
PODRIES SER TU

GUIA D'ESTIL SOBRE SENSELLARISME

XAPSLL

Xarxa d'Atenció
a Persones
Sense Llar
BARCELONA

Promou:

**Ajuntament de
Barcelona**



AUTORIA

A càrrec dels membres de la XAPSLL
Lluís Guilera Roche, Maite Mauricio Janera
i Ramón Noró Camats i del grup de
comunicació de la XAPSLL i de totes
les entitats que hi pertanyen.

COORDINACIÓ TÈCNICA

Departament de comunicació de l'Àrea de
Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona

EDICIÓ

Ajuntament de Barcelona
Novembre de 2016



PODRIES SER TU?

Respon amb honestedat a aquestes preguntes:

- > T'han acomiadat de la feina algun cop?
- > Et trobaries tot sol en cas d'afrontar una situació difícil?
- > El compte corrent, t'ha quedat mai al descobert?
- > Has tingut algun problema de salut que t'hagi truncat un projecte laboral o vital?

Compta els 'SÍ'

Com més alt sigui el nombre de respostes afirmatives més probabilitats tindràs de comprendre com se senten les persones que ho han perdut tot, fins i tot la pròpia llar i el sostre.

QUÈ ÉS LA XAPSELL?

La Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar, es va constituir el novembre del 2005, amb la finalitat d'enfortir la capacitat d'organització de la ciutat per tal de que, amb la màxima col·laboració i representativitat d'entitats i/o organitzacions, s'acompanyi a les persones sense llar en un procés de recuperació de la màxima autonomia personal, incentivant la detecció i vinculació d'aquestes persones als recursos existents.

Així mateix, contribuir a millorar la capacitat de resposta dels serveis garantits i reforçant les capacitats globals de la ciutat per atendre les situacions més diverses i més complexes, tot establint i ampliant el treball conjunt i la col·laboració entre el sector públic i les entitats socials.

PRÒLEG

La situació en que viuen les persones sense llar és desconeguda per a la majoria de la població, així com el sector públic i els mitjans de comunicació, que sovint reproduïxen estereotips i perpetuen l'estigma que cau sobre elles. Aquesta guia ofereix informació, fonts i recomanacions per un millor ús de les imatges i el llenguatge, cercant una visió normalitzadora i menys arquetípica de la realitat del sensellarisme: com afecta als qui el pateixen, els mites en circulació, el paper de les entitats i serveis municipals... I aporta un glossari terminològic pel tractament periodístic d'aquesta realitat encapçalat per un lema ben eloqüent: **"Podries ser tu"**.

Fundació FCIC

ÍNDEX

Per què aquesta guia	6
Sobre el substantiu sensellarisme.....	7
Quines mirades?.....	8
Per què el sensellarisme?.....	10
Com afecta les persones?.....	12
Mites sobre el sensellarisme.....	13
Com s'aborda el sensellarisme?.....	16
Tractament.....	20
Per què són necessàries les fonts?.....	23
Recomanacions.....	26

PER QUÈ AQUESTA GUIA?

Aquesta *Guia d'estil sobre el sensellarisme*: Podries ser tu vol posar l'accent sobre el tractament, tant informatiu com polític, de les persones sense llar¹, alhora que vol ser una eina necessària per normalitzar la seva visualització. Aquesta és la raó de ser que ha portat la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSELL) a elaborar aquest document. Els mitjans de comunicació i els representants polítics contribueixen a perfilar la imatge que la ciutadania té d'aquestes persones i, de vegades, aquest tractament respon a prejudicis i idees preconcebudes que s'allunyen de la realitat.

La situació en què viuen continua sent desconeixuda i sovint es reproduïxen estereotips que perpetuen l'estigma. Tant els mitjans de comunicació com els representants polítics tenen la responsabilitat de donar una imatge real i una visió no excloent d'aquestes persones. Precisament, aquest és l'objectiu d'aquest document, que pretén ser un ajut perquè aquestes persones tinguin un tractament just i real en els mitjans de comunicació

i en els programes dels diferents partits polítics.

Així doncs, les pàgines següents ofereixen reflexions, informació, fonts i recomanacions pel que fa a l'ús del llenguatge, perquè tant periodistes com polítics disposin de les eines necessàries per tal d'oferir una visió normalitzadora i menys arquetípica de la realitat del sensellarisme. No es tracta de mostrar una mirada idíl·lica d'aquestes persones, sinó de fer una fotografia real d'aquestes situacions, fonamentada en la veritat i el rigor. Considerem que, en el context de crisi dels darrers anys, el qual ha provocat un augment del nombre de persones excloses, és una acció molt necessària.

A més, aquesta guia també té la voluntat d'oferir eines d'una manera àgil, entenedora i útil, amb la certesa que caldrà contextualitzar-la i actualitzar-la periòdicament en resposta a les transformacions econòmiques, culturals, polítiques i socials, o en funció de les noves formes de pobresa que puguin aparèixer properament.

¹ Al llarg del document quan apareix el terme *persones sense llar* es vol fer referència a *persones sense sostre, persones sense llar i persones que viuen en un habitatge insegur i/o precari*. En definitiva, es vol englobar totes aquelles persones que es troben en situació de sensellarisme. Mireu definició a la pàgina 11.

SOBRE EL SUBSTANTIU SENSELLARISME

La paraula *sensellarisme* és, ara per ara, un substantiu escassament utilitzat no només en els mitjans de comunicació, sinó també entre la major part de la societat. Aquest obstacle pot frenar els periodistes i els representants polítics, a qui va adreçada fonamentalment aquesta guia, a normalitzar-ne l'ús. Hem de tenir en compte que la introducció de neologismes en la parla col·loquial no depèn de la seva acceptació en els diccionaris normatius, sinó de l'ús extens que en fan les persones. En qüestions de llenguatge, la societat va unes passes per davant dels acadèmics.

Per aquest motiu, i tenint en compte que la majoria de mitjans de comunicació disposen d'uns llibres d'estil estrictes en qüestions de lèxic, abans de redactar aquesta guia es va fer una consulta al TERMCAT sobre el terme *sensellarisme* i la seva possible acceptació. La resposta va ser la següent: **“Considerem adequat el substantiu sensellarisme, format a partir de sense llar, substantiu masculí i femení amb el sentit següent: ‘Persona que no disposa de les mínimes condicions d’habitatge que permeten viure amb dignitat’”**. (01/09/215)

Per tant, no hi hauria d'haver cap problema perquè tant els periodistes com els polítics introduïssin aquest mot

d'una manera progressiva, natural i sense estridències i, en ser-ne altaveus –si bé al principi podria sonar estrany– de ben segur que amb el temps aniria estenent-se el seu ús de manera gradual entre la societat. Aquest fet ajudaria a arraconar certs mots que, tal com s'indica en aquesta guia, l'únic que aconseguen és estereotipar persones i conductes i ampliar prejudicis.

Tenint en compte que hi ha alguns diaris i revistes a Catalunya que s'editen en castellà i català i que utilitzen eines de traducció automàtica, es recomana usar en castellà el substantiu *sinhogarismo*.

QUINES MIRADES?

REFLEXIÓ ÈTICA SOBRE EL TRACTAMENT DEL SENSELLARISME.

Les persones tenen dignitat i les coses, preu, puntualitzava Immanuel Kant. És per aquesta dignitat intrínseca que les persones mereixen respecte. *Respecte* prové del llatí *respicere*, que vol dir 'mirada atenta'. Quan es tracti persones en condicions de molta vulnerabilitat, cal recordar als professionals dels mitjans de comunicació i representants polítics que la mirada sigui especialment atenta precisament perquè sovint aquestes persones esdevenen invisibles o, malgrat que no ho són, ningú no les vol veure.

L'humà no és animal d'intempèrie, tampoc no és animal solitari: necessita casa i vincles. El rostre de l'altre ens interpel·la, ens recorda Emmanuel Levinas. El dolor de l'altre no és només cosa de l'altre: precisament perquè també és un de nosaltres, la seva situació parla de la nostra, la seva exclusió delata el nostre model de societat. Per això és important que el tractament del sensellarisme no defugui la crida d'atenció a les causes sistèmiques, estructurals o simbòliques que han contribuït a expulsar les persones de casa seva i d'una quotidianitat segura.

Els fenòmens complexos requereixen atenció a la multicausalitat;

Per Begoña Román

Professora a la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona (UB) i Presidenta del comitè d'ètica de Serveis Socials de Catalunya. Doctora en filosofia per la UB, el seu àmbit d'especialització és l'ètica aplicada.

a les oportunitats reals que aquestes persones han tingut i les que els hi han mancat; l'atenció a la seva condició de subjectes de drets i no objectes de commiseració, d'assistencialisme o d'imposició de bones voluntats. I aquí rau la importància de no augmentar el mal d'aquestes persones que ja estan en unes condicions que ningú no les voldria. Augmentar el mal dels qui estan malament és una irresponsabilitat de la qual no ens disculpa el fet de no tenir la intenció. Ningú no vol el sensellarisme, ni els professionals en volen fer un mal tractament.

L'ètica proposa la reflexió de per què fem el que fem, i per a qui ho fem. El tractament i la mirada que els mitjans de comunicació i els representants polítics facin del sensellarisme també ha de retre comptes públicament, respondre per què, per a qui i com ho ha fet.

En el centre d'atenció (el per a qui) haurien d'estar-hi les persones sense llar: quin impacte es vol aconseguir? Aquest no hauria de ser merament mediàtic o electoral: l'impacte cabdal és haver beneficiat el principal afectat per la decisió. I que l'acció hagi contribuït a la ciutat a combatre l'estigma, la

culpabilització, l'indiferentisme i l'espectacularització.

El perquè rau a (in)formar, formar (crear capacitats) i mirar de transformar. No pot ser ni per entretenir l'audiència ni per tenir ocupats els Serveis Socials, perquè llavors estem instrumentalitzant les persones sense tenir en compte la seva dignitat. I tampoc no pot ser per fer callar les consciències mostrant tot el seguit d'accions que fem si aquestes no són eficaces. Les accions que provenen dels representants polítics o dels mitjans de comunicació haurien de proposar-se el fet de contribuir, en la mesura del possible, a millorar la situació de les persones excloses. Ja sabem que el fi no justifica els mitjans. Caldrà ser coherent entre els mitjans i el fi. Si la finalitat és la inclusió, han de participar en el procés: que parlin ells, que diguin com. Cal atendre l'ètica personal de la persona en qüestió. La salvaguarda de la seva intimitat, l'oferiment d'una imatge d'ells dignificant, etc., obliguen en cada cas a pensar com es concreten aquests aspectes. Es treballa amb ells i per ells, i comptant amb la resta dels professionals i d'organitzacions que coneixen el tema perquè fa temps que s'hi dediquen i passen temps amb les persones sense llar.

La dignitat, segons Kant, es fonamenta en l'autonomia personal, és a dir, en la capacitat de no obeir a cap altra norma que la que un s'ha donat. Viure al carrer no és una decisió autònoma; no és ni una decisió. Sol ser l'absència d'alternativa davant la

manca d'un horitzó d'esperança. Les accions respectuoses (mirada atenta) i responsables (tenir cura) exigeixen grans dosis de prudència, amabilitat i serenor; aquestes són característiques que la nostra societat accelerada haurà de conquerir. Els representants polítics i dels mitjans de comunicació –i les seves organitzacions– poden contribuir a fer pensar, pensar per fer i fer per transformar.

L'impacte en els resultats de millora d'aquestes persones i en el combat contra les causes d'exclusió és molt difícil d'assolir: aquest és el repte. I comença per un tractament cordial.

PER QUÈ EL SENSELLARISME?

El fenomen del sensellarisme és molt present en els marcs europeus de política social. La manera com se n'identifiquen les causes, es detecten situacions de risc i s'elaboren propostes de millora sovint es veu influenciada per models, estudis i pràctiques de països europeus amb polítiques socials més avançades que les nostres. Aquesta influència és concebuda per les entitats socials en l'àmbit català com una confrontació però, al mateix temps, també una inspiració.

Aprovat el mes d'octubre del 2008 i publicat el gener del 2012 al *Diari Oficial de la Unió Europea*, el dictamen sobre persones sense llar del Comitè Econòmic i Social Europeu (CESE) ens recorda que “la Unió Europea i els Estats membres haurien de basar les seves polítiques de lluita contra el fenomen de les persones sense llar en el ple respecte dels drets humans entre els quals es troba el dret a un habitatge assequible i adequat”. El CESE considera que aquest fenomen no existeix en si mateix, sinó que és conseqüència de les decisions polítiques i econòmiques que es prenen. Tenint en compte l'actual període de crisi que travessa la Unió, la consideració d'una redistribució de la riquesa ha de

formar part des d'ara del creixement integrador de la UE 2020.

Seguint les línies marcades per aquest dictamen,² diversos factors de vulnerabilitat i risc d'exclusió vinculats a la manca de llar poden determinar el sensellarisme. Els diferents tipus de causes sobre les quals cal actuar per tal de prevenir i de resoldre el problema de les persones sense llar són:

- > **Estructurals:** procés econòmic, immigració, ciutadania, situació del mercat immobiliari...
- > **Institucionals:** principals serveis socials, menjadors socials, centres d'acollida temporal, Servei d'Inserció Sociolaboral, prestacions...
- > **Discriminació o manca d'estatus legal:** pot afectar en particular els immigrants i algunes minories ètniques...
- > **Relacionals:** situació familiar, manca de xarxa familiar o de suport...
- > **Personals:** discapacitat, educació, dependència, edat, drogodependències...

Hem de recordar que amb la vulneració del dret de l'habitatge es vulneren alhora altres drets: a la intimitat, a la pròpia imatge, la seguretat personal, la propietat o l'accés

a l'energia. A l'hora de comunicar sobre el sensellarisme, s'ha de tenir en compte que es tracta d'un fenomen multicausal i no convé focalitzar únicament la informació en les persones que el pateixen. Aquestes, gràcies als serveis de suport de les entitats, poden fer front a les causes relacionals i personals però no tenen la capacitat d'incidir en les de tipus estructural, institucional o d'estatus legal.

Aquestes persones poden fer esforços per tal de millorar la seva formació, guanyar en autonomia personal, vèncer addiccions i superar-se a si mateixos, però no tenen marge d'actuació en la resta d'àmbits (estructural, institucional i de marc legal), els quals representen un mur que esdevé insuperable i un sostre limitador de les seves potencialitats individuals.

Tot i que l'acció social dels serveis i entitats de la XAPSLL va dirigida, principalment, cap a persones que viuen o han viscut al carrer es vol tenir present l'ampli ventall de situacions que suposen la carència d'una llar. S'ha considerat rellevant transcriure un fragment del document **Afrontant el sensellarisme a la Unió Europea** en què es planteja la qüestió definitiva de sensellarisme:

DEFINICIÓ DE SENSELLARISME I EXCLUSIÓ A L'ACCÉS A UN HABITATGE

No hi ha una única definició de sensellarisme que sigui acceptada per tots els estats membres de la UE. En alguns d'ells, el sensellarisme

encara es limita a la categoria més visible i necessitada de la gent que dorm al carrer o que passen la nit a la intempèrie. Aquesta aproximació no té en compte les persones que viuen en refugis per a persones sense llar o en habitatges en condicions molt precàries, ni persones en risc imminent de patir el sensellarisme atesa la inseguretat de la seva ocupació o de la seva propietat.

En canvi a la Conferència de Consens Europeu del 2010, els socis i la Comissió Europea van acordar una definició per al sensellarisme i l'exclusió d'habitatge. Aquesta definició coneguda com a ETHOS³ classifica les quatre següents circumstàncies com a sensellarisme o com a formes extremes d'exclusió de llar:

- > **Sense sostre:** persones que viuen a la intempèrie i persones que són en habitatges d'emergència.
- > **Sense llar:** persones en allotjaments per a persones sense llar; en refugis de dones; en allotjaments per a immigrants, persones que han sortit de diferents institucions socials i persones que reben ajuda a llarg termini donada la seva situació de sensellarisme.
- > **Allotjament insegur:** persones vivint en condicions d'inseguretat, en perill de desnonament o violència.
- > **Habitatge inadequat:** persones vivint en un habitatge inadequat, allotjaments no convencionals, com per exemple caravanes, sense un accés adient als subministraments públics com ara d'aigua, d'electricitat i de gas, o que viuen en situacions de superpoblació extrema.

² Factors de vulnerabilitat i risc d'exclusió lligats a la manca d'habitatge – Causalitat.

³ ETHOS – European Typology of Homelessness and Housing Exclusion.

COM AFECTA LES PERSONES?

El sensellarisme és pluridimensional ja que afecta les persones que el pateixen en molts àmbits de la seva vida: tant durant el temps que viuen al carrer com també en el transcurs del procés de superació d'aquesta situació. L'afectació té a veure amb carències en els àmbits sociofamiliar, afectiu, laboral, econòmic, d'habitatge, de salut, d'estatus documental i jurídic, etc. Analitzant-ho des d'un punt de vista més personal, es considera important tenir en compte "el ser", "l'estar" i "el tenir" com a tres eixos ontològics de l'ésser humà.

AFECTACIÓ EN EL 'SER'

Les persones en situació de sensellarisme són, abans que res, persones. Com a tals, aquest és el tractament que es considera que s'ha de transmetre. Són persones amb sentiments, que tenen o han tingut il·lusions i projectes de vida; persones amb capacitats i amb dificultats; persones amb valors, reptes i porcs; persones que tenen opinió, saben què volen i també què no volen, persones amb drets... Si bé existeix la consciència que és complicat elaborar una definició d'aquestes persones en un sentit positiu per la pròpia situació que carreguen, cada mitjà i partit polític ha de poder trobar la manera de fer-ho, ja sigui a partir de recursos gràfics, literaris o narratius. Fins i tot, termes sovint

utilitzats com indigent se suavitzen amb la pròpia definició:

> *Gran diccionari de la llengua catalana de l'Enciclopèdia Catalana*: "Mancat de les coses més necessàries a la vida"

> *Diccionari català-valencià-balear* d'A. M. Alcover i F. de B. Moll: "Que pateix necessitat; mancat de les coses necessàries"

És del tot obvi que existeixen situacions molt diverses entre les persones sense llar, que cadascuna té la seva història, i això dificulta encara més la comunicació referida al col·lectiu: pensem en la manera com definiríem una dona immigrant, maltractada, a l'atur, en situació administrativa irregular i resident en un habitatge amb el suport d'una entitat.

Quan es parla als mitjans de comunicació o des de l'àmbit polític, seria bo preguntar-se si s'està descrivint la situació en la qual es troben aquestes persones o bé s'està definint qui són o com són.

AFECTACIÓ EN 'L'ESTAR'

Les persones sense llar no han estat sempre en aquesta situació: ni comptaven trobar-s'hi en el passat ni tampoc no volen continuar sent-hi en el futur.

El fet d'accedir a un servei d'atenció social i acceptar-lo implica la voluntat de deixar enrere el sensellarisme. El temps de permanència al carrer va en detriment de la persona en el seu conjunt i a llarg termini la situació tendeix a agreujar-se amb el consegüent sentiment de frustració i apatia. Canviar aquest cercle viciós per emprendre una direcció constructiva és clau en el procés de recuperació de la persona.

AFECTACIÓ EN EL 'TENIR'

Les carències que pateixen o poden patir les persones sense llar afecten diverses esferes de la seva situació personal i hi incideixen de manera simultània: l'habitatge, els ingressos econòmics, les habilitats i capacitats laborals, la salut, la formació, etc. La majoria d'aquestes mancances trastornen també altres drets bàsics, tan summament importants com el dret

a la intimitat, al descans o a la seguretat personal, entre d'altres. Un altre element a destacar és el nivell formatiu i professional: si bé fa uns anys aquest era baix, cada vegada hi ha més persones amb un alt grau de competències formatives i/o acadèmiques que es troben en situació de sense llar per causes multifactorials, com esmentàvem abans.

Posar l'accent en termes i aspectes positius contribuirà també a un tracte comunicatiu en el mateix sentit. Malauradament, sovint la referència que es fa d'aquestes persones emfasitza el que no tenen (un sostre o una llar) en comptes del que sí que tenen o pel qual lluiten o desitgen, com ara una casa o un pis. Per exemple: mai no ens referim a qui pateix una malaltia greu ni mai no definim la realitat de les persones benestants com a "situació de riquesa".

MITES SOBRE EL SENSELLARISME

Per tal que les entitats, les organitzacions, els partits polítics i els mitjans de comunicació informin adequadament sobre el sensellarisme, cal resoldre tot un seguit d'idees mal preconcebudes sobre aquest tema:

"Estan així perquè volen"

Aquesta visió es transmet quan centrem la comunicació en aquelles persones que rebutgen un servei o un recurs públic, sense prendre en consideració altres factors com ara la forma d'intervenció

de l'Administració abans i durant el procés, o bé la confrontació o desaparició d'interessos i de necessitats de les persones afectades respecte a la realitat.

"No volen treballar"

Gran part d'aquestes persones han treballat, voldrien treballar i, fins i tot, treballen. En aquest darrer cas, algunes són víctimes d'explotació o treballen en l'economia submergida. Existeixen recursos que l'Administració i les entitats privades posen a l'abast d'aquestes persones per millorar la seva ocupabilitat en un mercat laboral cada dia més exigent. Aquest és un procés llarg que requereix de grans dosis d'esforç per part de les persones, dels professionals i de l'Administració. Però tenir ganes de treballar i disposar de capacitats suficients per fer-ho no sempre es tradueix en una volguda inserció.

"La pobresa no té solució, sempre hi haurà persones al carrer"

Tot i l'increment del nombre de persones sense llar en gran part del continent europeu, hi ha països, com ara Finlàndia, on no hi ha persones dormint al carrer gràcies a polítiques públiques elaborades mitjançant la consecució d'estratègies d'abordatge integral.

"S'han d'atendre les urgències principalment a l'hivern"

Si bé és cert que amb la baixada de les temperatures s'incrementa la vulnerabilitat, cal tenir en compte que:

> Hi ha factors de vulnerabilitat durant tot l'any (deshidratació, períodes de

convalescències que haurien de fer-se sota un sostre, etc.).

> S'han de donar respostes urgents quan una persona en situació de llarga estada al carrer du a terme una demanda d'ajuda: pot ser una oportunitat d'intervenció única.

> És urgent donar sortida real a les persones per evitar que el fet d'estar més temps del necessari en un servei d'acolliment temporal empitjori el seu procés.

"La solució al sensellarisme són els albergs..."

La solució al sensellarisme és l'accés a l'habitatge assequible, disposar de prou ingressos i l'acompanyament social quan calgui. Els albergs, per la seva banda, formen part d'un model que ja es troba en procés de regressió. Els països més avançats en matèria social substitueixen aquest tipus d'allotjament per habitatge social i suport a llarg termini.

"... i no hi volen anar"

Sovint els albergs no responen a la demanda i als desitjos de la persona atesa. Socialment són vistos per una part de la ciutadania -la que no està exclosa- com una alternativa totalment viable, i es pren així una actitud conformista i tranquil·litzadora per a la pròpia consciència social.

Encara s'ha de comprendre que les persones sense llar tenen dret a un habitatge digne, a tenir el seu propi habitatge, com qualsevol membre de la ciutadania, siguin quins siguin els recursos dels quals disposa.

Quan una persona abandona el carrer ja no és visible i, per tant, deixa d'interpel·lar la societat. En canvi, és el moment en què inicia un procés per assumir la pròpia autonomia -no absent de reptes-, i quan es fa més necessària l'empatia i la solidaritat de la societat.

"Almenys tenen el que la gent els dona"

Les persones que han viscut al carrer, com no pot ser d'una altra manera, agraeixen la solidaritat ciutadana però una visió a mitjà i llarg termini mostra el progressiu deteriorament de la situació personal. En aquesta línia, s'ha comprovat que la vida al carrer avança l'edat de defunció uns vint anys de mitjana.

"La solució depèn de la caritat i de la solidaritat de la gent"

És imprescindible afrontar la situació a resoldre des dels propis drets de la persona, més enllà de la caritat i la solidaritat. Malgrat que no es pot obligar ningú a sortir del carrer per una qüestió de drets, tampoc no es pot privar ningú dels drets bàsics als quals sovint només es pot accedir si es mostra favorable a l'adhesió a un programa social (d'habitatge, laboral, alimentari, etc.). En la pràctica, el servei d'ajut al carrer ha de tenir cura de no emetre judicis de valor sobre el que la persona ha de fer o no amb el que se li dona. És aquí on pren força el dret a escollir de la persona i on entra el suport dels experts si cal i és possible.

"Només hi ha homes al carrer"

Una visió àmplia de l'exclusió residencial ETHOS trenca aquesta idea generalitzada. Certament, en les estadístiques sobre el gènere de les persones que dormen o passen el dia al carrer, així com en el conjunt de persones ateses als serveis de la XAPSLL, els homes són majoria (85%-90%).

En canvi, en altres estadístiques com les d'habitatges insegurs, habitatges inadequats o situacions afrontades des d'altres tipus de programes, el sensellarisme femení s'incrementa: mares amb càrregues familiars, víctimes de violència de gènere no denunciada, barraquisme, etc. Per la seva banda, el sensellarisme femení és, encara, un fenomen del qual s'està impulsant la recerca entre organismes i acadèmics del sector en l'àmbit europeu. Precisament, el document de la Diagnosi 2015⁴ (XAPSLL) dedica un capítol a la visió amb perspectiva de gènere aplicada al sensellarisme.

"Tots són alcohòlics i toxicòmans que s'ho han buscat"

L'alcoholisme i les addiccions són malalties i s'han d'afrontar com a tals sense extreure'n valoracions morals i conclusions culpabilitzadores, així com amb altres patologies mentals que representen un tabú per a gran part de la societat. Al voltant d'aquest mite, s'estén el dilema sobre què és conseqüència i què és causa: la situació de sensellarisme o les malalties additives o mentals.

⁴ Document de la Diagnosi 2015.

Tal com s'ha comentat prèviament, el que és innegable, però, és que les causes del sensellarisme són diverses. L'estigma de l'alcoholisme o les toxicomanies es redueix a un segon pla en observar que, amb la crisi econòmica i els conflictes socials que generen els moviments migratoris, s'ha produït un increment del sensellarisme a la major part d'Europa.

“Embruten la ciutat i generen problemes d'incivisme”

Afirmacions com aquesta es projecten des del punt de vista de les persones que tenen tot allò que es considera necessari per a una vida digna. Més aviat caldria centrar tots els nostres esforços en el fet de comprendre que existeixen i es pateixen altres realitats, o en què podem fer per

prevenir-les i com podem atendre o millorar la societat en què vivim.

Viure al carrer suposa no disposar dels espais propis d'una llar: des de tenir un penjador on deixar l'abric a l'hivern fins a un espai on mantenir relacions íntimes. Aquestes persones no tenen més remei que realitzar a l'espai públic, amb el risc de ser sancionats, les activitats que normalment es fan sota la privacitat d'una llar.

Des del seu inici és una exigència l'afrontament de conflictes a l'espai públic, tenint en compte els drets de tots els ciutadans –tant els exclosos com els no exclosos– i sense focalitzar-los sobre una minoria. La circulació de ciutadans en qualsevol població genera usos molestos en els espais públics.

COM S'ABORDA EL SENSELLARISME?

EL PAPER DE LES ENTITATS I DELS SERVEIS MUNICIPALS

Hem de tenir en compte que a l'hora d'afrontar el sensellarisme, conviuen estils, formes i visions diferents. Aquesta diversitat respon, d'una banda, a formes d'atenció –més o menys evolucionades– que van des dels estils més clàssics fins als més innovadors; i d'altra banda, a diferents enfocaments

sobre les causes del sensellarisme o sobre quin ha de ser el protagonisme de la persona afectada en aquest procés, l'accés als drets socials o la percepció sobre la justícia social.

Sense la pretensió de fer-ne un estudi rigorós, a continuació es descriuen tres

formes diferenciades d'intervenció. Cal advertir, però, que existeix certa contaminació entre elles i que és inevitable que alguns aspectes d'una intervenció s'incorporin en una altra; i tampoc no es pot determinar que les formes d'abordatge del sensellarisme estiguin lligades a un tipus d'organització social o a un municipi concret. Per exemple, arreu de Catalunya trobem municipis que intervenen com una ONG de mida reduïda i voluntària, però també hi ha ONG que actuen com si fossin els serveis socials d'atenció primària d'un municipi mitjà.

Aquesta guia, però, no pretén abordar el marc normatiu en el tractament del sensellarisme, tot i que, especialment en l'atenció realitzada per les administracions públiques, condiciona l'atenció, la intervenció social i els recursos que s'hi dediquen.

ELS MODELS

Visions basades en l'assistència:

L'atenció es basa a facilitar els béns i els serveis que cobreixin les necessitats més bàsiques de la persona, com ara l'alimentació, la higiene, els serveis de robar i un allotjament de curta estada.

El model assistencial se centra a resoldre les necessitats bàsiques i/o mínimes sense que aquestes plantegin en cap moment una estratègia de treball amb la persona a mitjà o a llarg termini. En aquest cas, l'acció es basa en necessitats preconcebudes per part dels prestadors, i d'altres vegades com a resposta a situacions percebudes com a emergència. L'atenció es fonamenta en la

subsistència i no es projecta com una via d'accés als drets socials i civils.

Visions recuperadores: Ofereixen el suport a partir d'un itinerari de sortida predefinit, el qual té com a objectiu final l'assoliment d'un grau suficient d'independència i d'autonomia per part de la persona. Per aconseguir-ho, aquesta ha de superar un seguit de reptes, majoritàriament vinculats a la inserció laboral, i es requereix el desig i la voluntat de la pròpia persona per mantenir-se en el pla de treball dirigit per professionals que el condueixen a través de diverses fites d'assoliment progressiu. Quan l'itinerari es limita a un període temporal a mitjà termini, es parla de “procés d'inserció de recuperació” o “d'inclusió”.

Aquesta visió és la que es coneix dins de la professió com a “model d'escala”. A efectes pràctics, en arribar al final del procés, la persona atesa accedeix a un habitatge compartit. Cal tenir en compte que la manca de treball –ja sigui amb seguretat legal o sense– o el fet de no poder superar els reptes plantejats al llarg del procés inclusiu, el pot abocar a l'abandonament del programa. A més, la insuficiència de recursos per a totes les persones que necessiten aquest tipus d'assistència també és un factor que minva l'eficàcia del programa. D'aquesta manera, tot i que des de les entitats existeix la intenció de cobrir al màxim els drets de les persones, l'accés d'aquests al pla d'ajut es veu limitat pels recursos disponibles.

Visions participatives: És la persona en situació de sensellarisme qui planteja els seus reptes sense cap ordre predeterminat i tan sols rep suport en allò que, a criteri propi, no pot assolir sense ajuda. Es tracta d'un suport de tipus motivador i flexible, basat en el respecte i en el reconeixement dels drets de les persones. Es garanteix incondicionalment l'accés a béns i serveis, com ara l'habitatge i la cobertura de necessitats bàsiques, en un marc de decisió lliure per a la pròpia persona, informada prèviament de les seves opcions i responsabilitats. La seva participació en el procés assistencial és activa des del primer moment en què se l'atén, de manera que aquests adquireixen responsabilitats de manera gradual sense que quedin anul·lades les capacitats que han conservat malgrat haver patit una situació de deteriorament al llarg de la seva vida. Alguns dels principis fonamentals d'aquest tipus d'intervenció són l'abordatge integral i a llarg termini o la reducció de danys.

En les mediacions participatives, l'equip d'acompanyament estimula, motiva, ofereix i mostra possibilitats de passos posteriors, i dona suport únicament a allò que la persona demana o accepta. Ara per ara, però, aquest model es veu limitat per les concepcions clàssiques d'abordatge del sensellarisme i les restriccions en els recursos econòmics de les entitats i els programes d'ajut.

L'AFRONTAMENT DE SITUACIONS COMPLEXES EN UN MARC NORMATIU COMPLEX.

Sigui quin sigui el model a seguir, els aspectes que s'afronten són més o menys nombrosos i complexos en funció del punt de partida de cada persona sense llar. D'altra banda, la complexitat burocràtica i administrativa del procés assistencial requereix un esforç tant per a la persona afectada com per als membres de les entitats i dels serveis que li donen suport.

Observar la distribució de competències i de recursos amb què s'afronta al problema permet traçar un mapa mental per comprendre i donar compte de la seva magnitud:

CAUSA	FACTOR DE VULNERABILITAT	DESENCADENANT
Estructural	Procés econòmic (pobresa, atur...).	> Endarreriments en el pagament de la hipoteca o del lloguer. > Desnonament de l'habitatge en propietat o en lloguer > Pèrdua de l'habitatge . > Canvi del lloc de recerca de feina.
	Processos del mercat de l'habitatge.	
	Protecció i benestar social.	> Nova arribada. > Canvi d'estatus social. > Accés bloquejat a un habitatge assequible i a la protecció social.
	Immigració i ciutadania.	
Institucional	Manca de serveis establerts adequats i de coordinació entre els serveis existents per cobrir les peticions o necessitats d'atenció.	> Finalització de l'ajuda o ajuda inadequada en cas de necessitat.
	Mecanismes d'assignació.	
	Viure en institucions (atenció infantil i acollida), presó o ingrés hospitalari de llarga durada.	> Sortides, entrades. > Pèrdua de la llar després de l'admissió.
Relacional	Estatus familiar.	> Abandonament de la llar familiar.
	Situació de la relació (parelles o pares maltractadors).	> Violència domèstica.
	Trencament de relació (mort, divorci, separació).	> Viure sol.
Personal	Incapacitat, malaltia de llarga durada, problemes de salut mental.	> Episodis de malaltia. > Finalització de l'ajuda o problemes per obtenir l'ajuda adequada.
	Baix rendiment escolar.	> [Augmentada] Mala utilització de substàncies.
	Addicció (alcohol, drogues, joc).	

Font: *Confronting Homelessness in the European Union*.

TRACTAMENT

TRACTAMENT D'IMATGES

Més enllà de parlar de col·lectius vulnerables, la Llei orgànica 1/1982, del 5 de maig, de protecció civil del dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar, i a la pròpia imatge i l'article 18.1 de la Constitució espanyola especifiquen que tota persona té el dret fonamental a preservar la seva imatge i la intimitat. Per la qual cosa, a priori, sempre hauríem de demanar autorització a qui volem fotografar o filmar, però també quan volguéssim reproduir-ne la fotografia o publicar-la. Si no ho fem, estem violant el seu dret a la imatge i cometent una infracció. Cal especificar que com la captació, la reproducció i la publicació són tres actes diferents, s'ha de demanar l'autorització expressa per a cadascuna de les tres accions.

Només no es requerirà autorització quan la persona exerceixi un càrrec públic o una professió de notorietat i la imatge sigui captada durant un acte públic o en llocs oberts a la ciutadania, així com quan les imatges reflecteixin un esdeveniment públic i la imatge d'una persona determinada aparegui merament com a accessòria.

Cal evitar que les imatges reproduïxin estereotips, eludir la intromissió gratuïta i intentar oferir una visió més ample de la realitat de les persones sense llar o en risc d'exclusió social. També es considera una acció positiva de canvi defugir l'ús reiterat d'imatges

d'arxiu per il·lustrar les notícies d'aquests col·lectius.

TERMINOLOGIA I TRACTAMENT. GLOSSARI

TERMINOLOGIA SOBRE LA PERSONA:

Indigent [-]

S'utilitza sovint en els mitjans de comunicació. Hem de defugir el seu ús. Anys enrere, s'associava a l'antiga llei de "vagos y maleantes" i estava vinculat a atributs negatius i delictius. El seu ús generava rebuig entre els agents socials que cercaven formes que accentuessin el concepte de persona.

Sense sostre [=]

Defineix, pel que no es té, aquelles persones que dormen al carrer, en espais públics o que, tot i disposar d'un sostre a la nit, es veuen obligades a passar el dia al carrer.

Sense llar [+]

Defineix, pel que no es té, aquelles persones que resideixen en un centre d'acolliment on han de compartir la majoria dels espais (dormitori, cuina, sales d'estar, etc.) on, tot i disposar d'aquest allotjament, no se'l poden fer propi ni personalitzar-lo.

Transeünt [=]

Terme poc usat que abans responia a la itinerància de les persones que transitaven de ciutat a ciutat

i de poble a poble per dues raons fonamentals: els desplaçaments per treballar com a temporers en l'agricultura o l'hostaleria i les normes dels albergs i centres d'acolliment on es facilitava un nombre limitat de nits de pernoctació.

Vagabund [-]

És un terme similar a *transeünt*, amb atributs que tendeixen cap a actituds ocioses i de desplaçament reduïts i, per tant, no és recomanable el seu ús. Respon a un concepte allunyat de la idea actual de les persones excloses sense llar.

TERMINOLOGIA SOBRE CONCEPTES:

Apoderament

En l'àmbit de l'acció social, és un concepte que reforça i promou les capacitats d'autonomia de la persona des de l'inici del procés d'acompanyament per donar-li suport en allò que decideixi dins un entorn plural d'oportunitats i possibilitats.

Exclusió social / risc d'exclusió

L'exclusió social incorpora a la dimensió de pobresa econòmica altres vessants que impedeixen en el seu conjunt que la persona participi en la societat lliurement i desenvolupi els seus drets bàsics. Sovint, però, s'utilitza l'eufemisme "risc d'exclusió" per referir-se a situacions clares d'exclusió amb la intenció de suavitzar-ne l'afectació.

"Homelessness"

Terme en anglès referit al fenomen de les persones sense llar (*home*: llar o

casa / *less*: menys). Es pot traduir com a *sensellarisme*, que és el terme que es recomana emprar en català.

"Housing first"

El *housing first* sorgeix als Estats Units als anys noranta. L'extensa literatura existent en llengua anglesa i l'escàs coneixement a casa nostra aconsella, ara per ara, mantenir el terme en anglès. Representa un model d'atenció a persones sense llar basat a facilitar un habitatge i suport social des de l'inici del procés. La persona es compromet a complir tres condicions mínimes: aportar una part dels ingressos, evitar conflictes veïnals i acceptar la visita setmanal de l'equip de suport. Després d'anys d'implementació a països com ara Canadà i Finlàndia, el *housing first* s'ha mostrat com una forma d'èxit i garant per a l'estabilitat de persones amb addiccions i malalties mentals greus. Actualment, s'està definint el model arreu del territori català i podeu trobar, en alguns casos, la traducció de primer la llar.

Model en escala

El model d'intervenció en escala consisteix en un format d'objectius i fites progressives –prèviament definides en els programes socials– que la persona ha d'assolir per accedir finalment a un habitatge compartit.

Pobresa

En relació amb les persones sense llar, aquesta és una dimensió únicament econòmica de les diverses circumstàncies que envolten les persones sense llar.

Sensellarisme

Mireu la definició a la pàgina 11.

TERMINOLOGIA SOBRE HABITATGE, RECURSOS I SERVEIS:

És important tenir en compte que el concepte d'allotjament és diferent del d'habitatge i llar:

Centres d'acollida i allotjament

Els albergs són un tipus d'allotjament col·lectiu, de disponibilitat únicament nocturna i temporal per a persones sense llar. Tècnicament, reben altres denominacions com ara "centres de primera acollida". Formen part de les solucions clàssiques d'abordatge del sensellarisme consistents a oferir allotjament fins que la persona obté un contracte de treball o supera l'etapa prèvia a l'accés a un habitatge temporal. Tanmateix, la xarxa d'albergs treballa conjuntament amb altres equipaments residencials en què es fan abordatges a mitjà i llarg termini, amb espais de més intimitat, amb activitat i serveis al llarg de les 24 hores del dia.

Centre de dia

Els centres de dia són espais d'atenció i de prestació de serveis diürns. La seva tasca és atendre tant persones que dormen al carrer i cobrir algunes de les seves necessitats personals (higiene, alimentació), com complementar l'atenció a persones que disposen d'un allotjament, com ara una pensió.

Equip de carrer

Equips que treballen al carrer amb la fi d'abordar la situació de les persones que no poden accedir als punts de servei adreçats a les persones sense llar. En funció de l'equip, es treballa cercant la vinculació a mitjà termini o immediatament, per donar resposta a emergències, per exemple, a causa del fred.

Habitatge

Sota el concepte d'habitatge cal distingir entre la disponibilitat de pisos –o qualsevol altre tipus de recurs immobilitzat– i els programes que es desenvolupen en el marc d'aquests habitatges.

Habitatge d'inclusió

Pertany a programes socials que, de manera temporal, posen a disposició de les persones en procés d'inclusió un habitatge generalment compartit i amb vinculació a un projecte d'acompanyament social.

Habitatge social

És aquell tipus d'habitatge a partir del qual l'Administració pretén garantir que tots els ciutadans puguin disposar d'un sostre, i al qual s'accedeix a partir d'unes determinades condicions i requisits.

Inserció laboral

Forma part de programes i mesures temporals dirigides a la recuperació dels hàbits, les habilitats i l'estimulació en la cerca de treball, amb l'objectiu de superar la situació mitjançant una activitat laboral que generi els ingressos que permetin a la persona dur a terme una vida autònoma.

Inclusió social

S'han utilitzat diverses terminologies referides al procés que porta la persona a superar la situació d'exclusió i precarietat a la qual s'ha vist abocada: reinserció, inserció, inclusió. Igual que en el procés excloent, són molts els elements que formen part del procés, però sovint es fa més referència a aquells aspectes als quals la persona s'ha d'adaptar més que no pas als que la societat hauria de modificar del seu comportament. En molts casos, cal mantenir un cert grau de suport permanent perquè la persona assistida conservi allò que ha aconseguit superant els reptes. Principalment, les entitats i

l'Administració li aporten suport econòmic a causa de l'elevat cost de l'habitatge i els baixos ingressos garantits.

Disposar de rendes mínimes, bàsiques o garantides permetria a moltes de les persones que es troben o s'han trobat sense llar superar la situació amb una intervenció molt més reduïda pel que fa a temporalitat. Al mateix temps, evitaria, també, que moltes persones arribin a aquesta situació. En realitat, part del cost de l'abordatge del sensellarisme correspon a facilitar béns i serveis que, en cas d'existir aquest tipus de rendes, la persona atesa podria assumir per si mateixa.

PER QUÈ SÓN NECESSÀRIES LES FONTS?

LLISTA D'ENTITATS

La funció principal dels mitjans de comunicació és informar, i és en aquesta tasca que les fonts són primordials, ja que serveixen per comprovar, consultar, constatar, verificar i trobar la informació. Informar de manera fidedigna requereix tenir unes bones fonts. Aquesta constatació que fem és també extensible a l'àmbit polític.

Aquesta secció pretén ajudar els periodistes i els representants polítics on trobar experts, líders d'opinió i entitats que treballen o coneixen a la perfecció l'àmbit de les persones sense llar o en risc d'exclusió social i facilitar-ne el contacte. No obviem, en aquest apartat, el testimoni de qui viu o ha viscut la situació descrita al llarg del document en primera persona.

Seguidament trobareu una llista de les entitats participants a la XAPSLI i el detall dels serveis que presten:

- ABD
- Centre d'acollida ASSÍS
- Filles Caritat Fundació Social: Obra Social Santa Lluísade Marillac i Llar de Pau
- Fundació Mambré
- Càritas Diocesana de Barcelona
- Sant Joan de Déu, Serveis Socials / Barcelona
- Asociación de alternativas, motivación y acompañamiento / ADAMA
- Associació Centre Obert Heura de Gràcia
- "Programa Integral Maternoinfantil Llar Santa Isabel i Residència Mare Teresa (Congregació Serventes de la Passió)"
- Fundació privada Engrunes
- Accem
- Arrels Fundació
- Creu Roja
- Fundació Institut de reinserció social / IRES
- Associació Rauxa
- Fundació Quatre Vents
- Fundació Maria Raventós
- Yaya Luisa
- LLIGAM, Associació per a la Reinserció Social
- Comunitat Sant Egidí
- ATRA
- Projectes i Gestió de Serveis Socials (PROGRESS)
- Associació Dit i Fet
- Grup Sant Pere Claver
- Iniciatives solidàries
- Suara Cooperativa
- Fundació Salut i Comunitat
- Parròquia Sant Miquel del Por "Projecte Sostre"
- Amics del moviment Quart Món Catalunya
- Vincle, Associació per la Recerca i l'Acció Social
- Associació Prohabitatge
- Caliu / Espai d'acolliment

TEMES

- Atenció i treball en l'espai públic
- Equipaments residencials/albergs
- Equipaments i serveis d'urgència
- Atenció i suport en habitatges d'inclusió
- "Housing first"
- Salut
- Salut mental
- Alcoholisme i toxicomanies
- Dones al carrer
- Immigració
- Atenció a dones i serveis maternoinfantils
- Inserció laboral i ocupació
- Voluntariat i solidaritat
- Formació del professionals i voluntaris
- Coneixement, investigació, dades
- Campanyes de sensibilització i difusió
- Sensellarisme explicat a joves
- Legislació i polítiques socials
- Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar

ALTRES FONTS:

- 'Recomendaciones políticas Conferencia Consensus Sinhogarismo'
- 'Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el problema de las personas sin hogar'
- 'Confronting Homelessness in the European Union'
- www.feantsa.org

RECOMANACIONS

- 1 Tractar el sensellarisme com un fenomen multicausal i no focalitzar la informació únicament en les persones que el pateixen.
- 2 Evitar culpabilitzar les persones sense llar perquè qualsevol es pot trobar en aquesta situació.
- 3 Tractar les persones sense llar com a éssers humans complets.
- 4 Posar l'accent en els aspectes positius i no només en el que no tenen.
- 5 Ajudar a combatre els falsos mites sobre les persones sense llar.
- 6 Evitar les imatges que reproduïxen estereotips i salvaguardar el dret a la intimitat.
- 7 Donar la veu a les persones sense llar perquè elles són les expertes en la situació i tenen dret a explicar la seva vivència.
- 8 Contrastar les fonts i donar veu als experts.
- 9 Defugir una mirada paternalista i compassiva.
- 10 Importància de la terminologia.

XAPSLL

València, 344

08009 Barcelona

xapsllb@gmail.com

sensellarisme.cat

#sensellarisme

Amb la col·laboració:

FUNDACIÓ

F C I C

CONSELL DE LA
INFORMACIÓ DE CATALUNYA