

Emilio J. Burgos Serrano  
[ejburgos.ts@gmail.com](mailto:ejburgos.ts@gmail.com)  
Fernando Relinque Medina  
[fernandorelinque@gmail.com](mailto:fernandorelinque@gmail.com)  
José A. Domínguez Gómez  
[andres@uhu.es](mailto:andres@uhu.es)

Facultad de Trabajo Social  
Área de Sociología y Trabajo Social  
Universidad de Huelva

## APLICACIÓN DE UN MODELO METODOLÓGICO MIXTO DE INTERVENCIÓN CON EL COLECTIVO SIN HOGAR

El presente artículo propone una teorización metodología de las intervenciones realizadas por profesionales del Trabajo Social con el colectivo Sin Hogar en un proyecto de piloto de formación e integración laboral desde el marco asociativo, los contenidos teóricos han sido extraídos de distintos manuales de intervención tanto de trabajo social como de otras disciplinas y ciencias afines.

El trabajo con los usuarios y voluntarios ha sido dividido en distintas fases de las que se extraen diversos modelos teóricos y técnicas de intervención. Su explicación en el presente artículo se desarrolla siguiendo un esquema de conceptualización, descripción y desarrollo del supuesto.

La fase de gestión (fase 1) tuvo en cuenta para el desarrollo de sus actividades todas las técnicas a las que se hará referencia en el artículo y se modularon acorde con su aplicación y las características de los usuarios. Esta primera fase del proyecto comenzó

con una sub-fase bibliográfica de descripción del colectivo sin hogar, seguida de una segunda de diseño que finalizó con la conformación de los responsables y su presentación en las distintas entidades patrocinadoras.

La fase de captación (segunda fase), hizo uso de la entrevista individual en la que se aplicaron elementos de escucha activa y autenticidad, al objeto de poder conocer y dar a conocer a los candidatos los objetivos del proyecto y actitudes ante él.

En la formación en habilidades sociales (tercera fase), se aplicó el desarrollo de un modelo que hemos denominado como mixto dada la incidencia de caracteres del modelo humanista, centrado en el valor intrínseco de los usuarios y del modelo cognitivo, que ha servido como refuerzo del primer modelo.

Finalmente la evaluación (cuarta fase), será descrita acorde con las propuestas desarrolladas por Octavio Vázquez, a través del capítulo del manual *"Trabajo Social con caso"* titulado *"Los instrumentos de evaluación"*<sup>1</sup>.

## PALABRAS

Intervención, Trabajo Social, Sin Hogar, Asociación.

---

Vázquez Aguado, O. (2005). Los Instrumentos de evaluación. En Fernández García, T, *Trabajo Social con casos* (págs. 221-250). Madrid: Alianza Editorial.

## **INTRODUCCIÓN**

La intervención de los/as profesionales del trabajo social dentro del marco asociativo, en pocas ocasiones se centra exclusivamente en las acciones dirigidas para la atención directa o indirecta de sus usuarios o usuarias, esto queda reflejado dentro del desarrollo del libro blanco del trabajo social y de las competencias profesionales que integraron el desarrollo del grado (Gómez-Gomez, 2010)

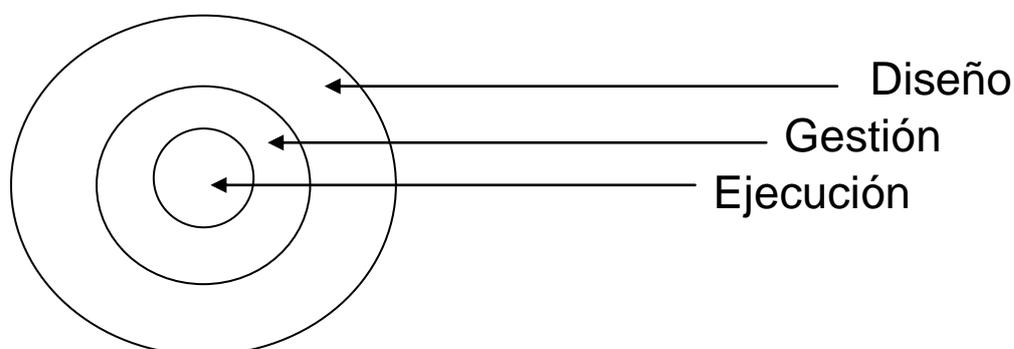
La mayoría de las actuaciones llevadas a cabo por los/as profesionales se centran en el diseño, gestión y ejecución de los distintos proyectos o programas a fines a los objetivos de las instituciones donde desarrollan la profesión. El ejercicio de la profesión bajo un tipo u otro de figura contratante marca el desarrollo de la actividad y obliga a especializarse en un tipo u otro de conocimiento donde el fin común siempre se basara en la intervención directa con los usuarios/as o grupos.

Por ello, dentro del trabajo asociativo es conveniente entender que el proceso de intervención profesional no se centra de forma exclusiva en la atención a los usuarios/as, si no que esta se complementa con el desarrollo de otras tareas relacionadas con el diseño y gestión del proyecto.

Esta dedicación a las labores consideradas como *administrativos* o *burocráticas*, como vamos a demostrar, guardan una muy especial relación con el desarrollo óptimo e integral del proyecto, y es por ello por lo que nos vemos en la obligación de encuadrarlas dentro del marco de intervención.

Hemos desarrollado un esquema en el que podríamos incluir lo que se define como intervención general (Fernández & Ponce de León 2008) en el que se recogen las distintas fases y etapas de la mayoría de las intervenciones enmarcadas dentro del desarrollo genérico de un proyecto que nos servirá como hilo conductor en el desarrollo del presente artículo guiándonos en cada una de las fases o etapas de la intervención general.

Gráfica 1: Esquema Circular de Trabajo



Fuente: Elaboración propia

Para localizar las distintas intervenciones dividiremos el esquema anterior por dos líneas, una horizontal y otra vertical, donde el nexo sería el objetivo específico de la actividad y en las que se reflejarían la temporalidad, en la horizontal, y las distintas intervenciones a realizar en la vertical. De esta forma obtendremos un mapa donde se nos presentaran de forma cronológica cada una de las acciones. Y su proximidad con el cumplimiento de los objetivos propuestos.

## **MÉTODO**

### 1ª Fase – Diseño.

El diseño del proyecto, ha de entenderse, en el caso que nos ocupa, como el conjunto de acciones desarrolladas dentro del marco asociativo para la conformación de una red asociativa que pudiera gestionar y ejecutar la propuesta de proyecto planteada.

En esta primera fase hemos de entender las necesidades, puntos de apoyo, objetivos, usuarios e indicadores, (de Frutos, 2005) como elementos pertenecientes a la red asociativa.

Para desarrollar esta primera fase, se realizó una profunda evaluación institucional, a través de un DAFO, donde quedaron a la luz cuales eran las necesidades y posibles problemas que se planteaban al sistema de atención existente y cual sus posibles soluciones.

Tras este primer ejercicio institucional, se configuró una lista de necesidades, donde las distintas entidades implicadas señalaban cuáles eran sus demandas y cuales sus posibles soluciones.

Analizada toda la información obtenida, se marcaron unos objetivos generales y operativos de intervención comunes, recogiendo los primeros el marco general de actuaciones y la naturaleza de la creación de la red y en los operativos las actuaciones y acciones a llevar a cabo para cumplir con los objetivos generales, este segundo grupo de

objetivos impregnaron el diseño de lo que definimos como proyecto común de intervención con el colectivo sin techo.

### 2ª Fase – Gestión.

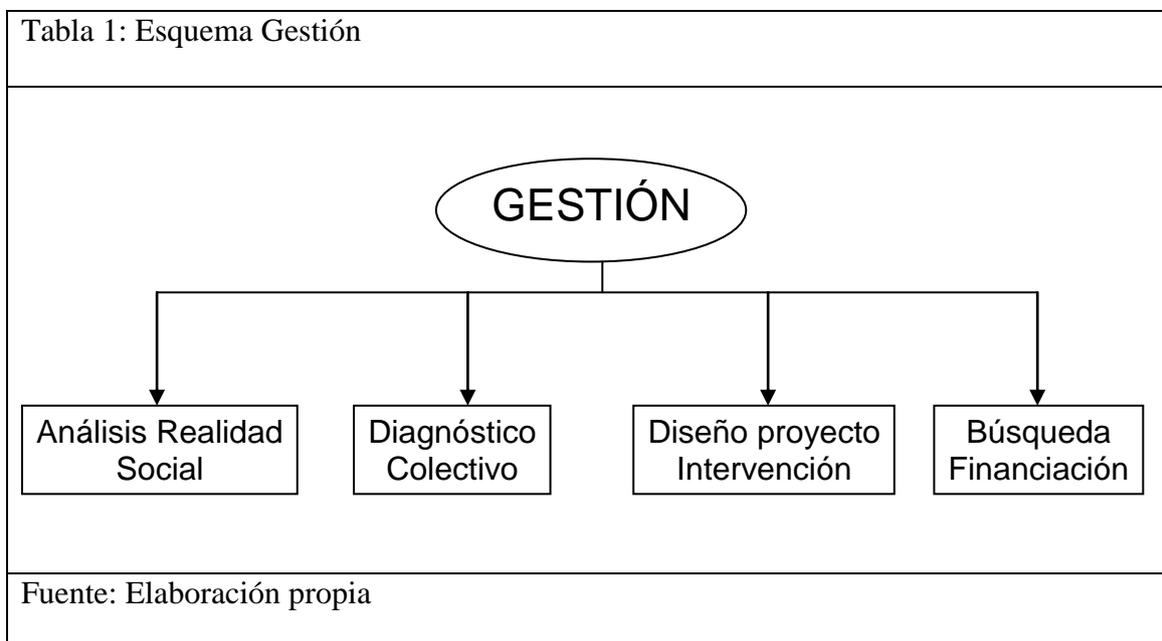
El diseño del proyecto común de intervención lo encuadraremos dentro de esta segunda fase y ha de ser tenido en cuenta como la parte más importante de toda la intervención general. Esta fase integra el resto de intervenciones que conforman la actividad y ha de controlar, de forma más explícita, el desarrollo de todas las acciones dentro de un marco general e ideológico institucional marcando límites in extremis que permitan alinear todo el proceso de intervención.

Los fenómenos sociales, tienen la peculiaridad de que son el producto de una o varias causas siendo, en este caso, “*el problema*” una construcción propia que ha de ser abordada de forma integral. (García Andreu, Aledo, & Ortiz, 2010). Esta peculiaridad hace muy difícil poder controlar todos los elementos presentes y futuros que tendrán impactos sobre la intervención, pero si nos permitirá tomar consciencia de ellos.

En la etapa de gestión en todo proyecto social ha de concretarse la jerarquía organizativa, administrativa y los recursos necesarios de forma que pueda ser definido un plan de trabajo dentro de la forma y tiempo requeridos en el proyecto.

La fase de gestión se compondrá por tanto de todas aquellas acciones necesarias para el diseño y ejecución del proyecto, y en ellas se agruparían las acciones de investigación y diagnóstico y programación de la intervención así como la de búsqueda de financiación,

acción no muy tenida en cuenta en el desarrollo metodológico de las intervenciones dentro de la literatura académica (tabla 1)



Los resultados obtenidos en esta fase nos mostraron que Sevilla contaba con una población total de 699.759 a 1 de enero de 2008, según el Servicio de Estadística del Ayuntamiento de Sevilla (SES), de las que 63.487 personas vivían en situación de pobreza o extrema pobreza, lo que suponía el 9,10 por ciento de la población total.

Asimismo, el número de personas sin hogar que residían en Sevilla ascienda a 378 personas que no tenían posibilidades de acceso a una vivienda digna. De estas personas el 47% son inmigrantes, el 23% son mujeres, el 36% viven una situación de dependencia del alcohol y otras drogas, por último, el 12% eran ex reclusos.

En su mayoría la edad de este colectivo se incluía entre los 26 y 54 años de edad.

Según el Informe “Vivir en la Calle” emitido por la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, Sevilla es la capital que presenta mayores deficiencias en materia de

alojamiento para personas sin hogar, contando tan solo cuenta con un albergue municipal para 37 personas que es gestionado por una entidad privada.

Otras variables como la prominente crisis actual, el gran número de población extranjera y el crecimiento y surgimiento de distintos núcleos chabolistas en la capital, también fueron incluidos en este estudio preliminar

De este primer análisis pudimos extraer distintos tipo de necesidades y enmarcarlas dentro de tres tipologías de universos, permitiéndonos definir el colectivo sin hogar, objeto de la intervención.

#### Universo nivel Personal

- Falta de habilidades sociales necesaria para una comunicación efectiva
- Ausencia de hábitos de higiene
- Bajo interés por salir de la situación de exclusión en la que viven
- Baja autoestima
- Dependencia de sustancias adictivas

#### Universo nivel familiar

- Desestructuración familiar
- Abandono familiar
- Inmigrantes con escasa red social y familiar

#### Universo nivel social

- Condiciones precarias o ausencia de vivienda

- Paro
- Alteración de las facultades para mantener relaciones sociales

A todos estos problemas habría que añadir el escaso nivel de confianza que tienen en sí mismos, que los lleva a un aislamiento relacional y a un alejamiento de sus propias redes naturales de apoyo, causándoles dificultades para encontrar medios y recursos con los que lograr cierta autonomía.

La metodología que se propuso para el diseño del proyecto final trato de dar una respuesta holística a todas las necesidades detectadas de seguimiento, atención y potenciación de sus habilidades y conocimientos como herramientas para salir de la situación de pobreza y dependencia en que se encuentran.

Los objetivos generales propuestos, tratarían de dotar a personas que se encuentran en situación de exclusión social de las habilidades y herramientas necesarias para mejorar su autoestima y facilitar su inserción laboral mediante la formación y el reciclaje profesional. La apuesta de la inserción a través del empleo, es una de las herramienta más consensuadas y tenidas en cuenta por los profesionales de las ciencias sociales , la inserción laboral es utilizada de forma muy genérica para facilitar la inserción de distintos colectivos por entenderse que el desarrollo de una profesión permite desarrollar valores intrínsecos al ser humano, que permiten mejora su autonomía, autoestima...

Para ello se propondría a través de un objetivo cuyo fin era el de acompañar, asesorar y procurar los medios necesarios para ayudar a los destinatarios en el proceso de incorporación laboral, para de este modo asegurar su seguimiento y control ante

posibles recaídas o abandonos. Tomando como ejemplo algunos trabajos realizados con otros colectivos (Mercado & García, 2010).

Como objetivos operativos, se propusieron acciones que permitían abordar los objetivos generales de forma concreta y se encuadraron dentro de distintos modelos teóricos de intervención.

Las acciones diseñadas para abordar el primer objetivo general apostaron por un modelo humanista donde se priorizaba el valor intrínseco de cada individuo, centrandose todas las actuaciones en los usuarios tratando de mejorar su autorrealización. Estas se formularon como: desarrollar y recuperar las capacidades laborales de los beneficiarios mediante un taller de mantenimiento y reparación de inmuebles, mejorar las habilidades sociales y la autoestima de los destinatarios mediante reuniones periódicas con el trabajador social y el psicólogo, crear un grupo de autoayuda que permita a los usuarios compartir sus experiencias y apoyarse recíprocamente y realizar prácticas profesionales remuneradas afines con los que se suscribirán convenios de colaboración.

Para la segunda batería de objetivos operativos se propusieron acciones más en la línea de un modelo cognitivo como alternativa a un modelo conductista, al objeto de no ser tan directivo en la relación con los usuarios y permitirles descubrir sus propias percepciones, creencias y pensamientos que influyen en su comportamiento (Gómez-Gómez, 2010).

Para ello se propuso realizar con los usuarios una búsqueda activa de empleo mediante un itinerario de inserción profesional y tutelar el desarrollo de su actividad laboral a

través reuniones de seguimiento con el usuario y coordinación con la empresa contratante.

El sistema metodológico propuesto en el diseño de los objetivos, permitió abordar la problemática descrita en el análisis de la realidad, dentro de sus tres universos, ayudando a su vez desarrollar a los usuarios las habilidades necesarias para enfrentarse a ellas de forma autónoma.

Las actividades propuestas para el desarrollo de los objetivos se basarían del mismo modo en los modelos propuesto y abordarían los niveles:

- *Formativo*, con la aplicación de un modelo formativo que sea capaz de motivar, educar y formar a los destinatarios en las destrezas y conocimientos necesarios para ejercer una profesión. Basándose en una estructura práctica donde los usuarios aplican y aprenden de manera práctica todos los conocimientos adquiridos y está fundamentalmente orientada al ejercicio de la profesión.
- *Socializador*, potenciando las habilidades sociales de los individuos, se favoreciendo el trabajo en grupo como alternativa a la exclusión y el individualismo. A través de la creación de grupos de autoayuda, el acompañamiento individual y colectivo, la organización de acciones y actividades de integración social y seguimiento de reinstitucionalización de la persona.
- *Empowerment*, con el uso de una metodología que favorezca el empoderamiento de la persona (empowerment) aumentando su autoestima, celebrando los logros personales y colectivos, desarrollando acciones que permitan a los usuarios valorarse a sí mismos y sentirse dignos y capaces de una nueva integración en la sociedad.

Una vez, analizada la realidad, diagnosticada y diseñado el proyecto, se inicia la sub-fase de búsqueda de financiación. Para ella el diseño del proyecto se conformo acorde con los requisitos generales marcado para la solicitud de patrocinio a distintas entidades públicas y privadas. Este contaba de una primera parte genérica de descripción de la entidad donde se reflejaban sus recursos, memoria y se nombraba a un responsable o representante y de una parte más específica donde se exponían las características del proyecto que eran Justificación, objetivos, metodología y una cuantificación de la previsión de los resultados, elementos solicitados generalmente en todas las convocatorias en las que se le dio entrada. Este diseño abierto facilito el desarrollo de solicitudes a distintas convocatorias dada su generalidad y permitió al grupo de voluntarios implicarse de forma muy activa en la búsqueda de financiación y presentación a otras entidades.

### 3ª Fase – Ejecución

En esta tercera fase, es cuando los profesionales del trabajo social comienzan a realizar intervenciones directas e indirectas con los usuarios o beneficiarios directos. Para ello se tienen muy en cuenta las distintas técnicas que componen el curriculum formativo de los profesionales del trabajo social.

Al igual que en el resto de las fases, la ejecución se divide en varias sub-fases donde serán aplicadas distintas técnicas en función de los objetivos específicos perseguidos.

#### *Sub-Fase I: Selección de candidatos:*

En esta primera sub-fase se informo a los distintos profesionales de los centros de prestación de servicios sociales y asistenciales del proyecto propuesto. Al objeto de

recopilar el mayor número de candidatos afines con los objetivos y actividades del proyecto.

Como criterio de selección inicial se tuvo en cuenta si los candidatos tenían formación y/o experiencia en el área profesional de la construcción a si como sus aptitudes personales reflejadas en el curriculum.

Pasados el primer corte, los profesionales del trabajo social realizaron distintas entrevista individualizadas, con el objetivo de contrastar la información recogida en los curriculum, a si como sus actitudes y aptitudes, del mismo modo permitían llevar a cabo un primer contacto con los candidatos y con los profesionales dedicados, forjando un primer núcleo de interrelaciones donde los profesionales podrían intentar abordar posibles necesidades o carencias planteadas por los futuros candidatos.

Esta herramienta se muestra muy útil ya que permite al profesional abordar cuestiones personales que pueden tener una fatal incidencia en el buen desarrollo del proyecto.

#### *Sub - Fase II: Formación*

Los usuarios seleccionados habían sido sometidos a distintas situaciones de marginación durante un periodo prolongado de tiempo y, por tanto, tenían, en algunos casos, afectadas sus capacidades de relación dentro de unos parámetros normalizados, del mismo modo han visto debilitadas sus redes sociales con el consecuente deterioro de su autoestima personal y sufren o han sufrido diversas complicaciones de salud y/o físicas derivadas de las precarias condiciones de vida y la adicción a determinadas sustancias adictivas.

Por tanto, se hacía necesaria una fase previa a la incorporación laboral en las que se les dotara de la formación y las habilidades necesarias para conseguir un resultado óptimo en el desarrollo laboral de los destinatarios.

Estas acciones formativas, estuvieron compuesta por módulos temáticos donde los candidatos renovaron sus conocimientos sobre materias académicas y culturales e

igualmente mejoraron sus habilidades personales con el desarrollo de módulos llevados a cabo por los trabajadores sociales.

Estos módulos de reciclaje formativo, se complementaron con el desarrollo de un curso de formación profesional, donde los cuanditos recibieron la formación necesaria para poder acreditar el ejercicio de su profesión de forma reglada.

#### *Sub - Fase III: Prácticas profesionales*

Durante un periodo inicial de cuatro meses los destinatarios del proyecto llevaron a cabo una fase en la que pusieron en práctica las habilidades y conocimientos adquiridos.

#### *Sub - Fase IV: Inserción y acompañamiento laboral*

Una vez superada la tercera fase, se desarrollo un plan de inserción laboral individualizado en el que se dotó a los destinatarios de los recursos necesarios para llevar a cabo una búsqueda activa de empleo en empresas.

#### 2ª Fase – Gestión (Evaluación)

La evaluación de un proyecto, hemos de encuadrarla dentro de la fase de gestión. Dada su importancia dentro desarrollo de la intervención, la evaluación no puede quedar fuera de la fase de gestión, ya que se muestra como la principal herramienta para la continuidad y mejora de toda la intervención y a su vez como elemento justificante ante los patrocinadores del cumplimiento de los objetivos financiados.

La evaluación en el proyecto expuesto se realizó conforme participativa, tal como descrito Vázquez Aguado (2005) en el libro Trabajo Social con casos, caracterizada por hacer participe en el ejercicio de evaluación a todos los actores implicados en el desarrollo la intervención general.

## CONCLUSIONES

Los Trabajadores Sociales que realizan su actividad profesional en el marco de asociacionismo se ven en la obligación de desarrollar acciones que en muchos casos sobre pasa los límites de sus competencias.

Esto, lejos de ser tomado como un elemento extraño dentro de la profesión a de ser visto como una oportunidad para el desarrollo de forma plena de la profesión ya que nos permite desarrollar acciones de forma integral permitiéndonos realizar un seguimiento completo de todo la intervención pasando nosotros mismo a ser nuestros mejores críticos.

Somos conscientes que nos todas esta competencias “*impuestas*”, pueden resultar beneficiosas para el desarrollo profesional, pero esto no ha de ser freno al desarrollo pleno de la profesión en todas sus formas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Associació Pro-Habitatge. (2005). *Situaciones de emergencia e intervención en períodos de crisis en las grandes ciudades del estado Español*. Madrid: FEANTSA informe anual.
- Butcher, L. (2006). Múltiples barreras, múltiples esfuerzos: Barreras al empleo y soluciones para las personas sin hogar [Abstract].
- Conde-Salazar, R. (2007). *Cooperación y trabajo en red en la lucha contra el Sin Hogarismo*. Madrid: Universidad complutense de Madrid.

- de Frutos, M. A. (2005). Diseño de la Intervención Social. *Trabajo Social con casos* (pp. 173 - 193). Madrid, España: Alianza Editorial.
- Fernández, T., & Ponce de León, L. El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórico-práctica para las Escuelas de Trabajo Social.
- Fundación San Martín de Porres. (2007). *Actividad y empleo con personas sin hogar :propuestas desde experiencias europeas*. Madrid: Popular.
- García, H., Aledo, A., & Ortiz, G. (2010). Análisis de mapas causales de impactos del turismo residencial. *Empiria. Revista De Metodología De Ciencias Sociales*, 20
- Gómez-Gomez, F. (2010). Competencias Profesionales en Trabajo Social. *Portularia*, X(2), 51-63.
- Mercado, E., & García, L. M. (2010). La inserción laboral de las personas con discapacidad: una salida profesional para trabajadores sociales. *Portularia*, X(1), 51-60.
- Rodríguez, A. (2007). *Múltiples barreras, soluciones múltiples: la inserción en y a través del empleo de las personas sin- hogar en Europa*. Madrid: FEANTSA.
- Velasco Díaz, J. A., Albor González, J., & Cordero Gordo, S. <. (2010). *Metodología y técnicas de intervención social*. Madrid: Gps.
- Vázquez, O. (2005). Los Instrumentos de evaluación. En Fernández García. T, *Trabajo Social con casos* (págs. 221-250). Madrid: Alianza Editorial.