

Universidad de Palermo  
Facultad de Ciencias Sociales  
Lic. en Psicología

Reinserción Social de Personas en Situación de Calle en la Ciudad de Buenos Aires

Fernández Giacometti, Micaela Agustina

Tutora: Lic. Verónica Fernández

12 de noviembre de 2021

## Índice

1. Introducción	2
2. Objetivos	3
2.1 Objetivo general	2
2.2 Objetivos específicos	3
3. Marco Teórico	3
3.1 Conceptualizaciones sobre las Personas en Situación de Calle (PSC)	3
3.2 Las Personas en Situación de Calle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	5
3.2.1 Políticas Públicas para la atención de Personas en Situación de Calle en la Ciudad de Buenos Aires	8
3.2.2 La ley 3706 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Datos Estadísticos	11
3.2.3 Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan en la atención de las Personas en Situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires	13
3.4 Vulnerabilidad, reinserción social y trabajo	15
3.5 Psicología Social Comunitaria	17
3.5.1 Rol del psicólogo comunitario	20
3.5.2 Intervenciones Psicosociales con Personas en Situación de calle desde el Paradigma Comunitario	21
4. Metodología	25
Tipo de estudio	25
Participantes	25
Instrumentos	25
Procedimiento	26
5. Desarrollo	27
5.1 Identificar las acciones de relevamiento y seguimiento llevadas adelante por los voluntarios de la fundación en los sucesivos encuentros con personas en situación de calle.	27
5.2 Procesos institucionales mediante los cuales intervienen las diferentes áreas de la fundación con personas en situación de calle.	32
5.3 Intervenciones específicas que realiza el área de psicología con las personas en situación de calle.	36
6. Conclusiones	41
7. Referencias Bibliográficas	44

## **1.Introducción**

El presente trabajo se circunscribe en la Práctica de Habilitación Profesional de la Licenciatura en Psicología de la Universidad de Palermo. La práctica fue realizada en una fundación que promueve la reinserción social de personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires y contó con un total de 285 horas, realizada durante el segundo semestre del año 2019. El trabajo que lleva adelante la fundación se enmarca dentro del ámbito de la psicología social comunitaria; sus voluntarios realizan una labor de seguimiento y acompañamiento de las personas en situación de calle con las que trabaja. La fundación es una organización no gubernamental con sede en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuya misión principal es la de generar inclusión de sectores vulnerables de la población. La misma cuenta con diversas áreas organizadas por actividades o temáticas, tales como asesoría legal, empleo, residencias universitarias, psicología, recorridas nocturnas, entre otras. La práctica fue realizada en el área de “Recorridas Nocturnas”, área que se dedica a acompañar a personas adultas que se encuentran en situación de calle. Las recorridas son visitas que se realizan en la Ciudad todos los días del año por parte de grupos de voluntarios organizados por zonas, quienes buscan entablar un vínculo que facilite, con el tiempo, posibilidades de mejorar la calidad de vida de dicha población.

Tomando como punto de partida la experiencia como observadora no participante en las recorridas nocturnas y en los grupos de reflexión semanales con personas en situación de calle, el presente trabajo pretende analizar las acciones que la organización lleva adelante con el objeto de propiciar la reinserción social y laboral de las personas en situación de calle, con la convicción de que una mejor comprensión de éstas acciones y su impacto pueda contribuir a optimizar las intervenciones con esta población en el futuro.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Analizar las intervenciones psicosociales que realiza una organización sin fines de lucro con el objeto de propiciar la reinserción social de las personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires, desde la perspectiva de la psicología social comunitaria.

### **2.2 Objetivos específicos**

1. Identificar las acciones de relevamiento y seguimiento llevadas adelante por los voluntarios de la fundación en los sucesivos encuentros con personas en situación de calle.
2. Describir los procesos institucionales mediante los cuales intervienen las diferentes áreas de la fundación con personas en situación de calle.
3. Analizar las intervenciones específicas que realiza el área de psicología con las personas en situación de calle.

## **3. Marco Teórico**

### **3.1 Conceptualizaciones sobre las Personas en Situación de Calle (PSC)**

Estar en situación de calle puede entenderse, inicialmente, como aquella circunstancia que viven las personas cuya residencia permanente es el espacio público -la calle-, en el cual desarrollan todas sus actividades cotidianas mediante una apropiación de dicho espacio. Esta apropiación adquiere diversas formas e involucra múltiples aspectos que van más allá del lugar físico donde estas personas viven. Es por ello que la problemática de habitar la calle requiere aproximaciones múltiples que exceden la dimensión de vivienda e involucra aspectos tanto emocionales y afectivos, como culturales y sociales. La situación de calle es consecuencia de diversos obstáculos como conflictos familiares, problemas con el empleo, ausencia de recursos económicos, problemas de salud, entre otros (Palleres, 2012).

No existe en la literatura un término único o exclusivo para denominar a las personas que padecen este flagelo, siendo las más utilizadas: personas de la calle, personas en situación de calle (PSC), habitantes de la calle, deambulantes, personas sin hogar (homeless) o sin techo. Estos sujetos atraviesan una trama compleja, donde las privaciones no son sólo las de vivienda y/o trabajo, sino que también encuentran obstáculos para acceder a sus derechos sociales, políticos y culturales; frecuentemente carecen de redes socio-familiares de apoyo, sufren problemas mentales y se encuentran

expuestos constantemente a situaciones de violencia (Palleres, 2004; Seidmann et al, 2016).

La expresión PSC fue adoptada por las políticas públicas en años recientes en reemplazo de la denominación *sin techo*, que comenzó a considerarse peyorativa, dado que hacía única referencia a las carencias habitacionales y se utilizaba como una forma de descalificación hacia estas personas. Se ha propuesto alternativamente también el uso *habitante de calle*, en un esfuerzo por dirigir la mirada hacia el modo en que las personas se apropian del espacio urbano como un lugar en el que entablan vínculos con otros, desarrollan su vida cotidiana, a su vez que modifican ese entorno (Rosa, 2012). Por otra parte, Boy (2012) ha propuesto también reemplazar el término PSC por el de adulto que vive en la calle. De esta manera quita el énfasis de lo situacional o provisorio y señala que las personas que viven en la calle desarrollan en ella un modo de vida particular que se modifica con el paso del tiempo.

En esta misma línea, Rosa (2010) y Seidmann et al (2016) proponen una conceptualización del término habitante de la calle centrándose en el modo de habitar el espacio público. Quienes viven en la calle despliegan en el espacio público, común y compartido, actividades que son propias de la intimidad del hábito doméstico, como ser dormir, comer, y asearse, haciendo de la calle no solo un lugar de pernocte -dado que muchos encuentran abrigo en distintos dispositivos como paradores, hogares u hoteles- sino que el espacio público urbano constituye un escenario de vivencia y supervivencia, donde su modo de vida se ve alojado en un continuo proceso de posesión/desposesión material y simbólica.

Tal como lo describe Seidmann (2016) quienes se encuentran en situación de calle no nacieron en ella. La condición de habitante de la calle no puede explicarse a partir de un único factor, sino que es determinado por múltiples causas; no obstante ello, es común que quienes se encuentran en situación de calle identifiquen como causante de su situación a algún tipo de dificultad personal que les fue imposible superar y que devino crónica. La condición de habitante de la calle es un modo particular de vinculación social donde algo transitorio se volvió crónico, configurándose un tipo particular de padecimiento social que configura identidades estigmatizadas. Ser habitante de la calle es una de las formas en las que las marginaciones sociales se institucionalizan en los contextos urbanos, configurando complejas desigualdades económicas y jurídicas, así como desafilaciones sociales (Di Iorio, Rigueiral & Mira, 2015).

Palleres (2012) señala que existen particularidades materiales y corporales de las personas en situación de calle que perpetúan el estigma y, a su vez, las define. Estas personas luchan proactivamente contra la estigmatización desplegando diversas tácticas, realizando en el ámbito público actividades que pertenecen a la intimidad. La forma de vestir, la búsqueda en la basura, el llevar consigo sus pertenencias en bolsas o carros y las actividades informales que realizan, terminan por señalarlos como “marginales”.

Estar en “situación de calle”, denuncia una condición social marcada por la desvinculación social, afectiva e institucional. No se trata -solamente- de una condición individual signada por una serie de carencias, sino de un lento proceso de desafiliación. En este sentido, las organizaciones que trabajan con PSC operativizan la definición del concepto “personas en situación de calle” en torno a tres ejes: vivienda, tiempo de permanencia en la calle y el grado de exclusión o desafiliación (Castel, 1995; Puccetti, 2011).

Si bien se trata de un fenómeno extendido por todos los contextos urbanos en mayor o menor medida, al día de hoy no se cuenta con un marco conceptual que permita tomar real dimensión de ella a nivel global. Se destacan en los últimos años algunos esfuerzos internacionales, entre los que resulta relevante resaltar el Marco de Referencia Global (Global Homelessness Framework) del Institute of Global Homelessness (IGH), que busca agilizar y facilitar las metodologías de medición a través de un lenguaje común (Busch-Geertsema et al., 2016).

En Argentina se ha tomado como referencia también la tipología denominada Ethos (European Typology on Homelessness) desarrollada por la European Federation of National Organisations, la cual procura, entre otros aspectos, ser lo suficientemente flexible como para poder adaptarse a aquellas situaciones de exclusión habitacional -y no sola la carencia de vivienda-. La tipología se basa en tres áreas de acceso al hábitat: física, social y legal. Busca dar cuenta de la calidad de alojamiento con el que cuenta una persona tomando en cuenta las condiciones de habitabilidad del espacio a ser habitado, el régimen legal para disfrutar de dicho espacio y las vida social e intimidad que este permite (Cabrera, 2008 citado en Palleres, 2012).

### **3.2 Las Personas en Situación de Calle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

Las formas de habitar el espacio urbano de la ciudad de Buenos Aires fueron modificadas drásticamente a partir de los años 70, y es producto de esas

determinaciones socio-históricas que se configura la situación actual en torno a las PSC. Antes de los años 70, el imaginario era el de una ciudad inclusiva, moderna y de homogeneidad social, a pesar de las desigualdades de hecho que pudieran existir. Bajo los ideales de orden, limpieza y eficiencia, el gobierno militar modificó las formas de vinculación con el espacio público urbano, forzando desalojos de lotes y casas, favoreciendo la reorientación del espacio urbano para consumo de sectores de altos ingresos y negocios inmobiliarios (Jajamovich & Menazzi, 2012).

En la década de 1990 el modelo neoliberal impulsó una política de planeamiento urbano que privilegió la inversión y especulación privada, la privatización de los servicios públicos y la eliminación de subsidios que hacían accesibles estos servicios a una porción de la sociedad. Es así como la ciudad se orienta hacia el mercado, privilegiando el capital privado y se profundizan desigualdades (Di Iorio & Farias, 2020).

La problemática de vivir en la calle es distintivamente urbana. En la Ciudad de Buenos Aires, se concentra la mayor cantidad de personas en esta situación a nivel nacional, y es también en donde se encuentran la mayor parte de servicios y circuitos que los asisten, tanto públicos como privados, así como mayores posibilidades de generar algún ingreso informal. Es en la Ciudad donde convergen las oficinas que otorgan los subsidios estatales y la mayoría de las sedes de las organizaciones de la sociedad civil (OSC). Los habitantes de la calle circulan de un servicio a otro, coordinando horarios, lugares, instituciones y prestaciones; aprenden a vivir dentro del circuito de asistencia que brinda el Estado y las OSC creando un mapa particular según preferencias, prácticas cotidianas y representaciones acerca de qué es deseable hacer o no en la metrópoli (Rosa, 2012).

Tal como señala Palleres (2012) es posible identificar un circuito, una rutina cotidiana particular y dinámica a lo largo del día en la que las personas circulan entre diferentes etapas como ser el trabajo, el descanso, el hogar, las relaciones interpersonales, en general mediadas por instituciones. En un contexto de ausencia de vinculación con un trabajo, o siendo este muy escaso, casi toda la jornada diaria es atravesada por instituciones, tanto gubernamentales como de la sociedad civil. En este sentido, la autora también destaca que existe en la ciudad, una especie de “casa extendida” para las PSC dado que las instituciones gubernamentales se ocupan principalmente de la red de alojamiento temporal y luego las OSC satisfacen necesidades puntuales como el aseo personal, la vestimenta y la alimentación, forzando a estas personas a recorrer largos

trayectos para satisfacer necesidades inmediatas, bajo una lógica predominantemente asistencialista (Palleres, 2012).

Todos los grupos humanos buscan adaptar el espacio donde viven de manera acorde a sus necesidades; las PSC no son la excepción. Quienes habitan la calle personalizan su espacio, transformándolo para que se asemeje a un hogar: se pueden observar decoraciones, delimitaciones de espacios como “la sala” con cartones, armarios improvisados, entre otras. Estas acciones de “hogarificación” son a menudo esfuerzos incompletos y frustrantes. La “hogarificación” se da también a nivel discursivo cuando las PSC apelan a metáforas asociadas con el hogar para referirse a las actividades que realizan cotidianamente, a los espacios donde residen, o a las relaciones sociales que allí establecen (Bachiller, 2013).

Tal como describen Campari y Paiva (2019), las PSC llevan adelante estrategias para garantizar su supervivencia. Los autores entienden a dichas estrategias en términos de un conjunto de acciones que las personas que habitan la calle llevan a cabo con el fin de hacer frente a las actividades esenciales de la vida diaria (aseo, vestimenta, comida), así como también de los momentos en que no se realiza ninguna actividad productiva (simplemente se permanece en un sitio o se camina). Se distinguen tres perfiles de estrategias diferentes, a saber:

- a) las que ponen en marcha quienes viven constantemente en la calle e ingresaron recientemente a dicha situación; b) las que implementan aquellos que tienen acceso a algún tipo de ingreso ocasional que permite la oscilación entre el cuarto de hotel y la calle, o la alternancia entre la calle y los paradores del Gobierno de la Ciudad; y c) aquellas estrategias que implementan quienes llevan buen tiempo en situación de calle (p.9).

Alineados con la tipología o perfiles descritos, Toscani y Rosa (2020) distinguen también en la Ciudad de Buenos Aires un tipo de “habitante de la calle intermitente” que reside de manera alternativa y errante entre la calle y los hoteles-pensión. Este es un subgrupo específico delineado a partir de las políticas públicas implementadas, en especial por el subsidio habitacional vigente en la actualidad que se desarrollará más adelante.

Existen diferentes formas de habitar la calle siendo una de ellas la denominada “ranchada”. La palabra proviene de la jerga carcelaria y se utiliza para nombrar a agrupamientos espontáneos de personas que cohabitan la calle en busca de sustituir lazos sociales y afectivos perdidos. Estas agrupaciones dejan ver que la situación de



calle no siempre se da en aislamiento y soledad y refuerza la noción de que las PSC despliegan estrategias de supervivencia, alejándose de la representación social que los asocia con la pasividad y la inactividad (Puccetti, 2011). Al respecto, Rosa (2010) señala que la población de calle puede encontrarse en todos los barrios de la Ciudad, tanto en las de bajos ingresos como en las de medios y altos. Las ranchadas se localizan con mayor frecuencia en el centro cívico y áreas cercanas a estaciones de transporte (tren, ómnibus), mientras que las personas solas -mayormente varones- suelen habitar en esquinas y veredas de toda la ciudad, con preferencia por zonas cercanas a instituciones tanto públicas como privadas que les brindan diferentes tipos de asistencia. En relación a los tipos de alojamiento disponibles, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires gestiona una red de albergues a través de la Secretaría de Desarrollo Humano y Hábitat. La misma se conforma por tres tipos de alojamientos: paradores nocturnos, hogares de tránsito y un centro de integración. Cuenta con tres paradores nocturnos: Parador Nocturno Retiro, Parador Nocturno Bepo Ghezzi y el Parador Nocturno Azucena Villaflor (exclusivo para mujeres solas o con niños) ; dos hogares: el Hogar de Tránsito Félix Lora y el Hogar de Tránsito 26 de julio, y el Centro de Integración Costanera Sur alberga grupos familiares. La red se refuerza, a su vez, con hogares y paradores que pertenecen a OSC: el Servicio Interparroquial de Ayuda Mutua, un centro de Caritas Buenos Aires y otro centro perteneciente al Ejército de Salvación (Palleres, 2009).

### **3.2.1 Políticas Públicas para la atención de Personas en Situación de Calle en la Ciudad de Buenos Aires**

En este apartado se hará un breve recorrido por las políticas públicas que han sido llevadas a cabo por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA). Según Cena (2014) las políticas públicas -sociales- deben entenderse como:

Aquellas intervenciones u omisiones estatales que afectan las maneras en que los actores resuelven la satisfacción de sus necesidades sociales, se relacionan entre sí y con el medio. Particularmente las de atención a la pobreza significan la transferencia de determinados bienes o servicios que, independientemente de la trayectoria laboral de las personas, afectan la forma en que se producen y reproducen material y simbólicamente los actores. (...) las políticas sociales

suponen, además, determinados modos de comportamientos por parte de las personas bajo su cobertura (Cena, 2017, p.4)

El GCBA da inicio a la primera política pública para las PSC a través del Decreto 607/GCBA/97. En el año 1997, en un contexto de emergencia social y en el cual los indicadores como la desocupación y la pobreza aumentaban, el gobierno de la ciudad se dispuso a relevar y caracterizar a la población que vivía en la calle para atender la urgencia. Este esfuerzo culminó con el primer programa *Sin Techo* instaurado a través del decreto antes mencionado (Boy, 2012).

En este primer programa se incluye una caracterización de las personas que vivían en la calle, identificando perfiles para los cuales se diseñaron prestaciones diferenciadas. Esto se resume en dos figuras: por un lado, las personas sin hogar que presentan dos grados de deterioro - leve o crónico - quienes son concebidas como socialmente excluidas, y por otro lado, las personas o grupos familiares que transitan una situación de emergencia, vulnerabilidad social y una situación habitacional inestable (desalojos, falta de pago por pérdida de trabajo, etc.). Para los dos grupos se crean, respectivamente, el *Programa para las Personas Sin Techo* que, considerando su grado de cronicidad, se disponía a reinsertar socialmente a los leves o incipientes y a detener el deterioro en los crónicos, y para el segundo grupo se diseña el *Programa para las Familias Sin Techo* que atendía a las familias a través de brindarles alojamiento en hogares o el pago de hotel (Biaggio & Verón, 2010). Dentro del Programa Sin Techo se crearon los paradores -en un principio dormis- dirigidos a casos crónicos, los hogares de tránsito para aquellos casos leves o incipientes, y para las personas mayores se diseñaron hogares especializados (Boy, 2012).

En el año 1999 se crea el programa *Buenos Aires Presente* (BAP) bajo la dependencia de la Secretaría de Promoción Social del Ministerio de Desarrollo Social del GCBA, con el objeto de asistir a las personas en emergencia social y necesidades básicas insatisfechas, y no solo a personas en situación de calle. Este programa busca reforzar los dispositivos de primer nivel de atención, complementando y articulando con programas ya existentes (Rosa, 2012). El dispositivo estaba compuesto por el Servicio de Atención Telefónica (SAT), que implicó la creación de una línea 0800 a través de la cual los vecinos o las personas en situación de calle podían “denunciar” un caso de emergencia social propio o ajeno, y la unidad Móvil de Atención Social (UMAS) que consistió en una flota de vehículos que facilitaba el traslado de los equipos profesionales al lugar de donde partió el llamado telefónico y realizar recorridos permanentes para

asesorar y provisionar elementos a las personas en situación de calle (Boletín Oficial de la Ciudad de Buenos Aires N°803, 22/10/1999). El SAT fue reemplazado luego por la Línea de Emergencia Social 108, cuyo objetivo es el de prestar asistencia social inmediata a las personas que se encuentren en situación de calle, a través de un equipo de trabajo compuesto por profesionales - psicólogos, trabajadores, sociales y operadores- que recorren la ciudad las 24 horas todos los días, brindando asistencia y orientación inmediata a todas las PSC y grupos familiares. La asistencia incluye el ingreso inmediato a los dispositivos de alojamiento de la Ciudad (Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad de Buenos Aires, 2020).

A partir del año 2004 se evidencia un aumento significativo en el número de desalojos en la Ciudad, en el contexto de una valorización del suelo urbano y un crecimiento del mercado inmobiliario y de la construcción. Los desalojos fueron facilitados a través de dispositivos legales enmarcados en la reforma del Código Procesal Civil y Comercial, aprobada por el Congreso Nacional en el año 2001 (Ley 25.488) mediante la creación de la “desocupación inmediata” para los juicios de desalojo. Esta figura legal fue a su vez reforzada en 2008 por el traspaso del “delito de usurpación” del fuero penal nacional al fuero contravencional de la Ciudad, y la elaboración de un protocolo de intervención en desalojos de inmuebles usurpados que involucra a diferentes organismos del GCBA (Verón, 2011).

A partir de 2007 se inicia una segunda etapa en las políticas públicas de la Ciudad que bajo una concepción de una ciudad destinada para unos pocos pueden calificarse como de corte represivo. Las políticas públicas de este tipo han sustituido el espacio público por áreas “privatizadas” y “seguras”, restringiendo el acceso al mismo (por ejemplo, el cerramiento de las plazas) y limitando el uso de servicios públicos (normativas y restricción de horarios en paradores y hogares). Se destaca particularmente la institución de la Unidad de Control del Espacio Público, creada en 2008 como una dependencia del Ministerio de Ambiente y Espacio Público, cuya misión era la de erradicar o desalojar a las personas que habitaban en las calles. Esta unidad fue fuertemente repudiada por su violento accionar y mediante numerosas intervenciones legales de parte OSC, fue disuelta en noviembre de 2009 (Boy 2012; Palleres 2012).

La descentralización de las políticas públicas diseñadas e implementadas en la Ciudad de Buenos Aires, sin coordinación con otras instancias gubernamentales provinciales ni con organismos nacionales, se ve reflejada también en el hecho de que la República Argentina no cuenta con una política nacional que nuclea los esfuerzos por atender la

problemática de las PSC. No posee tampoco a la fecha una definición unificada ni datos de quiénes ni cuántas son las personas que la padecen. En el año 2014 un grupo de OSC presentaron un proyecto de ley que proponía la creación de una política pública de alcance nacional y la delimitación de una categoría operativa; dicho proyecto aún aguarda tratamiento en la Cámara de Diputados (Boy, 2012; Palleres, 2018).

Resulta relevante para este trabajo mencionar los subsidios habitacionales implementados desde el año 1985 hasta la fecha en la Ciudad de Buenos Aires. Los mismos se han organizados en dos grupos, a saber: aquellos que transfieren recursos monetarios a privados y aquellos que transfieren recursos monetarios condicionados a los beneficiarios. En la actualidad el subsidio habitacional que otorga la Secretaría de Desarrollo Social del GCBA se enmarca dentro del segundo grupo, privilegiando un tipo de asistencia focalizada y acotada en el tiempo mediante la cual los beneficiarios reciben un subsidio de 8000 pesos argentinos - equivalente a 107 USD- mensuales que pueden destinar de manera exclusiva a la vivienda. Dado que en su gran mayoría las PSC no cuentan con ingresos estables ni trabajo registrado, el acceso a un alquiler dentro del mercado inmobiliario formal resulta imposible al no poder cumplir con los requisitos -constancia de ingresos, garantía- y ser económicamente inaccesible; esto fuerza a la PSC a alquilar en lo que se denomina un hotel-pensión. Estos últimos son lugares que frecuentemente se encuentran en malas condiciones edilicias, con espacios de uso común insuficientes (baños, cocina) y donde se imponen normas arbitrarias a las personas para su permanencia en el establecimiento. Adicionalmente, las PSC que acceden a dichos hoteles denuncian situaciones de maltrato de parte de los propietarios y administradores de los hoteles-pensión. El subsidio habitacional tiene una duración máxima de 12 meses, más seis meses de prórroga. Una vez finalizado el plazo algunas PSC presentan un recurso de amparo para mantenerlo, lo cual constituye una judicialización del derecho a la vivienda y evidencia las falencias de la política en cuestión (Toscani, 2020).

Biaggio y Verón (2009) señalan además que el circuito burocrático dificulta el acceso al subsidio, dado que para obtenerlo se necesita presentar documento de identidad, constancia de haber residido en la ciudad los últimos dos años, un presupuesto membretado del establecimiento donde la persona quiere alquilar y un informe emitido por un trabajador social que acredite la situación de calle. Cabe destacar que anteriormente el subsidio alcanzaba también a personas en *riesgo* de estar en calle, admitiendo que en lugar del informe se pudiera presentar la orden de desalojo judicial.

En la actualidad sólo contempla a quienes estén en situación de calle y no a aquellas personas en riesgo inminente de desamparo habitacional. Respecto del informe que acredite la situación de calle, el mismo debe ser emitido por un trabajador social externo al programa que otorga el subsidio -profesionales de los Centros de Participación y Gestión Comunal (CGP), Iglesias, comedores u hospitales públicos- siendo estos trabajadores sociales actores claves que legitiman la palabra de quienes solicitan asistencia y median el acceso a los circuitos institucionales de asistencia social. Como señalan las autoras “es el acceso a recursos sociales, planes y servicios públicos el que otorga derecho sobre los mismos (...). La necesidad de una vivienda es definida por una clasificación estatal que apela a una definición de pobreza intrínsecamente relacionada con el acceso a planes” (Biaggio & Verón, 2009, p. 47).

### **3.2.2 La Ley 3706 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Datos Estadísticos**

La (Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 3680, 2010; Boy, 2012) Ley N° 3706 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada en el año 2010 y reglamentada en el año 2013 a través del Decreto N.º 310/013, considera como personas en situación de calle a los hombres y mujeres adultos/as o grupo familiar, sin distinción de género u origen que habiten en la calle o espacios públicos de la ciudad ya sea en forma transitoria o permanente. A su vez detalla que se considera PSC a aquellas personas que residan en instituciones de las cuales deban egresar en un tiempo determinado y estén en situación de vulnerabilidad habitacional al momento del egreso; también incluye a quienes hubieran sido notificados fehacientemente de un desalojo judicial, y aquellas personas que habiten en estructuras temporales o asentamientos, sin acceso a servicios o en condiciones de hacinamiento. Además de la ampliación de la concepción de la población destinataria, la ley establece ciertas obligaciones de parte del Estado en el artículo N°4 como ser: promover actividades que erradiquen la discriminación y la violencia hacía las PSC, la implementación de acciones coordinadas e integrales entre los diferentes organismos públicos, y la incorporación de las OSC en la planificación e implementación de políticas públicas .

En el ámbito nacional, en el año 2014, un conjunto de OSC presentaron sin éxito en el Senado de la Nación un proyecto de ley cuyo propósito era crear e implementar una política pública nacional y delimitar una categoría operativa.

La Ley N° 3760 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires contempla de manera ampliada a la categoría de PSC y prevé un censo anual. Sin embargo, a la fecha no se dispone de datos confiables en términos de cuántas son las personas que están afectadas por esta problemática ya que los conteos oficiales que realiza el GCBA se llevan adelante sin considerar a aquellas personas que durante el desarrollo del mismo estén pasando la noche en alguno de los paradores, hogares u hoteles. Este hecho motivó el Censo Popular de Personas en Situación de Calle llevado adelante por organizaciones sociales por primera vez en 2017 (Palleres & Hidalgo, 2018).

En julio de 2019 se publicó el Segundo - y último- Censo Popular de Personas en Situación de Calle, realizado en abril del mismo año, diseñado e implementado por múltiples organizaciones de la sociedad civil encabezadas por la agrupación Proyecto 7 y acompañados por el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de la Presidencia de la Auditoría General de la Ciudad de Buenos Aires. Esta acción intentó subsanar la falta de datos oficiales y contempló en su metodología el hecho de tratarse de una población fluctuante y de difícil acceso. Los resultados de este censo arrojaron que la población de personas PSC en la Ciudad de Buenos Aires alcanza los 7521 personas, de los cuales un 27% se encontraba alojada en paradores o bien en establecimientos con convenio; en cuanto al género, el 80% de las personas censadas fueron hombres adultos. Respecto a la permanencia en situación de calle, la mitad de los encuestados afirmaron que era la primera oportunidad que se encontraban habitando en la calle y el 56% afirma haber vivido siempre en la Ciudad de Buenos Aires. Los mismos provienen de la propia ciudad, el conurbano bonaerense, del interior del país y de países limítrofes-en menor proporción-. El relevamiento incluye también otros aspectos como los motivos por los cuales las personas se encontraban viviendo en la calle siendo los más prevalentes la pérdida de trabajo, conflictos familiares -separación de una pareja, violencia intrafamiliar- y la incapacidad de pago de una vivienda rentada, entre otros motivos diversos. El 77% de los encuestados no accedía al momento de ser encuestado a ningún tipo de subsidio habitacional. El 72% poseía estudios primarios o superiores hasta inclusive algunos contaban con estudios de nivel universitario. A su vez, el 39% afirmó haber tenido algún problema de salud en los últimos dos años y 532 personas de las relevadas padecían alguna discapacidad. Más de la mitad afirmó haber sufrido hechos de violencia recientemente (Informe Preliminar Censo Popular Personas en Situación de Calle, 2019; Rosa, 2010).

La Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad de Buenos Aires publicó en un reporte oficial que durante el año 2019 brindó asistencia de alojamiento a unas 3228 personas sin techo, a través de la red propia y conveniada a través de OSC (Ministerio de Hacienda y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2019).

### **3.2.3 Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan en la atención de las Personas en Situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires**

Tal como señala Palleres (2018) son las organizaciones no gubernamentales las que están a la vanguardia al momento de llevar adelante una práctica alineada con los desarrollos conceptuales más avanzados, integrando equipos académicos profesionales para la investigación y la acción en esta problemática particular.

Rosa (2017) estudia en detalle las OSC que se ocupan de esta población en la Ciudad de Buenos Aires. A tal fin, desarrolla una tipología que intenta clasificar y describir a un grupo heterogéneo -dado que brindan servicios diferenciados- de más de 30 instituciones. La autora define tres tipos de organizaciones a partir de considerar dimensiones como origen, perfil, objetivos, servicios que ofrecen, el tipo de financiamiento y de personal que presta a dichos servicios, a saber: organizaciones tradicionales, organizaciones de promoción de derechos y organizaciones de emprendimientos sociales. Es interesante destacar que cada uno de los tipos identificados implica un tipo de sujeto beneficiado: asistidos carentes, asistidos de derechos y asistidos emprendedores, respectivamente.

Las OSC de corte tradicional están mayormente vinculadas con la atención primaria -ropa, comida, peluquería, alojamiento- y las tareas que realizan están mayormente vinculadas a la caridad, la filantropía y el voluntariado. Muchas son organizaciones religiosas, aunque no es una condición excluyente. Por otro lado, las OSC vinculadas a la promoción de derechos ofrecen principalmente un espacio de asesoría legal y de trámites, focalizándose en la puesta en marcha de acciones relacionadas con la movilización y la demanda hacia el Estado. A diferencia de las OSC más tradicionales, suelen conformarse por personas que habitaron en la calle, estudiantes, académicos y profesionales. Por último, OSC de emprendimientos sociales ofrecen un espacio para la reivindicación de derechos sociales a través del trabajo sin concentrarse en demandas hacia el Estado, desarrollando principalmente microemprendimientos comerciales (Tillet & Paiva, 2017).

Las OSC tienen un rol fundamental en el desarrollo de políticas públicas y han impulsado el avance de las mismas, como es el caso de la Ley N° 3.706 (Boy, 2012). Se destaca también que, ante el incumplimiento de las obligaciones por parte del Estado, son las OSC quienes subsanan a través de redes profesionales y académicas de forma autogestiva estas faltas, como sucede con los censos populares de los años 2017 y 2019 (Di Iorio & Farias, 2020).

Sin embargo, el circuito socio-asistencial conformado por OSC y entidades gubernamentales, suele orientar sus modos de intervención psicosocial hacia el mejoramiento de las condiciones de vida de las PSC, es decir en una dimensión material del cuidado -higiene, alimentación, vivienda, vestimenta-. Es por ello que Di Iorio (2017) destaca la importancia de promover intervenciones psicosociales que se ocupen de las necesidades simbólicas y afectivas, las cuales considera fundamentales para la construcción de una identidad más sólidamente constituida. Señala, además, que las PSC relatan no sentirse valoradas ni escuchadas al momento de interactuar con muchas de estas OSC, sintiéndose en ocasiones como una molestia. Esto genera un profundo malestar en las personas, denunciando la falta de espacios más amigables, sin maltrato ni violencia.

### **3.4 Vulnerabilidad, reinserción social y trabajo**

Las PSC atraviesan una problemática social compleja, donde no sólo hay una carencia de vivienda y trabajo, sino que se ven afectadas por diversas vulnerabilidades psicosociales: obstaculización de acceso a derechos, violencia, redes socio-familiares debilitadas, aislamiento social y padecimientos de salud. Es por ello que los procesos de reinserción deben apuntar a subsanar estas vulnerabilidades y no solamente las carencias (Seidmann & Di Iorio, 2019).

La vulnerabilidad no debe entenderse como un concepto estático; las personas en situaciones de precariedad social transitan progresivamente diferentes zonas de vulnerabilidad que conjugan la inestabilidad laboral y la fragilidad de los soportes sociales de proximidad que los conducen hacia la desafiliación. El vagabundo encarna entonces la figura del desafiliado, y se corresponde con la imagen de la persona en situación de calle. La desafiliación social es el proceso a través del cual los individuos se hallan disociados de los entramados sociales que facilitan su protección ante las contingencias y eventualidades de la vida. Resulta importante despegar este concepto del de exclusión social, que designa un estado inmóvil de privación que oculta los



procesos que generan esas privaciones. La exclusión configura además dos espacios diferenciados entre los que son incluidos -y están dentro- y los que son excluidos -y están fuera- (Castel, 1995).

Para comprender los fenómenos de desafiliación de los sectores populares en la Argentina, es necesario contextualizarlos dentro un proceso de desalarización y de retiro del Estado, que produjo una fragmentación y pauperización social. Este período de descomposición social, entre 1976-2001, había sido precedido por uno de construcción o composición a lo largo del siglo XX. El período de composición había logrado la consolidación de la sociabilidad de las clases populares, a través de un modelo de intervención del Estado que regulaba las relaciones sociales fundamentales y la economía. Resulta relevante mencionar los tres factores fundamentales que facilitaron la mencionada composición social, a saber: la extensión de la relación salarial, el despliegue de protecciones sociales a partir de los sindicatos y el Estado, y la regulación de las relaciones laborales acompañado de un nivel comparativamente alto de salarios (Merkel, 2005).

El trabajo y el hogar constituyeron las referencias principales para la consolidación de la socialización moderna, dando forma y organizando la percepción de tiempo y espacio. Ambos conformaron las conquistas básicas de la clase trabajadora y son símbolos inequívocos de la inclusión social (Benítez & Sobol, 2009).

La precariedad laboral o la falta de empleo constituye un factor sumamente importante en los procesos de desafiliación social. La ubicación de los individuos en una zona de integración se genera mediante su inserción en redes laborales que brinden una cierta seguridad salarial y protección a la salud, entre otros derechos básicos. La precariedad del trabajo, su inestabilidad y la fragilidad de los soportes de proximidad insertan a las personas en redes laborales débiles que producen un proceso de vulnerabilidad. La desocupación incapacita, disminuyendo la confianza y la seguridad en sí mismo; la vulnerabilidad que produce la falta de empleo contribuye a la desafiliación de manera gradual y progresiva, produciendo en muchos casos efectos devastadores (Castel, 1995; Puccetti, 2011).

La desafiliación social fuerza a las PSC a aislarse y mantener distancia con otras personas -inclusive con aquellas en su misma condición- para protegerse de sentimientos de inferioridad y aislamiento. Al convertirse en “descalificados sociales” se ven obligados a la soledad y la inactividad, que con el tiempo pueden generar dificultades identitarias (Paugam 2008).

En los años noventa, a espaldas del crecimiento del PBI, el desempleo y la pobreza aumentaron significativamente llegando en 2001 al 52% y al 32, 7% respectivamente. Las condiciones de vida en los barrios populares se deterioraron rápidamente y el barrio pasó a ser la base de la identidad y organización social, lugar que antiguamente ocupaban el trabajo y los sindicatos (Pirez, 2009). La identificación territorial estructura un nuevo tipo de afiliación social donde las personas de los barrios populares salen a “cazar” oportunidades a la ciudad. La figura del “cazador” puede identificarse con el itinerario que las PSC recorren en la ciudad en busca de las prestaciones que brindan tanto el Estado como las OSC, así como algún ingreso informal (Merklen, 2005) .

Tanto los programas del ámbito público desarrollados por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires como las OSC han diseñado intervenciones que, al menos en sus objetivos declarados, apuntan a la reinserción social. Esta es entendida, en general, como la posibilidad para las PSC de volver a incluirse en el mercado laboral, superar adicciones, tomar contacto con familiares y afectos, tratar padecimientos de salud y generar redes de soporte. Como se mencionara anteriormente, la focalización y descentralización de dichas intervenciones, así como el hecho de que no se modifiquen factores estructurales, dificultan la consecución de dicha reinserción (Boy, 2012; Rosa, 2012).

En relación a la posibilidad de tratar padecimientos de salud como parte del proceso de reinserción social resulta relevante problematizar sobre el acceso a los sistemas de salud, entendiendo a la accesibilidad como una relación entre los sujetos y los servicios, y no simplemente desde la oferta existente. Comprendiendo a la accesibilidad como un encuentro entre los sujetos y los servicios se deben tener en cuenta las representaciones, discursos y prácticas de los sujetos y no solo desde los servicios o efectores de salud (Comes et al, 2007).

### **3.5 Psicología Social Comunitaria**

La Psicología Social Comunitaria es una rama de la psicología social que desde sus inicios surge como una perspectiva crítica de las prácticas y experiencias psicológicas que tradicionalmente proporcionaba la psicología social. Esta última se caracterizaba por el individualismo y una fragmentación sistemática que no daba respuesta a los problemas sociales. Esta incapacidad de respuesta, hizo que en América Latina surgiera en los años setenta la psicología social comunitaria como un modo de responder a los problemas urgentes que aquejaban a las comunidades en los países latinoamericanos,

instaurando una nueva práctica que exigió la redefinición del rol de los profesionales, así como del objeto mismo de la psicología social (Montero, 2004).

Es frecuente encontrar referencias que asimilen el origen de la psicología social comunitaria al de la psicología comunitaria. Esta última surge en EEUU en condiciones políticas, académicas y sociales particulares y se desarrolla en los ámbitos clínicos y educativos. Su fecha fundacional se sitúa en el año 1965, a raíz de la conferencia de Swampscott cuyo eje central es cuestionar el carácter individual de las intervenciones en psicología, señalando al nivel comunitario como el más adecuado. Por otra parte, tal como se mencionó anteriormente, la psicología social comunitaria debe encuadrarse dentro de la psicología social y en el contexto latinoamericano de los años 60 y 70, situándose su objetivo en torno al trabajo con grupos (comunidades) donde las intervenciones procuran la formación de conciencia crítica y una identidad social con base en una ética humanista (Jimenez, 2004).

Los trabajos en psicología comunitaria de Rappaport (1970,1974,1981) y Newborough (1973) son considerados como los que inauguran el campo de la psicología comunitaria con la introducción de conceptos como el de empowerment en la psiquiatría y el trabajo social, fomentando la creación de una nueva rama de la psicología aplicada centrada en el cambio de las organizaciones sociales en beneficio de los individuos. Cabe destacar también los trabajos de Bennet (1966) en torno al rol del psicólogo como "participante-conceptualizador".

La psicología social comunitaria surge entonces en la escena particularmente latinoamericana a modo de una respuesta a la crisis que en los años setenta sufría la psicología social tradicional, a la cual se le criticaba -entre otros aspectos- por su falta de historicidad y desconexión respecto del contexto, su distanciamiento de otras disciplinas sociales, en tanto poseía una perspectiva individualista y psicologizante, con un fuerte componente biomédico y experimental (Serrano-Garcia, 2002).

La psicología social comunitaria parte del supuesto de que el conocimiento se genera a partir de la interacción entre el profesional y los sujetos de la investigación, problematizando acerca de cómo se relacionan la producción teórica con la aplicación del conocimiento. Los valores centrales que se observan en los trabajos tienen que ver sobre todo con la ética de la solidaridad, los derechos humanos fundamentales y la mejora en la calidad de vida de las comunidades, entendiendo a estas últimas como capaces de identificar sus propios padecimientos y anhelos, con el potencial de transformar su realidad. Se posiciona como una ciencia que de manera activa pretende

mejorar el acceso al ejercicio pleno de la ciudadanía y la democracia, cuestionando todas formas de opresión y dominación. La participación comunitaria es un concepto central a través de la cual se busca favorecer cambios sociales mediados por la participación de todos los involucrados, respetando la diversidad de las personas y los grupos. A través de una perspectiva interdisciplinaria busca ampliar su nivel de análisis e intervención, integrando conocimiento científico y popular. Los cambios que se generen a raíz de las intervenciones deben originarse desde relaciones de poder horizontales, entendiendo al ser humano desde una visión de totalidad dentro de su contexto socio-histórico particular (Freitas Campos, 1996; Serrano-García 2002).

Tal como señala Montero (2004) la psicología social comunitaria persigue el desarrollo de comunidades capaces de autogestionar las soluciones para sus problemas y para ello estudia las relaciones de poder y de control sobre las circunstancias de la vida y su efecto sobre procesos psicosociales. Como ciencia aplicada produce una intervención crítica orientada a la transformación social, privilegiando el fortalecimiento de aquellos procesos psicosociales que fomenten el desarrollo de las comunidades.

Para Cruz, Freitas y Amoretti (2008) la psicología social comunitaria busca ser una ciencia comprometida con la realidad, superando la falsa dicotomía entre individuo y sociedad, entendiendo que los sujetos no pueden prescindir de esta para constituirse como tal, y que la sociedad requiere de las fuerzas dialécticas de las interacciones entre los individuos para su constitución. Esta disciplina procura entonces aplicar la ciencia a la transformación social, siendo un paradigma de construcción y transformación crítica, apuntalada por una relación dialógica entre los sujetos y el investigador. Entre sus aspectos más relevantes se destacan su carácter activo y constructor, acompañado de tener siempre presente la referencia histórica, la crítica social y la explicitación de los determinantes políticos al momento de implementar acciones. Los autores señalan también al construccionismo social de Berger y Luckman como un pilar importante, dado que aporta una concepción de la realidad socialmente construida donde los individuos son a la vez producto y productores, capaces de transformar la realidad, al tiempo que son transformados por ella.

En este sentido, la psicología comunitaria estudia los factores psicosociales que permiten desarrollar, fomentar y mantener el control y poder que las personas pueden ejercer sobre su ambiente personal y social, con el fin de dar solución a sus problemas y lograr cambios significativos tanto en los ambientes antes mencionados como en la propia estructura social. Se apoya en tres principios básicos, a saber: la autogestión de

los sujetos, situar el centro de poder en la comunidad y la unión imprescindible entre teoría y praxis (Montero, 1984).

Como se destacó anteriormente, la participación de la comunidad es un aspecto crucial para lograr el cambio, entendida aquella como:

un grupo social dinámico, histórico y cultural desarrollado, preexistente a la presencia de los investigadores o de los interventores sociales, que comparte intereses, objetivos, necesidades y problemas, en un espacio y un tiempo determinados y que genera colectivamente una identidad, así como formas organizativas, desarrollando y empleando recursos para lograr sus fines (Montero, 2004, p.96).

Montero (2004) describe algunos procesos psicosociales que tienen una función fundamental en la transformación -y mantenimiento- de las condiciones de vida y son el eje alrededor del cual se estructura el trabajo comunitario. Estos procesos influyen en las relaciones sociales de las personas y, a su vez, están influidos por el entorno en el cual se despliegan. A los fines de este trabajo se consideran relevantes los procesos de familiarización y problematización.

La *familiarización* es un proceso sociocognitivo que permite que los agentes externos - los profesionales que buscan intervenir en la comunidad- y los agentes internos -quienes forman parte de una comunidad- se conozcan mutuamente, entendiendo y percibiendo aspectos culturales de ambos grupos, buscando puntos de referencia e intereses en común, desarrollando formas de comunicación y un proyecto compartido. Este proceso debe darse al comienzo de las tareas de investigación e intervención, dado que promueve la introducción de los agentes externos en la comunidad, a la vez que les permite a estos conocerla. La familiarización puede resultar dificultosa, y requiere que los agentes externos dejen de lado sus prejuicios tanto positivos como negativos. Los primeros, pueden obstaculizar la visualización de lo que está ocurriendo en una comunidad, y los segundos pueden generar conductas aprehensivas y temerosas que pueden ser percibidas como una descalificación por los miembros de la comunidad (Montero, 2006).

Para lograr cambios en las comunidades es preciso -desde este enfoque- poner en marcha un proceso de *problematización* que consiste inicialmente en propiciar situaciones para que las personas puedan inspeccionar aquellos aspectos de su vida cotidiana que por ser habituales se perciben como inevitables. Estos aspectos o sus consecuencias, habiendo sido naturalizadas, ocultan situaciones de opresión, minusvalía

y exclusión que se traen a la luz mediante la problematización. La problematización es entonces una estrategia que facilita la conciencia crítica, la reflexión y la acción con miras a la transformación de circunstancias alienantes. La mencionada problematización procura sensibilizar y establecer bases cognitivas y afectivas que se traduzcan en acciones concretas de transformación, mediante la producción de una motivación de cambio (Montero, 2006).

El concepto de *fortalecimiento* desarrollado por Montero (2003) nuclea el objetivo principal de las intervenciones en el campo de la psicología social comunitaria. Se entiende por fortalecimiento al proceso mediante el cual, a través de acciones comprometidas, conscientes y críticas, las comunidades y sus miembros desarrollan capacidades y recursos para controlar sus condiciones de vida con el fin de lograr transformaciones significativas en su entorno, conforme a sus necesidades y aspiraciones. El acento en esta definición no está puesto en los agentes externos sino en las acciones que realiza la propia comunidad -agentes internos- para desarrollar y potenciar capacidades, obtener recursos y administrarlos. Las transformaciones se dirigen hacia un bienestar colectivo, superador de las relaciones de opresión, sumisión o explotación. En este sentido, el fortalecimiento puede entenderse como el desarrollo de control y dominio sobre las circunstancias de la vida, el entorno y los recursos para que la vida pueda ser considerada buena.

### **3.5.1 Rol del psicólogo comunitario**

Uno de los elementos más importantes al momento de caracterizar el rol que ejercen los psicólogos en el campo comunitario, es la *actitud crítica*, entendida como la capacidad de visibilizar alternativas, de considerar y resaltar la multiplicidad de actores que intervienen en las situaciones sociales, y de subrayar los vínculos entre los fenómenos sociales y el contexto en el que estos ocurren (Montero, 2004).

Los psicólogos comunitarios, según Freitas (1996), desempeñan un papel mediante el cual organizan el conocimiento generado por la psicología social y lo transmiten hacia la comunidad con la intención de contribuir en ella a la formación de sujetos capaces de sintetizar el punto de vista del grupo y coordinar los procesos de transformación. El profesional actúa como un *facilitador*, cediendo la iniciativa de solucionar los problemas a la propia comunidad. Se vuelve esencial en este sentido respetar la cultura y conocimiento popular, corriéndose el psicólogo del rol de profesional experto (Serrano, 2002).

El psicólogo comunitario debe poseer y desarrollar ciertas capacidades que le permitan responder a las desigualdades que padecen las personas con las que trabaja, de tal manera que pueda enfocarse en aquellos procesos psicológicos que faciliten transformaciones sociales. Estas cualidades pueden agruparse bajo una dimensión ética compuesta por: la sensibilidad social y el sentido de justicia, respeto por el otro, aceptación de la diversidad y no ocultar ni omitir información que pudiera serle de utilidad al otro; y una dimensión más bien personal compuesta por la modestia y estar dispuestos a la sorpresa, a la disidencia, a la contradicción, a la corrección y a la duda. A su vez, la capacidad de escucha (y la disposición a hacerlo) junto con poner el propio conocimiento al servicio de las transformaciones y las necesidades de las personas con las que se trabaja se consideran competencias que pueden y deben adquirirse durante la formación del psicólogo comunitario (Montero, 2004).

En su hacer, el psicólogo comunitario se acerca a la comunidad con desafíos e incertidumbres y de forma gradual vislumbra el potencial de la misma, entendiendo que el saber popular que posee la comunidad tiene la capacidad de dialogar con el saber técnico que posee el psicólogo y de co-construir acciones y estrategias para alcanzarlas (Cruz et al, 2008). En el proceso de acercamiento a la comunidad, el psicólogo depende de contactos, relaciones de confianza, e intermediarios que colaboran con su inserción en la misma. Se focaliza en recolectar información, relevar necesidades de la vida cotidiana, detectar modos alternativos de resolución de problemas de la población, discutir estrategias colectivas y evaluar el trabajo de la comunidad en un entorno que permita reformulaciones (Freitas, 1998).

Rocha, Boeckel y Moreira (2008) destacan también que el rol de los psicólogos comunitarios no se limita únicamente a identificar problemas, sino que debe también trabajar en la potencialización de aspectos saludables de las personas y las comunidades con las que trabajan. Adicionalmente, el psicólogo debe preocuparse no sólo por atender la demanda, sino que debe hacerlo desde una postura inclusiva que facilite la ampliación de las redes de apoyo. Los autores resaltan también la importancia de capacitarlos en la búsqueda autónoma de recursos, construyendo una red social de apoyos de diferentes ámbitos - legal, gubernamental, salud, servicios sociales, entre otros-. Por último, los profesionales del campo comunitario también juegan un rol importante en la derivación pertinente de las personas a servicios que puedan brindar una atención o asesoramiento adecuado.

### **3.5.2 Intervenciones Psicosociales con Personas en Situación de calle desde el Paradigma Comunitario**

Tal como señala Sánchez Vidal (2007) las intervenciones sociales son aquellas acciones externas e intencionadas que se realizan con el fin de modificar una situación social que según criterios razonablemente objetivos se considera intolerable o distante del funcionamiento social ideal y que requieren corrección.

Respecto de las intervenciones sociales, Sánchez (2012) distingue dos formas axiales de actuación social, en función de dos significados básicos del término “social”. Un primer tipo de intervención social en tanto acción supraindividual dirigida a grupos, comunidades, instituciones, grandes grupos sociales y/o sus representantes, y un segundo tipo, cuyo objetivo es redistribuir los desequilibrios económicos, políticos, sociales, culturales y psicológicos, centrados no en la globalidad social sino en las desigualdades y desequilibrios de poder y recursos. En los países industrializados - con grandes clases medias y minorías marginadas- estos dos tipos de intervención se distinguen claramente. La primera se relaciona con acciones globales dirigidas a mejorar la calidad de vida de la clases medias y grupos que se encuentran de alguna forma en desventaja respecto de otros, y otro tipo de intervención más política, marginalista y minoritaria que busca aumentar el poder y las oportunidades de grupos vulnerables - por ejemplo, personas sin hogar, desocupados, drogadictos- sin modificar las lógicas del mercado que, en muchos casos, producen las desigualdades. Estas distinciones no se aplican a los países en vías de desarrollo donde las mayorías son pobres y las minorías son ricas. En estos casos las intervenciones sociales adquieren un tinte político y subversivo directamente proporcional al grado de desequilibrios y diferencias existentes.

Las intervenciones en el ámbito comunitario se disparan desde un proceso inicial de identificación de necesidades, pudiendo estas ser inferidas o sentidas. Las primeras son aquellas necesidades que el agente externo le supone a una comunidad -comparando la realidad de la misma con un canon preestablecido- mientras que las segundas son aquellas que las personas manifiestan explícita o implícitamente. Cabe destacar que en muchas ocasiones los programas sociales priorizan las necesidades inferidas por sobre las sentidas, existiendo muchas veces una brecha entre ambas (Montero, 1991).

Las intervenciones comunitarias pueden originarse a partir de tres instancias diferentes: I) un pedido explícito de la comunidad -o un representante- a raíz de una necesidad



sentida; II) a través de un pedido formulado por un tercero -frecuentemente un profesional, una organización, agencia de gobierno- que la considere necesaria a partir de necesidades inferidas por él; y III) a través de una oferta de servicios sin un pedido de parte de los agentes internos. Esto último sucede frecuentemente con las organizaciones que desde sus objetivos plantean acciones con determinada población o zona de influencia. Pedido, oferta y demanda se interrelacionan, de manera tal que sólo puede desplegarse una demanda a partir de que efectivamente exista una oferta (Rodríguez, Giménez, Netto, Bagnato & Marotta, 2001).

La psicología comunitaria privilegia aquellos modos de intervención social que sean capaces de cambiar al mismo ritmo que las comunidades, que puedan producir interrogantes y respuestas a los cambios que en ella se producen. La *investigación acción* es su versión participativa, es una intervención psicosocial que busca romper con una “epistemología de la distancia” que plantea una separación entre sujeto y objeto, y persigue una metodología dialógica, dinámica y transformadora que incluya a la comunidad en su autoestudio (Montero, 2004).

Frizzo (2008) propone una definición de investigación acción participativa (IAP) como “un proceso específico de investigación, producción de conocimiento e intervención social que parte de problemas sociales específicos buscando transformarlos y concretar un proceso colectivo de producción de un saber” (p.154). Señala como puntapié inicial a la incorporación del saber popular como un saber legítimo, destacando la modificación del esquema clásico de la relación investigador-investigado por el de un proceso interactivo de construcción del conocimiento, y la determinación colectiva de producir cambios en los problemas sociales vividos por la comunidad (situaciones de injusticia social, económica y cultural).

Uno de los principales instrumentos de intervención del psicólogo comunitario es la entrevista, entendida como un proceso de comunicación oral en el cual participan dos o más personas y en el que pueden diferenciarse roles asimétricos entre entrevistador(es) y entrevistado(s). Es fundamental una actitud empática y de aceptación por parte del entrevistador, dado que gran parte de lo que sucede en una entrevista está dado por la naturaleza de la relación entre ambos actores. Adicionalmente, el entrevistador deberá estar permeable al ambiente, a la persona entrevistada, al tema, al momento y lugar donde se produce la misma, pudiendo acceder de esta forma no sólo al contenido de lo expresado por el entrevistado, sino que podrá conocer también sus creencias, valores, sentimientos y opiniones. Adicionalmente, el profesional debe procurar hacer preguntas

en un lenguaje claro, sencillo y concreto, de manera que garantice el entendimiento por parte de los entrevistados (Bones Rocha et al., 2008).

Las entrevistas en el ámbito comunitario pueden realizarse de manera individual o en grupo, siendo de mayor utilidad las grupales al momento de aportar mayor comprensión psicosocial. A su vez, el profesional debe asumir un rol de facilitador corriéndose del centro de la intervención, adoptando una posición empática y de aceptación de la demanda. Pueden llevarse adelante por un profesional psicólogo solo o bien en equipos que integren a otras disciplinas. Cualquiera sea la forma que adopten, las mismas deben llevarse adelante siempre con un propósito bien definido (Bones et al., 2008).

Di Iorio et al. (2016) señalan la necesidad de promover intervenciones psicosociales que se centren en la importancia de la participación de las personas en situación de calle, con el objeto de promover la construcción de nuevos posicionamientos sociales, reduciendo o eliminando los efectos negativos de ciertos padecimientos. Estas acciones (intervenciones) y estrategias deben contemplar la prevención, la reparación y la promoción, buscando mantener la integridad y desarrollar la capacidad y el potencial de las personas y los grupos, estimulando transformaciones que resulten en mejoras en su calidad de vida y acceso a derechos de manera autónoma.

Al momento de diseñar y poner en práctica dispositivos de intervención psicosocial para las PSC se destaca la necesidad de implementar encuadres flexibles y abiertos en tanto el espacio donde se desarrollan, tiempo del mismo, cantidad de participantes y falta de guiones establecidos, para propiciar una adaptación a los participantes pertenecientes a una población marcada por la discontinuidad y la variabilidad (producto de la búsqueda constante de subsistencia). Estos dispositivos deben incluir y combinar aspectos psicoterapéuticos y psicoeducativos para generar apoyo social, haciendo hincapié en la dimensión intersubjetiva para producir luego impactos intrasubjetivos, además de elementos lúdicos y recreativos para favorecer la expresión y fomentar un espacio donde las personas puedan ser escuchadas. Este tipo de intervenciones funciona como una puerta de entrada a otros servicios sociales y de salud, dado que dentro de estos dispositivos se lleva a cabo la contención, orientación y derivación a servicios especializados en el caso de ser necesario (Di Iorio et al 2016).

Bang y Stolkiner (2013) consideran que las intervenciones desde la perspectiva comunitaria deben articularse en formato de red, incluyendo a instituciones, referentes y organizaciones, poniendo en diálogo a diferentes actores de la comunidad. A su vez, destacan que los equipos deben conformarse de manera interdisciplinaria e

intersectorial. Ussher (2008) describe a la interdisciplinariedad como un instrumento colectivo de trabajo, que debe enmarcarse dentro de la cooperación y la apertura, de manera que este pueda ser capaz de superar posiciones dogmáticas, reconociendo y valorando las diferencias. Agrega que no es posible intervenir en psicología comunitaria sin equipos de trabajo, y considera también a la perspectivas transdisciplinarias, intersectoriales e interculturales. El equipo interdisciplinario requiere de intercambio frecuente y de ciertos códigos comunes entre los profesionales del mismo. Enfatiza además que los espacios entre disciplinas enriquecen a los profesionales, expandiendo el rol de cada uno.

Un tipo de intervención particular utilizado en el trabajo con PSC son los grupos de apoyo semanal orientados a la resignificación de las experiencias vividas, que buscan generar transformaciones subjetivas y colectivas con un sentido emancipador. Se propone dentro de estas intervenciones un diálogo entre saberes - los de las personas en situación de calle y los de los profesionales- para consolidar un espacio donde a través de la palabra se compartan experiencias, malestares y aprendizajes que puedan ser transformados colectivamente en estrategias de resolución de conflictos y prácticas de cuidado. Estas intervenciones, como consecuencia de la participación de los sujetos, fortalecen tres funciones psicosociales: ampliación de la red social, reactivación de la afectividad y desarrollo de habilidades sociales (Di Iorio et al., 2017).

#### **4. Metodología**

Los participantes que han intervenido fueron cinco voluntarios de la fundación pertenecientes a diferentes áreas de la misma. El grupo de voluntarios estuvo compuesto tanto por hombres como por mujeres mayores de edad, residentes en la Ciudad de Buenos Aires y la zona metropolitana del Gran Buenos Aires. Los voluntarios, en su mayoría, contaban con formación profesional terciaria o universitaria, ya sea graduados o en curso; con frecuencia realizaban sus labores voluntarias en áreas vinculadas con su formación profesional. Dentro del grupo de voluntarios se destacaban dos que se desempeñaban como referentes de zona y coordinadores de área, todos mayores de edad siendo los mismos un hombre y una mujer con más de cinco años en la fundación. A su vez, se contó con la participación de cinco psicólogas mujeres de entre 23 y 60 años que formaban parte del equipo de psicología. Por último, en el presente trabajo participaron gran diversidad de mujeres y hombres mayores de edad que se encontraban en situación

de calle, residentes en hoteles o en paradores, visitados por los voluntarios de las recorridas nocturnas. A su vez, también formaron parte los participantes del grupo de apoyo de los días sábados de la fundación.

### **Instrumentos**

A continuación, se enumeran los instrumentos utilizados en el presente estudio, a saber:

- Observación no participante en el grupo semanal de psicología. Estos encuentros se llevaron a cabo semanalmente con personas en situación de calle donde se buscaba compartir experiencias y potenciar el proceso de reinserción social y laboral.
- Observación no participante en las reuniones del equipo de psicólogas. Las mismas se llevaron a cabo en forma previa a la sesión del grupo como después del mismo. En dichas reuniones se discutían aspectos salientes de la sesión anterior, novedades sobre alguno de los participantes, la temática de la próxima sesión, se dividían tareas y se discutían posibles intervenciones con alguno de los miembros del grupo.
- Realización de informes descriptivos sobre la sesión del grupo de apoyo semanal, que consta de: la temática de la sesión propuesta por la coordinadora, nombre de los participantes e intervenciones destacadas.
- Observación no participante en las recorridas nocturnas del equipo de psicología, cuyo objetivo es brindar apoyo a los grupos de voluntarios que trabajan en una zona en particular cuando detectan algún caso en el que necesiten apoyo para decidir las intervenciones que llevarán a cabo.
- Entrevista semi dirigidas con voluntarios de la fundación, en las que se indaga las vivencias del rol de voluntario, y sobre cómo y cuándo se ponen en marcha los diferentes dispositivos de los cuales dispone la fundación.
- Entrevistas semi dirigidas con voluntarios referentes de zona y coordinadores de área con el objetivo de conocer la misión, los valores, estructura, recursos, marco legal desde el cual opera la fundación, formación que se le da a los voluntarios, modos de integrarse a la fundación y la perspectiva desde la cual la organización se acerca a la problemática que atiende.
- Charlas informales con las personas en situación de calle, tanto durante las recorridas nocturnas como durante el grupo de apoyo semanal. Las mismas

tienen como finalidad explorar la vivencia personal de los que participan de las diferentes actividades que propone la organización.

### **Procedimiento**

La observación no participante en el grupo de apoyo semanal se realizó los sábados de 11 a 14 horas durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019 en la sede de la fundación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Así mismo, la observación no participante en las reuniones con el equipo de psicólogas se llevaba a cabo una hora antes del mencionado grupo.

Los informes descriptivos se redactaron de manera no presencial durante el período de participación en el grupo antes mencionado.

La observación no participante en las recorridas nocturnas del equipo de psicología se realizó durante los meses de octubre, noviembre y diciembre.

Las tres entrevistas a voluntarios, entre ellos un referente y un coordinador, y las charlas informales con personas en situación de calle se realizaron durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2019, tanto en el grupo semanal que funciona los sábados de 10 a 14 horas en la sede de fundación, como en las recorridas nocturnas por la Ciudad de Buenos Aires de 20 a 23 horas.

A su vez, se llevaron a cabo conversaciones informales durante los espacios de socialización (desayuno y almuerzo) previos y posteriores al grupo de apoyo semanal, los días sábados durante los meses antes mencionados en la sede de la fundación de la Ciudad de Buenos Aires.

## **5. Desarrollo**

### **5.1 Acciones de relevamiento y seguimiento llevadas adelante por los voluntarios de la fundación en los sucesivos encuentros con personas en situación de calle.**

Las recorridas nocturnas realizadas por los voluntarios de la fundación tienen como objetivo principal el lograr un vínculo con las PSC por medio del cual sustentar y facilitar las intervenciones posteriores. Este proceso de acercamiento paulatino y de mutuo conocimiento es la base de las intervenciones en las recorridas y puede identificarse con el concepto de familiarización propuesto por Montero (2006). A lo largo de sucesivos encuentros, los voluntarios procuran conocer a las personas que

visitan y generar- cuando estas así lo deseen- un vínculo de confianza. A través del mismo es que se sostienen las acciones tendientes a mejorar la calidad de vida y propiciar la reinserción social, privilegiando modos de intervención que garanticen una participación de los sujetos a quienes se los reconoce como sujetos de derecho (Rosa, 2012).

Las recorridas nocturnas iniciaron en el año 2009 con un grupo pequeño de voluntarios, quienes caminaban las calles de la zona céntrica de la ciudad de Buenos Aires, con el objetivo de acompañar a las PSC durante las noches de frío compartiendo una sopa caliente y una charla. En el presente, la tarea de los voluntarios se ha profundizado a través de la creación de áreas de trabajo definidas que entran en acción de acuerdo a las necesidades de cada caso particular. Si bien no hay una estrategia formalizada, los voluntarios realizan un seguimiento personalizado que permite, con el tiempo, dar intervención a áreas específicas. La fundación orienta de esta manera su tarea hacia la atención de la problemática de la situación de calle de manera integral, buscando superar las lógicas asistencialistas que se focalizan en la atención de necesidades inmediatas (Di Iorio, 2016; Palleres, 2012).

Las recorridas se realizan todos los días del año en la Ciudad de Buenos Aires organizadas a partir de dos puntos de encuentro donde se convoca a los voluntarios cada día. La fundación divide a la Ciudad en 23 zonas, y cada una de ellas posee a su vez sus referentes. Los referentes son voluntarios con experiencia y un gran compromiso con la fundación quienes suelen tener un día fijo en la semana en el cual realizan las recorridas. De acuerdo a la convocatoria de voluntarios se arman los grupos que recorrerán cada zona, en general de tres o cuatro personas, que llevan consigo un carrito en el cual transportan sopas, té, café, galletitas, golosinas y termos de agua caliente para compartir durante el encuentro con cada una de las PSC.

Cada grupo de voluntarios recorre una zona delimitada generalmente por avenidas principales o edificios de referencia. Frecuentemente las terminales de ómnibus, las plazas cercanas a éstas, las plazas no valladas, las puertas de hospitales o zonas con gran cantidad de locales comerciales, son lugares de mayor concentración de personas que pernoctan en la calle (Palleres, 2018). Las zonas se organizan teniendo en cuenta esta variable, de manera tal que sea posible para los voluntarios visitar a las personas en dicha zona durante las tres horas que dura la recorrida.

Durante las recorridas se observa que si bien la población de PSC es de difícil acceso es posible identificar lugares habituales donde estos pernoctan o “paran” -tal es el término

particular utilizado- (Di Iorio, 2020). Esto se ve reflejado en el hecho de que algunos voluntarios que conocen una zona determinada tienen un mapa de las manzanas que recorren, donde indican quiénes son las personas que pernoctan en cada punto. Se identifican particularmente las “ranchadas” en las que se da el fenómeno de hogarificación del espacio público (Bachiller, 2013) y donde los voluntarios suelen encontrar a un grupo de personas más o menos estable a lo largo del tiempo. Realizan de esta manera un seguimiento de acuerdo a quienes visitan y mediante la redacción de un informe al final de cada recorrida, se da aviso periódico al resto de los voluntarios de la zona de la presencia o ausencia de ciertas personas, su situación al momento del encuentro y lo conversado en dicha oportunidad. Mediante este registro los voluntarios buscan dar cuenta también de los pedidos que realizan las personas visitadas (Rodríguez et al., 2012) para evaluar las posibilidades que tiene la fundación de satisfacerlos.

Al encontrarse con nuevas personas los voluntarios adoptan una estrategia de acercamiento gradual mediante la cual se aproximan ofreciendo la sopa o el café antes mencionado. Si la persona acepta, comienzan un diálogo explicando la tarea de la fundación, resaltando que el fin que persiguen no es el de brindar una asistencia material. Cabe destacar que durante la noche son varias las OSC que recorren la ciudad, muchas de ellas focalizadas en brindar comida y ropa y es por ello que en algunas ocasiones es esa la demanda (Rodríguez et al., 2012) con la cual las PSC reciben a los voluntarios.

Tal es el caso de Enrique, un hombre adulto de unos 50 años que se encontraba pernoctando en el portal de un comercio y era la primera vez que los voluntarios lo veían ahí, quien los recibe preguntándole si tenía artículos de higiene personal para darle o algo caliente para comer. Como se mencionó anteriormente, los voluntarios privilegian formas de acercamiento graduales y respetuosas, sobre todo en los primeros encuentros, para no obstaculizar el proceso de familiarización (Montero, 2006). Entre los voluntarios y Enrique se genera un breve intercambio en el cual estos utilizan siempre un estilo cálido, con un lenguaje claro y accesible, procurando una actitud empática y comprensiva sin ser paternalista (Bones Rocha et al., 2008). Esto facilita llevar adelante una entrevista breve e informal, donde Enrique comparte que está durmiendo en ese local hace un par de días, dado que anteriormente alquilaba una habitación de hotel pero que se cansó de gastar todo su dinero en ello y estar sufriendo maltrato de parte de la dueña. Comenta haber accedido al subsidio habitacional que otorga la Secretaría de Desarrollo del Gobierno de la Ciudad, pero que, al haber

transcurrido el tiempo estipulado y su prórroga, comenzó a pagar él mismo la totalidad del costo del alquiler del hotel-pensión, gastando todo el dinero que le ingresa mediante su trabajo (informal) de changarín. Enrique denuncia en su relato una situación penosamente frecuente en los encuentros con la PSC, donde lo que se evidencia no es la falta de oportunidad de dormir bajo techo, sino que habitualmente las políticas de subsidios habitacionales no resultan suficientes al focalizarse exclusivamente en resolver la emergencia habitacional; los costos de los hoteles-pensión son altos, se convive en un ambiente precario falto de mantenimiento adecuado, en frecuente hacinamiento, con reglas arbitrarias y maltrato (Toscani, 2020).

En ocasiones, las personas con las que se encuentran los voluntarios se muestran tímidas, reticentes a generar un diálogo, se ocultan al ver a los voluntarios llegar o simplemente no les responden. En estos casos la intervención se limita a dejarles algún alimento que los voluntarios lleven en el carrito, con la expectativa de que con el tiempo quizás se pueda generar algún tipo de contacto. Esto fue relevado en conversación con una de las voluntarias, quien relata que considera que muchas veces el estigma que las personas sienten al ser ignoradas y no sentirse mirados por las demás personas dificulta los primeros encuentros (Di Iorio, 2015; Palleres, 2012).

Los voluntarios, a través del seguimiento y las visitas sostenidas en el tiempo logran generar algunos vínculos que constituyen una red de apoyo y contención emocional para las PSC (Saforcada, 2008). Tal es el caso de Beatriz, una señora de unos 70 años que duerme en la entrada de un edificio. El encuentro con Beatriz se produce en una noche fresca en la ciudad, y Patricia, una voluntaria con muchos años de experiencia en la fundación decide comenzar el recorrido en busca de ella dado que la semana pasada no pudo encontrarla y le preocupa su bienestar. Es así que los voluntarios se dirigen hacia el lugar donde suele dormir Beatriz y esta recibe a todos -y en particular a Patricia- con mucho cariño. No acepta nada de parte de los voluntarios, pero si les convida unas galletitas. En dicho encuentro, a través del diálogo entre Beatriz y Patricia, se evidencia el conocimiento que la voluntaria tiene sobre la situación personal de Beatriz. Ambas entablan una conversación fluida y de mutuo interés; la voluntaria le pregunta si finalmente se confirmó el trabajo que le habían ofrecido para cuidar de una persona enferma a cambio de casa y comida, y si supo nuevamente algo más acerca de su hermana, quien se había puesto en contacto con Beatriz recientemente. Patricia, así como tantos voluntarios de la fundación, logró generar un vínculo con Beatriz que



proporciona el cuidado de las necesidades no materiales, generando un espacio de contención y escucha en cada uno de sus encuentros (Di Iorio, 2017).

Los motivos por los cuales las personas viven en la calle son muchos, y a menudo responden a una trama compleja. Sin embargo, los voluntarios suelen encontrar relatos donde las personas señalan frecuentemente la pérdida del trabajo como un desencadenante clave de dicha situación, además de reducir las posibilidades de salir de la misma (Rosa, 2012). Es por ello que una de las formas privilegiadas por las que los voluntarios buscan propiciar la reinserción social (Boy, 2012), es a través de la derivación al equipo de inclusión laboral. Las tareas de relevamiento y seguimiento para lograrlo consisten en detectar aquellas personas que expresan un deseo de encontrar un trabajo y proponerles que asistan a la sede de la fundación los días sábados para conversar con el área de trabajo, partiendo desde una necesidad sentida por los sujetos (Montero, 2006).

Tal es el caso de Carlos, un joven al cual los voluntarios conocen hace algunos meses y en un encuentro observado por la tesista les comenta que le gustaría tener un trabajo para salir de la calle. Carlos vino a la Ciudad desde el interior del país para conocer a su mamá quién lo abandonó de pequeño. Al reencontrarse con ella, esta no lo recibe de buen agrado, por lo que busca refugio con un familiar quien en principio lo aloja en su casa. Logra encontrar un trabajo en una gomería, pero con el pasar de los meses este familiar le comienza a pedir dinero y él no se sintió cómodo ante dicha situación, con lo que decide irse de la casa y termina viviendo en la calle. Con el correr de los meses pierde su trabajo y relata que desde entonces no ha podido volver a trabajar más allá de alguna changa ocasional. En el encuentro presenciado, los voluntarios le entregan a Carlos un papel con la dirección de la sede de la fundación para que se acerque por sus propios medios el día sábado. De esta manera los voluntarios buscan a partir de una necesidad sentida por Carlos que este pueda participar de forma activa en satisfacerla (Montero, 2006).

No todas las PSC carecen de un empleo, ya que algunas disponen de ingresos provenientes de algún trabajo -en general informal- (Palleres, 2009), como es el caso de Armando, un señor de mediana edad que tiene un empleo limpiando un banco. Al momento del encuentro, comentó haber sido echado de la pensión donde alquilaba por falta de pago. Durante el encuentro en una de las recorridas, comparte con los voluntarios que le gusta mucho el juego y que, a pesar de tener un sueldo, no le alcanza porque tiene muchas deudas que pagar. En su caso, puede inferirse que su situación de

calle era incipiente. Encontrándose en esa situación, Armando hace un uso intensivo de los circuitos asistenciales - sabe dónde bañarse, donde lavar su ropa, donde ir a comer- para no evidenciar en su empleo su situación de precariedad habitacional (Campari & Paiva, 2019).

Como se mencionara, las intervenciones de los voluntarios durante las recorridas buscan acompañar a las personas y vincularse afectivamente con estas. Adicionalmente, apuntan a restituir algunos derechos a las PSC, como ser el acceso a la salud, a la identidad, a percibir pensiones, subsidios, entre otros. Una vez generado el vínculo, las intervenciones observadas durante las recorridas se focalizan principalmente en propiciar y facilitar el acceso a dichos derechos vulnerados. La carencia habitacional es tan solo un aspecto de las múltiples vulnerabilidades que estos sujetos soportan (Palleres, 2004; Rosa, 2017; Seidmann et al., 2016). Tal es el caso de José, un hombre mayor a quienes los voluntarios de las recorridas -dando intervención al área de documentación- ayudaron a obtener su documento nacional de identidad (DNI). Poseer el DNI abre la posibilidad de que José se aloje en un Hogar de residencia permanente del GCBA, dada su edad y cronificación en situación calle.

La extrema vulnerabilidad que padecen las PSC imposibilita, entre otras cosas, una salud física y mental íntegra (Rosa, 2012). Tal es el caso de Daniel, quien en uno de los encuentros observados explica que padece de diabetes pero que “no se cuida” porque en la calle es “muy difícil” hacerlo, entre otras cosas por el tipo de comidas a la que normalmente tiene acceso. Aquí los voluntarios dialogan con él, procurando estimular en él prácticas de autocuidado (Di Iorio, 2016), señalando la importancia de atender su problema de salud e informando las diferentes alternativas que tiene para poder atenderse en el sistema de salud, abriendo para él un espacio de escucha, donde Daniel también les pudo compartir su miedo a ir al hospital y sus anteriores experiencias donde se sintió “despachado” y “juzgado” por ser de la calle (Di Iorio, 2017).

Tal como se describe en este apartado, los voluntarios despliegan diferentes estrategias al momento de intervenir con las PSC que visitan durante las recorridas nocturnas. Estas estrategias tienen en común la búsqueda de una co-construcción de acciones (Cruz et al., 2008) que resulten en la reinserción social de las PSC, estimulando la participación activa de los sujetos (Montero, 2006) en un entorno de aceptación empática (Bones Rocha et al., 2008), sustentados por el vínculo con la fundación y sus voluntarios.

## **5.2 Procesos institucionales mediante los cuales intervienen las diferentes áreas de la fundación con personas en situación de calle.**

Las recorridas nocturnas dieron origen a la fundación, pero en el proceso de conocimiento de la problemática de vivir en situación de calle y el contacto con las historias personales de cada una de las PSC que visitaban, se hizo evidente la necesidad de comenzar a crear áreas de trabajo alrededor de las cuales se pudiera organizar y profundizar la labor de los voluntarios. Las mismas son: adicciones, inclusión laboral, salud, materno infantil, asesoramiento jurídico, psicología, jubilaciones, teatro, documentación, inclusión escolar y asistencia social. La organización busca realizar un trabajo interdisciplinario e intersectorial, articulando las prestaciones propias con las que brinda el Estado (Bang & Stolkiner, 2013; Ussher, 2008). Para el presente análisis se hará un recorte de las áreas de trabajo con las cuales la tesista pudo interactuar siendo estas las de inclusión laboral, adicciones, salud, y psicología que se desarrollará en el siguiente apartado.

Tal como sostiene Di Iorio (2016) los agentes externos de las intervenciones psicosociales tienen un papel fundamental en la derivación pertinente a los servicios de asesoramiento y atención, tal como sucede con los voluntarios de las recorridas y el equipo de inclusión laboral que funciona los días sábado en una de las sedes de la fundación. Inicialmente, eran los propios voluntarios quienes buscaban el trabajo para cada persona; al conseguirlo sucedía frecuentemente que la mayoría de las personas dejaban el trabajo a los pocos días. Esto generaba frustración en el empleador, los voluntarios y la propia persona que había conseguido el empleo.

En una primera instancia, cuando la persona pide un trabajo a los voluntarios, estos le dan un papel con la dirección de una de las sedes de la fundación y lo invitan a una entrevista a las 9 de la mañana el día sábado. Con esto, se busca constatar la puntualidad y el compromiso. Se les indica explícitamente a los voluntarios que realizan las recorridas, que no pueden acompañar ni llevar a las personas a la fundación, ya que consideran desde la institución que no es óptimo apresurar a las personas ni presionarlas en el proceso de inclusión laboral, destacando que el primer paso debe venir de ellas mismas. Al crearse este proceso de intervención, se busca favorecer la participación de las PSC, con el objeto de desarrollar su capacidad y potencial (Di Iorio, 2016; Montero, 2006).

Desde el área de trabajo, los voluntarios entienden que el empleo es un soporte privilegiado para la inclusión social de las PSC, que proporciona a su vez los sistemas de protecciones básicas ante los imponderables de la vida (Castel, 1995). Muchas de las PSC que concurren los días sábados al equipo de trabajo, señalan a la desocupación como uno de los motivos que explican o bien agravan su situación actual (Rosa, 2010; Seidman 2019). Tal es el caso de Mario, un señor de mediana edad que relata haber perdido su empleo informal como sereno hace unos dos años. Mario alquilaba una pieza, y al no poder continuar cancelando el alquiler, y tampoco disponer de recursos para reclamar legalmente por su despido, ni poseer familiares ni amigos a quienes recurrir, terminó durmiendo en la calle. La informalidad laboral y la ausencia de vínculos cercanos, es uno de los motivos más señalados como causante de la situación de calle por las personas que lo padecen (Campari & Paiva, 2019). En el caso de Mario, luego de haber concurrido los sábados durante varios meses, se encuentra en un proceso de selección para una de las empresas que tiene convenio con la fundación; relataba haber concurrido a una entrevista esta semana y se muestra animado y entusiasmado con la posibilidad de retomar su vida laboral.

En el equipo de trabajo, los voluntarios evalúan en una primera entrevista si la persona está en condiciones de asumir un compromiso laboral de inmediato o si por el contrario requiere más tiempo, además de relevar su experiencia laboral, capacitación, nivel de estudios y competencias. En una segunda entrevista brindan el servicio de confección del curriculum vitae, el cual por lo general entregan impreso el mismo día. Los voluntarios del área realizan un acompañamiento personalizado, siendo un soporte para las personas que frecuentemente sienten inseguridad respecto a sus posibilidades de conseguir y sostener un trabajo, colaborando con la superación de miedos y estigmas asociados a la falta de confianza y capacidad para afrontar un empleo (Palleres, 2012). Adicionalmente, la fundación paga el primer mes del alquiler a aquellas personas que encuentran un trabajo, dado que resulta indispensable para cumplir con los requisitos que demanda tener un empleo (higiene personal, descanso adecuado). Esto último da cuenta de que, si bien el trabajo es esencial para la reinserción, muchas veces no alcanza solo conseguir empleo, sino que se requiere de mayores soportes (Benítez & Sobol, 2009; Boy, 2012) Quienes logran conseguir un trabajo son acompañados por un grupo de profesionales en el área de psicología, para ayudarlos a enfrentar algunos desafíos al momento de insertarse en el ámbito laboral y relacionarse con otras personas en dicho ámbito.

La fundación tiene convenios con empresas privadas que brindan empleo a las personas que el área de inclusión laboral les deriva, haciendo igualmente ellas un proceso de selección propio e independiente. Las empresas y la fundación trabajan de manera conjunta para favorecer el proceso de seguimiento de las personas que comienzan a trabajar, hecho que resulta muy importante al momento de que las PSC puedan sostener el empleo obtenido, destacándose nuevamente la importancia del trabajo intersectorial que Bang y Stolkiner (2013) consideran indispensable.

El equipo de adicciones se ocupa de acompañar a las PSC que desean realizar un tratamiento para recuperarse de una adicción al alcohol o a las drogas. Los voluntarios de cada zona alertan al equipo de adicciones en el caso de que alguna de las personas pida explícitamente ayuda para acceder a un tratamiento. Las adicciones al alcohol y a las drogas se encuentran muy extendidas dentro de la población en situación de calle y dificultan el proceso de reinserción (Boy, 2012).

Desde el área de adicciones, los voluntarios acompañan a las personas a una entrevista en la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (SEDRONAR), desde la cual se realiza la derivación hacia las diferentes comunidades terapéuticas que dispone la Secretaría. Frecuentemente, las personas que desean tratar su adicción tienen que pasar un proceso previo de desintoxicación en un Hospital de la Ciudad que tiene un área especializada a tal fin. El rol de los voluntarios es dar seguimiento al tratamiento, conversar con los profesionales tratantes y sobre todo acompañar en las primeras salidas fuera de la comunidad, donde las PSC suelen ir a alguna de las sedes de la fundación y participar junto con los voluntarios en las actividades que éstos realizan. A su vez, se ocupan de evaluar, junto con el equipo de inclusión laboral, las alternativas laborales para las personas que una vez finalizado el tratamiento deben buscar un trabajo para sostenerse. En el accionar del equipo de adicciones se evidencia nuevamente que el rol de los voluntarios no se limita a la asistencia material, sino que busca anclarse en el cuidado hacia las PSC, brindando redes de soporte emocional y afectivo (Di Iorio, 2016).

El equipo de salud se encarga de acompañar y asistir a las PSC que se encuentran internadas en los diferentes hospitales de la ciudad, formando una red que se responsabiliza de conversar con los profesionales tratantes respecto del pronóstico y tratamiento, ayudar con su cuidado durante la internación (dándoles de comer, ayudando al personal de enfermería en la higiene, proveyendo ropa), conseguir medicamentos y gestionar alternativas de alojamiento al momento de la externación del paciente.

Frecuentemente, algunas personas con edad avanzada o padecimientos terminales, son derivadas a hogares especializados, gestión que los voluntarios realizan en conjunto con los equipos de trabajo social de los hospitales de la ciudad. La labor de estos voluntarios está centrada en brindar contención afectiva y cuidado a las PSC que atraviesan padecimientos de salud, lo cual constituye para estas personas una nueva instancia de vulnerabilidad, donde se evidencia la falta de vínculos familiares y afectivos que puedan ayudarlos a superar su dificultad de salud (Campari & Paiva, 2019). Tal fue el caso de Mario, un señor muy mayor en situación de calle, a quienes los voluntarios acompañaron hace cuatro meses durante la internación en un hospital de la Ciudad de Buenos Aires. Los voluntarios se han ocupado todo este tiempo de que Mario reciba el mejor tratamiento disponible, llevando además ropa limpia, ayudándolo a comer, entre otros cuidados. Mario no puede hablar, y durante el día suele estar muy agitado - según cuenta el personal del hospital- pero cuando llegan los voluntarios se calma un poco y, a veces, sonríe. En esta tarea se puede ver nuevamente que las PSC suelen carecer de vínculos familiares y afectivos, y estando en situaciones de vulnerabilidad extrema, la tarea de los voluntarios se vuelve necesaria para garantizar su cuidado y brindar una red de apoyo (Palleres, 2004; Seidmann et al, 2016).

Como se mencionó al comienzo de este apartado, como resultado del trabajo con PSC, la fundación fue organizando equipos de trabajo especializados en áreas definidas, privilegiando la integración, en el caso de ser necesario, de voluntarios con algún tipo de experiencia o formación específica. La formación de equipos y el trabajo interdisciplinario busca generar un campo de conocimiento común (Ussher, 2008) que colabore con el objetivo de lograr la reinserción y el fortalecimiento de las personas en situación de calle (Montero, 2006).

### **5.3 Intervenciones específicas que realiza el área de psicología con las personas en situación de calle.**

El área de psicología tiene un rol fundamental en las recorridas nocturnas. La misma está conformada por aproximadamente 20 psicólogas profesionales, con experiencia en psicología clínica, educación y tratamiento de adicciones. Para el presente trabajo se tomaron en cuenta las intervenciones que las mismas realizan en el grupo de encuentro semanal y en las psicorrecos, pero su accionar se da en casi todos los proyectos de la organización, entre los que se destaca el proceso de evaluación psicodiagnóstica que

realizan a los jóvenes aspirantes a ingresar a las residencias universitarias que la fundación posee en todo el país.

El grupo semanal se realiza todos los sábados en una de las sedes de la fundación de la Ciudad de Buenos Aires, en el mismo día y horario en el que funciona el área de inclusión laboral. Lo habitual es que las PSC lleguen con intenciones de conseguir un trabajo y como parte del proceso se los invite al grupo semanal. En otras ocasiones, son los propios participantes quienes invitan a amigos y compañeros que viven en la calle o con los que comparten en otros espacios de inclusión como ser los hogares, paradores, ollas populares y comedores. A su vez, los voluntarios de las recorridas invitan a las PSC, con una operativa similar a la descrita para el equipo de inclusión laboral. Cualquiera sea la forma en que las personas se acerquen al grupo, es importante que siempre lo hagan desde el propio deseo, de manera que se pueda garantizar la participación y permanencia de estas personas en el espacio grupal (Montero, 2006).

El grupo semanal se organiza de manera que una o varias profesionales ofician de coordinadoras, proponiendo en ocasiones algún tema que sirva de disparador e hilo conductor. Los participantes suelen variar considerablemente de una semana a otra, lo que podría deberse a que se trata de una población marcada por la discontinuidad y la variabilidad (Di Iorio, 2016), aunque durante las sesiones observadas pudo contarse con la presencia de algunos asistentes habituales. El grupo tiene algunas reglas que regulan la participación en el mismo, entre las que se destacan hablar sobre uno mismo y escuchar a los otros participantes evitando las interrupciones, pero más allá de eso la participación es libre.

El objetivo principal del grupo es brindar apoyo entre pares, generando un espacio donde las personas puedan identificarse las unas con las otras, promoviendo principalmente la reflexión sobre aspectos relacionados a la situación de calle y sus múltiples dificultades. Es una instancia de problematización que invita a sus integrantes a desarrollar la conciencia crítica para traer a la luz aquellos aspectos de la vida cotidiana que se perciben como naturales, y evidenciar entonces situaciones de opresión, minusvalía y exclusión. Se busca generar una sensibilización hacia estos aspectos de manera tal que resulten en una motivación para el cambio de parte de sus participantes (Montero, 2006).

El apoyo mutuo pudo observarse entre Javier y Mario, cuando el primero relata que estaba recién llegado a Argentina, y que no tenía ningún tipo de documentación. Que se sentía perdido desde que había muerto su padre, a quien había venido a visitar. Mario le

aconseja que vaya a la embajada de su país para que puedan ayudarlo con la documentación inicial para luego pedir su DNI argentino temporal. Agrega, que *“todo está en uno, si querés salir, tenés que moverte”*. A raíz de esto, otras personas cuentan situaciones similares y cómo lograron resolverlas, potenciando la identificación y apoyo entre pares (Montero, 2006). La identificación también puede ayudar a traer a la luz aspectos que las personas no habían podido problematizar por sí solas. Durante una sesión se produce un altercado que terminó con uno de los integrantes saliendo de la misma muy enojado, al sentirse atacado por la reacción de un compañero mientras él hablaba. Pedro, quien no estuvo involucrado en esa situación dice haberse visto reflejado en la reacción de su compañero: *“en una época todo me molestaba, explotaba al toque. Me quedé pensando cuando lo vi irse... creo que explotar no sirve para nada”*. Tomás agrega que la situación sirvió porque piensa que todos han reaccionado así en algún momento y esto deja ver que *“hay mucha intolerancia entre nosotros que estamos todos en la misma”*.

Durante la práctica, pudieron estudiarse también algunos efectos del grupo semanal como intervención, principalmente en lo que refiere al desarrollo de habilidades sociales, ampliación de la red social y reactivación afectiva (Di Iorio, 2017). La reactivación afectiva se pudo observar en algunos relatos donde los participantes comparten experiencias del pasado (infancia, experiencias familiares) en clave de anhelo o enojo, así como vivencias actuales que provocan malestar (abusos, abandonos, carencias afectivas y situaciones de violencia). Victoria, por ejemplo, manifiesta que se enteró que su mamá fue internada en un geriátrico y quiere visitarla para despedirse; dice estar angustiada y triste, temerosa de encontrarse con su hermana y que ésta la confronte. Cuenta además algunos detalles de su infancia y de sus dificultades en torno al consumo de alcohol que sostuvo durante mucho tiempo. Otro de los casos es el de Adrián quien reflexiona acerca de su historia personal los años anteriores a comenzar a vivir en la calle. El mismo cuenta sobre el fallecimiento de su esposa y como ese fue un momento a partir del cual comenzaron muchas dificultades. Adrián comenta que para él es importante tener en cuenta que hay un objetivo más allá de las cosas circunstanciales que de repente suceden; que considera importante tener una visión positiva. Otro de los participantes expone que durante mucho tiempo estuvo triste sin darse cuenta porque se sentía adormecido; que ahora no estaba más feliz, pero que sentía alivio por haber *“sentido de verdad”*. Estas participaciones dan cuenta de la reactivación afectiva antes



mencionada, que se produce mediante la expresión de las emociones que movilizan los relatos compartidos (Di Iorio, 2017).

En las sesiones del grupo, también se advirtieron algunos relatos que dan cuenta de las estrategias de supervivencia que las PSC llevan adelante, que las alejan de un rol pasivo y de receptores de cuidado (Campari & Paiva, 2019). Leonel que esta semana se dispuso a hacer los trámites para conseguir el subsidio habitacional podrá irse a un hotel en la zona del Parque Lezama. Comenta además que tiene intenciones de comenzar a vender café por las mañanas y que esta semana consiguió turno para atender un problema de salud. Agrega además que desde que viene al grupo, siente que tiene a quien contarle lo que le pasa, que venir lo animó a hacer los trámites para el subsidio y que siente que ahora tiene amigos. El grupo funciona en este sentido como una red de apoyo social (emocional e instrumental) que además brinda recursos (que pueden ser simbólicos o materiales) favoreciendo la ampliación de las redes sociales de las personas que en él participan (Di Iorio, 2017).

En el grupo, las personas también comparten el dolor y la tristeza que sienten al encontrarse de frente con el estigma que recae sobre ellos. Luis, por ejemplo, relata haberse reencontrado con su mujer y su hijo, y que, a pesar de estar contento con eso, se sintió juzgado por su mujer. Dice que en ocasiones siente que lo miran con desprecio o con miedo, y le enfurecen las conductas evasivas de las personas en la calle cuando lo esquivan o guardan sus pertenencias al verlo (Di Iorio, 2015; Palleres, 2012).

El otro dispositivo central del área de psicología son las psicorreos. Las mismas son recorridas nocturnas realizadas por dos o tres profesionales de la psicología, por la demanda específica de un referente de zona. Estos últimos piden la intervención del área cuando alguno de los casos a los que les dan seguimiento se torna muy difícil y sienten que no cuentan con las herramientas necesarias para continuar su intervención desde las recorridas. Por medio de la inclusión de las profesionales, la fundación busca potenciar el trabajo de los voluntarios a través de la mirada profesional de las psicólogas que intervienen, trabajando en equipo y complementando saberes propios de los voluntarios junto con los de las psicólogas (Bang & Stolkiner, 2013; Cruz et al, 2008).

Los motivos que suscitan psicorreos tienen que ver principalmente con casos en los que los referentes de zona sospechan que alguna de las personas a las cuales visitan, sufren un padecimiento mental o se encuentran dificultades al momento de generar un vínculo, algo que se observa muy frecuentemente entre las PSC (Palleres, 2004; Seidmann et al, 2016)

Tal es el caso de Andrés, un señor mayor que habla poco, pero cuando lo hace cuenta siempre una historia inverosímil. Los voluntarios encuentran muy difícil conversar con él, entablar un diálogo fluido, lo que imposibilita generar el vínculo. Durante la visita presenciada, Andrés relata la historia a la que los voluntarios hicieron alusión en el pedido de la recorrida; a su vez las psicólogas detectan el uso inadecuado de algunas palabras y alteraciones en el relato (cortes, cambios de tema). Andrés logra contar algunos aspectos de su vida diaria, siendo preciso con datos como en qué lugar de la estación suele dormir, a qué parroquia suele ir para comer; comparte además que extraña el campo abierto y los árboles de su provincia natal, y cuenta algunas interacciones con otras personas en situación de calle.

Como resultado de dicho encuentro, las profesionales aconsejan a los voluntarios en su informe extender el tiempo que lo visitan, dado que notaron que con el transcurrir de los minutos Andrés fue conectando mejor con ellas, sosteniendo la mirada mientras hablaba. Además, sugieren comenzar por indagar si Andrés posee DNI dado que les preocupa su edad y creen conveniente comenzar a introducir en las conversaciones con él la posibilidad de vivir en un Hogar del GCBA que tiene un gran parque arbolado. En el informe las profesionales destacan no haber visto signos de una alteración psicopatológica, sino más bien dificultades para expresarse que podrían deberse a la baja escolaridad de Andrés.

En esta misma línea se encuentra el caso de Margarita, a quien el equipo de psicorreos visita en dos oportunidades consecutivas, junto con los referentes de la zona, dado que en la primera oportunidad no pudieron lograr un contacto significativo. El pedido de la visita tenía que ver con cierto temor de parte de los voluntarios, ya que veían que Margarita se encontraba cada día más callada y más triste, que ya casi no se movía ni conversaba con ellos ni con los vecinos del barrio. La intención de los voluntarios es proponerle a Margarita vivir en un Hogar, dada su edad. Margarita duerme en una esquina de un barrio adinerado de la Ciudad hace muchos años, donde además tiene un tráiler, obsequiado por los vecinos. Actualmente no lo usa y está abandonado. Ya no duerme en él por miedo y según relatan vecinos y voluntarios de la zona, Margarita habría sido abusada dentro del tráiler y desde entonces prefiere dormir a la intemperie. En el primer encuentro Margarita se encontraba acostada y ocultó su rostro al ver llegar al grupo de psicólogas quienes, luego del encuentro, comentan a la tesista haberla percibido angustiada y muy replegada sobre sí misma. En un segundo encuentro, las profesionales logran entablar cierto diálogo con ella. La ven aseada y prolija, hasta

“coqueta” y responde algunas preguntas por sí o por no, con la mirada en un punto fijo. En conversación con los voluntarios, las psicólogas relevan además que durante los últimos meses estos han visto a Margarita hablando sola, ha tenido algunas actitudes agresivas con voluntarios, cambios abruptos en su estado de ánimo y conductas de acumulación que antes no veían. En el informe que se desprende de la visita, las psicólogas aconsejan dar intervención a un equipo especializado en salud mental que forma parte del BAP, para evaluar si es posible que reciba algún tratamiento, dado que no consideran que en un Hogar pueda recibir el nivel de atención que necesita.

En los casos de Andrés y Margarita, se observa que las profesionales psicólogas que participan de la psicorreco focalizan sus esfuerzos en evaluar a la PSC que visitan, de manera que puedan articular el trabajo de los voluntarios con las diferentes áreas de trabajo de la fundación (Bang & Stolkiner, 2013) y/o propiciar la derivación hacia los organismos públicos que puedan atender y asesorar correctamente a las PSC (Bones Rocha et al., 2008). Dicho esto, es importante aclarar que la intervención de las profesionales en las psicorreco se limita a la elaboración de un informe, quedando en manos de los voluntarios la tarea de seguimiento de los casos. En este sentido, se observa que su rol se orienta principalmente a asesorar a los voluntarios más que a trabajar de manera directa con la población en situación de calle.

Ambos dispositivos, el grupo semanal y las psicorreco, tienen en común el hecho de promover el desarrollo de capacidades y recursos que permitan a las personas transformar sus condiciones de vida, es decir fortalecerlas (Montero, 2006).

## **6. Conclusiones**

A través del presente trabajo se procuró realizar un análisis de las intervenciones y dispositivos desplegados por una organización de la sociedad civil que tiene como objetivo propiciar la reinserción social de adultos que se encuentran en situación de calle. Se partió desde una concepción ampliada de la situación de calle, entendiendo que incluye no sólo a quienes duermen o habitan en la calle, sino a todo un conjunto de vulnerabilidades que contiene a las carencias habitacionales (Boy, 2012; Palleres, 2018). Con el fin de llevar a cabo dicho análisis, se plantearon tres objetivos específicos de investigación, abordándolos desde una perspectiva psicosocial, en particular desde el paradigma de la psicología social comunitaria (Montero, 1984). Estos objetivos han sido

alcanzados, a través de las actividades realizadas y la revisión bibliográfica pertinente, aunque con algunas limitaciones que se detallarán más adelante.

Las recorridas nocturnas llevadas a cabo diariamente por los voluntarios, dieron origen a la organización y construyen el dispositivo central a través del cual se estructuran luego diferentes intervenciones comunitarias, elaboradas generalmente de manera ad hoc para cada caso, contemplando formas de accionar institucionales guiadas principalmente por consecución del fortalecimiento de los sujetos (Montero, 2006). Es por ello que la identificación de las acciones de relevamiento y seguimiento que realizan los voluntarios (primer objetivo) resultó relevante para comprender el abordaje que la fundación realiza de esta problemática. En este sentido, se pudo relevar que dicho abordaje se realiza tomando a las personas en situación de calle como sujetos de derecho, evitando colocar a quienes la padecen en una posición subjetiva de meros receptores de asistencia, estimulando y dando herramientas que permitan su participación activa en la satisfacción de sus necesidades (Rosa, 2012). A través de la construcción de un vínculo entre los voluntarios y las PSC, se busca romper lentamente con los profundos procesos de desafiliación que estas personas padecen (Castel, 1995), atendiendo necesidades sentidas por estas personas, y estimulando el autocuidado (Di Iorio, 2016; Montero, 2006).

En el segundo objetivo del presente trabajo, se indagó acerca de la construcción e implementación de las intervenciones que se desarrollan en las áreas de trabajo que la fundación posee, haciendo un recorte en función del acceso a la información disponible. Dichas áreas se fueron creando a partir de las experiencias de los voluntarios para poder dar respuestas integrales a las PSC, contemplando la complejidad de la problemática desde una modalidad interdisciplinaria e intersectorial (Bang & Stolkiner, 2013) que articula elementos de la comunidad, con recursos de los agentes externos de la fundación y de la oferta de programas de corte asistencialista que provee el GCBA (Di Iorio, 2017; Montero, 2004). Como se ha mencionado, el objetivo que estas acciones persiguen es la de lograr la reinserción social de la población en situación de calle, entendiendo que el empleo juega un papel fundamental a tal fin, junto con la superación de adicciones (Benítez, 2009; Boy, 2012).

El tercer objetivo describió las intervenciones específicas del área de psicología de la fundación. Durante el proceso de investigación se observó que las intervenciones antes mencionadas se apoyan en dos dispositivos, uno grupal y otro que trabaja a nivel individual. El grupo de apoyo semanal es principalmente una instancia de

problematización compartida (Montero, 2006) en la que sus participantes desarrollan habilidades sociales, expanden su red social y reactivan su afectividad (Di Iorio, 2016). La intervención individual, o por caso, durante las psicorreos se centra en dar apoyo a los voluntarios sobre cuál es la forma más conveniente de articular las diferentes prestaciones que necesitan las personas, trabajando de forma intersectorial e interdisciplinaria (Bang & Stolkner, 2013).

Respecto de las limitaciones del presente trabajo, es conveniente señalar que no hay a la fecha datos estadísticos públicos que permitan determinar con precisión la magnitud de la problemática de la situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires, así como tampoco lo hay a nivel Nacional. Dado lo antedicho, no se pudo acceder a información oficial relevante al respecto de esta problemática, tanto en torno a la cantidad de personas que la padecen como a otros datos sociodemográficos que la describan, lo cual representa una dificultad para el estudio de una problemática social muy extendida.

Respecto de la práctica, no fue posible acceder a documentación acerca de casos abordados históricamente por la fundación, dado que la misma no posee este registro. El acceso a dicha información hubiera permitido conocer y estudiar con mayor profundidad el alcance de las intervenciones de la institución a largo plazo. Al tratarse de una población con difícil acceso (Di Iorio, 2020) frecuentemente las intervenciones observadas se limitaban a un único momento en el tiempo, que conjugado con la corta duración de la práctica -cuatro meses- no permitió conocer la trayectoria de los casos observados y entender a cabalidad si los objetivos de reinserción se cumplen y en qué medida.

En cuanto a la perspectiva personal de la tesista, se considera que los modos de intervención de la fundación podrían enriquecerse si se problematizara (Montero, 2006) un poco más en profundidad acerca de los determinantes de la problemática de las PSC. A su vez, si bien se cuenta con un dispositivo de tipo grupal, las intervenciones suelen estructurarse de manera focalizada en el individuo, careciendo de una mirada comunitaria que permita fortalecer a las personas que habitan la calle como una comunidad. Propiciar intervenciones más focalizadas en grupos o de manera colectiva, podría ser útil para propiciar mayores niveles de inclusión, contrarrestando la exclusión y desafiliación.

Como se menciona, no se problematiza sobre los determinantes, más allá de las acciones individuales de cada persona, lo cual lleva a una forma de propiciar la

reinserción basada en la disposición al cambio de cada persona individual, pero manteniendo el status quo.

A su vez, se observó durante la práctica que el grupo de encuentro semanal no posee un respaldo técnico específico, siendo suficiente el hecho de ser coordinado por profesionales de la psicología. Los asistentes al grupo y los profesionales que lo coordinan cambian con frecuencia; resultaría interesante que el grupo estuviera basado en alguna técnica de intervención grupal específica -por ejemplo, los Grupos Operativos de Pichon Riviere- de manera de tener modos de intervención definidos que establezcan un encuadre y puedan brindar expectativas concretas a sus participantes respecto del trabajo que en él se realiza.

En cuanto a nuevas líneas de investigación, resultaría interesante profundizar en líneas que estudien la relación entre los padecimientos mentales -incluyendo las adicciones- y las personas en situación de calle, dado que se suele nombrar en diversas investigaciones a estos padecimientos como causantes de dicha situación o bien como un elemento que muchas veces dificulta que las personas superen la situación de calle. En especial, en Argentina, resultaría de interés vincularlo con la - Ley de Salud Mental N.º 26.657 promulgada en 2010 y con cómo los modelos de atención vigente conciben a esta población.

A la luz de la reciente pandemia por COVID-19 resulta imperioso desarrollar nuevas líneas de investigación que profundicen sobre las mejoras que deben hacerse a las políticas públicas que atienden y asisten a las PSC. Durante los confinamientos, las falencias estructurales de estos programas, la escasez de recursos y la falta de articulación entre las distintas dependencias de la administración pública, se agudizaron. Es absolutamente necesario profundizar en modelos de subsidios habitacionales que se sostengan a mediano y largo plazo; la falta de un lugar estable donde vivir y constituir un hogar cobró especial relevancia al momento de que la población fue confinada a sus casas y quienes viven en las calles se vieron en una situación aún más vulnerable.

## 7. Referencias Bibliográficas

- American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Bachiller, S. (2013). Un análisis etnográfico sobre las personas en situación de calle y los sentidos de hogar. *Sociedade e Cultura*, 16, núm. 1, 81-90.
- Biaggio, M., & Verón, N. (2010). Entre la penalización y la asistencia: la construcción de sujetos "merecedores" de políticas públicas destinadas a la atención de la "Emergencia Habitacional" en la Ciudad de Buenos Aires. *Margen*, 57, 1-16.
- Bang, C., & Stolkner, A. (2013). Aportes para pensar la participación comunitaria en salud/salud mental desde la perspectiva de redes. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, XXIV(46), 123-143.
- Benítez, M., & Sobol, B. (2009). Sin trabajo y sin casa. Subjetividades de la exclusión social. Avá. *Revista de Antropología*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1690/169016753010>
- Ley N° 3706. Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires N° 3680. Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina, 13 de diciembre de 2010.
- Bones Rocha, K., Gonçalves Boeckel, M. & Calesso Moreira, M. (2008). La entrevista y la visita domiciliaria en la práctica del psicólogo comunitario. En E, Saforcada & J. Castellá Sarriera (Eds.), *Enfoques conceptuales y técnicos en psicología comunitaria* (pp. 1189-198). Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Boy, M. (2012). Políticas públicas que atienden a los adultos que viven en las calles de buenos aires: de la inserción social a la represión, 1997-2011. *Intersticios, revista sociológica de pensamiento crítico*, 6(2), 75-101. Recuperado de <https://www.intersticios.es/article/view/10110>.
- Busch-Geertsema V., Culhane D., & Fitzpatrick, S. (2016). Developing a global framework for conceptualising and measuring homelessness. *Habitat International*, 55, 124-132. doi:10.1016
- Campari, G., & Paiva, V. (2019). Personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires: Características, causas de ingreso y estrategias de vida 2016-2018. *En XXI Jornadas de Geografía de la UNLP*. Ensenada, Argentina. Universidad Nacional de la Plata.
- Castel, R. (1995). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós Ibérica.

- Cena, R-B. (2014). Programas de transferencias condicionadas de ingresos y programas de empleo en Argentina: entre la responsabilización de los destinatarios y la individualización de la cuestión social. *Boletín Científico Sapiens Research*, 4,3-8.
- Comes, Y., Solitario, R., Garbus, P., Mauro, M., Czerniecki, S., Vázquez, A., & Stolkiner, A. (2007). El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. *Anuario de investigaciones*, 14, 201-209.
- Cruz, L. , Freitas, M. & Amoretti, J. (2008). La investigación acción participante. En E. Saforcada & J. Castellá Sarriera (Eds.), *Enfoques conceptuales y técnicos en psicología comunitaria* (pp. 151-164). Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Toscani, M., & Rosa, P. C. (2020). Precariedad habitacional y asistencia a los/las habitantes de la calle. Análisis del Programa “subsidio habitacional” en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Boletín Científico Sapiens Research*, 10, 47-54.
- Di Iorio, J., Rigueiral, G., & Mira, F. (2015). Representaciones sociales y prácticas con personas en situación de calle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Memorias del VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXII*, 62-65.
- Di Iorio, J. & Farías. M. (2020). Problematizar las relaciones espacio-sujeto- situación de calle: el caso del Censo Popular en Buenos Aires, Argentina. *Revista Colombiana de Sociología*, 43, 215-237.
- Di Iorio, J., Seidmann, S., & Rigueiral, G. J. (2019). Padecimiento de personas en situación de calle y reconstrucción de las redes sociales. *XI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVI Jornadas de Investigación*. Buenos Aires, Argentina. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.
- Di Iorio, J., Seidmann, S., Gueglio, C., & Rigueiral, G. (2016). Intervenciones psicosociales con personas en situación de calle: El cuidado como categoría de análisis. *Psicoperspectivas*, 15, 123-134.
- Di Iorio, J., Seidmann, S., Azzollini, S., Rigueiral, G., Gueglio, C., Mira, F., & Bellaspin, M. (2017). Construyendo comunidad: investigación-acción con personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires.



- Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda y Finanzas GCBA) sobre la base de datos del Ministerio de Desarrollo Social. Dirección General de Fortalecimiento Familiar y Socio Comunitario y Dirección General Sistema de Atención Inmediata. Recuperado de: <https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?p=28475>
- Freitas Campos, R. (1996). Introdução: psicologia comunitaria. En R Freitas Campos, *Psicologia social comunitária: Da solidariedade à autonomia* (9-15). Petrópolis, RJ : Vozes.
- Freitas, M. (1998). Inserção na comunidade e análise de necessidades: reflexões sobre a prática do psicólogo. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 11, 75-189.
- Frizzo, K. R. (2008). La investigación acción participante. En E. Saforcada & J. Castellá Sarriera (Eds.), *Enfoques conceptuales y técnicos en psicología comunitaria* (pp. 151-164). Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Informe Preliminar Censo Popular de Personas en Situación de Calle 2019. Recuperado de: <https://acij.org.ar/wp-content/uploads/2019/07/416580426-Informe-Ejecutivo-CPPSC-2019.pdf>
- Jajamovich, G., & Menazzi, L. (2012). Políticas urbanas en un contexto de dictadura militar. Algunos interrogantes a partir de Buenos Aires (1976-1983). *Revista Bitácora urbano territorial*, 20, 11-20.
- Jiménez Domínguez, B. (2004). La Psicología Social Comunitaria en América Latinacomo Psicología Social Crítica. *Revista de Psicología*, XIII, 1,133-142. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26413110>
- Merklen, D. (2005). Pobres ciudadanos. *Las clases populares en la era democrática argentina, 1983-2003*. Buenos Aires, Gorla.
- Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad de Buenos Aires (2020). Atención inmediata. Programas y servicios para la asistencia primaria a personas y familias en situación de calle y riesgo social. Recuperado de: <https://www.buenosaires.gob.ar/desarrollohumanoyhabitat>.
- Montero, M. (1984). La psicología comunitaria: Orígenes, principios y fundamentos teóricos. *Boletín AVEPSO*, 5, 15-22.
- Montero, M. (1991) Concientización, conversión y desideologización en el trabajo psicosocial comunitario. *Boletín de la AVEPSO*, 14, 3-12.
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad*. Buenos Aires: Paidós.

- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Montero, M. (2006). *Hacer para transformar. El método de la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Palleres, G. (2004). Conjugando el Presente. Personas sin hogar en la Ciudad de Buenos Aires. Colección tesis de licenciatura. Buenos Aires, Sociedad Argentina de Antropología.
- Palleres, G. (2009, septiembre). *Límites y alcances del accionar del Parador Nocturno Retiro del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para personas sin hogar*. Ponencia presentada en el XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS), Buenos Aires, Argentina.
- Pallares, G., Bolívar, T., & Erazo, J. (2012). Derecho a la ciudad: personas sin hogar en la ciudad de Buenos Aires. En Palleres, G., *Dimensiones del hábitat popular latinoamericano* (pp.171-186). Quito, Ecuador: FLACSO.
- Palleres, S., & Hidalgo, C. (2018). Conceptualización y medición de la situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires. *Cuestión Urbana*, 2, 55-75.
- Paugam, S. (2008). O enfraquecimento e a ruptura dos vínculos sociais. En Sawaia, B. (1999). *As artimanhas da Exclusao*. Petrópolis, Brasil.: Vozes.
- Pérez, P.(2009). "Introducción". En: Pérez, Pedro. *Buenos Aires, la formación del presente. Vol 2*. Quito, Ecuador: OLACCHI
- Puccetti, M. C., & De La Sovera Maggiolo, S. (2011). Estar en situación de calle: entre la vulnerabilidad y la desafiliación. Dispositivos grupales en paradores urbanos. III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. *XVIII Jornadas de Investigación Séptimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR* (277-281). Buenos Aires, Argentina: Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <https://www.academica.org/000-052/645>.
- Rodríguez, A., Giménez, L., Netto, C., Bagnato, M. J., & Marotta, C. (2001). De Ofertas y Demandas: Una Propuesta de Intervención en Psicología Comunitaria. *Revista de Psicología*, 10, 101-109. doi:10.5354/0719-0581.2012.18586.
- Rosa, P. (2012). Pobreza urbana y desigualdad: la asistencia habitacional a personas en situación de calle en la ciudad de Buenos Aires. En T. Bolívar., J., & T. Espinosa. (Eds), *Dimensiones del hábitat popular latinoamericano* (pp. 295-310). Quito: FLACSO.

- Rosa, P. (2017). *Habitar la calle : el accionar de las organizaciones de la sociedad civil en la Ciudad de Buenos Aires*. Buenos Aires, Argentina: CONICET.
- Rosa, P., & Toscani, M. D. L. P. (2020). Habitantes intermitentes, entre la calle y el hotel-pensión. Nuevas aproximaciones a una vieja problemática en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista Colombiana de Sociología*, 43, 23-44.
- Saforcada, E., & Castellá Sarriera, J. (2008). *Enfoques conceptuales y técnicos en psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Sánchez, A. (2012). *Técnica y política en intervención social*. Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Sánchez Vidal, A. (2007). *Manual de psicología comunitaria*. Madrid: Pirámide.
- Seidmann, S., Di Iorio, J., Azzollini, S., & Reigueral, G.(2015) Sociabilidades en los márgenes: prácticas y representaciones sociales de personas en situación de calle en la ciudad de Buenos Aires. *Anuario de Investigaciones*, 12, 253-261.
- Seidmann, S., Di Iorio, J. , Rigueiral, G. J., Gueglio Saccone, C. L., Rolando, S. V. & Azzollini, S.C.(2016). Construyendo comunidad: investigación-acción con personas en situación de calle en la ciudad de Buenos Aires. *VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII Jornadas de Investigación XII* (pp.175-177). Buenos Aires, Argentina: Facultad de Psicología Universidad de Buenos Aires.
- Seidmann, S., Di Iorio, J. (2019) La cotidianeidad de jóvenes en situación de exclusión y vulnerabilidad social en el área de la ciudad de Buenos. Perspectiva de construcción comunitaria a través de investigación-acción. *Perspectivas: Revista Científica de la Universidad de Belgrano*, 2, 51-63. Recuperado de: <https://revistas.ub.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/61>
- Seidmann, S., Di Iorio, J., Rigueiral, G. J., & Abal, Y. (2015). Subjetividad en resistencia: prácticas de cuidado y autocuidado con Personas en Situación de Calle. V Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata. Universidad Nacional de La Plata.
- Saforcada, E., & Castellá Sarriera, J. (2008). Enfoques conceptuales y técnicos en psicología comunitaria. Buenos Aires: Paidós SAICF.
- Serrano-García, I. (2002). Ser diferente: El repte de la psicología comunitaria. En L. Cantera, J. Herrero, M. Montenegro, G. Musitu, M. Montero, & I. Serrano-García (Eds.), *Psicología comunitaria I bienestar social [En Catalán]* (pp 11- 20 ), Barcelona, España:Universitat Oberta de Catalunya.

Tillet, A., & Paiva, V. (2018). Las organizaciones y la atención a las personas en situación de calle durante el período 2017-2019 en la ciudad de Buenos Aires.

Ussher, M. (2008). La supervisión en la psicología social comunitaria. *Psicología para América Latina*, 12. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1870-350x2008000100006](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1870-350x2008000100006)

Verón, N. (2011). La producción estatal de la emergencia habitacional: desalojos y políticas habitacionales transitorias en la Ciudad de Buenos Aires. *PUBLICAR-En Antropología y Ciencias Sociales*, 10, 170-194.