecen el apoyo a partir de un itinerario de salida predefinido, que tiene como objetivo final la consecución de un grado suficiente de independencia y de autonomía por parte de la persona. Para conseguirlo, ésta tiene que superar una serie de retos, mayoritariamente vinculados a la inserción laboral; se requiere el deseo y la voluntad de la propia persona para mantenerse en el plan de trabajo dirigido por profesionales que lo conducen a través de diversos objetivos de consecución progresiva. Cuando el itinerario se limita a un periodo temporal a medio plazo, se habla de *proceso de inserción de recuperación* o de *inclusión*.

Esta visión es la que se conoce dentro de la profesión como *modelo de escala*. A efectos prácticos, al llegar al final del proceso, la persona atendida accede a una vivienda compartida. Hay que tener en cuenta que la falta de trabajo –ya sea con seguridad legal o sin ella– o el hecho de no poder superar los retos planteados a lo largo del proceso inclusivo puede llevar al abandono del programa. Además, la insuficiencia de recursos para todas las personas que necesitan este tipo de asistencia también es un factor que reduce la eficacia del programa. De esta forma, aunque desde las entidades existe la intención de cubrir al máximo los derechos de las personas, el acceso al plan de ayuda se ve limitado por los recursos disponibles.

Visiones participativas
Es la persona en situación de sinhogarismo quien plantea sus retos sin ningún orden predeterminado y tan solo recibe apoyo en aquello que, a criterio propio, no puede lograr sin ayuda. Se trata de un apoyo de tipo motivador y flexible, basado en el respeto y en el reconocimiento de los derechos de las personas. Se garantiza incondicionalmente el acceso a bienes y

servicios, como la vivienda y la cobertura de necesidades básicas, en un marco de decisión libre para la propia persona, informada previamente de sus opciones y responsabilidades.

Su participación en el proceso asistencial es activa desde el primer momento en que se le atiende, de modo que adquiere responsabilidades de forma gradual sin que queden anuladas las capacidades que ha conservado a pesar de haber sufrido una situación de deterioro a lo largo de su vida. Algunos de los principios fundamentales de este tipo de intervención son el abordaje integral y a largo plazo o la reducción de daños.

En las mediaciones participativas, el equipo de acompañamiento estimula, motiva, ofrece y muestra posibilidades para dar pasos posteriores, y presta apoyo únicamente a lo que la persona pide o acepta. Hoy por hoy, no obstante, este modelo se ve limitado por las concepciones clásicas del abordaje del sinhogarismo y las restricciones en los recursos económicos de las entidades y los programas de ayuda.

TRATAMIENTO

TRATAMIENTO DE IMÁGENES

Más allá de hablar de colectivos vulnerables, la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen y el artículo 18.1 de la Constitución española especifican que toda persona tiene el derecho fundamental a preservar su imagen y a la intimidad. Por eso, *a priori*, siempre deberíamos pedir autorización a quien queremos fotografiar o filmar, pero también cuando quisiéramos reproducir la fotografía o publicarla. Si no lo hacemos, estamos violando su derecho a la imagen y cometiendo una infracción. Hay que especificar que, como la toma, la reproducción y la publicación son tres actos diferentes, se tiene que pedir la autorización expresa para cada uno de los tres.

No solo se requerirá autorización cuando la persona ejerza un cargo público o una profesión de notoriedad y la imagen sea tomada durante un acto público o en lugares abiertos a la ciudadanía, así como cuando las imágenes reflejen un acontecimiento público y la imagen de una persona determinada aparezca meramente como accesoria.

Es necesario evitar que las imágenes reproduzcan estereotipos, eludir la intromisión gratuita e intentar ofrecer una visión más amplia de la realidad de las personas sin hogar o en riesgo de exclusión social. También se considera una acción positiva evitar el uso reiterado de imágenes de archivo para ilustrar las noticias de estos colectivos.

TERMINOLOGÍA Y TRATAMIENTO. GLOSARIO

TERMINOLOGÍA SOBRE LA PERSONA

Indigente (-)
Se emplea a menudo en los medios de comunicación. Hay que evitar su uso. Años atrás, se asociaba a la antigua ley de "vagos y maleantes" y estaba vinculado a atributos negativos y delictivos. Su uso generaba rechazo entre los agentes sociales que buscaban formas que acentuaran el concepto de persona.

Sin techo (=)
Define, por lo que no tienen, a las personas que duermen en la calle, en espacios públicos o que, a pesar de disponer de un techo bajo el que ir a dormir, se ven obligadas a pasar el día en la calle.

Sin hogar (+)
Define, por lo que no tienen, a las personas que residen en un centro de acogida donde tienen que compartir la mayoría de los espacios (dormitorio, cocina, salas de estar, etcétera); a pesar de disponer de este alojamiento, no pueden hacerlo suyo ni personalizarlo.

Transeúnte (=)
Término poco usado. Antes respondía a la itinerancia de las personas que transitaban de ciudad en ciudad y de pueblo en pueblo por dos razones fundamentales: los desplazamientos para trabajar como temporeros en la agricultura o la hostelería y las normas de los albergues y centros de acogida donde se facilitaba un número limitado de noches de pernoctación.

Vagabundo (-)
Es un término similar a transeúnte, con connotaciones que tienden hacia actitudes ociosas y de desplazamientos reducidos y, por lo tanto, no es recomendable su uso. Responde a un concepto alejado de la idea actual de las personas excluidas sin hogar.

TERMINOLOGÍA SOBRE CONCEPTOS

Empoderamiento
En el ámbito de la acción social, es un concepto que refuerza y promueve las capacidades de autonomía de la persona desde el inicio del proceso de acompañamiento para darle apoyo en lo que decida dentro de un entorno plural de oportunidades y posibilidades.

Exclusión social / riesgo de exclusión
La exclusión social incorpora en la dimensión de pobreza económica otros aspectos que impiden en su conjunto que la persona participe en la sociedad libremente y desarrolle sus derechos básicos. Sin embargo, a menudo se utiliza el eufemismo *riesgo de exclusión* para referirse a situaciones claras de exclusión con la intención de suavizar la afectación.

Homelessness
Término en inglés referido al fenómeno de las personas sin hogar (*home*: 'hogar o casa' / *less*: 'menos'). Se puede traducir como *sinhogarismo*, que es el término que se recomienda usar en castellano.

Housing first
El *housing first* surgió en los Estados Unidos en los años noventa.

La extensa literatura existente en lengua inglesa y el escaso conocimiento en nuestro territorio aconseja, hoy por hoy, mantener el término en inglés. Representa un modelo de atención a personas sin hogar basado en facilitar una vivienda y apoyo social desde el inicio del proceso.
La persona se compromete a cumplir tres condiciones mínimas: aportar una parte de los ingresos, evitar conflictos vecinales y aceptar la visita semanal del equipo de apoyo. Después de años de implementación en países como Canadá y Finlandia, el *housing first* se ha mostrado como una forma de éxito y un garante para la estabilidad de personas con adicciones y enfermedades mentales graves. Actualmente, se está definiendo el modelo por todo el territorio catalán y se puede encontrar, en algunos casos, la traducción primero el hogar.

Modelo en escala
El modelo de intervención en escala consiste en un formato de objetivos y logros progresivos –previamente definidos en los programas sociales– que la persona debe alcanzar para acceder, finalmente, a una vivienda compartida.

Pobreza
En relación con las personas sin hogar, esta es una dimensión únicamente económica de las diversas circunstancias que las rodean.

Sinhogarismo
Véase la definición en la página 11.

TERMINOLOGÍA SOBRE VIVIENDA, RECURSOS Y SERVICIOS

Es importante tener en cuenta que el concepto de alojamiento es diferente del de vivienda y hogar:

Centros de acogida y alojamiento
Los albergues son un tipo de alojamiento colectivo, de disponibilidad únicamente nocturna y temporal para personas sin hogar. Técnicamente, reciben otras denominaciones, como centros de primera acogida. Forman parte de las soluciones clásicas de abordaje del sinhogarismo consistentes en ofrecer alojamiento hasta que la persona obtiene un contrato de trabajo o supera la etapa previa al acceso a una vivienda temporal. Sin embargo, la red de albergues trabaja junto con otros equipamientos residenciales donde se hacen abordajes a medio y largo plazo, con espacios de mayor intimidad, con actividad y servicios durante 24 horas.

Centro de día
Los centros de día son espacios de atención y de prestación de servicios diurnos. Su labor es atender tanto a personas que duermen en la calle y cubrir algunas de sus necesidades personales (higiene, alimentación), como complementar la atención a personas que disponen de un alojamiento, como una pensión.

Equipo de calle
Equipos que trabajan en la calle con el fin de abordar la situación de quienes no pueden acceder a los puntos de servicio dirigidos a las personas sin hogar. En función del equipo, se trabaja buscando la vinculación a medio plazo o inmediatamente,

para dar respuesta a emergencias, por ejemplo, a causa del frío.

Vivienda
Bajo el concepto de vivienda hay que distinguir entre la disponibilidad de pisos –o cualquier otro tipo de recurso inmovilizado– y los programas que se desarrollan en el marco de estas viviendas.

Vivienda de inclusión
Pertenece a programas sociales que, de manera temporal, ponen a disposición de las personas en proceso de inclusión una vivienda generalmente compartida y con vinculación a un proyecto de acompañamiento social.

Vivienda social
Es el tipo de vivienda con la que la Administración pretende garantizar que todos los ciudadanos puedan disponer de un techo, y a la que se accede a partir de unas determinadas condiciones y requisitos.

Inserción laboral
Forma parte de programas y medidas temporales dirigidas a la recuperación de los hábitos, las habilidades y la estimulación en la búsqueda de trabajo, con el objetivo de superar la situación mediante una actividad laboral que genere los ingresos que permitan a la persona llevar a cabo una vida autónoma.

Inclusión social
Se han utilizado varias terminologías referidas al proceso que lleva a la persona a superar la situación de exclusión y precariedad a la que se ha visto abocada: reinserción, inserción o inclusión. Igual que en el proceso excluyente, son muchos los elementos que forman parte del proceso, pero a menudo se hace más referencia a aquellos aspectos a los que la persona debe adaptarse que a los que la sociedad tendría que modificar de su comportamiento. En muchos casos, hay que mantener un cierto grado de apoyo permanente para que la persona asistida conserve lo que ha conseguido superando los retos. Principalmente, las entidades y la Administración le aportan apoyo económico a causa del elevado coste de la vivienda y los bajos ingresos garantizados.

Disponer de rentas mínimas, básicas o garantizadas permitiría a muchas de las personas que se encuentran o se han encontrado sin hogar superar la situación con una intervención mucho más reducida con respecto a temporalidad. Al mismo tiempo, evitaría, también, que muchas personas lleguen a esta situación. En realidad, parte del coste del abordaje del sinhogarismo corresponde a facilitar bienes y servicios que, en caso de existir este tipo de rentas, la persona atendida podría asumir por sí misma.

¿POR QUÉ SON NECESARIAS LAS FUENTES?

LISTA DE ENTIDADES

La función principal de los medios de comunicación es informar, y es en esta labor en la que las fuentes son primordiales, ya que sirven para comprobar, consultar, constatar, verificar y encontrar la información. Informar de manera fidedigna requiere tener buenas fuentes. Esta constatación es extensible también al ámbito político.

Esta sección pretende ayudar a los periodistas y a los representantes políticos a saber dónde encontrar las entidades que trabajan y conocen a la perfección el ámbito de las personas en situación de sinhogarismo y facilitar el contacto. No obviemos, en este apartado, el testimonio de quien vive o ha vivido en primera persona la situación descrita a lo largo del documento.

A continuación se ofrece una lista de las entidades participantes en la XAPSLL y el detalle de los servicios que prestan:

- Accem
- Ayuntamiento de Barcelona - Derechos Sociales
- Amigos del Movimiento Quart Món Catalunya
- Arrels Fundació
- Asociación de Alternativas, Motivación y Acompañamiento (ADAMA)
- Assís Centro de Acogida
- Asociación Bienestar y Desarrollo (ABD)
- Asociación Dit i Fet
- Associación Lligam
- Associación RAUXA
- Associación Yaya Luisa
- Caliu - Espacio de Acogida
- Cáritas Diocesana de Barcelona
- Centro Abierto Heura
- Compañía Filles de la Caritat/Obra Social Santa Lluïsa de Marillac/Llar de Pau
- Comunidad de Sant Egidio - Barcelona
- Congregación Serventes de la Passió Proyecto Integral Materno - Infantil Llar Santa Isabel - Residencia Mare Teresa
- Cruz Roja
- Fundación Engrunes

– Fundación IReS
– Fundación Mambré
– Fundación Maria Raventós
– Fundación Quatre Vents
– Fundación Salut i Comunitat
– Grupo ATRA
– Grupo Sant Pere Claver
– Iniciativas solidarias
– Provivienda
– Proyecto Techo - Parroquia Sant Miquel del Port
– Proyectos y Gestión de Servicios Sociales (PROGRESS)
– Sant Joan de Déu Servicios Sociales-Barcelona
– Suara
– Vincle-Asociación por la Investigación y la Acción Social

TEMAS

Seguidamente se detallan los servicios que prestan las entidades y las instituciones miembros de la RAPSH:

– Atención y trabajo en el espacio público
– Equipamientos residenciales/albergues
– Equipamientos y servicios de urgencia
– Atención y apoyo en viviendas de inclusión
– *Housing first*
– Salud
– Salud mental
– Alcoholismo y toxicomanías
– Mujeres en la calle
– Inmigración
– Atención a mujeres y servicios materno-infantiles
– Inserción laboral y empleo
– Voluntariado y solidaridad
– Formación de profesionales y voluntarios
– Conocimiento, investigación, datos
– Campañas de sensibilización y difusión
– Sinhogarismo explicado a jóvenes
– Legislación y políticas sociales

OTRAS FUENTES:

– Autonómico
bcn.cat/barcelonainclusiva

sensellarisme.cat

– Estatal
fepsh.org

– Europeo
feantsa.org

RECOMENDACIONES

Una vez revisado el fenómeno, recogemos las principales recomendaciones dirigidas a medios y representantes políticos.

Recomendaciones concretas para periodistas

1. Tratar el sinhogarismo como un fenómeno multicausal y no focalizar la información únicamente en las personas que lo sufren.
2. Evitar culpabilizar a las personas sin hogar, porque cualquiera puede encontrarse en esta situación.
3. Tratar a las personas sin hogar como seres humanos completos.
4. Contemplar a las personas en situación de sinhogarismo como ciudadanos y ciudadanas.
5. Ayudar a combatir los falsos mitos sobre las personas en situación de sinhogarismo.
6. Evitar las imágenes que reproducen estereotipos y salvaguardar el derecho a la intimidad.
7. Dar voz a las personas sin hogar porque ellas son las expertas en la situación y tienen derecho a explicar su vivencia.
8. Contrastar las fuentes y dar voz a las personas expertas.
9. Evitar una mirada paternalista y compasiva.
10. Tener en cuenta la importancia de la terminología

Recomendaciones concretas para representantes políticos.

1. Hacer una diagnosis del sinhogarismo en todo el territorio con las diferentes herramientas disponibles para conocer el fenómeno (recuentos, estadísticas, etc.).
2. No utilizar el sinhogarismo con finalidades políticas.
3. Pensar y elaborar políticas de inclusión social a medio y largo plazo: el abordaje del sinhogarismo no tiene color político.
4. Considerar a las personas sin hogar como ciudadanos de pleno derecho.
5. No abordar el sinhogarismo como un problema de orden público, sino como un fenómeno social que requiere un abordaje político integral y coordinado.

Con la colaboración:

FUNDACIÓ FCIC CONSELL DE LA INFORMACIÓ DE CATALUNYA

XAPSLL
València, 344
08009 Barcelona
xapsllb@gmail.com
sensellarisme.cat

#sinhogarismo