

# ikusbideak

Nº 7 - NOVIEMBRE 2017 AZAROA



**Caritas**  
Bizkaia

**Etxegabekoezin bidean lagun.**  
Acompañando a las personas sin hogar.  
*Joseba Gaya Mandaluniz*

1. Argitalpena: 2017 azaroa.  
Argitaratzailea: Caritas Bizkaia Argitalpenak.  
Erribera, 8 - behe. 48005 Bilbao.  
Diseinu eta maketazioa: Positivo.  
Euskaraz sortua. Itzulpena: Artez.

Azaleko argazkia:  
Etxegabekoen mendi taldea

1ª edición: noviembre 2017.  
Edita: Cáritas Bizkaia Publicaciones.  
Erribera, 8 - bajo - 48005 Bilbao.  
Diseño y maquetación: Positivo.  
Original en euskera. Traducción: Artez.

Foto de Portada:  
Grupo de monte del área de las personas sin hogar.

## Gaberako aterbea

Kontatu didate Nueva York-en  
Broadway eta 26 karrikaren kantoian,  
Negu gorrian, gizon batek gabero  
jendeari otoi eskatzen  
aterbea bilatzen duela  
bilutsirik daudenentzat.

Mundua ez da era hortan aldatzen  
Gizonen hartu-emanak ez dira hobekitzen  
zama-aroa ez da hola laburtzen  
Baina gizon batzuek gau batez, ohea dute,  
aterbean haize otzik ez eta  
bereri zijoakien elurra, karrikan ari da.  
Liburuaren irakaspenik ez ahaztu gizona!

Gizon batzuek gau batez ohea dute,  
aterbean haize otzik ez eta  
bereri zijoakien elurra, karrikan ari da.

Bainan mundua ez da era hortan aldatzen  
Gizonen hartu-emanak ez dira hobekitzen  
zama-aroa ez da hola laburtzen.

(Hitzak: Bertolt Brecht - Musika: Mikel Laboa)

“Bidean laguntzea, funtsean, pertsona baten alboan ibiltzeko ekintza da, bere bizitza ibiltariaren zatiren bat elkarbanatzea.

Ez dugu zaindari izan behar bidean zehar gertatzen diren hanka-sartzeak ekiditeko. Ezta balizko arriskuen aurkako babesleak ere. Bidean laguntzen duena ez da hanka-sartzeetarako errezetak eta erremedioak agintzen dituena.

Hala eta guztiz ere, beti izango da bere bidearen zati bat. Gertutasun egokia jarrita, pertsona ito barik eta abandonua (uztea, utzikeria,...) sentiarazi barik.”

(Alonso eta Funes, 2009, 30. or)

“Acompañar es fundamentalmente la acción de caminar al lado de una persona, compartiendo alguna parte de su vida itinerante. No se trata de ninguna manera de ejercer de vigilantes para impedir las equivocaciones del camino. Tampoco se trata de ejercer de protectores para evitar la aparición de riesgos en el recorrido.

Quien acompaña no es una especie de profesional prescriptor de recetas y remedios para las equivocaciones. Siempre será, sin embargo, una parte de su camino y adoptando la proximidad adecuada, sin ahogar y sin hacer sentir abandono.”

(Alonso y Funes, 2009, p. 30)



<b>1.</b>	<b>SARRERA.</b> INTRODUCCIÓN.	6
<b>2.</b>	<b>HISTORIA APUNTE BATZUK.</b> UNOS APUNTES DE LA HISTORIA.	7
<b>3.</b>	<b>BIDE-LAGUNTZA.</b> ACOMPAÑAMIENTO.	12
	<b>GAKOA BIDEAN LAGUN IZATEA DA.</b> EL ACOMPAÑAMIENTO ES LA CLAVE.	14
<b>4.</b>	<b>GIZARTERATZERAKO LAGUNTZA</b> <b>ZERBITZUA, GILTZA.</b> GILTZA, SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCORPORACIÓN SOCIAL.	18
<b>5.</b>	<b>PARTE HARTZEA ETA GURE ESKU-HARTZEA .</b> PARTICIPACIÓN E INTERVENCIÓN.	25
	<b>ETXERIK GABEKOEN ARLOAN ETA GILTZAN</b> <b>GARATUTAKO PARTE-HARTZE PROZESUAK.</b> PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DESARROLLADOS EN EL ÁREA DE PERSONAS SIN HOGAR Y EN GILTZA.	26
<b>6.</b>	<b>SENTSIBILIZAZIOA ETA SALAKETA.</b> SENSIBILIZACIÓN Y DENUNCIA.	30
<b>7.</b>	<b>ARGI-ILUNAK.</b> CLAROSCUROS.	33

# 1.

## SARRERA INTRODUCCIÓN

GILTZA (Gizarteratzeko Laguntza Zerbitzua), martxan jarri zenetik hamar urte baino gehiago joan dira jadanik. GILTZAren apustuak etxerik gabeko pertsonekin lan egiteko, artatzeko, modu berri bat ekarri zigun: bide-laguntza. Pertsonak artatze prozesuaren erdigunean jartzea zen horren muina, hau da, beraien eskubideen alde lan egitea. Gizarteratze prozesuetan honek ekarri duen onura ikusita, gure esperientzia zabaldu nahi izan dugu. Nahiz eta gu bide-laguntzaren asmatzaileak ez izan, zerbitzu sarean oraindik ere bide luzea dago egiteke honelako arreta mota ondo zabaldua eta errotuta egon dadin.

Hortaz, **Ikusbidea** honetan gure apustuaren nondik norakoak azalduko dizkizuegu. Gure arloaren historia, bide-laguntza zer den eta nola gauzatu dugun GILTZA zerbitzuan aurkituko duzue. Hortik aurrerakoak, zerbitzuaren garapenean ikasitakoak, bide-laguntzaren gakoak, esperientziaren argi-ilunak eta hemendik aurrerako erronkak ere zuengana zabaldu nahi ditugu.

Ya han pasado más de diez años desde que el servicio GILTZA (Servicio de Acompañamiento para la Incorporación Social), se puso en marcha. La apuesta de GILTZA nos ofreció una nueva forma de atender y trabajar con las personas sin hogar: el acompañamiento. La esencia del planteamiento fue convertir a las personas en el centro del proceso de intervención, es decir, trabajar por sus derechos. En vista de los beneficios que esta forma de actuar ha tenido en los procesos de incorporación social, hemos querido difundir nuestra experiencia. Antes que nosotros otras entidades se habían planteado trabajar desde el acompañamiento; aun así todavía hay mucho trabajo por hacer en la red de servicios para que este tipo de atención se incorpore y consolide.

En este sentido, en el presente **Ikusbidea** procuraremos explicar los pormenores de nuestra apuesta metodológica. Encontraréis una breve reseña histórica del área de personas sin hogar, sabréis qué es el acompañamiento y cómo lo hemos desarrollado dentro del servicio GILTZA. Nos gustaría haceros llegar lo aprendido en el desarrollo del servicio, las claves del acompañamiento, los claroscuros de nuestra experiencia y los retos a los que pretendemos enfrentarnos.

# 2.

## HISTORIA APUNTE BATZUK UNOS APUNTES DE LA HISTORIA

Urte asko dira etxerik gabeko pertsonenkin dihardugula Bizkaiko Caritasen. Urte hauetan guztietan hainbat zerbitzuekin eta hainbat esku-hartze modurekin etxegabekoei laguntza ematen saiatu gara. Unean uneko beharrei erantzuna emateko aldaketak egin ditugu etxegabekoen egoera ezberdinak artatzeko eran, baita zerbitzuen diseinuan ere, jakinda, gure erantzunak beti pertsonen beharren atzetik joan direla, doazela eta joango direla. Tarte hori gero eta txikiagoa izan dadin jo eta ke dihardugu eta jardungo dugu.

XX. mendeko 50eko hamarkadan baze- goen Caritaseko egoitzan langabeak eta bidariak artatzeko gizarte zerbitzu bat. 1983koa da aurkitu dugun lehenengo dokumentazioa eta Bizkaiko Baztertzearen Mahaiaren akta bat da. Aldi horretan krisi ekonomikoa, langabeziaren igoera eta aldaketa sozio-politiko handiak bizi ziren. Horrek guztiak aldaketak ekarri zituen etxerik gabeko pertsonen bizi zitzuten egoeretan, baita beraiekin lan egiteko moduan ere. Ondorioz, erantzun berriak garatzen hasi ginen.

XXI. mendean hasieran, esku-hartzearen ardatza aldatzeko beharra sumatzen hasi ginen.

Artatzen genituen pertsonen eskaerei ahal genuen bezala erantzuten genien, baina, eta beraiek argi uzten ziguten bezala, ez zen nahikoa. Zer edo zer aldatu beharra zegoen. Caritas Bizkaiaiko zuzendaritzak apustu irmoa egin zuen bide-laguntzaren

En Cáritas Bizkaia llevamos muchos años trabajando con las personas sin hogar. En todo ese tiempo hemos tratado de ayudar a esas personas, a través de diferentes servicios y métodos de intervención. Hemos adaptado nuestros tipos de atención para dar respuesta a las diferentes necesidades de las personas sin hogar; y también hemos ido cambiando el diseño de los servicios, basándonos siempre en el principio de que nuestras respuestas deben adaptarse a las necesidades de cada persona. Trabajamos sin cesar para que esas respuestas estén lo más cerca posible de sus necesidades.

En la década de los 50 del siglo XX, existía en Cáritas un servicio que atendía a las personas sin empleo y a transeuntes. La primera documentación encontrada es de 1983. Es un acta de la Mesa de recursos a la marginación de Bizkaia. Aquella época se caracterizó por una importante crisis económica, una alta tasa de paro y la inestabilidad de la situación socio-política. Todo ello influyó en las situaciones que vivían las personas sin hogar, así como en la forma de trabajar con ellas. En consecuencia, teníamos que empezar a tratar de dar otro tipo de respuestas.

A principios del siglo XXI empezamos a darnos cuenta de la necesidad de cambiar el eje de nuestra intervención.

Respondíamos como podíamos a las demandas de las personas a las que atendíamos, pero no era suficiente como así nos lo transmitían ellos/as mismos/as. Algo había

alde, planteamendu berria jarri zuen mahai gainean, hurrengo urteetarako arloaren iparra markatuko zuena.

Planteamendu **hau, planteamendu berria, arloaren helburuarekin bat zetorren: etxegabekoentzat arreta integrala eta antolatua eskaini, egoera bakoitzari erantzun egokia eman eta gizarteratzeko bide guztiak baliatuz.**

Horrela izanik, ikuspuntua aldatu genuen: gure baliabideetan bakarrik oinarritutako ibilbide batetik, gizarteko baliabideak ere erabiltzen zituen bide-laguntza prozesu integrala eskaintzera pasatu ginen eta ETHOS etxegabekoen kategorizazioa aintzat hartu genuen:

#### ATERPERIK GABE

- Espazio publiko batean bizitzea (etxerik gabe).
- Gaua aterpe batean ematea eta gainerako orduak espazio publiko batean eman behar izatea.

#### ETXERIK GABE

- Egonaldia zerbitzu-zentroetan edo aterpeetan (etxegabekoentzako ostatuak, hainbat eratako egonaldiak ahalbidetzen dituztenak).
- Emakumezkoentzako aterpeetan bizitzea.
- Etorkinei eta asilo-eskatzailerei eskaintako aldi baterako ostatueta bizitzea.
- Erakundeetan bizitzea: presondegiak, arreta sanitarioko zentroak, ospitaleak, etab., nora joan ez dutela.
- Laguntza-ostatueta bizitzea (alokairu kontraturik gabe).

#### SEGURTASUNIK EZ DUEN ETXEBIZITZA

- Lege titulurik gabeko etxebizitza ba-

que cambiar. La dirección de Cáritas Bizkaia apostó firmemente por el acompañamiento y presentó un nuevo planteamiento que marcaría el rumbo del área en los años siguientes.

Ese planteamiento nuevo, **coincidía con los objetivos del área: ofrecer una atención integral y organizada para las personas sin hogar, proporcionando una respuesta adecuada a cada situación y utilizando todos los recursos y posibilidades para la incorporación social.** Siendo así, nuestro punto de vista sufrió un cambio: de un proceso basado simplemente en nuestros propios recursos, pasamos a ofrecer un proceso de acompañamiento que también tenía en cuenta los recursos comunitarios y empezamos a basarnos conceptualmente en la categorización ETHOS relativa a las personas sin hogar:

#### SIN TECHO

- Vivir en un espacio público (sin casa).
- Pernoctar bajo techo y tener que pasar el resto de horas en un espacio público.

#### SIN HOGAR





tean bititza (hartara behartuta, sendeekin edo lagunekin aldi batez bititza, alokairurik gabeko etxebitza batean bititza -okupatutako etxeak alde batera utzita-, etab.)

- Etxebitza uzteko lege jakinarazpena jasotzea.
- Familiaren edo bikotekidearen erasoan mehatxupean bititza.

#### ETXEBITZA DESEGOKIA

- Aldi baterako txabola batean bititza.
- Estatuko legeek desegokitzen jotako etxebitza batean bititza.
- Masifikatutako etxebitza batean bititza.

ETHOSeko kategoriak hartuta, egoera horietan diren etxebekoko pertsonak artatu genituen. Honetarako, Caritasek hainbat zerbitzu baliatu zituen urteetan zehar, helburu ezberdinekin, bakoitza bere historiarekin eta garapenarekin. Hainbat intuizio bagenituen **bide-laguntza** zer zen azaltzeko, pertsonekin lan egiteko modu hori... Eta urteetan eguneroko lanean ikusten genuen horrek izena hartu zuen: bide-laguntza. Etxegabekoek beraiek eskatzen ziguten eta ez ginen ematera ausartzen, ez genuen ulertzen, ez genuen aditzen, aditzeak aldaketa beharra dakar eta.

Arloak martxan zituen zerbitzuek ere bazuten hamaika zailtasun etxebekoen eskariei erantzun aproposa emateko. Alde batetik, etxebekoen arretarako zegoen sareak zulo gehiegi zituen, bakoitzak ahal zuena egiten zuen. Administrazio publikoen eskumenak definitzen ari ziren eta horrek ere aldaketak ekarriko zizkion arreta sareari; bai kudeaketa aldetik, baita koordinazio aldetik ere. Ez zegoen

- Estancias en centros de servicios o albergues (centros para personas sin hogar, que ofrecen diferentes alternativas de estancia).
- Albergues para mujeres.
- Vivir en centros provisionales para inmigrantes y personas que solicitan asilo.
- Vivir en instituciones: cárceles, centros de asistencia sanitaria, hospitales, etc., no teniendo otro sitio a dónde ir.
- Vivir en centros de ayuda (sin contrato de alquiler).

#### VIVIENDA INSEGURA

- Habitar una vivienda sin título legal (por obligación, viviendo temporalmente con familiares o amigos, en una vivienda sin alquiler -dejando aparte las casas ocupadas-, etc.).
- Recibir notificación para abandonar la casa.
- Vivir bajo coacción de la familia o la pareja.

#### VIVIENDA INADECUADA

- Vivir en una chabola temporal.
- Vivir en una vivienda que se considera inadecuada según las leyes estatales.
- Vivir en una vivienda masificada.

Teniendo en cuenta las categorías de ETHOS, atendimos a las personas que se encontraban en las situaciones mencionadas. Para ello, Cáritas ha utilizado varios servicios a lo largo de los años, con diferentes objetivos, cada uno con su historia y su desarrollo. Nos dejamos guiar por nuestra intuición para saber y explicar en qué consistía el **acompañamiento**, esa manera de trabajar con las personas, y con el paso de los años le pusimos nombre a eso que

etxegabekoen arretarako plan argirik, ezta ildo argirik ere. Gure zerbitzuek ere lanean jarduten zuten beraien arteko lan ildo komunik gabe. Koordinazio eskasa zegoen, arazoak konpontzeko zailtasunak eta zerbitzu bakoitza isolatuta zegoen, beste zerbitzuekiko konfiantzarik gabe.

Une horretan, eta tamalez oraindik ere sareko hainbat zerbitzutan, pertsonak zerbitzura moldatu beharra zeukan: erantzun bakarra eta berbera pertsona guztientzat. Pertsona guztiak berdinak bagina bezala. Bakoitzaren historia, gaitasunak, ezintasunak, momentua eta nahiak kontuan hartu barik. Horrek guztiak gizarteratze prozesu ugari zapuztu zituen eta oraindik ere zapuzten ditu. Pertsona asko aukera barik geratzen zen zerbitzu horretarako pentsatuta zegoen profila betetzen ez zuelako. Beste asko zerbitzutik zerbitzura ibiltzen ziren, pairatzen ari ziren egoerarentzako erantzunaren bila. Batzuek ez zuten ulertzen zergatik ez zegoen laguntzarik beraietzat eta beste batzuek porrot bilduma gero eta handiagoa gehitzen zioten bizi zuten

hacíamos día a día: acompañamiento. Eran las propias personas sin hogar las que nos lo pedían, y no nos atrevíamos a dárselo; no lo entendíamos, no lo acabábamos de ver, porque el escuchar trae consigo una necesidad de cambio.

Los servicios que tenía en marcha el área también presentaban numerosas dificultades para responder a las demandas de las personas sin hogar. Por un lado, la red existente para la atención a las personas sin hogar tenía demasiadas carencias; cada uno hacía lo que podía. Las competencias de las administraciones públicas estaban en proceso de definir, con lo que también ello traería cambios a la red de atención; tanto en gestión como en coordinación. No había ningún plan específico para las personas sin hogar, tampoco líneas de trabajo claras y precisas. Nuestros servicios trabajaban sin una línea de trabajo común. La coordinación era escasa, se observaban dificultades para la resolución de problemas y cada servicio estaba aislado, sin nexos de confianza entre los unos y los otros.

En aquel momento, por desgracia, todavía en numerosos servicios eran las personas las que debían adecuarse al servicio, puesto que se ofrecía una única respuesta a todas las personas. Como si todas las personas fuéramos iguales. Sin tener en cuenta las historias, capacidades, limitaciones, momentos y deseos de cada individuo. Todo ello truncó y sigue truncando numerosos procesos de incorporación social. Mucha gente quedaba sin posibles soluciones por el mero hecho de no ceñirse al perfil pensado para tal servicio. Muchas otras personas pasaban de servicio en servicio, en busca de respuestas que se adecuaran a sus situaciones. Algunas de esas personas no comprendían por qué no exis-





egoera latzari; horrek zailtasun handia-  
goa zekarren aurrera egiteko, motibazioa  
izateko eta itxaropen zantzuak aurkitzeko.  
Sufritutako egoerak gordinak eta gogo-  
rrak nahikoa ez balira, guk, sareko zer-  
bitzuetako ezintasunagatik, egoera ho-  
riek gaiztotu egin ditugu. Horrek bere  
prozesuen aukerak zailtzea dakar. Gutako  
bakoitzak bere gizarteratze prozesua izan  
du eta horrek bizitzari aurre egiteko era  
guztiz markatu digu; hortaz, aldez aurretik  
egoerak berdinak iruditu arren, artatzen  
ditugunek ere erantzun ezberdinak behar  
dituzte, bakoitzaren arabera erantzunak.  
Zerbitzuek artatzen diren pertsonen be-  
harretara eta erritmoetara moldatzeko  
gaitasuna izan behar dute.

tían ayudas para las situaciones que esta-  
ban viviendo, y otras acumulaban cada vez  
más fracasos en unas condiciones de vida  
que ya eran suficientemente difíciles. Todo  
ello les acarrea aún mayores dificulta-  
des para seguir adelante, para mantener  
la motivación y poder encontrar restos de  
esperanza en el camino. Muchas personas  
han vivido situaciones muy difíciles, y no-  
sotros/as, en ocasiones, no hemos hecho  
más que empeorar esas situaciones por las  
limitaciones de nuestro servicio, compli-  
cando aún más sus procesos. Cada uno/a  
de nosotros/as ha tenido su propio proceso  
de socialización, lo que ha marcado com-  
pletamente nuestra forma de hacer frente  
a la vida; por ello, a pesar de que a priori  
las situaciones puedan parecer similares,  
las personas que atendemos necesitan  
respuestas diferentes, personalizadas. Los  
servicios deben ser capaces de adecuarse  
a las necesidades y ritmos de las personas  
que reciben nuestra atención.

# 3.

## BIDE-LAGUNTZA ACOMPAÑAMIENTO



Bide-laguntzak aurreko joera asistentzialistak gainditzea planteatzen du. Joera horietan, adituen bitartekaritza zen ildoa markatzen zuena, pertsonen beharrak interpretatuta eta beraien erabakiak hartzeko aukera alboratuta. Gizarteratze programa bide-laguntza klabearekin definitzeak, artatzen dugun pertsona bakoitzari arreta eta ardua pertsonalizatua eskaintzea dakar. Bidean laguntzea, norbaiten alboan aurrera egitea da, elkarren arteko proiektua konpartitzea. Pertsona eta bere historia beste begirada batekin begiratzea da, berak ere bere burua beste era batera begiratu ahal izateko.

Ezin dugu pentsatu pertsona guztiak era eta maila berean gizarteratuko direnik. Bakoitzaren ibilbidea eta helburuak pertsonalizatzeko aukerak baliatu behar ditugu, bakoitzaren ezaugarriak errespetatuz eta maila apaleko gizarteratzeak ere onartuz.

**Gizarteratzea ezin da pertsona guzti-entzat eta egoera guztietan berdina**

El acompañamiento plantea la superación de las tendencias asistencialistas anteriores. En dichas tendencias, era la intermediación de los y las expertos/as la que marcaba la línea de actuación, interpretando las necesidades de las personas y relegando la oportunidad de tomar sus propias decisiones. El hecho de definir el programa de incorporación social desde la clave del acompañamiento, significa ofrecer atención y responsabilidad personalizada a cada persona que atendemos. El acompañamiento es avanzar al lado de la persona, compartir un proyecto común. Significa mirar a la persona y su historia con otros ojos, para que ella misma pueda verse y mirarse de otra forma.

No podemos pensar que todas las personas vayan a incorporarse de la misma forma y en la misma medida. Debemos aprovechar las oportunidades de personalizar las trayectorias y objetivos de cada persona, respetando las características de cada una de

**izan. Mota askotakoa izan daiteke eta lagundutako pertsonarentzat eta barmneratzen den gizartearentzat ez du gehiegizko ahalegina suposatu behar. Gizarteratze egokia ingurua eta pertsona zaintzen dituen da.**

Gizarteratze prozesuak azpimarratzen ditugunean, pertsonaren bizi-ibilbidea nabarmendu nahi dugu. Gizarteratzea egoera jakin batetik hasten den prozesua da. Pertsonaren gaitasunak garatu nahi ditu eta bizi den inguruneari aurre egiteko behar duen lanabesik onenak eskura jarri nahi dizkio. Autonomia pertsonala errazten du, hiritar eredu jakin bat aurrez ezarri gabe. Horregatik ez dugu jarri behar etiketarik, hala egitean etorkizuneko aukerak ukatzen dizkiegu-eta.

Bazterketa egoera jakin batetik hasita, prozesuak aurrerapenean datza (gaitasunetan, laguntzetan, ezagutzan, harremanetan, independentzian...). Sendatze ereduaren gaixo-osasuntsu dualtasunari kontrajarri, guk bilakaeraz, igarotzeaz, bihurtzeaz hitz egingo dugu.

Bidean laguntzea, hortaz, gizarteko instituzio burokratizatuen eta baztertutako pertsonen artean bitartekari izatea da, beraien eskubideak bermatzeko eta baliarazteko.

ellas y aceptando también los procesos de incorporación más modestos.

**Los procesos de incorporación no pueden ser iguales para todas las personas y situaciones. La incorporación puede darse en diversas formas y no debe suponer un esfuerzo extra para las personas acompañadas ni para la sociedad a la que se incorporan. Un proceso de incorporación adecuado es aquel que cuida al entorno y a la persona.**

Cuando destacamos los procesos de incorporación, pretendemos hacer hincapié en el recorrido vital de la persona. La incorporación es un proceso que comienza en un punto o situación concreta. Pretende desarrollar las capacidades de la persona y proporcionarle las herramientas necesarias y más adecuadas para hacer frente al mundo que le rodea. Facilita la autonomía personal, sin preestablecer un modelo concreto de ciudadanía. Por eso, no debemos poner etiquetas, puesto que de ese modo no hacemos más que limitar posibles oportunidades de futuro.

El proceso consiste en el progreso de la persona, partiendo desde una situación de exclusión concreta (desarrollo de capacidades, ayudas, conocimientos, relaciones, independencia...). En contraposición a la dualidad enfermo/a-sano/a del modelo de curación, nosotros/as hablaremos sobre la evolución, la transición, la transformación.

El acompañamiento, por tanto, consiste en actuar como mediador entre las instituciones burocratizadas de la sociedad y las personas excluidas, a fin de garantizar sus derechos y hacer que puedan ejercerlos libremente.

## **GAKOA BIDEAN LAGUN IZATEA DA**

Hauskortasun egoeran dauden pertsonen prozesuak garatuko dituzte norbaitek bide horren zatiren batean laguntzen badie. Zutaz bereziki arduratzen den pertsona bat edukitzea funtsezkoa da gizarteratzeko, behintzat lehenengo uneetan, prozesuaren hasieran.

Gizarteratze prozesuen ikuspuntutik eta logikatik lan egiteak ahaleginak indartzera eramango gaitu, harrera unea bezalako (eta bestelako) funtsezko uneetan, hasierako aditze horretan, pertsona jasotzen dugun lehen une horretan.

Pertsonarengandik datorrena ulertzea beharrezkoa da, guk uste baino nahi handiagoa dakarrelako aldaketak egiteko.

Gizarteratzea lantzeak honako hiru hauek uztartzen ditu:

- Negoziatu
- Planifikatu
- Bide-lagun izan

Ekintza horiek beste bat daukate aurretik; harrera. Horrek sedukzio jarrera behar du, pertsonak berarengan daukagun interesa nabaritu dezan eta eskaintzen diogun laguntzak bere zailtasunak lantzeko aukera ematen diola ikus dezan.

Lehenengo urratsa harremana eraikitzea da, borondatezko atxikimendua bermatzea. Pertsonekin lan egiterakoan bakoitzaren ezaugarriez jabetu behar gara eta horiek landu. Elementu horietan oinarriturik bakoitzak bere ibilbidea egiten duelako.

Hurrengo elementuak kontuan hartu behar ditugu:

- Bizitzaren, lanaren, ezagutzen, gaitasunen azterketa. Nondik norakoak, alde

## **EL ACOMPAÑAMIENTO ES LA CLAVE**

Las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad desarrollarán sus procesos en tanto reciban ayuda para ello, al menos en algún tramo del camino. Para hacer efectiva la incorporación es imprescindible contar con una persona que se preocupe por tí, por lo menos en un primer momento, es decir, en el comienzo del proceso.

Trabajar desde el punto de vista de la incorporación social y la lógica nos llevará a fortalecer nuestros esfuerzos en el momento de la acogida, así como en el resto de momentos fundamentales del proceso; en el primer momento de escucha, en el recibimiento de la persona.

Es necesario comprender lo que nos llega de la persona, puesto que la voluntad de cambio es mayor de la que creemos.

Trabajar la incorporación comprende estos aspectos:

- Negociación
- Planificación
- Acompañamiento

Las acciones mencionadas siempre llevan una pauta previa: la acogida. Para ello, es necesario mantener una actitud de seducción, para que la persona note el interés que tenemos hacia ella y se dé cuenta de que con nuestra ayuda podrá salvar sus dificultades.

El primer paso es construir la relación, garantizar el apego voluntario. En el trabajo con personas debemos detectar las características de cada una de ellas y trabajar en base a esas características, puesto que cada persona realiza su trayectoria en función de esos elementos.

- onak, txarrak, emaitzak...
- Interesak eta motibazioa.
- Distortsioak (arazoak, ingurune zailak...).
- Aurrerapenen erritmoa.
- Bizitzako ikaskuntza eta bizitza estiloa.
- Zenbat eta zer nolako errefortzu eta suspergarriak behar dituen pertsonak.
- Etab.

Bere bizitzaren ibilbidea eta kultura aztertzen ditugunean, jakin nahi dugu (beraiek onartu dezaten) zein gakok azaltzen eta baldintzatzen duen bere orainaldia eta bere etorkizunaren diseinua. Guk ez diogu inoiz azalduko zer gertatzen zaion, jabetzeko prozesuan lagunduko dugu. Horrexegatik, adostutako diagnosiak hitz egingo dugu, lagundutako pertsonaren ulertzeko modu subjektiboa erantsiz.

Gizarteratze prozesuan laguntza ona emateko, bide-laguntza egiteko, pertsonak erreferentzia bat hautatu behar du. Berataz arduratuko den pertsona, ardura pertsonal eta profesionalarekin.

Bide-laguntza prozesuan egoera hauek aurkitu ditzakegu:

- Lehenengo harreratik hasita, pertsona bat zure erreferentzia-pertsonatzat onartzeraino igarotzea.
- Aldizkako hartu-emana, enpatia-agerpena eta bizi suspergarrien azalratzea.
- Bien arteko lehenengo akordioak gauzatzea.
- Norberaren interesen hedapena, motibazioa une ezberdinetara igarotzea.
- Norberaren ahalmenez eta defizitez jabetzea.
- Lehenengo aurrerapausoen jakinarazpena.

Debemos tener muy en cuenta los siguientes puntos:

- Análisis de la vida, trabajo, conocimientos, competencias... Circunstancias, pros, contras, resultados...
- Intereses y motivación.
- Distorsiones (problemas, dificultades del entorno...).
- Ritmo del progreso.
- Aprendizaje y estilo de vida.
- Cantidad y tipo de refuerzos y alicientes que necesita la persona.
- Etc.

Cuando analizamos la trayectoria y cultura de vida de la persona, queremos saber (para que ellos/as lo acepten) cuáles son las claves que explican y condicionan su presente y el diseño de su futuro. No le explicaremos qué es lo que le pasa, sino que lo trabajaremos en el proceso de interiorización. Por ello, hablaremos sobre el diagnóstico compartido, añadiéndole el modo subjetivo de entender de la persona acompañada.

Para proporcionar una adecuada ayuda en el proceso de incorporación, para procurar un correcto acompañamiento, la persona necesita elegir una referencia; una persona que se vaya a encargar de ella, que se vaya a preocupar de ella tanto de forma personal como profesional.



- Aurrerabegirako helburuen proposa-  
mena.
- Helburuen eta konpromisoen ordenaren  
planifikazioa.
- Bizipen positiboen analisia eta ondo-  
rio probetxugarriak ateratzea aurrera  
segitzeko.
- Lortu ez diren helburuen eta bizipen  
negatiboen ondorioz gertatzen den  
frustrazioaren kudeaketa.
- Talka, lana eta aurrerapausoak honda-  
tzea, kanpotik etorritako gertakari  
itxuraldatzaileen ondorioz, askotan bere  
hurbileko inguruneak sortuak direnak.
- Nahasmendu osoko egoeretara eta  
uneetara itzultzea.
- Gizarteratze prozesua berrabiaraztea,  
beste puntu batean eta baldintza  
ezberdinetan.

Gizarteratze prozesu bat aldaketa proiektu bat da. Aldaketa lortzeko urrats batzuk eman behar ditugu, bide bat egin, lortu beharreko helburuak eta bere inguruan izango dituen laguntzen, baliabideen eta mekanismoen antolaketa.

Prozesua gertakarien joan etorria izango da beti. Ez da ibilbide lineala izango, ez norabide bakarrekoa, ezta etengabekoa ere. Prozesuak ez du beti norabide berbera jarraituko, ezta etengabeko bidea egingo ere. Ustekabeko bizipenak aurrera eta atzera, hemendik hara, eramango du pertsona. Gelditu eta berriz aurrera egingo du bere prozesuan. Prozesua beti pertsonaren egoerara egokitua izango da.

Uste dugu (hori da gure lanaren hipotesia), pertsonari emango dizkiogun laguntza ekintzek gizarteratze prozesua baldintzatu, ahalbidetu eta suspertu egingo dutela.

Bide-laguntzaren hartzailea bere gizarteratzerako laguntza beharra adierazten duen edonor izan daiteke, eta

En los procesos de acompañamiento podemos encontrarnos con las siguientes situaciones:

- Pasar desde la acogida inicial a consi-  
derar a un profesional persona de refe-  
rencia.
- Contacto periódico, aparición de la em-  
patía y surgimiento de estímulos vitales.
- Primeros acuerdos comunes.
- Ampliación del abanico de intereses,  
paso a fases y momentos diversos de  
motivación..
- Descubrimiento de las propias capacida-  
des y déficits.
- Constatación de los primeros avances.
- Propuesta de metas sucesivas
- Planificación de secuencias de objeti-  
vos y compromisos (pactos sucesivos  
en torno al proceso personal)
- Análisis de vivencias positivas y extrac-  
ción de consecuencias provechosas  
para optimizar el progreso.
- Gestión de las frustraciones ante las  
metas no conseguidas y como resulta-  
do de las experiencias negativas.
- Impacto, retroceso en el trabajo y avan-  
ces realizados, como consecuencia de  
acontecimientos externos distorsiona-  
dores, a menudo generados en su en-  
torno inmediato.
- Retorno a situaciones y momentos de  
completa agitación.
- Reiniciación del proceso de incorpora-  
ción, desde otro punto de partida y en  
diferentes condiciones.

Un proceso de incorporación social es un proyecto de cambio. Para materializar el cambio, es necesario cumplir ciertos pasos, tomar un camino preciso, fijar unos objetivos y organizar las ayudas, recursos y mecanismos con los que contará en su entorno.



profesionalarekin denbora tarteak igarotzeko interesa adierazten duena prozesua abian jartzeko eta bere eskariei eta beharrei heltzeko.

Baina esfortzu horiek ezerezean geratuko dira, baliabideak eta zerbitzuak kudeatu eta planifikatu behar dituztenek ez badituzte hurrengo gako hauek abiapuntutzat hartzen:

- Egitura malguak.
- Bide-laguntza ardatz duten erakundeak.
- Formakuntza eta talde lana errazten dutenak.
- Aldaketarako gogoia izan eta prozesuetara egokitzen direnak.

El proceso siempre será un ir y venir de acontecimientos. No será un camino lineal; tampoco unidireccional, ni constante. El proceso no siempre seguirá una misma dirección, ni realizará una trayectoria continua. Los acontecimientos inesperados llevarán a la persona de aquí para allá, de atrás a delante. Se detendrá, y retomará otra vez el proceso, el cual siempre deberá adecuarse a la situación individual que cada persona tiene en cada momento.

Creemos (y en ello consiste la hipótesis de nuestro trabajo) que las acciones de ayuda que proporcionemos a cada persona condicionarán, posibilitarán y reforzarán su proceso de incorporación.

Cualquier persona que manifieste la necesidad de recibir ayuda para su incorporación puede ser receptora del acompañamiento, siempre y cuando muestre interés en pasar tiempo con los/las profesionales a fin de poner en marcha el proceso y atender a sus solicitudes y necesidades.

Pero dichos esfuerzos se quedarán en nada si las personas que deben gestionar y planificar los recursos y servicios no toman en consideración los siguientes puntos de partida:

- Estructuras flexibles.
- Entidades que tengan como eje el acompañamiento.
- Facilitadores/as de formación y trabajo en equipo.
- Con ganas de cambio y que se adecúan a los procesos.

# 4.

## **GIZARTERATZERAKO LAGUNTZA ZERBITZUA, GILTZA**

### **GILTZA, SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCORPORACIÓN SOCIAL**

GILTZA Bilboko Elizbarrutiko Caritasen Etxegabeko pertsonen arloko zerbitzua da. Helburua hauxe da: bazterkeria edo ahuldade egoeran dauden 60 etxegabeko pertsoneri (gizarteratze prozesuko une ezberdinetan) bide-laguntza pertsonalizatua eskaintzea.

GILTZA, etxerik gabeko pertsonentzako gizarteratze eta bide-laguntza zerbitzu gisa hasi zen 2005eko urtarrilaren 1ean. Zerbitzu hori martxan jartzeak Caritasen etxegabekoekin lan egiteko bide-laguntzaren aldeko apustu instituzional indartsua ekarri zuen.

GILTZA martxan jarri aurretik, arloaren historia eta beste zerbitzuen bizipenak eta ibilbideak aldaketa honen zantzuak jarri zituzten. Horien artean "Aterpebakoen harrera" zeritzona, Bilbora zetorren etxegabekoari lehenengo harrera egiten zion zerbitzua (oinarrizko beharren artapena) zen. Erantzun horiez gain, bide-laguntza xumeak egiten genituen ostatu ordaintzen genien pertsonekin edota martxan jarri genituen pisuetara bidaltzen genituen pertsonekin. Ahal genuena egiten genuen geneuzkan baliabideekin eta ondo antolatutako bide-laguntza baten beharra gero eta nabariagoa zen.

Sarearen eta erakundeen arteko unea aprobetxatuz, Bilboko Udalak bere gain hartu zuen oinarritzko beharrei arreta emateko "leiho bakarreko" zerbitzua. Momentua baliatu genuen gure zerbitzua birmoldatzeko eta artatutako pertsonen

GILTZA es un servicio del área de personas sin hogar de Cáritas Diocesana de Bilbao. Su objetivo es ofrecer acompañamiento personalizado a 60 personas que se encuentran en situación de exclusión o vulnerabilidad (en diferentes momentos de sus procesos de inclusión social).

GILTZA comenzó su trayectoria el día 1 de enero de 2005, como servicio de incorporación y acompañamiento para personas sin hogar. La puesta en marcha del servicio significó una fuerte apuesta institucional en favor del acompañamiento de Cáritas para trabajar con personas sin hogar.

Previamente a GILTZA, la historia del área y las experiencias de otros servicios afinaron la base para el cambio y la consiguiente implantación del servicio actual. Entre otros, cabe mencionar el denominado «Acogida a personas sin techo», servicio que se encargaba de ofrecer la primera acogida a personas sin hogar que llegaban a Bilbao (atención de necesidades básicas). Además de esas respuestas, realizábamos pequeños acompañamientos a personas a las que pagábamos sus alojamientos o las que enviábamos a los pisos que pusimos en marcha por aquel entonces. Hacíamos lo que podíamos con los recursos con los que contábamos, pero era cada vez más evidente la necesidad de un servicio de acompañamiento organizado.

Aprovechando el momento de relación entre la red y las diferentes entidades, el Ayuntamiento de Bilbao se hizo cargo del

adierazten zuten beharrei erantzuna eman nahi zien zerbitzu bat sortzeko: bide-laguntza beharra bere prozesuetarako, egoera txarreko pentsioei ostatu alternatibak, ibilbide itxiko egoitza zerbitzuei alternatibak, eta pertsonen erritmo eta ibilbide ez linealak errespetatuko zituen zerbitzua.

GILTZAren lanaren muina bide-laguntza pertsonalizatua da. Bide-laguntza honek lagundutako pertsonaren prozesua eta erritmoak errespetatzen ditu. Oinarrizko beharrak (ostatua, jatekoa, jantzia) bermatuta egonda, pertsona bakoitzak bere gizarteratze ibilbide propioa garatuko du. GILTZA taldeak pertsonak bere prozesuan aurrera egiteko beharko dituen alor ezberdinetan bidean lagunduko du (osasuna, lana, justizia, etxebizitza, formakuntza, ekonomia, aisialdia, senideekikoharremana, giza harremanak, oinarritzko trebetasunak...). Horrek arreta osoa ematea errazten du, pertsonak hiritar gisa dituen eskubide eta betebeharrak baliatuz gizarateak gure eskura jartzen dituen zerbitzu eta baliabideak erabiltzeko aukera izan dezan.

servicio de «ventanilla única» para atender las necesidades básicas de las personas. Aprovechamos la ocasión para remodelar nuestro servicio y crear un servicio que diera respuesta a las necesidades que presentaban las personas atendidas: necesidad de acompañamiento en sus procesos, alojamientos alternativos a las pensiones en malas condiciones, alternativas a los servicios de alojamiento de itinerario cerrado, y un servicio que, en definitiva, respetara los ritmos y trayectos no lineales de cada persona.

La esencia del trabajo de GILTZA reside en el acompañamiento personalizado. Este acompañamiento respeta el proceso y ritmos de la persona acompañada. Garantizadas las necesidades básicas (alojamiento, alimento, ropa), cada persona desarrollará su propio trayecto de incorporación en la sociedad. El equipo GILTZA acompañará a la persona en su camino por los diversos ámbitos necesarios para completar su proceso (salud, trabajo, justicia, vivienda, formación, economía, ocio, relaciones familiares, relaciones sociales, habilidades básicas...). Todo ello facilita la prestación



GILTZAren lanaren ardatzak hauexek dira:

**-Bide-laguntza pertsonalizatua,** gizarteratzerantz. Pertsona ezberdinak behar ezberdinekin, gaitasun ezberdinekin eta gizarteratze helburu ezberdinekin. Pertsonak bere prozesuan aurrera egiteko beharko dituzten erritmoak eta epeak errespetatuz. Prozesuaren tutoretza une bakoitzean bide-lagun onena izango den taldekideari ematen zaio. Tutoretzan egin beharreko bidea elkarrekin adostuko dute, eman beharreko urratsak zehaztuko dituzte eta egindako bidea ebaluatu.

-Bide-laguntzak euskarri bezala eskaintzen dugun ostatu aukerak erabiltzen ditu, erabiltzaile gehienek hori eskatzen baitigute gizarteratze prozesua egoera duinetan aurrera eramateko. Horretarako, 27 gelako pensio soziala eta bost autonomia pisu ditugu, 18 gelarekin.



de una atención íntegra, valiéndose de los derechos y obligaciones que la persona tiene como ciudadana, a fin de que tenga la oportunidad de hacer uso de los servicios y recursos que la sociedad pone a su alcance.

Estos son los ejes principales del trabajo de GILTA:

**-Acompañamiento personalizado,** hacia la incorporación. Personas diferentes con diferentes necesidades, diferentes capacidades y diferentes objetivos de incorporación; respetando los diferentes ritmos y tiempos que cada persona necesita en su proceso de incorporación. La tutoría del proceso se le asigna en cada momento al miembro del equipo que vaya a ser el/la mejor acompañante. Acordarán de forma conjunta el camino a realizar en la tutoría, detallarán los pasos a dar y evaluarán la trayectoria realizada.

-El acompañamiento se apoya en las posibilidades de alojamiento que ofrecemos, puesto que la mayoría de los y las usuarios/as lo solicitan para poder llevar a cabo sus procesos de incorporación con dignidad. Para ello, contamos con una pensión social de 27 habitaciones y cinco pisos de autonomía, con 18 habitaciones.

- Otra de las claves del trabajo de GILTA es la coordinación, el trabajo en red. Para poder llevar a cabo un acompañamiento real, es imprescindible una coordinación directa y cercana entre todos los servicios susceptibles de ser usados por la persona acompañada. El protagonismo del proceso recae sobre la persona. Todas las personas han sido derivadas de algún otro servicio, el cual debe garantizar que la persona en cuestión tiene motivación suficiente para realizar su proceso de incorporación de forma acompañada; transmite la

- GILTZAren laneko beste ardatz bat koordinazioa da, sare lana. Benetako bide-laguntza aurrera eramateko, ezinbestekoa da koordinazio zuzena eta estua, lagundutako pertsona erabiltzen ari den zerbitzu guztien artean. Prozesuaren protagonista pertsona bera da. Pertsona guztiak beste zerbitzuren batetik bidaltakoak dira eta zerbitzu bidaltzaile horrek bermatu egiten du pertsonak gizarteratze prozesua lagunduta egiteko motibazioa duela, artapen proposamena egiten du eta prozesuarekiko konpromisoa aurkezten du. Elkarte bidaltzaileak pertsonarekin lan egiten jarraitzen badu eta berarentzat erreferentzia baliagarria bada, GILTZAK prozesuarekin bat egingo du, egiten duten lana osatuz. Baliozkoa dena ez da ordezkatzen. Horregatik, GILTZA n parte hartzen duten pertsonen prozesuetan behintzat hiru eragile aritzen dira beti.
- Ikuspuntu hori kontuan hartuta, koordinazioetarako erabiltzen ditugun komunikazioez gain, beste elkarteei bisita egiten saiatzen gara beraiekin egiteko eraz, metodologiaz eta zailtasunez hitz egiteko eta kontrastatzeko. Horrela, sare lana indartzen dugu.

**Lan-taldea:** 5 pertsona, gizarte langileak eta gizarte hezitzaileak. Talde-arduradun bat dago. Guztiok partekatzen dugu pertsona jakin batzuen bide-laguntzaren ardura. Gure eginbeharrak honakoak dira: pertsona jakin batzuen tutoretza; balorazio elkarrizketak; zerbitzu ezberdinekin koordinazio batzarrak burutzea; talde batzarrak kasu berrien balorazioak egiteko eta artatutako pertsonen prozesuen garapenaren jarraipena egiteko; aisialdiko ekintzak prestatu eta egitea, sentsibilizazio ekintzak,...

propuesta de intervención y manifiesta su compromiso para con el proceso de la persona. Si la entidad remitente continúa trabajando con la persona y resulta ser una referencia válida para ella, GILTZA se adhiere al proceso completando el trabajo que hasta entonces hayan realizado. Lo que es válido para la persona no hay por qué sustituirlo. Por ello, siempre confluyen, por lo menos, tres agentes diferentes en el trabajo que se realiza en los procesos de personas participantes en GILTZA.

- Teniendo en cuenta ese punto de vista, además de las comunicaciones que empleamos para la coordinación, procuramos hacer visitas a otras asociaciones para compartir y contrastar modos de intervenir, metodologías y dificultades. De ese modo conseguimos reforzar el trabajo en red.

**Equipo de trabajo:** 5 personas, trabajadores/as sociales y educadores/as sociales. Existe un responsable del servicio. Todos y todas compartimos responsabilidades relacionadas al acompañamiento de las personas del servicio. Nuestras funciones son las siguientes: tutoría de personas concretas; entrevistas de valoración; reuniones de coordinación con los diferentes servicios; reuniones grupales para la valoración de nuevos casos y seguimiento del desarrollo de los procesos de las personas atendidas; organización y realización de actividades de tiempo libre.

**Perfil:**

Nuestro servicio ha acogido a personas sin hogar, mayores de 18 años, hombres y mujeres, que están en situación de exclusión o vulnerabilidad y han manifestado motivación e interés para dar pasos en aras a mejorar sus situaciones.

### **Profila:**

Gure zerbitzuak etxegabeko pertsonak artatu ditu, 18 urtetik gorakoak, emakumeak zein gizonak, bazterketa egoeran edo zaurgarritasun egoeran daudenak eta beren egoera hobetzeko pausuak emateko motibazioa eta interesa adierazi dutenak.

Guregana datozen pertsonak hainbat egoera eta bizipenekin datoz: drogamedekotasuna, alkoholismoa, kartzelatik pasatu izana, atzerritarra izatea egoera irregularrean, gaixotasun mentala - askotan diagnostikatu gabekoa-, ezintasun fisiko eta psikikoak, ludopatiak eta familiarekin harremana apurtuta dutenak, baita desegituratutako familietatik datoz-enak ere. Egoera horiekin ere, beren egunerokotasuna beren kabuz bizitzeko autonomia nahikoa izaten dute.

GILTZAren laguntzarekin, gizarteratze prozesuan parte hartzen duten pertsona ia gehienek zailtasun hauetako batekin baino gehiagorekin aurre egin behar diote bizitzari. Gainera, askok, guregana etorri diren uanean etxe batean duintasunez eta beren kabuz bizitzeko ezintasuna gehitu behar diote zailtasun multzoari.

### **Zailtasunak:**

Artatutako pertsonak dakarten zailtasun handi bat ostatu batera sartzeko zailtasuna da, etxe propio bat izateko ezintasuna. Zailtasun horren iturriak honakoak dira: erroldatzeko arazoak, ordainagiriak lortzeko arazoak, alokairuak lortzeko berme ekonomikoen ingurukoak, soldata agiriak eskatzea... horiek guztiak oztupo dira goitza finko bat lortzeko.

Pertsonen profila hain zabala izanik eta Foru Aldundiko balorazio unitatetik pasatu barik zuzenean bidaltzeko aukera ematen duen zerbitzu apurrenetakoa izanik, batzuetan deribazio gehiegi egon izan dira;

Las personas que acuden a nuestro servicio vienen con diferentes vivencias y situaciones: toxicomanías, alcoholismo, paso por prisión, personas extranjeras en situación irregular, personas con enfermedades mentales -muy a menudo sin diagnosticar-, discapacidades físicas y/o psíquicas, ludopatías y relaciones familiares rotas, así como personas procedentes de familias desestructuradas. A pesar de padecer esas situaciones, tienen capacidad para llevar la vida cotidiana con total autonomía.

Con la ayuda de GILTZA, la mayoría de personas que participan en los procesos de incorporación deben hacer frente a la vida con más de una de las dificultades mencionadas. Además, muchos, al cúmulo de dificultades que ya tienen, deben sumar el no haber podido mantenerse en una vivienda dignamente y por su cuenta.

### **Dificultades:**

Uno de los mayores problemas para las personas atendidas es la dificultad de acceder a un alojamiento, la imposibilidad de contar con una vivienda propia. Los orígenes de dichas dificultades pueden ser los siguientes: problemas de empadronamiento, dificultades para conseguir recibos, obstáculos relativos a avales económicos para alquileres, que te exijan nóminas... todo ello supone un gran impedimento a la hora de encontrar una residencia fija.

Siendo el perfil de las personas acompañadas tan amplio y el nuestro uno de los pocos servicios que dan opción a derivar directamente a las personas sin necesidad de pasar por la unidad de valoración de la Diputación Foral, a veces acaba habiendo demasiadas derivaciones; algunas de ellas inadecuadas.

Ese tipo de situaciones se dan cuando el derivante no sabe a dónde mandar a la per-

eta horietako batzuk ez egokiak izatea ekarri du.

Horrelako egoerak izaten dira bidaltzaileak ez dakienean pertsona nora bidali (gizarte larrialdiak, psiquiatria,...) edo jadanik deribatuta egon arren lekua lortzeko denbora asko pasatu daitekenean.

Lehenengo kasuan, balorazioa guk egiten dugunez eta epe laburrera ere egingo dugunez, txostena bidaltzen dute, egokia izan ala ez, alde zuzenetik ezezkoa badute-eta. Bigarren kasuan, eta batzuetan bideragarri izan litekeen arren, ez dugu uste gure zerbitzuak ohitura bezala hartu behar duenik gizarte eta osasun sistemen gabeziak estaltzea epealdi horiek guk gure gain hartuta.

Taldeari dagokionez, lan egiteko modu honek malgutasun handia eskatzen du, eta ohikoa izaten da egoera bat behin baino gehiagotan pentsatzea. Horrek deserosotasuna eragiten du lan egiterakoan.

Deribazio batzuen helburua ostatua baino ez da, helburu bezala ez dute bide-laguntzarik behar, hortaz, ulertzen dugu ez garela baliabiderik egokiena.

Ikusten ari gara, daukaten adina aparte utzita, agian betirako tutoretza beharko

sona (urgencias sociales, psiquiatría...) o cuando, a pesar de estar ya derivado, vaya a pasar mucho tiempo hasta que consiga una plaza.

En el primero de los casos, como la valoración la realizamos nosotros/as mismos/as, y también la realizaremos a corto plazo, nos envían el informe para su aceptación (sea susceptible de admisión o no), puesto que, en ese sentido, no hay nada que perder. En el segundo de los casos, a pesar de que en ocasiones podría resultar viable, no creemos que nuestro servicio deba tomar como costumbre suplir las carencias de los sistemas públicos (salud y social) tomando dichos plazos bajo nuestra responsabilidad.

En lo que respecta al equipo, esta forma de trabajar exige gran flexibilidad, hay que repensar las situaciones una y otra vez, generando así incomodidad a la hora de trabajar.

El fin de algunas de las derivaciones no es más que la consecución de un lugar de residencia. En ese sentido, al considerar que no necesitan acompañamiento como tal, entendemos que no somos el recurso más adecuado para tales situaciones.

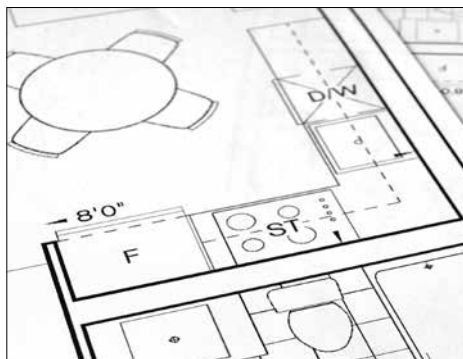
Observamos que, independientemente de la edad, trabajamos con personas que necesitarán tutela (referencia) a lo largo de toda la vida. Creemos que llegarán a vivir por su cuenta, pero con una autonomía acompañada. Considerando lo mencionado, estamos trabajando el modo en el que acompañar a esas personas, sobre todo valorando los tiempos que cada persona necesita y buscando alternativas de alojamiento.

En ese sentido, la duración de las estancias en pisos de autonomía no puede ser homogénea y debe adecuarse a la situación de



duten pertsonekin lan egiten dugula. Beren kabuz bizitzeko autonomia lortuko dutela, baina lagundutako autonomia izango dela. Hori kontuan izanik, pertsona horiek nola artatu lantzen ari gara, batez ere pertsonak behar dituen denborak baloratuz eta ostatu alternatibak bilatuz.

Horren harira, autonomia pisuen iraupenak ezin dira homogeneousak izan eta pertsonaren egoerara moldatu behar ditugu. Urte bateko egonaldiarekin hasi ginen eta pertsona batzuek ez zuten egonaldia ondo aprobetxatzen, irteteko ordua heldu behar zelako eta epemuga horrek ezinegona baizik ez zielako sortzen. Horrek prozesu luzeagoak egiteko aukera ematen du, baina, era berean, pertsona gutxiagori emango diogu aukera pisuetatik pasatzeko. Hor dago koska.



cada persona. Comenzamos con estancias de un año, en las que las personas no aprovechaban el tiempo lo suficiente, puesto que el hecho de que hubiera un plazo de salida solamente les generaba inquietud. La ampliación de las estancias da opción a llevar a cabo procesos más largos y adaptados a cada persona, pero, al mismo tiempo, limita el número de personas que tengan la opción de pasar por dichos pisos. He ahí la cuestión.



# 5.

## PARTE HARTZEA ETA GURE ESKU-HARTZEA PARTICIPACIÓN E INTERVENCIÓN

Parte hartzea ez da espontaneoki gertatzen, norbaitek parte-hartze prozesua martxan jartzen du eta denboran zehar eusten dio. Besteen kolaborazioa baimentzen du, gertakarien kontrola mantenduz. Parte-hartzea ulertzeak, boterea ulertzea eskatzen du. Jendea interesatzen zaionaren gainean arduratzen da. Hau da, zer edo zer lortu ahal duela nabaritzen duenean, orduan konprometitzen da. Hori da erabiltzaileen parte-hartzea sustatzeko kontuan hartu beharrekoa.

Parte hartzea lan egiteko era bat da; gauzak pertsonentzat egitetik pertsonekin beraiekin egiterako bidea egitea da. Bide hori egiteak kultura aldaketa suposatzen du. Parte hartzea, kultura hori, barneratzeko bidea egiten ari gara.

La participación no se da de forma espontánea; es la persona en cuestión la que decide poner en marcha el proceso de participación y mantenerlo en el tiempo. Permite la colaboración de otros/as, manteniendo el control sobre los acontecimientos. Comprender la participación exige comprender el poder. Las personas se preocupan por aquello que les interesa. Es decir, una persona se compromete cuando nota que puede conseguir algo con ello. Ese es un punto muy importante a tener en cuenta a la hora de fomentar la participación de las personas que acompañamos.

La participación es una forma de trabajar; es el transcurso entre hacer las cosas para las personas y hacer las cosas con las personas. Ese camino trae consigo un cambio de cultura. Nosotros/as estamos en camino de interiorizar esa participación, esa cultura.



## ETXERIK GABEKOEN AR- LOAN ETA GILTZAN GARATU- TUTAKO PARTE-HARTZE PROZESUAK

EAPN (European Anti Poverty Network) Euskadiko partaidetza taldean partekatutako lana **Caritas Bizkaiatik** etxerik gabeko pertsonen arloan oinarritu dugu eta GILTZAK prozesu honetan akuilu lana egin du, zerbitzua garatzeko eta arlo osora zabaltzeko.

Taldearen lan dinamikak dagoeneko hasita geneukan lan dinamika finkatzen lagundu digu, eta artatzen ditugun pertsonen partaidetza sustatzeko hasitako ibilbidean emandako urratsak eta aurkitutako zailtasunak beste erakunde batzuekin alderatu ahal izateko lekua eskaini digu.

Etxerik gabeko pertsoneri arreta eskaintzen genien sasoi hartan zeuden hiru zerbitzuetan oinarritu ginen prozesu hau martxan jartzeko. Zerbitzu hauek (Apostolicas Zentroa, Lurberri etxea eta GILTZA), ibilbide historiko ezberdinetatik, lan dinamika ezberdinetatik eta eskuhartzearen partaidetzaren garrantziari buruzko ikuspegi ezberdinetatik abiatu ziren.

Arloko zerbitzuetako langileok bi hilerik behin elkartu ohi gara prestakuntzarako, kontrasterako eta hausnarketarako bileran. Bilera hori aprobetxatu ohi dugu, EAPNko taldetik proposatutako lana txertatzeko. Proposamen horrek jadanik garatzen ari ginen lan ildoak indartu du. Bertan bide laguntza metodologia txertatzen goaz, gure eskuhartzearen izendatzaile komun gisa, pertsonaren parte-hartzea bere gizarteratze prozesuan, zerbitzua dena delakoa izanda ere.

Bide-laguntza lantzeko beharra esku-

## PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DESARROLLADOS EN EL ÁREA DE PERSONAS SIN HOGAR Y EN GILTZA

El trabajo compartido como Cáritas en el grupo de participación de EAPN (European Anti Poverty Network) Euskadi, tiene su base en el área de personas sin hogar de **Cáritas Bizkaia**, habiendo contado en el proceso con el estímulo de GILTZA, a fin de desarrollarlo en el servicio y extenderlo a toda el área.

La dinámica de trabajo del grupo nos ha ayudado a fijar la dinámica de trabajo que ya teníamos iniciada en el área. Nos ha abierto el camino en el fomento de la participación de las personas que acompañamos, y nos ha ofrecido un lugar en el que poder contrastar los avances y las dificultades detectadas con otras entidades.

Para la puesta en marcha de este proceso, tomamos como base los tres servicios que existían en aquella época en la que ofrecíamos atención a personas sin hogar. Dichos servicios (Centro Apostólicas, Lurberri etxea y GILTZA), partían de diferentes trayectorias históricas, diferentes dinámicas de trabajo y diferentes puntos de vista en relación a la importancia de la participación interna en la intervención.

Los y las trabajadores/as de los servicios pertenecientes a esta área solemos reunirnos una vez cada dos meses para recibir formación, contrastar información y reflexionar sobre la situación de las personas que atendemos. Aprovechamos esas reuniones para incorporar el trabajo que nos propone el equipo de EAPN Euskadi. Esa propuesta ha fortalecido la línea de trabajo que ya veníamos desarrollando hasta el

hartzeko ezberdintasunen ondorioz etorri da; hau da, irizpide ezberdinak erabili izan dira egoera berdinen aurrean, pertsonari arreta eskainitako zerbitzuaren arabera eta, beraz, egoera erabat bidegabea sortzen arreta jasotzen zuen pertsonarentzat.

Lan dinamika hau, gure arloan partaidetza zelan hobetu, profesionalengan oinarritu dugu, partaidetzako dinamiken "aukera emaille" gisa. Artatzen ditugun pertsonen parte hartzeko zailtasun handienak guk, langileek, jartzen dizkiegu eta. Erosotasuna, aldaketen aurreko erresistentziak, segurtasun gabezia pertsonalak, artatzen ditugun pertsonen aurrean kontrola galtzeko beldurra... agertzen zaizkigu, pertsonen partaidetzaren oztopotzaile bezala.

Gai horiek guztiak eta baten bat gehiago landu ditugu eta lantzen jarraituko dugu, etxerik gabeko pertsonen eskatzen duten arreta eskaini ahal izateko. Kontuan izanda, azken finean, bere bidean lagundu nahi dugun pertsonaren aurrean agertzeko dugun moduaren mende dagoela guztia. Talde bakoitzera egokitutako gainbegiraketa dinamikak sartu ditugu, langile aldaketak zerbitzuetan eta indar gehiago prestakuntzako bilera orokorretan, kontraste eta baterako lan handiagoa egiteko, gure zailtasunak eta lorpenak atzera bueltarik ez duen bide deseroso baina emankorrean partekatu ahal izateko.

### **Aurkitu ditzakegun zailtasunak**

Parte-hartze prozesu guztietan aitzakiekin eta eragozpenekin topo egingo dugu, eta erabiltzaileentzat partehartze espazioak eta aukerak irekitzea asko zailduko dute.

### **Orokorrean:**

- Erabiltzaileek eta profesionalak hizkuntza ezberdinak erabiltzen dituzte. Erabiltzaileek lanabes ezberdinak erabiltzen dituzte eta egiten dituzten

momento. Vamos incorporando la metodología del acompañamiento, como denominador común de nuestra intervención, en la que la persona participa de su propio proceso, independientemente de la naturaleza del servicio. La necesidad de trabajar el acompañamiento vino dada por las diferencias en formas de intervención; es decir, se han empleado diferentes criterios ante la misma situación, en función del servicio que se ha encargado de ofrecer atención a la persona, y, por tanto, se han generado situaciones del todo injustas para las personas receptoras de dicha atención.

Esta dinámica de trabajo consistente en la mejora de la participación en nuestra área la hemos basado en el trabajo de los y las profesionales, como "facilitadores de oportunidades" de dinámicas de participación, puesto que somos nosotros/as mismos/as, los y las trabajadores/as, quienes ponemos las mayores dificultades para la participación de las personas que atendemos. Se generan en nosotros/as comodidades, resistencias al cambio, inseguridades personales, miedo a perder el control ante las personas acompañadas..., y todo ello dificulta la participación de las personas.

Hemos tratado y seguiremos tratando todos esos temas y algunos más, para poder ofrecer la atención que las personas sin hogar necesitan. Debemos recordar, a fin de cuentas, que todo está condicionado por la forma en que nos situamos ante las personas que queremos acompañar. Hemos incorporado dinámicas de supervisión adecuadas a cada equipo, cambios de plantilla en los servicios y mayor énfasis en la formación de las reuniones generales, a fin de posibilitar un mayor contraste y trabajo conjunto, para poder compartir las dificultades y logros encontrados en este camino irreversible, incómodo pero fructífero.

proposamenak inguruaren pertzepzioarekin eta beharrian indibidualekin zerkusia izaten dute.

- Ez dago hain argi espaziorik dagoen erabiltzaileek haien beharrak adierazi ditzaten. Batzuetan, profesionalak erabiltzaileek dituzten beharrei buruzko us-tean datza espazio horren egituraketa.
- Zerbitzuaren planteamendua. Batzuetan mezu kontraesankorrak zabaltzen ditugu, hein handi batean menpekotasun egoeran dauden pertsonak direlako; kasu horietan menpe dagoen objektua aldatzen dugu eta zerbitzuen menpe jartzen ditugu.
- Kasu batzuetan, beharrak detektatzen diren heinean zerbitzuak sortzen dira, horregatik dago zerbitzu ugari.

#### **Erabiltzaileen aldetik:**

- Interes eza, iritzia emateko aukera egon daitekeelako, baina azken erabakia profesionalak hartuko dutelako.
- Frustrazio eta motibazio eza, bere eskakizunak kontuan ez direlako hartzen, eskaintza eta eskakizunak egokitzen ez direlako.
- Proposamenak egiteko konfiantza falta, onartuak izango ez diren beldurrez.

#### **Profesionalen aldetik:**

- Profesionalen aldaketa ugari izan ohi dira eta erabiltzaileek konfiantza gutxiago edukitzea eragiten du, ezagutzen ez ditzutelako.
- Antolakuntzari buruzko gaietan, kontuan izaten al da erabiltzaileen iritzia? Nahi al dugu?
- Profesionalaren **BELDURRA** da zailtasunik garrantzitsuenetakoa. Partehartzeko aukera irekitzeak eragin eta ekarri dezakenez beldurra. Aspalditik ezarrita

#### **Posibles dificultades**

En todos los procesos de participación nos encontraremos con diferentes objeciones y excusas, las cuales dificultarán notablemente la apertura de espacios y oportunidades de participación para las personas que atendemos.

#### **En general:**

- Las personas usuarias y profesionales empleamos diferentes lenguajes, códigos. Los y las usuarios/as emplean diferentes herramientas, y las propuestas que realizan suelen estar relacionadas con la percepción del entorno y las necesidades individuales.
- No queda del todo claro si existe algún espacio para que los y las usuarios/as manifiesten sus necesidades. En ocasiones, la estructuración de ese espacio se basa en la percepción que tiene el/la profesional en torno a las necesidades de los y las usuarios/as.
- Planteamiento del servicio. A veces difundimos mensajes contradictorios, puesto que en gran medida suelen ser personas en situación de dependencia; en esos casos, cambiamos el objeto dependiente haciendo a la persona dependiente de los servicios.
- En algunos casos, se crean servicios a medida que se detectan necesidades, por ello existen numerosos servicios.

#### **Personas usuarias:**

- Falta de interés; puesto que, a pesar de que cabe la posibilidad de opinar, la última palabra la tiene el personal profesional.
- Frustración y falta de motivación, por no tener en cuenta las peticiones realizadas y no adecuar las ofertas y demandas.
- Falta de confianza para hacer propuestas,

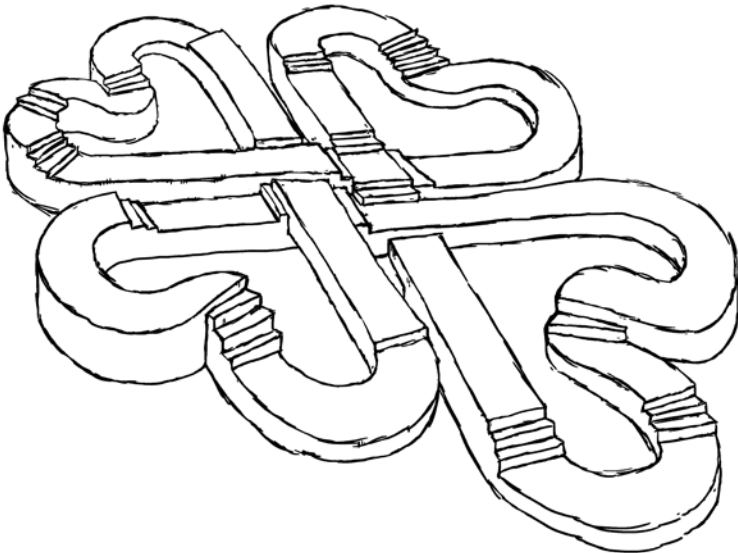
dagoena aldatu behar dugu eta ulertu behar dugu krisi garrantzitsuak pairatu beharko ditugula, apurka-apurka parte-hartze gakoak sartu nahi baditugu.

- Profesionalak ebaluatuta sentitu daitezke.

por miedo a que no sean aceptadas.

### Profesionales:

- Como consecuencia de los continuos cambios de profesionales, la confianza de los y las usuarios/as disminuye, puesto que no conocen a las personas que trabajan con ellos/as.
- En materia de organización, ¿se tiene en cuenta la opinión de los y las usuarios/as? ¿Queremos que sea así?
- La dificultad más importante es el **MIEDO** del personal profesional. El miedo de lo que puede traer consigo dar la oportunidad a participar abiertamente. Debemos cambiar las pautas establecidas hace tiempo y entender que deberemos pasar por profundas crisis para poder introducir las claves de la participación de forma paulatina.
- Puede que los y las profesionales sientan que están siendo evaluados/as.





## SENTSIBILIZAZIOA ETA SALAKETA

### SENSIBILIZACIÓN Y DENUNCIA

Caritaseko etxerik gabeko pertsonen arloarentzat ardatz garrantzitsuak dira sentsibilizazioa eta salaketa. Gizartera zabaltzeko etxegabekoen egoera eta gizarteak aukerak nola murrizten dizkien salatzeke. Honetan gainera GILTZA zerbitzua akuilu izan da arloan, besteBi plataformako sorreran eta sareko lanean.

Sentsibilizazioa eta salaketa besteekin egitea ere izan da ardatza. 'BesteBi' rekin (elkarretaratzeak, kanpainak), Caritas Españolarekin (Etxerik gabekoen kanpaina). Etxegabetasuna murriztu nahi badugu denon parte-hartzea beharko dugu, eta horretan dihardugu. Burua atera beharko dugu sistemak gu irenstea ekidin nahi badugu eta 'BesteBi' ren bidez lan hau azaleratu nahi dugu.

'Etxebizitzarik gabekoek' bizilekua izatearen alde jarduten dugun erakundeok osatzen dugu '**BesteBi**'. Elkarte ezberdinak, interes eta lehentasun ezberdinekin, baina batzen gaituen oinarri minimo batekin, etxegabeak.

Besteak beste, Bizkaian etxerik gabeko pertsonekin jarduten dugun erakunde ezberdinen arteko koordinazioa eta babesa izatea da gure helburua. 'Bizilekurik gabekoek' interesak defendatu eta sustatu nahi ditugu, sentsibilizatuz eta gizarte eraldaketaren alde eginez.

2006an sute bat geratu zen elkarte baten egoitza batean *Posada de los Abrazos* eta lau pertsona hil ziren. Gertakariak etxegabekoen eta elkarrearen kontrako

Para el área de personas sin hogar de Cáritas Bizkaia, la sensibilización y la denuncia son ejes principales para dar a conocer la situación de las personas sin hogar y denunciar la forma en que la sociedad limita sus posibilidades. En todo ese proceso GILTZA ha sido un elemento tractor en la creación de la plataforma *besteBi* y del trabajo en red.

La sensibilización y denuncia conjunta también ha sido un elemento de gran importancia: con '*BesteBi*' (encuentros, campañas) y con Cáritas Española (campaña personas sin hogar). Si queremos disminuir el *sinhogarismo* es necesaria la participación de todas las personas, y en ello estamos. Debemos asomar la cabeza para evitar que el sistema nos engulla y ser capaces de sacar a la luz y dar a conocer estas situaciones con ayuda de '*BesteBi*'.

'**BesteBi**' está compuesta por entidades que trabajamos por la inclusión residencial y por las personas sin hogar; diferentes entidades, con intereses y prioridades diferentes, pero con una base común: las personas sin hogar.

Nuestro objetivo será, entre otros, la coordinación y el apoyo entre las diferentes entidades que trabajamos con personas sin hogar en Bizkaia. Pretendemos defender y fomentar los intereses de las personas sin hogar, por medio de la sensibilización y la transformación social.

En 2006 hubo un incendio en un dispositivo de alojamiento de una entidad

desinformazio uholdea bultzatu zuen. Elkarteari laguntza emateko sortutako ekimena eta elkarteek eztabaida-leku propiorik ez izatea izan ziren besteBi plataformaren sorreraren bultzatzaile.

Hausnarketa eta salaketarako plataforma da. Ekintzaileen ahaleginak ondo bideratzeko helburuarekin, etxegabeen interesak azaleratzeko eta defendatzeko eta gizarte eraldaketa bultzatzeko ahal-eginean.

Horretarako, 2007 urteko apirilean besteBiren aurkezpen ofiziala egin genuen, Caritas Bizkaiaren Etxegabekoen aldeko kanpaina baliatuz. Elkarrekin egin genuen kanpaina hori eta hortik aurrera besteBik bere egin du Caritasen kanpaina. Faciam, XapsII eta Fepshsareekin batera Caritas Españolak sustatzen duen eta azaroaren bukaeran egiten den kanpaina parte hartu du besteBik, aurkeztu zenetik. Aurkezpena oroitzeko, besteBiren kanpaina propioa egiten dugu udaberrian; apirilean, normalean.

Apirileko eta azaroko kanpainez aparte, ez-ohiko elkarretaratzeak egiten ditugu kalean, etxegabeko pertsonaren bat hiltzen denean, egoera gizarte osoari zabaltzeko eta gertakaria salatzen. Ildo honi jarraituz, ikerketa ezberdinetan parte hartu dugu unibertitateekin, administrazio publikoekin eta baita NBEko Kontalariaren Etxebizitzarako txostenean ere. Jardunaldi ezberdinak antolatu ditugu eta Eusko Legebiltzarrean agerraldia eduki genuen, etxegabekoen egoera aurkezteko.

Sare-lanaren aldeko apustu argia egin dugu besteBin, eta mezu bereko sarerantz ari gara bidea egiten. Urte hauetan sarea erreferentzia bilakatu da komunikabideentzat, eta gero eta hartu-eman handiagoa dugu administrazio

*Posada de los Abrazos* y murieron cuatro personas. Aquel acontecimiento suscitó una ola de desinformación en relación a las personas sin hogar y a la propia entidad. La plataforma BesteBi surgió a raíz de la iniciativa puesta en marcha para apoyar a aquella entidad y suplir la falta de espacios de diálogo entre las asociaciones.

Es una plataforma para la reflexión y la denuncia, que tiene como objetivo optimizar los esfuerzos de los agentes sociales, dar a conocer y defender los intereses de las personas sin hogar y fomentar la transformación social.

Para ello, en abril de 2007 presentamos oficialmente la plataforma BesteBi, aprovechando la campaña en favor de las personas sin hogar de Cáritas Bizkaia. Dicha campaña la realizamos de forma conjunta, siendo BesteBi quien se hizo en adelante cargo de la campaña de Cáritas. BesteBi ha participado, desde su presentación, en la campaña que promueve Cáritas Española, junto con las redes Faciam, XapsII y Fepsh, a finales de noviembre. Como recordatorio de la presentación, BesteBi realiza una campaña propia en primavera, normalmente en abril.

Además de las campañas de abril y noviembre, realizamos concentraciones puntuales cuando fallece una persona sin hogar en la calle, a fin de hacer partícipe de la noticia a toda la sociedad y denunciar el incidente. En ese sentido, hemos participado en numerosas investigaciones con universidades y administraciones públicas, así como en el informe sobre vivienda adecuada del Relator de Naciones Unidas. Hemos organizado diversas jornadas y también comparecimos ante el Parlamento Vasco, para denunciar públicamente la situación de las personas sin hogar.

publikoekin. Horrek guztiak eragin du etxegabetasuna agenda politikoetan sartzea.

Hartu-emanerako une garrantzitsua da hau, gizarte zerbitzuen euskal sistema aldatzen ari da-eta. Politikan eragiteko ahalegina gero eta nabarmenago da. besteBiren aldetik eta derrigorrezkoa izango da horrela jarraitzea eta eraginean sakontzea, pairatzen ari garen eskubide murrizketei aurre egiteko.

Guzti hori lortzeko bidean, elkarte publikoen eta hirugarren sektoreko elkarten arteko koordinazio eraginkorra sustatzen segituko dugu sistema ezberdinen arteko lan bateratuaren bidez (Bilboko udaleko gizarteratze komisioak, sistema ezberdinen arteko profesionalen topaketak, kazetariekin topaketak, barne koordinazioa eta formakuntza, ...).

En BesteBi hemos realizado una clara apuesta en favor del trabajo en red, y estamos avanzando hacia una red que se sustente sobre el mismo mensaje. Durante estos años la red se ha convertido en referente para los medios de comunicación, haciendo que tengamos una relación cada vez más estrecha con las administraciones públicas. Todo ello ha llevado al sinhogarismo a ocupar un puesto más o menos importante en las agendas públicas.

Es un momento clave para la interlocución, puesto que el sistema vasco de servicios sociales está en pleno proceso de cambio. El esfuerzo para ejercer una influencia política es cada vez más evidente en el seno de BesteBi, y será imprescindible seguir por esta vía, profundizando en ese impulso, para poder hacer frente a la reducción y recorte de derechos a la que estamos sometidos.

A fin de conseguir todo ello, continuaremos impulsando la coordinación efectiva entre las entidades públicas y las asociaciones del tercer sector, por medio del trabajo unificado con los diferentes sistemas (comisiones de inclusión social del Ayuntamiento de Bilbao, encuentros entre profesionales de diferentes sistemas, encuentros de periodistas, coordinación y formación interna, ...).



# 7.

## ARGI-ILUNAK CLAROSCUROS



Hamar urte baino gehiago daramatzagu bide-laguntza erabiltzen, etxerik gabekoen gizarteratze prozesuak lideratzeko. Artatzeko era eraginkorra eta pertsonarentzat justuagoa dela argi geratu da. Pertsona gehien errespetatzen duen artatzeko era da. Horrek, baina, beti adi egotera behartzen gaitu eta nekeza egiten da askotan. Zein den ardatza argi eduki behar dugu beti, eta norentzako lan egiten dugun erebai, askotan, egunerokotasunak eta langile bakoitzaren izaera eta bizi egoerak ardatza ahanztera eraman gaitzaketelako.

“Pertsonen eskubideen alde lan egitea”, askotan, deserosoa da. Guk markatutako hesi eta hormak, gure ezintasunak, botere galtzeak... oso gizatiarrak dira, baina pertsonaren eskubideen kontra egin dezakete. Hori administrazioaren ezintasunarekin lotzen badugu, pertsona egoera nahiko kaskarrean utziko dugu, bere egoera zailetik ateratzeko.

Llevamos más de diez años utilizando el acompañamiento como metodología para facilitar procesos de incorporación de las personas sin hogar. Ha quedado claro que este modelo de intervención resulta mucho más eficaz y justo para las personas. Es la manera de intervenir que más respeta a la persona en sí, si bien es cierto que nos obliga a estar continuamente atentos, lo que en ocasiones puede resultar cansado.

Debemos tener claro cuál es el eje del trabajo, así como para quién estamos trabajando, puesto que, a menudo, el día a día, la forma de ser de cada trabajador/a y las situaciones vitales pueden llevarnos a olvidar el verdadero eje de nuestro trabajo. Muchas veces resulta verdaderamente costoso “trabajar en favor de los derechos de las personas”.

Las barreras y muros que marcamos, nuestras limitaciones, la pérdida del poder... son actitudes muy humanas, pero pueden resultar contrarias a los derechos de la persona. Si añadimos eso a las limitaciones de la administración, estaremos dejando a la persona en una situación precaria, con aún más dificultades para poder salir de la situación difícil en la que se encuentra. Queremos ayudarle a construir un proyecto de vida, pero somos nosotros y nosotras (asociaciones y administraciones) los y las que le marcamos el camino... ¿dónde queda el respeto que debemos a esa persona y su derecho a decidir su propio proyecto de vida? En ese sentido, nos va a resultar

Bizi proiektu bat egiten lagundu nahi diogu, baina guk (elkartek eta administrazioak) markatzen diogu zein den bidea... non dago pertsonari zor diogun errespetua eta bizi proiektua aukeratzeko eskubidea? Honetan Gizarte Zerbitzuen Legearen filosofia ezin beteko dugu. Sistema osoaren egiteko erak pertsona benetan errespetatu arte eta pertsona erdian jarri arte, bide luzea dago aurretik. GILTZAren bizipenak eta beste zerbitzuetan egiten ari diren bideak ere, argi uzten du posible dela, baina kultura aldaketa da eta honek denbora eta gogo handia eskatzen ditu.

Horregatik, une hauetan atzeranzko pausuak ari gara bizitzen, zaharkituak uste genituen egiteko moldeak berreskuratu direla ikus dezakegu, eta horrek, pertsonak bazterkeria egoeratik ateratzeko aukerak gutxiagotzen ditu.

Etxebizitza arloan eta egin ditugun saiakera ezberdinak kontuan hartuz, argi daukagu etxegabetasuna murrizteko pertsona bakoitzak bizileku bat behar duela. Lehenengo etxebizitza bermatu eta arazo ezberdinengatik ezin badu mantendu, laguntza eskainiko zaio bere etxebizitza duintasunez mantendu dezan. Pertsona batzuek bizi osorako laguntza (bide-laguntza, gainbegiratzea) beharko dute eta hori kontuan hartuta, behar diren baliabideak pertsonaren eskura jarri beharko ditugu.

Harreman-sareak berreskuratzea edo berriak sortzea giltzarri dira bizi proiektu berria hobeto abiatzeko. Hemen nahiko ahul ikusi dugu zerbitzua. Asko sakondu behar dugu horretan eta bide berriak bilatu, kontuan hartuta pertsona askorentzat beren harreman-sare bakarra gu garela. Horrek, pertsonari bere kabuz bizitzeko aukera gehiegi baldintzatzen die

imposible cumplir con la filosofía de la Ley de Servicios Sociales.

Aún queda un largo camino hasta que la forma de actuar de todo el sistema respete verdaderamente a la persona y la coloque en el centro de su intervención. La experiencia de GILTZA, así como las trayectorias de los demás servicios, deja en evidencia que es posible; pero supone un cambio de cultura y eso exige tiempo y voluntad.

Por ello, actualmente nos encontramos ante un retroceso en este proceso, puesto que podemos observar que se han recuperado tendencias que creíamos atrasadas y obsoletas, lo que disminuye las posibilidades de abandonar la situación de exclusión que padecen estas personas.

Considerando los esfuerzos invertidos en el ámbito de la vivienda, tenemos claro que, para combatir el sinhogarismo, es imprescindible que todas las personas tengan una vivienda. En caso de que, tras haberle garantizado una vivienda, por la razón que fuere la persona no pudiera mantenerla, se le ofrecerá ayuda específica para hacer frente a esa situación con dignidad. Algunas personas necesitarán ayuda a lo largo de toda su vida (acompañamiento, supervisión) y, teniendo eso en cuenta, deberemos proporcionarles los recursos necesarios en cada momento.

Es fundamental restablecer las redes relacionales perdidas o construir nuevas relaciones para poder poner en marcha un nuevo proyecto de vida. Hemos detectado que el servicio cojea un poco en este aspecto. Debemos profundizar en ello y buscar nuevas vías de trabajo, en las que se tendrá en cuenta que, para muchas personas, somos nosotros y nosotras la única red relacional en sus vidas. Todo

eta gurekin emandako denboran landutako eta ustez errotutako lorpen asko zapuzten dira, harreman-sarerik ez duelako.

Salaketa eta sentsibilizazio arloetan etxegabekoak gehiago agertzea (komunikabideetan, kanpainak, 'besteBi',...) lortu dugu eta erronka hortik segitzea eta eraginkorragoak izatea izango da. Eraginkortasun politikoa gehiago landu beharko dugu.

Pozik gaude bide berriak ireki ditugulako eta arduratuta gaude oso erraza delako ekintzaren erdigunetik, ardatzetik, aldentzea. Inguruneko erresistentziak (krisiak, murrizketak, lege aldaketak,...) oso indartsuak dira eta tinko mantendu beharko dugu gure egiteko era etxerik gabeko pertsonen onerako.

Bidea egiten jarrai dezagun!!



ello condiciona de forma significativa la capacidad de vivir sus vidas de forma autónoma, y arruina muchos de los logros trabajados y supuestamente alcanzados en el tiempo que la persona ha estado junto a nosotros, por el mero hecho de no contar con sus propias redes relacionales.

Hemos conseguido incidir en mayor medida en la denuncia y sensibilización en torno a las personas sin hogar (medios de comunicación, campañas, 'BesteBi', ...) y nuestro reto consistirá en dar continuidad a ese camino, para conseguir una mayor efectividad en el proceso. Debemos trabajar más profundamente la incidencia política.

Nos alegramos de haber podido abrir nuevas vías, pero nos preocupa que resulte tan fácil alejarse del centro de la acción, del eje de la intervención. Dada la fuerza de las resistencias del entorno (crisis, recortes, cambios legales, ...), deberemos mantenernos firmes en nuestra labor, siempre en beneficio de las personas sin hogar.

¡Continuemos construyendo juntos/as!



## Bibliografía:

1. Alonso, I. & Funes, J. (2009) El acompañamiento social en los recursos socioeducativos. *Educación Social*, 42, 28-46.
2. Azpeitia, E., Consuegra, N., Funes, J., Martínez, M., Martínez, N. & Raya, E. (SARTU) (2004). El acompañamiento y los procesos de incorporación social.
3. Cáritas Española (2009). Marco de intervención con personas en grave situación de exclusión social. Reflexiones y marcos de acción. Cáritas Española, Madrid.
4. Pérez, B. (2004). El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión. *Documentación Social*, 135, 89-107.
5. Raya, E. & Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 81-91.
6. Red de programas de personas sin hogar de Cáritas (2012). "Acompañando...nos". Mirada, acción y propuestas de Cáritas con personas que están sin hogar. Cáritas Española, Madrid.



## BILDUMA HONEN BESTE ALE BATZUK / OTROS NÚMEROS DE LA COLECCIÓN

- 1. Printzipioak eta gakoak gizarte-bazterketaren aurreko politika sozialei buruz.**  
Principios y claves sobre políticas sociales ante la exclusión social.  
Cáritas Bizkaia.
- 2. Alkarte sarearen garrantzia.**  
Valor del tejido asociativo.  
Juan M<sup>a</sup> Aburto.
- 3. Gizarte-ekintzan parte hartzea.**  
La participación en la Acción Social.  
Fernando Vidal Fernández.
- 4. Nola zaindu bizitzaren amaieran?**  
¿Cómo cuidar en el final de la vida?  
Jacinto Batiz.
- 5. Etxean tratatu txarrak jasandako emakumeak.**  
Mujeres víctimas del maltrato doméstico.  
Cáritas Bizkaia.
- 6. Etxebizitza.**  
La vivienda.  
Cáritas Bizkaia.



Erribera 8 • 48005 Bilbao  
Tel. 94 402 00 99  
Fax 94 402 00 98  
caritasbi@caritasbi.org  
www.caritasbi.org



Erribera 8 • 48005 Bilbao  
Tel. 94 402 00 99  
Fax 94 402 00 98  
[caritasbi@caritasbi.org](mailto:caritasbi@caritasbi.org)  
[www.caritasbi.org](http://www.caritasbi.org)