

HOOD - Diálogo abierto para personas sin hogar

Intelectual Output 1

Fase 2 | Análisis de las prácticas e investigaciones existentes

Cuadrícula de investigación

Diciembre de 2021

Título del proyecto	HOOD - Diálogo abierto para personas sin hogar
Convenio de subvención nº.	2020-1-IT02-KA204-079491
Duración del proyecto	Septiembre 2020 - Agosto 2023
Página web del proyecto	www.hoodproject.org
Coordinador del proyecto	Ufficio Pio della Compagnia di San Paolo - ONLUS
Socios del proyecto	CESIS (PT) UNITO (IT) Ufficio Pio (IT) Sant Joan de Déu (ES) Projekt UDENFOR (DK) KLIMAKA (GR)
Salida Intelectual	IO1 - Estudio del perfil
Duración de la OI	Noviembre 2020 - Mayo 2023
IO Socio principal	CESIS (PT)
Nivel de difusión	Consortio

Sobre la cuadrícula de investigación

Esta cuadrícula de investigación se ha desarrollado en el marco del proyecto [HOOD - Homeless's Open Dialogue](#), cofinanciado por el Programa Erasmus+ de la Comisión Europea. En el proyecto participaron cinco países -Portugal, Italia, Dinamarca, Grecia y España- y fue desarrollado conjuntamente por seis organizaciones: Ufficio Pio (IT), Sant Joan de Déu (ES), Projekt Udenfor (DK) y Klimaka (GR), como socios operativos; CESIS (PT) y UNITO (IT) como socios científicos y FEANTSA, Fio.PSD y HOGAR SÍ, como socios asociados. El proyecto tenía como objetivo promover la importancia de la intervención temprana y desarrollar una nueva metodología basada en las [Prácticas Dialógicas](#) y en el [Enfoque de Co-planificación Habilitante](#) en el trabajo desarrollado con personas que recientemente se quedaron sin hogar.

La cultura profesional tradicional tiende a considerar que los profesionales deben controlar el proceso para que se desarrolle exactamente como está previsto. En esta cultura profesional, las contingencias, los cambios, las incertidumbres son factores perturbadores. En cambio, según la [Coplanificación Habilitante](#), la apertura de espacios sin respuestas predefinidas, el acontecer de cosas que no estaban previstas, el replanteamiento y el cambio de su camino por parte de la persona son elementos bienvenidos. Todos ellos forman parte del proceso de reconstrucción del sentido que el profesional debe promover, no obstaculizar.

En el ámbito de [las Prácticas Dialógicas](#) y del [Enfoque de Coplanificación Habilitante](#), el poder se reasigna en la relación de ayuda: la persona necesitada tiene el poder sobre la dirección de la intervención y los trabajadores sociales se convierten en herramientas para sostenerla. En cada actividad dialógica, el objeto del discurso (el problema, la necesidad, la intervención...) se define no por una única voz, sino por una multiplicidad de voces. Están en una relación de igualdad entre ellas: ninguna puede dar el relato real, último y verdadero del acontecimiento o de la situación. De hecho, cada una necesita a las demás para dar forma al significado de lo que está sucediendo.

En este marco, el poder se redistribuye: se elimina la dinámica por la que el trabajador social define el mejor camino para la persona y espera que ésta sea leal a esta propuesta. Una redistribución efectiva del poder acaba también con las oportunidades de definir alianzas estratégicas destinadas a cambiar lo que el otro ve, piensa y hace, pero abre el espacio para construir relaciones auténticas. Al mismo tiempo, cuando el trabajador social se libera de todas las herramientas de evaluación basadas en el supuesto de que posee una definición más clara de la situación, necesitará el compromiso real de todas las personas implicadas. Además, al renunciar a la evaluación, es necesario encontrar nuevas formas de definir el camino de la vida.

Teniendo en cuenta que la intervención temprana tiene como objetivo promover el empoderamiento, es necesario que el profesional adopte una posición dialogante: dejará de suponer que conoce mejor tanto la meta como la forma de llegar a ella y adoptará una posición no de orientación sino de apoyo. Sólo así, la persona se verá sostenida en la imaginación de su futuro deseado, que se desarrollará lentamente en su mente cuando un auténtico espacio (de objetivos, cosas que hacer) aparezca vacío sin este futuro imaginado.

El entorno y otros detalles operativos tienen un significado en términos de poder. Para promover el reparto de poderes descrito, los profesionales deben tomar conciencia de estos significados y, si es posible, intentar eliminar o cambiar los elementos de poder presentes en su entorno de trabajo diario y en sus prácticas organizativas. Esta cuadrícula quiere sostener a los profesionales que prestan apoyo a las personas que acaban de quedarse sin hogar con este fin. Esta herramienta se centra en los elementos de poder de la organización, de acuerdo con el principio de la metodología de Co-planificación habilitadora.

Para más información sobre el proyecto y una mejor comprensión de las metodologías de Hood, visite el sitio web <https://hoodproject.org/>.

Aquí proponemos una cuadrícula para ayudarte a centrarte en algunos elementos potenciales de poder en tu trabajo social. Nuestro objetivo no es que todas las organizaciones cambien los elementos de poder que hemos identificado, sino que nazca y se profundice una reflexión sobre ellos en todos los servicios sociales. Una organización puede decidir mantener uno o varios elementos de poder, pero con una mayor conciencia de ellos.

Elementos de poder de las organizaciones	
PREGUNTAS	Comentarios
¿Utiliza un uniforme con otros símbolos de su organización?	<p><i>Los símbolos pueden desempeñar un papel en la interacción entre usted y el beneficiario. A veces, un uniforme o un logotipo en la puerta pueden implicar ya qué "papeles" están en juego.</i></p> <p>Cada interacción es una oportunidad para construir una relación de confianza. Preste atención para no permitir que los uniformes y otros símbolos alejen a las personas.</p>
¿Utiliza un uniforme con otros símbolos de su organización?	<p><i>Los símbolos pueden desempeñar un papel en la interacción entre usted y el beneficiario. A veces, un uniforme o un logotipo en la puerta pueden implicar ya qué "papeles" están en juego.</i></p> <p>Cada interacción es una oportunidad para construir una relación de confianza. Si se requieren uniformes y otros símbolos, preste siempre atención para no permitir que alejen a las personas.</p>
En el trabajo de divulgación, ¿se pone de pie cuando se encuentra con personas sentadas o tumbadas?	<p><i>La postura física puede crear una distancia y una jerarquía en la interacción.</i></p> <p>Cuando te acerques a la persona, considérate como un invitado que entra en la casa de alguien, respetando las normas, los hábitos y las características personales de la persona.</p>
¿El beneficiario tiene su número de teléfono o puede acceder a una forma fácil de mantenerse en contacto con usted?	<p><i>Las barreras de entrada y contacto alejan a la persona de los servicios sociales.</i></p> <p>Encontrar soluciones para facilitar su acceso y contacto podría promover una relación de confianza y convertir los servicios en verdaderos recursos para las personas con problemas.</p>
Cuando te encuentras con el beneficiario, ¿hay un escritorio entre tú y él?	<p><i>El escritorio y otras características de la organización del espacio podrían subrayar la jerarquía de poder entre tú y el beneficiario.</i></p> <p>Si es posible, considera la posibilidad de organizar el espacio físico de forma que favorezca un enfoque dialogante y una redistribución del poder. Considere la posibilidad de decidir con la persona cuál es la mejor solución para su reunión, por ejemplo, mover el escritorio a un lado, o reunirse en algún lugar fuera de la oficina.</p>
El beneficiario puede elegir cuándo y dónde reunirse con usted?	<p><i>Ser dueño de su propio tiempo y movimiento es una necesidad humana básica que las personas sin hogar rara vez controlan.</i></p> <p>Una forma de redistribuir el poder podría ser dejar que los beneficiarios establezcan el marco, la hora y el lugar de las reuniones. Implicar a la persona en la programación de las reuniones (lugar, hora, etc.) fomentará su compromiso y participación en el proceso.</p>
En tu despacho, el beneficiario puede ver la pantalla de tu portátil y leer todos los documentos y notas que escribes sobre él?	<p><i>El trabajador social y el beneficiario deben tener la misma información para dar paso a la capacitación.</i></p> <p>Mantener a la persona informada es una forma de que mantenga un contacto regular con la organización, de que sienta que la organización y sus profesionales la tienen en cuenta y se preocupan por ella.</p> <p>Compartir con el beneficiario todo lo que escribes sobre él devuelve el poder a la persona.</p>

<p>En la interacción con el beneficiario, ¿utilizas un lenguaje profesional o técnico?</p>	<p><i>Los lenguajes técnicos pueden dar lugar a una actitud defensiva por parte de la persona, pueden dificultar su comprensión y materializar la diferencia de poder entre el trabajador social y el beneficiario en cuanto a conocimientos profesionales.</i></p> <p>Intente adaptar el tipo de lenguaje y la terminología utilizada a las características de la persona, ya que se espera que esto promueva un mejor entendimiento, una relación de confianza y una cooperación más eficaz.</p> <p>En un proceso de coplanificación habilitante, intenta utilizar, en la medida de lo posible, las propias palabras y el lenguaje de las personas en cuestión para que se reconozcan.</p>
<p>Durante la interacción con el beneficiario, ¿eres consciente de tu comunicación no verbal?</p>	<p><i>Es habitual tener reacciones no verbales espontáneas durante las conversaciones, que pueden transmitir juicio, descrédito o culpa. Las personas sin hogar ya están acostumbradas a ser juzgadas y estigmatizadas en diversas situaciones.</i></p> <p>Intenta pensar en formas de contrarrestar eso en toda la comunicación verbal y no verbal y asegurar que la comunicación tiene como objetivo desarrollar una relación de empatía y cooperación. Asegúrate de que eres consciente de tu comunicación no verbal y de que transmite mensajes coherentes con tus palabras.</p>

Trabajar sobre los elementos tangibles del poder en su organización es un buen ejercicio para construir un servicio que redistribuya el poder y promueva la capacitación de las personas. Aquí presentamos el primer nivel de reflexión, hay niveles más profundos y complejos que deben ser abordados con más cuidado.

Por ejemplo, he aquí algunas ideas sobre dos cuestiones complejas que merecerían ser exploradas más a fondo:

Elemento de potencia	Reflexión
<p>Toma de decisiones sobre el tratamiento y el apoyo</p>	<p>A menudo, los trabajadores sociales tienen más poder para decidir la trayectoria educativa de una persona.</p> <p>Redistribuir el poder, intentar y promover la participación activa de la persona en los asuntos que le conciernen, integrándola en la decisión sobre su situación y dándole la oportunidad de elegir entre los tratamientos y servicios.</p>
<p>Cooperación con la red</p>	<p>Los trabajadores sociales consideran que conocen de antemano los problemas de la persona y tienden a ajustar las necesidades de la persona a las herramientas ya existentes en la organización.</p> <p>Escuchar a la persona y trabajar en estrecha colaboración con otras organizaciones y servicios para ayudarla a encontrar las mejores soluciones posibles. Es poco probable que una organización o un trabajador social tenga todas las herramientas para abordar todos los problemas de una persona. La cooperación y el trabajo en red con otras organizaciones, así como la posible activación de la red de personas, pueden ayudar a facilitar el apoyo que la persona desea.</p>

Para comprender mejor estos temas, visite nuestra página web <https://hoodproject.org/> en la sección de videocasts y bites dedicada a las prácticas dialógicas y a la metodología de coplanificación habilitadora.

Projecto de la UE por



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

