

LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS SIN HOGAR. ANÁLISIS DE UNA EXPERIENCIA EN GRUPO

Teresa Zamanillo - Ruth Kochen

Docentes e Investigadoras Escuela de Trabajo
Universidad Complutense de Madrid

Este artículo tiene como fin mostrar un proceso grupal con "personas sin hogar" realizado durante dos años y tres meses en una Institución de Acogida dirigidas por una orden religiosa situada en un barrio de Madrid. La Institución ofrece características, procedencia, causalidad en la pérdida de sus vínculos y edad –de 18 a 65 años– presentando una gran diversidad. El trabajo que desarrollamos fue llevado a cabo por expreso encargo de la Institución a la trabajadora social. Los responsables de aquélla hicieron explícita su demanda en el siguiente contrato:

–por medio de una intervención de Investigación-Acción Participativa se pretende producir conceptos que ayuden a comprender los procesos de las personas sin hogar. En otras palabras, interesa sobre todo conceptualizar una experiencia que vaya más allá del ofrecimiento de un techo y comida.

–aportación de líneas de actuación profesional para la puesta en marcha de una redefinición de las ofertas institucionales: a largo plazo se desea que la experiencia sirva para tender un puente de comunicación con el barrio donde está ubicado el Albergue, con el fin de disminuir la estigmatización de los albergados y contribuir, asimismo, a un proyecto de creación de pisos en el barrio para aquellas personas que con el tiempo y el apoyo precisos pudieran desvincularse de la Institución.

Los presupuestos elaborados por los responsables del Centro, extraídos de sus muchos años de experiencia en el campo, pueden resumirse en los siguientes términos: el problema nuclear de las personas sin hogar gira en torno a la vivienda; la soledad, el desarraigo, la falta de pertenencia a grupos sociales, la estigmatización, y el problema económico se entrelazan hasta convertir a las personas sin hogar en seres indefensos e incapaces de gene-

rar mecanismos de adaptación a la sociedad; esta impotencia les incapacita para promover en sí mismos alguna de cambio; y, por último, les es más fácil continuar en la tendencia hacia el abandono que comenzar un proceso de dominio de su propio medio. En efecto, las estrategias que han elaborado a lo largo de su vida son estrategias de supervivencia –como la de pedir en la calle– que no les sirven para realizar proyectos a largo plazo con la obligación de asumir otros compromisos.

Las redes de comunicación con el barrio son fuertes y duraderas. El Albergue está vinculado a la Asociación de Vecinos y a personas voluntarias por medio de la Parroquia, lo que facilita la colaboración mutua entre ambas entidades y, a largo plazo, la posibilidad de disminuir la estigmatización de estas personas.

Después de dos meses y medio de observación-participante en la Institución se comenzó un trabajo de grupo de discusión en el que la coordinación estaba a cargo de la trabajadora social y el papel de observador lo interpretaba el coordinador del Albergue. Este segundo papel fue redefinido más adelante al reflexionar sobre las dificultades de llevar a cabo dos roles tan diferentes que podrían originar confusión en los albergados. Después de un tiempo la observación del grupo recae en una trabajadora social becada por el Instituto de Cooperación Iberoamericana. Ambas, la directora de beca al mismo tiempo que coordinadora del grupo y la becaria, firman este trabajo. La posibilidad de haber realizado un proceso grupal, en constante labor de equipo y corresponsabilidad ha dotado de mayor profesionalidad a la intervención. El papel de la observadora en la última fase del grupo se ha doblado al haber pasado, como se verá en estas páginas, a dirigir un grupo operativo de producción de artesanías en la calle.

Modelo y método

Llegados a este punto conviene aclarar el método que se observó durante la intervención. Es un método de grupo operativo, de reflexión-acción, en el cual los principales enfoques teóricos proceden del campo de la psicología y de la sociología. Estos son el interaccionismo simbólico, la dialéctica y la teoría psicodinámica. La teoría de la comunicación de enfoque sistémico ha servido también para orientar las relaciones interpersonales. Se trata de analizar e intervenir en los procesos de dependencia y marginación mediante un enfoque integrado.

Siguiendo a García Roca y Robert Castel, podemos ver que los problemas que presentan las personas de este colectivo se reúnen fundamentalmente en torno a los tres vectores siguientes:

*“La falta de empleo y de trabajo
afecta al espacio personal
y a las oportunas relaciones
sociales que las personas
pueden mantener”*

–El primero está compuesto por los **elementos estructurales que hacen referencia a la dimensión económica de la marginación**. Es la exclusión del mercado de trabajo, producto de las transformaciones actuales acontecidas en el mundo del empleo; la incertidumbre en el empleo se sitúan en una zona de vulnerabilidad que con frecuencia provoca una gran fragilidad en sus otros soportes sociales y hace muy difusa la separación entre esta zona y la de la marginalidad y exclusión social.

–El segundo vector gira en torno a la **dimensión social** y se caracteriza por la disolución de los vínculos familiares, comunitarios, etcétera. En efecto, la falta de empleo y de trabajo afecta al espacio personal y a las oportunas relaciones sociales que las personas pueden mantener. El “capital relacional” tiende a disminuir progresivamente a medida que se van haciendo más largos los periodos de desempleo. Este proceso de debilitamiento y al final de ruptura de sus vínculos y de todas sus referencias primarias hace que las personas pierdan su sentido de identidad y de pertenencia a lo comunitario, lo familiar, o a algún grupo, sentido éste que forma la base de la valoración de uno mismo, de su identidad y de la posibilidad de crear o recrear el deseo de superación de las dificultades.

– El tercer vector, **la dimensión personal o vivencial del sujeto**, se caracteriza por la ruptura de la comunicación y “la erosión de los dinamismos vitales” –que en palabras de Erickson son “virtudes vitales”– tales como, la confianza básica, la capacidad de riesgo, la identidad, la reciprocidad, la solidaridad, el poder mirarse en el otro, etcétera.

Estos tres vectores no sólo constituyen un continuum; son interdependientes y se alimentan mutuamente. Más en el proceso de constitución de la identidad de la persona sin hogar no podemos olvidar la influencia de la interacción coparticipada de todos los sujetos en sociedad. En esa línea se hace preciso recordar que para Mead, “las acciones

sociales poseen trayectorias variables, sin limitarse a las alternativas de conformidad o desviación dictadas por la estructura establecida”. Por el contrario, para el creador del interaccionismo simbólico “la llamada interacción entre las partes de una sociedad no consiste en el ejercicio directo de

la influencia de una parte sobre otra, sino en algo mediatizado por las interpretaciones que realizan las personas". Por tanto, "la sociedad no es un sistema, ya sea en forma de equilibrio, estático, móvil o de otra clase, sino un vasto número de acciones conjuntas en curso..." (H. Bullere, 1982:55).

Un resultado de esas interpretaciones y acciones es la estigmatización de los "transeúntes", o los "mendigos", alimentada por los responsables políticos, los profesionales, masmedia, etcétera, a la par que por los propios que la padecen. En efecto, la etiqueta con la que se les identifica es internalizada por la persona sin hogar en-

volviéndola progresiva y masivamente en un proceso de identidad alienada. Nos encontramos ante un camino de doble dirección: por un lado clasificamos a estos grupos mediante un rasgo de su conducta o de su condición social. Por otro lado, la mayor parte de ellos se identifica con esa denominación de tal forma que el circuito se cierra. Estigmatización y autoestigmatización son los factores que contribuyen a su perpetuación. Son muy limitadas las posibilidades que tienen de salir de ese callejón, ya que cualquier intento de solución confirmará su estigma y su consiguiente dependencia institucional. Entre las escasas soluciones para su inserción social han de recurrir a las mismas instancias que han contribuido a etiquetarlo. Paradójicamente, éste es el proceso de construcción social de la realidad que legitima la necesidad de la inserción social.

Así pues, da igual por dónde se comience el itinerario, puesto que lo más importante es la interpretación que los sujetos hacen de su situación y los procesos sociales que se ponen en marcha al atribuir diferentes significados al fenómeno, en una sociedad y en un tiempo dados. Unas veces el desencadenante puede ser un despido, un divorcio, producto éste, también, de las transformaciones sociales, o bien, puede comenzar, por otro lado, por esa debilidad de los dinamismo vitales. En cualquier caso para los técnicos no importa tanto dónde esté el origen, ya que no se trata de dilucidar si el

problema es psíquico o es social, cuanto prestar una atención técnica integral que tome en cuenta los aspectos personales y sociales del problema. La lucha por los modelos entre los profesionales suele significar luchas de poder que devienen en un importante gasto de energía y esterilidad, falta de atención al objeto de trabajo e impiden el avance en el conocimiento y la prestación de un mejor servicio. Sin embargo, desde nuestro punto de vista, el primer vector presenta hoy una sobredeterminación de los factores socioeconómicos que ha de tenerse en cuenta en los programas de reinserción. En esta

línea queremos transcribir las palabras de Castel para dar a esta dimensión el énfasis que precisa frente a muchos intentos de intervención escasamente integrales que acentúan los aspectos psíquicos, comunicacionales, de habilidades sociales, individuales o interpersonales del problema. Es así como se expresa:

... la zona de vulnerabilidad ocupa una posición estratégica, ya que es ella la que alimenta, como ya se ha señalado, la zona de ex-

clusión: los individuos basculan de una condición precaria a una condición totalmente marginal. A la inversa, cuando la zona de vulnerabilidad se reduce y se estabiliza la zona de integración se amplía. Tal es lo que sucedía en los años sesenta cuando el prácticamente pleno empleo, una condición salarial fuerte y la estructuración de una cultura obrera llevaba a muchas personas a pensar que la exclusión social no afectaba más que a una franja residual de la población más o menos inadaptable. Muy probablemente ya entonces se hacían ilusiones, pero hoy está claro que con la constricción del mercado de trabajo y la generalización del trabajo precario nuevas categorías se ven amenazadas: una parte de la clase obrera, pero también profesiones intermedias, jóvenes que alternan cursillos, chapuzas y periodos de paro (1992).

Mas en la medida en que cada uno de nosotros tiene, ineludiblemente, una posición básica depresiva y/o paranoide, éstas se verán activadas y afectadas

"Son muy limitadas las posibilidades que tienen de salir de ese callejón, ya que cualquier intento de solución confirmará su estigma y su consiguiente dependencia institucional"

**

"La lucha por los modelos entre los profesionales suele significar luchas de poder que devienen en un importante gasto de energía y esterilidad"

por la masiva desintegración social producida por la exclusión del mercado de trabajo. Siguiendo a Erickson de una manera general, podemos decir que en el análisis de los procesos biográficos nos encontramos frecuentemente con que falta una relación deseable para la persona entre las potencialidades congénitas y la estructura del medio. De esta forma, las personas más vulnerables se sienten inmersas en un permanente desafío que no pueden enfrentar y que les plantea profundas dificultades para poder vivir y negociar en los entremundos de su individualidad y su circunstancia social. Así pues, es también un problema de correspondencia o de correlación entre la persona y la estructura del medio, que se agudiza en las épocas de paro masivo y falta de oportunidades como la actual.

Por todo ello, nuestra intervención se orientó en el marco de lo psicosocial, como acción complementaria a los proyectos encaminados a resolver problemas más estructurales del tipo de vivienda, formación u ocupación. De acuerdo con esta línea, la intervención que aquí exponemos ha de ser comprendida en el marco de acciones más globales al tratarse de un proyecto de apoyo a programas integrales.

Además, como aproximación a unas hipótesis operativas, pensamos que si la persona, en su evolución, puede convertirse en un ser des-integrado y está sobreviviendo en un estado grave de abandono, también tiene la posibilidad de, con ayuda y acompañamiento, en un proceso de reflexión crítica con su medio, transformar ese abandono en una recuperación de sus dinamismos vitales. Es decir, si ha llegado hasta un punto de deterioro, no excesivamente grave, se puede hacer el recorrido contrario. La evaluación de ese deterioro se hace a lo largo del proceso grupal y en cierto modo es una autoevaluación. Por todo lo dicho, el objetivo general del grupo es la revitalización de la energía y la restauración de valores y de fuerzas productivas. Así pues, haciendo un repaso de los marcos teóricos señalados, podremos ver la orientación y uso de cada uno de ellos.

La **psicodinámica** arroja luz a ese tercer vector, puesto que muchos de los procesos de estas personas tienen un elemento subjetivo y biográfico. No queremos que se entienda que trabajamos en procesos intrapsíquicos. Por supuesto que no. La teoría psicodinámica es necesaria, a nuestro juicio, para poder realizar un acto de comprensión del individuo que sufre su historia, con sus propias elabora-

ciones y particularidades que la hacen muy diferente de los otros.

La **dialéctica** es necesaria asimismo para hacer un análisis crítico de los fenómenos socioestructurales, como factores generadores y determinantes del proceso de exclusión: políticas económicas y de mercado, políticas sociales, de vivienda, de formación y empleo, etcétera.

Y por último, la **teoría de la comunicación** se necesita, como decíamos, para poder comprender este fenómeno desde las interacciones que establecen con el medio más inmediato (familia, grupos primarios y/o laborales) las personas que padecen estos problemas. Y, por supuesto, para poder comprender, asimismo, el rol del profesional en esa interacción. El **interaccionismo simbólico** enmarca globalmente el proceso interactivo entre el individuo y lo social.

Uno solo de estos modelos contribuiría a la segmentación y simplificaría una realidad muy compleja. Queremos insistir en que no creemos que puedan aplicarse solamente teorías psicológicas en un colectivo en el que el peso de los factores socioestructurales es tan profundo y decisivo. En esa línea expuesta tampoco trabajaríamos con modelos conductuales puesto que a nuestro juicio son muy directivos y racionales, y los problemas que sufren estas personas, al igual que los de todos nosotros, no pasan sólo por procesos cognitivos y conscientes.

Una aplicación de la teoría de la comunicación a los sistemas de ayuda, situados en lo que se denomina "investigación social de segunda orden o nueva cibernética", concibe el sistema de relación de ayuda como un sistema "autorreflexivo". Esta concepción obliga y compromete a las personas en una interacción intersubjetiva en la que los participantes son corresponsales de la comunicación, de la influencia interpersonal y de las decisiones que se tomen. Somos sujetos que nos acompañamos en este proceso y que vamos a intercambiar nuestras experiencias y a evolucionar juntos. No podemos operar con un método tradicional, en el que el denominado "objeto" es considerado como alguien al cual hay que observar y hay que hacer de él un perfil x, y o z. Perfil que entonces nos lleva a situarnos, a los profesionales que trabajamos en este campo, en el lugar del que sabe, frente al que no sabe. No podemos porque, para nosotras, el discurso y la riqueza que ellos portan extraordinaria y necesaria para poder caminar en el proceso con sus necesida-

des, recovecos de las contradicciones; en resumen, para trabajar con su información, no con la nuestra. Por lo tanto, nuestro rol es un rol profesional que trata de comprender y manejar la información que las personas llevan al grupo; es decir, ellos dirigen la información, y la coordinadora hace una labor de estructuración, tirando del discurso y ampliándolo. De esta manera, a base de señalamientos, ven sus contradicciones y aprenden a asociar y relacionar las reflexiones para evitar caer en el caos. Fieles a esta concepción metodológica, nunca inventamos ideas, ni tratamos de introducir temas diferentes de los que surgen en el emergente grupal. Su discurso nos sirve para crear y recrear otros nuevos que estamos constantemente trabajando con ellos. Se produce de esta forma un conocimiento acumulativo que permite al coordinador devolver su palabra redefinida. Son cuestiones acerca de cómo ellos se viven a sí mismos, sus estereotipos, en fin, todo ese mundo que han construido como algo incuestionable, puesto que su pensamiento muchas veces es un pensamiento mágico, radical, maniqueo e inamovible.

Objetivos

La exposición de los objetivos del grupo, en consonancia con lo que venimos exponiendo, completará esta primera parte. Estos se ordenan en torno a dos vertientes:

El primero es la reestructuración de la persona por medio del encuentro con los demás. En ese sentido, el grupo se configura, pues, como un espacio de acogimiento, de expresión de sentimientos, de reconocimiento, de autoestima, de recreación de sus vínculos afectivos y de las identificaciones primarias. Se busca lo que en psicodrama se denomina "crear la matriz grupal".

Otra de las metas es la relación de estas personas con lo real de la vida cotidiana. Por "cotidianeidad" nos referimos a la definición que hace Lefebvre, como la producción y reproducción de las complejas relaciones sociales que regulan la vida de las personas en un espacio, tiempo y cultura determinados; su contenido viene dado por todas aquellas

cosas que en la vida cotidiana nos perturban o nos hacen felices: el trabajo, las necesidades, el goce, el malestar, el disfrute, los productos, las obras, la pasividad o la creatividad del mundo diario de las personas, de todos y cada uno de nosotros. Todas esas cosas y nuestra vida cotidiana también están ahí, en el interior del grupo.

Ellos viven procesos en los que han distanciado muchísimo de esas realidades a través de sus mecanismos de defensa. Por lo tanto, en ese sentido, este segundo objetivo persigue confrontarlos y situarlos en una constante referencia con lo real, en una reflexión sobre la realidad y experiencia de su vida cotidiana. Ahí, en general, la coordinadora se muestra cruda y realista en muchas ocasiones. (No me aparto de un fin muy claro, en el cual creo y con el que me siento comprometida: no hacer eufenismos sobre la realidad, no contemporizar para nada, no entrar en negociaciones complacientes con ellos, lo que se llama coloquialmente "paternalismos". Trabajo con métodos de dinámica grupal en los que me he formado muchos años. En esta formación, como se sabe, se ha de pasar como sujeto participante o miembro de grupo por la llamada "experiencia grupal". En esta experiencia es común vivir situaciones duras que el grupo somete a sus miembros. Así pues, en mi formación he experimentado lo que ahora yo estoy trabajando con ellos. Además, la supervisión de la tarea hace que

se pueda hablar de un importante control de la misma).

Por último, ha de hablarse de un fin implícito en la tarea grupal: el de conocerse a sí mismos para obtener el máximo rendimiento del

grupo como clase social a la que pertenecen en su condición de excluidos, es decir, el reconocimiento de los elementos específicos que les configuran como grupo social. Este objetivo, el de apropiarse de su saber es identificado como la máxima aspiración de todo proceso de investigación-acción-participante. Por medio de él se persigue que el individuo aprenda a tomar todo el poder y energía disponible a cada instante y en el marco concreto de su existencia para poder así desvelar las condiciones de su alienación y entrar en una dinámica social y política más activa.

"Este objetivo, el de apropiarse de su saber es identificado como la máxima aspiración de todo proceso de investigación-acción"

Técnicas

A continuación señalaremos las técnicas empleadas a lo largo del encuentro con las "personas sin hogar". Estas han sido clasificadas en un proceso que hemos denominado "**de la palabra a la acción**".

En un primer momento estas técnicas se basan en la escucha. Es una *escucha activa*. Se trata de atender a su discurso y de poder ir comprendiendo las asociaciones que ellos hacen y, al interpretarlas, dar significado a todos sus emergentes. Al grupo se le impulsa a la expresión de todas sus vivencias. Es un lugar y un tiempo para la palabra y las ideas de "todo lo suyo". No hay indicaciones en esta etapa y hay una escasa intervención. El objetivo es reconocer, como *reflejo*, como espejo, sus sentimientos, sus cosas, para poder comprender su situación. Es decir, todo su mundo de significaciones para, con el tiempo, más adelante, poder ir redefiniéndolo y ser un modelo de significaciones o un referente interlocutor que pueda ayudarlos a encontrar nuevos significados o nuevas representaciones mentales a sus problemas y a su vida.

La escucha activa supone dejarse impregnar por sus sentimientos desde técnicas como la *disociación instrumental*. Por ejemplo, yo puedo saber mucho del duelo del ser humano (evidentemente cada uno de nosotros sabe de la pérdida de sus propias pérdidas), pero ahí, en ese momento, no se va a hablar de la mía, o la que yo tuve no sé cuando; tampoco voy a escucharla dentro de mí, pero sí he de identificarme con su duelo y proyectarme en él; es la identificación proyectiva, en primer lugar, y a través de la disociación instrumental los mecanismos que permitirán poder trabajar con ellos. Todo este proceso supone adentrarse en su subjetividad y confirmar sus sentimientos. Los técnicos hemos de actuar de reflejo.

Estamos durante todo el tiempo, como se ve, citando términos tomados ora del psicoanálisis ora del enfoque sistémico. Los traemos a este discurso porque son términos que tienen una importante significación, activa y vivencial y, por tanto, incorporada a la propia metodología. También se trata, con esta confirmación, de devolverles sus sentimientos reflejados en una experiencia más universal que les ayude a salir de una mirada, a veces, muy narcisista.

Se les ayuda, en tercer lugar –aunque no es un proceso secuencial– a poner palabras a sus sentimien-

tos y vivencias y, en definitiva, a su representación del problema. Ellos utilizan el grupo como un lugar de expulsión, como un lugar de catarsis. En un momento redefinimos el grupo en tres niveles por los que pasan todos. Es un lugar de catarsis, un lugar de expresión, y, un lugar productivo.

Hay siempre una transparencia en la comunicación por parte de la coordinadora; esto es fundamental y se puede hacer siempre que se domine la propia agresividad. Se entiende en este pasaje que si el coordinador de grupo se deja llevar por la agresividad ha perdido el control de la distancia y ha pasado a ser uno más del grupo.

En la línea mencionada es importante, en este tipo de grupos, tener muy presente la *espontaneidad terapéutica*. También de la Terapia Familiar. Para Minuchin, por ejemplo, un terapeuta espontáneo es el que ha sido entrenado para emplear diferentes aspectos de sí mismo en respuesta a contextos sociales diversos.

En resumen, se participa y se observa desde el interior del fenómeno mismo, trabajando con la técnica de disociación instrumental. Se trabaja, como decía, en la confirmación, en el reflejo y en una coparticipación constante porque ellos son tan responsables como nosotras. Cuando quieren encargarnos alguna tarea, lo que sucede con frecuencia, se les devuelve la iniciativa y la responsabilidad a ellos.

Y por último, hemos de destacar una técnica sumamente importante. Trabajamos la neutralidad con todos los miembros. El significado del término *neutralidad* no se refiere aquí a una neutralidad ideológica, sino al uso del concepto en terapia familiar o en psicoanálisis. Quiere ello decir –siguiendo el ejemplo que pone Mara Silvini–, que cuando una familia termina una sesión de terapia familiar y un observador externo pregunta a los miembros ¿cómo fue el terapeuta con ustedes? ¿a quién le dedicó más tiempo? ¿qué alianzas hizo?, etcétera, la familia se queda completamente desconcertada y no puede responder a esas preguntas, porque siente que a todos y cada uno les ha dado el lugar, el espacio y la escucha necesaria y les ha confirmado, reafirmado, reconocido, etcétera.

Cabe aclarar que en la última fase del grupo, en reuniones previas a la constitución del grupo productivo, se utilizaron técnicas dinámicas entre las que podemos diferenciar:

-de animación: mediante el *rol playing*, y algunas otras del psicodrama, tratando de crear un ambiente de cohesión y de participación;
-de análisis, en el eco grupal. El objetivo se centra en proporcionar elementos de interpretación que permitieran reflexionar sobre las escenas vividas que remitían a situaciones de la vida diaria.

Contenido de las sesiones

Los temas recogidos en las sesiones por la observadora han sido múltiples y fueron elegidos por ellos mismos, de acuerdo con sus ritmos y preferencias, puesto que la neutralidad supone dejar que sean ellos, de acuerdo con su capacidad, quienes se incorporen al proceso de cambio cuando quieran.

En fin, los temas son muchos: sobre la auto-imagen, las relaciones asistente social-asistido, la angustia, la diversión y el tiempo libre, la búsqueda de trabajo, pro y contras del Albergue, situaciones límite, derechos y obligaciones, omnipotencia e impotencia en la conducta cotidiana, responsabilidad y culpa, sentirse uno como persona y situación problemática, autonomía, alcohol, la verdad y la mentira, excluidos, autoayuda, reciprocidad, vida y muerte, soledad-afectos, el abandono, las instituciones benéficas, la vejez-la juventud, energía y creatividad, etcétera.

A continuación mostraremos el discurso de las personas, que, tomado del cuaderno de la observadora, nos revelará sus sentimientos en torno a la problemática que hemos clasificado en los tres principales vectores analizados al comienzo del trabajo. Pensamos que dar la palabra a los excluidos y traer al presente sus sentimientos, sin manipulación alguna de su contenido por nuestra parte, proporcionará al estudioso y al profesional de este campo una visión mucho más amplia y objetiva de la situación que viven.

Así pues, el peso de los determinantes enraizados en la estructura económica provoca vivencias en los participantes que se manifiestan en expresiones de este tipo:

"... trabajo no hay, tienes que esperar un milagro".

"... buscando trabajo nos va muy mal me da miedo acostumbrarme a esta situación".

"... el problema fundamental nuestro 'empleo' es el empleo y la vivienda".

"... trabajo hay en Madrid, pero hay mucha competitividad".

"... somos muchos para tan pocos puestos de trabajo".

"... el trabajo también a veces te agobia, porque por lo general te alcanza para comer y seguir sobreviviendo.

"... tres veces que he estado aquí (en el Albergue), la experiencia ha sido la misma: trabajas, pides un anticipo y puedes salir, pero te dan treinta mil pesetas y eso no te ayuda a salir pues una pensión te cuesta un mogollón de dinero. Al final me he vuelto a aquí mismo".

En general, los contenidos en torno al tema del trabajo no son más relevantes que los recién reseñados. Sin embargo, el repaso de los cuadernos de notas de la observación refleja una gran riqueza en los aspectos relacionales. El trabajo no es algo que pueda realizarse de una manera mecánica, sin otro tipo de apoyos tales como los afectos, compartir una vivienda, los amigos o, con problemas adicionales que impiden trabajar y portar una buena presencia. Entre éstos destaca el alcohol, la enfermedad y la fantasía de tener dinero rápido en algunas personas más jóvenes, porque *"si trabajas para tener un dinero suficiente para vivir, no vives, y si eres un vividor, no trabajas"*. El Albergue se representa también como un lugar que en ocasiones impide trabajar porque *"puede hacer parásitos"* (aunque) *"pueda ser algo beneficioso"* o, *"una ayuda para salir"*. Así, para algunos el albergue *"es un paso para salir de una fase de paro"*, mientras que para otros representa *"un fracaso"*. En bastantes casos supone un importante problema a la hora de dar las señas de dónde viven. La competencia con los extranjeros que trabajan por menos salario y, muchos con mejor formación que ellos, presenta también no pocas dificultades para encontrar empleo. La comparación que hacen con ellos provoca en sí mismos una imagen muy desvalorizada porque *"los españoles somos muy señoritos"*, *"no estamos asociados"* o, *"somos muy individualistas"*. Además *"ellos vienen de peor y van subiendo y nosotros vamos a peor y cunde el pesimismo"*. La disolución de los vínculos sociales prolonga y ensombrece el proceso sin solución de continuidad alguna. El sentimiento de desarraigo y olvido de los demás se extiende a la esfera de lo personal y bloquea toda búsqueda del sí mismo. Es la pérdida de la identidad en un mundo de exclusión del que se sienten incapacitados para salir. La confusión se instala en sus conciencias en forma dilemática. La

ambivalencia de víctimas o culpables les lleva a vindicar en sí mismos o hacia afuera la victoria o la derrota. La omnipotencia y la impotencia se alternan en sus fantasías y en su conducta. Las respuestas sociales e institucionales afianzan su desconfianza e inseguridad. No hay trabajo; la vivienda es escasa y cara; muchas personas, la mayoría, creen que son vagos y mendigos; se les tiene miedo o lástima y las alternativas institucionales provocan en ellos mayores ambivalencias porque son conscientes de su transitoriedad a la vez que de su dependencia. Veamos algunas de sus expresiones más significativas que revelan el proceso que va de lo social a lo íntimo de la persona.

"A mi me daría vergüenza que sepan que estoy aquí; los demás dicen que somos cloaca".

"A nosotros nos olvidan y la familia te excluye".

"Necesitamos lo que no tenemos: un lugar más familiar, más calentito y con más afecto".

"Con el resto de la gente estamos en una situación de gran vulnerabilidad".

"La sociedad nos trata mal, caminamos horas y horas por la calle, la gente te mira mal, la policía te pide documentos, todos te rechazan".

"Yo me siento vivo cuando alguien me para en la calle, me pregunta algo y me da las gracias".

"Estamos mal; hay que buscarse en uno mismo".

"Estamos con desesperanza, con apatía y agobio por falta de todo; nos vamos deteriorando y abandonando".

"El auténtico problema no es caer y tocar fondo sino vivir en él".

Toda esta confusión remueve también en ellos un gran rencor hacia las figuras que representan poder de decisión: administración, directores de albergues, asistentes sociales, etcétera. Es la representación satanizada de "la otra clase". En una ocasión se dramatizó una escena entre los dos personajes protagonistas por excelencia de sus vidas, trabajadora social y excluido. Ambos fueron representados por ellos mismos alternado sus papeles con diversas técnicas psicodramáticas. La escena se propuso a raíz de una acalorada discusión sobre el poder de los trabajadores sociales en sus vidas: dar dinero, salario social, trabajo, billetes de ferrocarril o cual-

"La disolución de los vínculos sociales prolonga y ensombrece el proceso sin solución de continuidad alguna"

quiera otra prestación. Atribuían a aquellos una capacidad personal omnipotente para darles o no cualquier cosa y trataban de obtenerlo a costa de lo que fuera, fundamentalmente una picaresca que manejan muy bien. Uno había relatado que su furia, al no obtener lo que pedía, le había llevado a pinchar las ruedas del coche de la trabajadora social. La representación de la escena sirvió para reflexionar sobre la supuesta omnipotencia de las figuras de poder.

Etapas del grupo

En lo que sigue señalaremos las etapas del grupo: El grupo comenzó, como decíamos, en mayo del '92. Las primeras seis sesiones tenían como único fin la exploración. Se trataba de comprender y explicar qué sucedía en este colectivo, puesto que la posición de partida exigía no saber absolutamente nada de él. Lo que se pretendía era conocerlos desde ellos mismos, en un "intercambio conversacional", como llamaba Jesús Ibáñez al grupo de discusión. En las técnicas de discusión de grupo la intervención profesional es muy escasa. No se dirige el discurso, sino que el coordinador se impregna y se adentra en el suyo, lo mete dentro de su piel. Es la "aproximación a la objetividad a través de la subjetividad".

En este primer momento, ellos soltaban todo lo que querían, se criticaban a sí mismos profundamente. La discusión era muy fluida, pero interrumpida por sus dificultades para reflexionar. Destaca en esta etapa el sentimiento de culpabilidad, el resentimiento que tienen hacia la sociedad en su conjunto, y un individualismo y aislamiento extremos (rasgos que han continuado siempre con más o menos y que forman parte de sus resistencias). Es la dialéctica de víctimas o culpables de las posiciones paranoides o depresivas. Sin embargo espontáneamente en la última sesión, en expresiones como las que siguen: *"Ha sido muy bonito y nos hemos desahogado. Es como el que va a un confesionario"; "ha sido un acercamiento entre nosotros"; "dentro de los malos que somos, no somos tan malos. Tendría que haber más reuniones entre nosotros. Si veo a Javier por la calle le voy a saludar"; "qué pena que*

se acabe el grupo porque íbamos a notar puntos de progreso entre nosotros". Es interesante observar desde el inicio la evolución de las proyecciones masivas de sus aspectos malos que, al no haber podido ser nunca comunicados al exterior, tenían una forma de autodescalificación muy pertinaz que va poco a poco matizándose.

En este análisis podemos comparar estas primeras representaciones maniqueas de sí mismos con otras expresiones que aparecen en el discurso mucho más adelante. En un momento determinado hicieron la siguiente autodefinición: "la persona que llega al albergue, a los quince días comienza a darse cuenta de lo siguiente: en el albergue hay cuatro tipos de personas, a saber:

Los que tienen esperanza y ánimo para buscar trabajo; los que comienzan a resignarse; los que vienen y se instalan; y otros, que cada cierto tiempo caen, recaen y utilizan el albergue como un lugar de reflexión donde, a lo mejor, vuelven otra vez, a salir y a caer...". Un lugar de descanso, podría ser, pero no en el sentido trivial de la expresión. Este último uso nos pareció muy importante porque es también una misión que pueden cumplir los albergues, un lugar donde de vez en cuando, si uno se ha cansado de la itinerancia (la cual muchas veces a ellos les gusta y esto es respetable), están allí, se quedan un tiempo, reflexionan y tal vez algún día, por esos misterios del azar, quién sabe, el albergue se convierte para ellos en un lugar de oportunidad, definición que ellos también han dado: "oportunidad para poder introducirse o encaramarse al cambio".

La segunda etapa continúa con la idea de grupo de discusión abierto a temas emergentes. El objetivo inmediato era crear un clima relacional de cara al Proyecto Horizonte (de Lucha contra la Pobreza de la Comunidad Europea) que iba a comenzar en enero de 1993. Con ese motivo se pretendía, además, poner un mayor acento en la dinámica grupal, en la reflexión y en la acción, con el fin de suscitar reacciones, contactos más intensos y motivaciones que favorecieran la relación interpersonal y evitaran el aislamiento. El grupo pasa a tener una participación intensa y numerosa con mayor presencia de jóvenes. Surge una novedad importante: aparece en el discurso por primera vez la idea de reciprocidad (dar, recibir y devolver); no obstante, no se reflexiona sobre ella, no toma cuerpo en el diálogo. Este tiempo dura de septiembre de 1992 a enero de 1993.

Más adelante aparecen atisbos de reciprocidad entre jóvenes y mayores, relación que durante un tiempo se convierte en la tónica dominante del grupo. A este respecto dice la observadora:

La motivación en cada persona es diferente. Los hombres mayores tratan de alguna manera de incitar a los más jóvenes a que cambien su camino, a que se organicen en un proyecto de vida y se comprometan con un trabajo, con una familia y con un lugar. Generalmente les provocan y se enojan por sentir que están equivocando el camino y que van a repetir una "historia vivida". Un señor les dice: "yo era un rebelde, un defensor de la libertad, de la justicia. Temía perder la libertad, por eso prefería estar solo y hoy, a mis cincuenta y cuatro años, siento que soy esclavo de mi soledad. siento que es tarde para recuperar una familia, una continuidad en el trabajo, un lugar estable".

En la tercera etapa, de febrero a junio y de septiembre a diciembre de 1993 comienzan a introducirse técnicas de reflexión-acción para promover en el grupo la responsabilidad, el compromiso y la ayuda mutua. La discusión se orienta hacia una producción menos culpabilizadora y victimante, propia de este tipo de grupos, poniendo el acento en la responsabilidad que tenemos todos de dirigir nuestras vidas "y no ir como maletas". Se pretende fomentar un proceso de reflexión sobre su propia realidad del aquí y ahora y evaluar sus potencialidades creativas. En ese sentido es un proceso educativo que busca la autonomía personal. Hay un hito importante en el mes de diciembre que debe ser destacado:

En noviembre de 1993, con motivo de una noticia en El País, cuyo titular decía: **El ayuntamiento financia talleres para los mendigos** se despertaron múltiples discusiones entre ellos sobre si eran mendigos o no. Había quienes sostenían que para la periodista no eran mendigos —aunque pidieran generalmente—, ya que ésta les había fotografiado en el taller de artesanía. Otros no aceptaban esta definición y se acusaban unos a otros. Después de varios intentos frustrados se consiguió escribir a *El País* una carta que fue publicada. La demostración de su publicación —que no podían creer— sirvió para activar lentamente a algunas personas del grupo. Sin embargo el proceso de identificación de las personas en el grupo está aún muy lejos de generarse. Sus dificultades no sólo proceden de elementos que están en el transcurso de sus biografías, sino de pro-

cesos reales a los que se enfrentan en cada momento en el que se miran en el "otro", su compañero de habitación, de taller o de albergue. Inevitablemente, es alguien que no les gusta y al que no quieren parecerse. En una reunión, en la que se trabajaron las diferencias y similitudes entre ellos, aparecen como claros rasgos en común, la "soledad, incompreensión de la sociedad, la culpa, las enfermedades, la amargura de la muerte y el cansancio". No encuentran nada positivo que les una y esto impide un trabajo en grupo más productivo, a la par que aporta conclusiones importantes para la evaluación de este tipo de grupos. Nos estamos refiriendo a la homogeneización de su situación de excluidos, problema que ha persistido durante todo el proceso grupal y que, al no poder compararlo con otro tipo de grupos heterogéneos —por ejemplo grupos de la comunidad— donde la variedad de problemas y situaciones posibilita las simpatías mutuas, no podemos extraer resultados más concluyentes. Traemos estas reflexiones porque para nosotras, la lucha por la dignidad es una tarea intersubjetiva. En esta línea creemos que el modelo humano que estas personas necesitan ha de ser diverso e incluido en el "mundo vital", no en un mundo exclusivo de "los suyos" que aumenta su sentimiento de exclusión. En este curso 93-94 se da un punto de inflexión importante hacia el mes de enero. Ellos anteriormente habían hecho críticas porque, al ser grupo abierto, las personas venían o se iban voluntariamente, y a veces había que hacer una introducción que resultaba muy pesada para muchos, ya que se cansaban de volver a oír otra vez lo mismo. Fue precisamente a partir de su crítica cuando tuvimos que introducir una serie de modificaciones al proyecto. Por otro lado, ya veníamos notando la pasividad y tratábamos de contrarrestarla con invitaciones constantes a la actividad y responsabilidad, con inyecciones de energía. Simultáneamente se estaba empezando a formar, de una manera muy tímida, un grupo pequeño, en un lugar de la calle Cañizares, de padres

"Nos estamos refiriendo a la homogeneización de su situación de excluidos, problema que ha persistido durante todo el proceso grupal y que, al no poder compararlo con otro tipo de grupos heterogéneos"

**

"Y ese fue el emergente que aunó a todos, y que estábamos deseando que algún día encontrarán las identificaciones básicas que ayudarán a construir la matriz grupal"

Dominicos, formado por tres miembros más activos, aquéllos que habían sido más críticos en el asunto del periódico. Este grupo tuvo muy poca vida a causa de la marcha del Albergue de dos de sus miembros.

En ese momento, fiel al afán de transparencia, y en respuesta a su permanente queja sobre la falta de trabajo, se les dijo lo siguiente: "no hay trabajo, en efecto; yo a ustedes les aprecio mucho, me importan de verdad sus cosas, pero no hay trabajo, ¿qué podemos hacer entre todos?". La respuesta surgió como tarea grupal, concretamente en torno al IMI (Ingreso madrileño de Inserción). Y ese fue el emergente que aunó a todos, y que estábamos deseando que algún día encontrarán las identificaciones básicas que ayudarán a construir la matriz grupal.

Empezamos a trabajar, a reflexionar sobre qué es el IMI y qué se puede hacer con el mismo, qué uso se le puede dar. Decían que el IMI cubre necesidades mínimas y es una oportunidad, pero también está la otra cara de la moneda: "te lleva a la ruina, porque te ayuda a volver a la enfermedad (droga, alcohol, juego), crea dependencia y conformismo, no da dignidad porque tienes que justificar que eres un mendigo", etcétera. Llegamos a la siguiente reflexión: tanto el IMI como el albergue pueden ser un fin o un medio. ¿Cuál es el problema para que hagamos un buen uso o un mal uso de las cosas que tenemos a nuestra disposición?

En la reunión siguiente se recuerdan las reflexiones anteriores (esto se hace siempre) escribiendo el siguiente esquema en la pizarra:

Punto de partida: Desesperanza - inactividad - apatía - agobio - deterioro - divorcio, paro, otros - abandono - calle o albergue...

Confirman este análisis y se sienten reflejados. Se habla de que en algún punto de esos han de pararse y lo único que nosotras podemos ofrecerles es apoyo y acompañamiento en su proceso.

A partir de ahí se empieza a crear, en torno precisamente al concepto operativo del IMI, otro pequeño

grupo de tres personas también en Cañizares, un día a la semana. El objetivo es definido por ellos bajo la siguiente expresión: *"salir de la mendicidad y recuperar la dignidad"*. Estos continuaron yendo a las reuniones del grupo grande que quedó como un lugar de expresión, de aprendizaje social y de catarsis.

Grupo operativo de Investigación-Acción-Participativa

Así pues, este grupo nació en el mes de marzo. Posteriormente, el lugar de reunión fue la Asociación de Vecinos ya que era preciso reforzar la inserción en el barrio. Trabajaban objetos artesanales con maderas de desecho y recibían apoyo profesional de tres días a la semana con la observadora, quien pasó a ser coordinadora del grupo productivo. Su trabajo en el taller, destinado a la producción de artesanías, trataba sobre cuestiones tales como: la estructura organizativa, los objetivos, qué cosas pasan, las compras, diversos aspectos del dinero, etcétera. Y por otro lado, los martes acudían a un grupo con la coordinadora del grupo abierto para trabajar los problemas de relación y de comunicación entre ellos.

El grupo, pues, es concebido como grupo operativo y productivo en la calle. nos parecía muy importante rescatar la calle como un lugar positivo, de pertenencia, asociado a vínculos y a relaciones, a referentes favorables que les hacen sentirse también integrados en un lugar, en un barrio, en una comunidad.

Una de las cosas que ellos planteaban era que, aunque en un comienzo no fuera una salida laboral dentro de la economía formal del mercado, les parecía importante poder producir algo, porque de esta forma, insistían reiteradamente, *"no vendemos nuestra miseria sino que vendemos nuestro producto"*. El desafío era superar el modelo tradicional donde la institución es la única que trata de buscar una solución. Por esta otra vía se busca integrar y comprometer a la comunidad, a través de la Asociación

de Vecinos del barrio de Carabanchel, y a los propios vecinos, directamente, en una interacción que oriente la solución de estos problemas.

Hay una frase de uno de los componentes del grupo, que solía repetir con muchísima frecuencia y expresa muy bien el esfuerzo que hicieron. Dice así: *"tenemos muy pocas oportunidades ya en la vida, nos quedan pocas; esta es una de ellas. Agarrémosla"*. Y de vez en cuando él, que se consideraba líder, se lo decía a los otros: *"hagamos de esto una peña, seamos perseverantes, y con esa peña que nosotros consigamos podremos salir de esto, dejar de pedir"*. Pero con frecuencia la ansiedad y la ira contra nosotras, contra las autoridades, proyectos, Ayuntamiento, etcétera, se adueñaba de ellos.

El objetivo planteado por parte del equipo fue el siguiente:

—crear un espacio creativo, activo y productivo en el barrio capaz de generar acciones que dignifiquen a las personas, y establecer vínculos con los vecinos para lograr acciones conjuntas.

Y por parte de los propios implicados:

—crear de nuevo el hábito por el trabajo y poder sentirse personas dignas.

Teniendo en cuenta que en España en ese momento había un 17% de desocupados y esta población, por sus características particulares, está cada vez más fuera del mercado laboral,

ellos mismos, conscientes de este problema, decían: *"¿Uds. creen que nosotros podemos estar todos los días caminando de nueve a seis de la tarde buscando trabajo?"*. Por eso reclamaban con fuerza la necesidad de un lugar *"para funcionar, para sentirnos activos, vivos y productivos"*. Este comentario fue para nosotras el motor que nos impulsó a trabajar en este proyecto.

La creación de un espacio creativo y productivo en el barrio, con otro encuadre y uso del tiempo y del espacio diferente al de la Institución, permitió mayor libertad en las decisiones y en las acciones que

"Tenemos muy pocas oportunidades ya en la vida, nos quedan pocas; esta es una de ellas. Agarrémosla".

**

"La creación de un espacio creativo y productivo en el barrio, con otro encuadre y uso del tiempo y del espacio diferente al de la Institución, permitió mayor libertad en las decisiones"

Es por ello importante preguntarse ¿qué pasa con nosotros los técnicos y todos, en general, los que nos dedicamos a estas lides?. La respuesta puede venir de la mano del profesor García Roca: "No hay una parcela problemática frente a un lugar problemático, sino que la indigencia, los prejuicios, la ignorancia o la mala voluntad, proyectan su sombra también sobre la presunta neutralidad de los técnicos".

Finalicemos con más preguntas: ¿cómo organizar el proyecto en distintas fases que se adecuen a los ritmos de las personas respetando el principio de neutralidad del que hablábamos más arriba? ¿cómo hacer partícipe a todos en el proyecto, para que ellos puedan elegir?. Lo hemos conseguido en su momento y con el pequeño equipo del que hemos hablado, puesto que fue una autoelección de acuerdo con sus capacidades y deseos. Además, ¿podemos producir el cambio y la autonomía en estas personas solamente con apoyo técnico?. Esto, evidentemente, no es posible sin la interacción de todas las instancias institucionales de los organismos públicos.

Nuestra labor ha sido la de proporcionar oportunidades por igual. Porque, en definitiva, no olvidemos que todo este proceso es una búsqueda de la identidad. Recordemos esta hermosísima frase de Basaglia que dice: "el problema de la identidad para los pobres y los excluidos es tan importante y tan prioritario como el del hambre". No olvidemos que nuestra intervención tiene que llegar con ellos la recuperación de su identidad. Simplemente nosotras nos hemos sentido alguien que les ha acompañado aceptando los riesgos que toda relación humana lleva consigo.

La atención integral de las personas sin hogar es una tarea compleja porque el sujeto está atravesado por los tres vectores que se mencionan en este trabajo. La dinámica interactiva de estos vectores exige adoptar una visión global. De lo contrario corremos el riesgo —profesionales e instituciones— de contribuir a atrofiar y transformar al sujeto protagonista de su historia en un ser anónimo, con un futuro incierto y cronificado en sus problemas.

*"El problema de la identidad
para los pobres y los excluidos
es tan importante y tan prioritario
como el del hambre".*

BIBLIOGRAFÍA

- ANZIEU, D. ET AL. *La dinámica de los grupos pequeños*. De. Kapelusz. Buenos Aires, 1971.
- BLEGER, J.: *Temas de psicología* (Entrevista y grupos). De. Nueva Visión. Buenos Aires, 1985.
- BLUMER, H.: *El Interaccionismo Simbólico*. Perspectiva y método. De. Hora. Barcelona, 1982.
- BOFILL, P; TIZÓN, J.L. *Qué es el psicoanálisis. Orígenes, temas e instituciones actuales*. De. Herder. Barcelona 1994.
- CASTEL, R. "La inserción y los nuevos retos de la intervención social" en *Marginación e inserción*. De. F. Alvarez Uría. Serie Textos universitarios. De. Endymión. Madrid 1992.
- ERICKSON, E.H. *Identidad, juventud y crisis*. De. Taurus. Madrid 1980.
- G. ROCA, J. "Metodología de la intervención social". En *Documentación Social* N° 69 Madrid 1987. *La exclusión como llamada*. Dossier N1 32. Servicio de Documentación de Cáritas. noviembre 1993. Madrid.
- GRABE, S.: *Manual de evaluación*. UNESCO 1982.
- GAULEJAC, V. ET AL: *La lutte des places*. Reconnaissances. Hommes et Perspectives. París 1994.
- HUERTA, R. *Del manicomio a la salud mental. Para una historia de la psiquiatría pública*. Fondo de Investigaciones Sanitarias de la Seguridad Social. Madrid 1992.
- IBÁÑEZ, J. "Investigación social de segundo orden". *Anthropos*. Suplementos N° 22. Barcelona 1990. "Un paso hacia una solución" *Anthropos*. Suplementos N° 22.
- ISRAEL, J. *Teoría de la alienación*. De. Península. Barcelona 1977.
- LEFEBVRE, H. *La vida cotidiana en el mundo moderno*. Alianza Editorial. Madrid, 1972.
- LOURAU, R. *El análisis institucional*. Amorrortu, editores. Buenos Aires, 1975.
- MARX. EDICIÓN DE JACOBO MUÑOZ. *Textos Cardinales*. De. Península. Barcelona 1988.
- MEAD, G. H. *Espíritu, persona y sociedad*. De. Paidós. Barcelona 1982.
- Mendel, G. *Sociopsicoanálisis 1 y 2*. Amorrortu Editores. Buenos Aires 1974.
- MINUCHIN, S. ET AL : *Técnicas de Terapia Familiar*. De. Paidós. Buenos Aires 1992.
- MORENO, J.L. *Psicoterapia de grupo y psicodrama*. Fondo de Cultura Económica. México 1966.
- MOSCOVICI, S. *Psicología de las minorías activas*. De. Morata. Madrid 1981.
- PAULA FALEIROS, V. de: *Trabajo Social e Instituciones*. De. Humanitas. Buenos Aires 1986.
- SELVINI PALAZZOLI, M. ET AL. *Al frente de la organización*. De. Paidós. Buenos Aires 1988.
- VVAA. *Desigualdad y Pobreza hoy*. De. Talasa. Madrid 1995.
- VVAA. *La pobreza en España, hoy*. Número 96 de la *Revista de Documentación Social*. Cáritas Española. Madrid, 1994.
- WATZLAVICK, P. *Teoría de la comunicación humana*. De. Herder. Barcelona, 1981.