

# INCLUSIÓN SOCIAL

María LACHA LAMAS

---

LAS RELACIONES TÓXICAS EN EL  
ESPACIO DE LA ALTA EXCLUSIÓN  
SOCIAL

TFG/*GBL* 2014

**upna**  
Universidad  
Pública de Navarra  
Nafarroako  
Unibertsitate Publikoa

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales  
Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea

Grado en Trabajo Social



# Grado en Trabajo Social

Trabajo Fin de Grado  
Gradu Bukaerako Lana

***LAS RELACIONES TÓXICAS EN EL ESPACIO DE  
LA ALTA EXCLUSIÓN SOCIAL***

María LACHA LAMAS

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES  
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEN FAKULTATEA

**UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA  
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA**



**Estudiante / Ikaslea**

María LACHA LAMAS

**Título / Izenburua**

Las relaciones tóxicas en el espacio de la Alta Exclusión Social

**Grado / Gradu**

Grado en Trabajo Social

**Centro / Ikastegia**

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea  
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

**Director-a / Zuzendaria**

Rubén LASHERAS RUIZ

**Departamento / Saila**

Departamento de Trabajo Social/Gizarte Laneko Saila

**Curso académico / Ikasturte akademikoa**

2013/2014

**Semestre / Seihilekoa**

Primavera / Udaberrik



## Resumen

Este Trabajo de Fin de Grado pretende ofrecer información y orientar acerca del establecimiento de relaciones tóxicas, su reproducción e influencia entre las Personas Sin Hogar.

Muchas de estas personas presentan relaciones sociales conflictivas, deterioradas o muy escasas, las cuales tienen su influencia en las relaciones que se establecerán durante su vivencia como Personas Sin Hogar. A su vez, éstas condicionan el proceso de inclusión social que pretende llevarse a cabo con ellas.

Por tanto, el objetivo del trabajo es recabar información acerca de este fenómeno, limitándolo al espacio de la Alta Exclusión Social, y plasmarla de manera que se conozca su influencia en las relaciones interpersonales producidas en el mismo.

Para ello se ha recogido, dentro del Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de Pamplona, información sobre la incidencia de esta cuestión a través de entrevistas a profesionales y a personas usuarias.

*Palabras clave:* alta exclusión social; personas sin hogar; relaciones tóxicas; centro de atención a personas sin hogar y procesos de inclusión social.

## Abstract

This Final Project Work aims to provide information and guidance on the establishment of toxic relationships, reproduction and influence between the Homeless.

Many of these people have social, affective, family relationships, etc. Which are conflicting, damaged or very lacking. They all have their influence on the relations established once immersed in this problem. Which, at the same time, determine the social inclusion process that aims carried out with them.

Therefore, the objective of this study is to collect information about this phenomenon, limiting the field of the High Social Exclusion, and describe its influence is known in interpersonal relationships produced therein.

To do this has been collected, in the Municipal Service Homeless in Pamplona, information on the incidence of this question through interviews with the professionals and the users.

*Keywords:* high social exclusion, homelessness, toxic relationship, shelter for the homeless and social inclusion process.



**Índice:**

<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Antecedentes, objetivos e hipótesis</b> .....	<b>3</b>
1. 1. Revisión bibliográfica .....	3
1. 1.1. Antecedentes .....	3
1. 2. Objetivos .....	8
1.2.1. <i>Objetivo general</i> .....	8
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	8
1.3. Hipótesis.....	9
<b>2. Marco teórico: Fundamentación e implicaciones</b> .....	<b>10</b>
2.1. Fenómeno del “sinhogarismo “ .....	10
2.1.1. <i>Alta Exclusión Social, Pobreza y Personas Sin Hogar</i> .....	10
2.1.2. <i>Evolución del fenómeno del “sinhogarismo” y estado actual</i> .....	18
2.2. Características de las PSH y tipología.....	23
2.2.1. <i>Las Personas Sin Hogar en Navarra</i> .....	25
2.3. Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar (SMA-PSH) .....	27
2.3.1. <i>Presentación del centro</i> .....	27
2.3.2. <i>Características de la población atendida</i> .....	28
2.3.3. <i>Programas y servicios</i> .....	31
2.4. Programa de Atención a PSH empadronadas en Pamplona.....	32
2.4.1. <i>Cómo se conforma y características</i> .....	32
2.4.2. <i>Itinerario tipo</i> .....	33
2.5. Relaciones tóxicas .....	38
2.5.1. <i>Qué son</i> .....	38
2.5.2. <i>Cómo se originan</i> .....	39
2.5.3. <i>Indicadores de una relación tóxica</i> .....	42
2.5.4. <i>Cómo influyen en las personas</i> .....	43
<b>3. Materiales y métodos</b> .....	<b>45</b>
3.1. Materiales utilizados.....	45
3.1.1. <i>Fuentes primarias</i> .....	45
3.1.2. <i>Fuentes secundaria</i> .....	45
3.2. Metodología.....	46
3.3. Herramientas .....	46

<b>4. Resultados y su discusión.....</b>	<b>51</b>
4.1. Relaciones tóxicas afectivas y de pareja .....	51
4.1.1. <i>Qué son y cómo se identifican</i> .....	51
4.2. Relaciones tóxicas familiares .....	54
4.2.1. <i>Personas Sin Hogar y sus familiares</i> .....	54
4.2.2. <i>Qué son y cómo se identifican</i> .....	55
4.3. Relaciones tóxicas de amistad .....	59
4.3.1. <i>Qué son y cómo se identifican</i> .....	59
4.3.2. <i>Relaciones sociales y convivencia en el SMA-PSH.....</i>	60
4.3.3. <i>Relaciones sociales y consumos</i> .....	61
4.4. Profesionales y relaciones tóxicas .....	63
4.4.1. <i>Espacio relacional</i> .....	63
4.4.2. <i>Influencia de las relaciones tóxicas en los procesos de inclusión social</i> .....	65
4.4.3. <i>Relación con la persona usuaria</i> .....	69
4.4.4. <i>Relaciones tóxicas entre el/la profesional y la persona usuaria.....</i>	73
4.4.5. <i>Profesionales ante una relación tóxica de personas usuarias</i> .....	75
<b>Conclusiones y cuestiones abiertas .....</b>	<b>78</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>85</b>
A. Anexo I: Guion de entrevista para profesionales .....	85
B. Anexo II: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas afectivas y de pareja .....	87
C. Anexo III: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas familiares .....	88
D. Anexo IV: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas de amistad .....	89
E. Anexo V: Ejemplo de entrevista transcrita .....	90





## INTRODUCCIÓN

La idea de escoger la temática de las relaciones interpersonales y tóxicas en el espacio de la Exclusión Social y desarrollar el presente trabajo en torno a ella, surge durante mi periodo de prácticas en el Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar<sup>1</sup>.

La impresión extraída del contacto y las relaciones con estas personas es el cierto grado de vulnerabilidad que todos/as presentamos para caer en el círculo de la Exclusión Social y convertirnos en Personas Sin Hogar<sup>2</sup>. Por supuesto, deben tenerse en cuenta factores que predisponen en cierta medida para convertirse en PSH. Sin embargo, las razones que pueden llevar a ello son muy diversas y en raras ocasiones coinciden con el discurso que frecuentemente se escucha a nivel social, configurado en torno a expresiones como: “él/ella se lo habrá buscado”, “algo habrá hecho para vivir así”, “son vagos/as, no quieren trabajar”, etc.

Estas personas, en muchos casos, han atravesado un recorrido vital complicado, plagado de factores que les empujan a la exclusión y marginación y/o rodeadas de personas que han influido de manera muy negativa en su situación. Esta es la temática a abordar: las relaciones establecidas en su pasado, ya sea porque les han encaminado hacia el espacio de la exclusión o por no protegerlas ni prestarles la suficiente atención que evite que caigan en él; la influencia directa de las mismas durante su desarrollo personal; el condicionante que suponen a la hora de establecer nuevas relaciones; y la influencia de todo ello en los procesos de inclusión social a seguir por las PSH.

No obstante, además de toda esta información, existió un detonante clave para la realización de este trabajo. Y es que, durante mi periodo de prácticas, pude conocer a una mujer de mi misma edad, con una discapacidad mental y con una carencia total de redes o apoyos sociales. Atravesó un recorrido vital tortuoso y complicado, y presentaba una gran disposición para desarrollar relaciones tóxicas. Intervenir con ella me hizo preguntarme *¿Qué ha pasado en su vida para llegar a esta situación? ¿Dónde está una familia que la proteja? ¿Qué clase de relaciones ha establecido para llegar hasta aquí? ¿Por qué toma las decisiones que toma? ¿Por qué, a pesar del apoyo dado,*

---

<sup>1</sup> De aquí en adelante aparecerá escrito como “SMA-PSH”.

<sup>2</sup> De aquí en adelante aparecerá escrito como “PSH”.

*continúa relacionándose con las personas más nocivas para ella?* Por desgracia, no se ha podido contar con su participación en este proyecto debido a que decidió finalizar su proceso en el SMA-PSH.

Antes de comenzar con la introducción de los distintos apartados en los que se articula este trabajo cabe destacar dos aspectos de gran relevancia: En primer lugar, a pesar de que se aborde la temática de las relaciones tóxicas dentro de la Alta Exclusión Social, su establecimiento no se limita únicamente a este espacio. No pretende ni criminalizarse ni victimizar a estas personas, tal como se pone de manifiesto a lo largo de todo el trabajo, todas y cada una somos vulnerables ante estas relaciones y en cualquiera de los ámbitos que nos rodean.

En segundo lugar, la información encontrada acerca de este tema en concreto ha sido escasa y, generalmente, poco aclaratoria. Por tanto, este texto no pretende ser un manual para afrontar las relaciones tóxicas, sino que se trata de aunar muy diversa información, dada por personas usuarias y profesionales, que ayude acumular conocimientos sobre ellas para estar alerta ante su surgimiento.

Este texto parte de una *Revisión Bibliográfica*, centrada por un lado en la problemática del *sinhogarismo* y por otro en las *relaciones tóxicas*. A partir de aquí se establecen unos *Objetivos* y unas *Hipótesis* a comprobar mediante toda la información recabada.

A continuación, para situarnos ante el fenómeno abordado, se elabora un *Marco Teórico* que ayude a comprender ambas problemáticas. Se genera así un hilo conductor que guíe al/a la lector/a y delimite el lugar de estudio y el objeto.

Se citan, seguidamente, los *Materiales y Métodos* utilizados para la confección de este trabajo, a través de los cuales se han conseguido unos *Resultados*. Éstos, en su correspondiente apartado, se plasman, se contrastan y se ejemplifican con los testimonios de las personas entrevistadas y protagonistas de estas problemáticas.

Se finaliza con unas *Conclusiones y Cuestiones* que, por un lado, pretenden dar respuesta a las hipótesis formuladas y, por otro, aportar propuestas y generar un debate y una línea de actuación en torno a todo lo explicado.

Por último, en lo relacionado con el formato de edición, se han tenido en cuenta las pautas dadas desde la Facultad de Ciencias Humanas de la UPNA y el modelo de citación sigue las normas APA.

---

## 1. ANTECEDENTES, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

### 1. 1. Revisión bibliográfica

#### 1. 1.1. Antecedentes

Centrándose exclusivamente en la *problemática del sinhogarismo*, sin hacer referencia a las relaciones interpersonales establecidas entre las personas que padecen dicha problemática, los antecedentes bibliográficos centrados en el tema son diversos.

Entre ellos cabe destacar una de las monografías del diagnóstico para la construcción del “II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra”, elaborado por ALTER Grupo de Investigación del Departamento de Trabajo Social en la Universidad Pública de Navarra: “Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra: Personas sin hogar”, (Julio 2008). En este documento se presenta a las Personas Sin Hogar, partiendo de la definición del “sinhogarismo”, analizando las características del colectivo, describiendo los recursos y servicios destinados a la actuación sobre este fenómeno, analizando las debilidades en el diseño y funcionamiento de dichos servicios y, finalizando, con la presentación de una serie de propuestas de mejora.

También artículos como, por ejemplo, “Tipología de los métodos de medición de la pobreza. Los métodos combinados” de Julio Boltvinic (2003) , en el que se comparan las características, procedimientos y criterios utilizados en los diversos métodos de medición de la pobreza; o “Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión” escrito por Miguel Laparra, Anna Obradors, Begoña Pérez et al.(2007) entre otros/as, que trata de analizar el concepto de Exclusión social desde distintos niveles (institucional, individual, grupal) y ahondar en su origen y su carácter multidimensional y acumulativo.

Por otro lado, destaca también el informe “Sopa caliente. Aproximación a las Personas Sin Hogar en Pamplona”, (2013), elaborado desde el Departamento de Sociología de la Universidad Pública de Navarra. Se trata de una investigación que pretende visibilizar el problema de las PSH y dar a conocer las condiciones y problemas que atraviesan estas personas.

“Las relaciones tóxicas en el espacio de la Alta Exclusión Social”

En cuanto a la documentación cedida desde el Servicio de Atención a Personas Sin Hogar, se cuenta con el informe “Bajo un cielo abierto”, elaborado desde el Observatorio del Fenómeno del Sinhogarismo en Pamplona (2013) por el equipo de conocimiento de Xilema, fundación gestora del SMA-PSH. Este informe se publica de manera anual y consiste en un análisis comparativo de las situaciones que atraviesan las personas que hacen uso del citado servicio.

En segundo lugar, se ha podido acceder a la “Memoria del SMA-PSH” (2013), desarrollada por la Fundación Xilema y el Ayuntamiento de Pamplona, en la cual se presentan los datos globales del 2013 y la definición y datos de los distintos programas.

Por último, se cuenta con el proyecto presentado desde la Fundación Xilema: “Proposición para trabajar en el procedimiento para la contratación de la gestión del SMA-PSH”, anterior a la creación del SMA-PSH y en el cual se plasma un estudio de la realidad afrontada desde el servicio, y la manera de abordar la problemática de las Personas Sin Hogar.

En cuanto a los materiales o documentos electrónicos, encontramos a nuestra disposición el blog “Bajo un cielo abierto: Blog de los usuarios del Servicio de Atención a Personas Sin Hogar de Pamplona”. El cual nos permite acceder a los relatos vividos por las Personas Sin Hogar y contados por sí mismas.

Por otro lado, y dada la dificultad para encontrar documentos en los que se plasme la interferencia de las relaciones interpersonales y *relaciones tóxicas* entre las personas inmersas en la problemática del sinhogarismo, se ha recurrido a diversas fuentes centradas en estudios psicológicos y sociales sobre las relaciones tóxicas.

La mayoría se corresponden con espacios web centradas en el ámbito de la psicología y la psicoterapia. Entre todas las consultadas destacan “PSICOTIP”, elaborada por Cristina Pallares Danti, psicóloga y mediadora especializada en Intervención Social y Educativa. El blog de “Psicopericial” llevado a cabo por un grupo de psicólogos/as de Madrid con gran experiencia en la aplicación de la psicoterapia en el ámbito de las relaciones, a nivel de pareja o familia. O el portal “Psiquiatria.com”, especializado en psiquiatría y con un apartado dedicado a la psicología de las relaciones.

Finalmente, los documentos que, desde mi punto de vista, se configuran como los más relevantes a la hora de saber qué tipo de *problemas relacionales* atraviesan las *Personas Sin Hogar* se corresponden con las transcripciones de antiguos casos e intervenciones dadas en el SMA-PSH.

A raíz de la lectura de diversos documentos, previa al comienzo de mi periodo de prácticas en el SMA-PSH, pude observar la influencia que tienen las relaciones interpersonales (afectivas, amistosas o familiares) en los procesos que llevan a las personas a convertirse en Personas Sin Hogar. A su vez, durante el trabajo e intervenciones que se llevan a cabo con dichas personas, cobra especial importancia la impronta que han dejado estas relaciones en las personas o la manera en que influyen a la hora de establecer otras nuevas.

Tras la posterior revisión de los citados documentos, nos centramos en uno de ellos en concreto, MEMORIA PSH (Fundación Xilema) - ANEXO 5: Resumen de casos atendidos en el Programa de Empadronados o Residentes, (2011). Se extraen a continuación algunos de los casos de relaciones interpersonales tóxicas que destacan a modo de ejemplo y ordenados en función del ámbito al que estén circunscritas:

#### PAREJA

- Caso Nº 1:

*Varón de 49 años [...] A los 22 años se casó, tuvo cuatro hijos y trabajaba como pintor. A los 33 años se separó, empezó a beber, perdió el trabajo y tras una temporada en una habitación de alquiler, pasó a vivir en la calle. [...]*

- Caso Nº 2:

*Varón de 63 años. Nació y creció en [...] una familia compuesta por padre, madre y 5 hermanos. Se casó y tuvo dos hijos. La relación empezó a ir mal y [...] se separa. En este momento se quedó en la calle y sin recursos. [...] La separación y todos los problemas que eso conlleva, le hicieron entrar en una situación de depresión que lo dejó muy tocado durante cuatro años. Pasó unos años muy desesperado y aun hoy en día le cuesta mucho hablar de lo que vivió, lo ha dejado muy marcado [...]. Desde entonces está en situación de exclusión social, viviendo en albergues, calle o casas de gente conocida. [...]*

En ambos casos se observa como una mala experiencia, como es una separación o divorcio no llevada adecuadamente, resulta ser el detonante que conduce a la persona hacia el espacio de la Exclusión Social y a convertirse en Persona Sin Hogar.

#### FAMILIA

- Caso Nº 3:

*Varón de 34 años [...] Sus padres están separados desde hace 15 años. Tiene cuatro hermanos más pequeños que él. Cuando sus padres se separaron todos los hijos se quedaron viviendo con la madre y cuando se vieron en la calle por problemas de vivienda el padre les alquiló un piso para vivir todos, incluida la madre. Según refiere [Caso Nº 3] la madre metió en este piso a una nueva pareja que les agredía y era alcohólico, motivo por el que el padre tras muchos problemas dejó de ayudar con este alquiler y ayudó económicamente a los hijos para que se buscaran otro acomodo, sin embargo [Caso Nº 3] se quedó con su madre. Ha estado viviendo con ella en algunos periodos. La madre no tiene relación con sus otros hijos desde hace 4 años porque según [Caso Nº 3] no quieren saber nada de ella. Con [Caso Nº 3] tiene una relación de “ni contigo ni sin ti” y ha tenido varias denuncias hacia su hijo pero que ya están pasadas.*

*[...]*

*PROCESO EN PSH: durante su estancia en el centro nos damos cuenta de que está paralizado ante la vida y que es totalmente dependiente de su madre. Su motivación es volver a tener la situación de dependencia que tenía con ésta o que alguien le pague una habitación. [...]*

- Caso Nº 4:

*Varón de 38 años [...] Siempre ha vivido con sus padres, hasta los 25 años que por trabajo se fue a vivir a [...].*

*Manifiesta una mala relación con su madre “desde siempre”, por lo que comenta, persona muy controladora que siempre lo ha intentado manejar. Del padre comenta que es un buen hombre, aunque “de pequeño me daba muchas ostias”.*

*Actualmente tiene una orden de alejamiento de 200 metros por un desencuentro en el que zarandeó a su padre, por lo que le denunciaron [...]*

En estos dos casos se observa cómo la estructura familiar en la que han convivido estas tres personas y los comportamientos dados en ella han influido en su trayectoria de vida. En el primer caso se observa, incluso, cómo afecta al proceso que pretende llevarse a cabo desde el PSH con esa persona.

#### AMISTAD

- Caso Nº 7:

*Varón de 34 años [...] Esta separado y tiene una hija, no mantiene contacto con ellas. A raíz de la separación decidió marcharse de su país. Llegó a España hace 7 años y desde entonces vive en la calle. Es alcohólico y tiene muchos problemas de salud derivados del excesivo consumo. [...] No tiene red social de apoyo, solo “amigos” del beber.*

En este caso se observa, en lo referente a las redes sociales, como una persona con consumos tiende a moverse en círculos relacionados con dicho consumo, sin llegar a establecer relaciones de amistad pero viéndose influido por las mismas.

Como ha sido señalado, este material constituye un antecedente fundamental en el desarrollo del presente trabajo.

## **1. 2. Objetivos**

A lo largo de esta investigación se pretende conocer en mayor profundidad las relaciones interpersonales observadas en el SMA-PSH de Pamplona, incidiendo en las relaciones tóxicas y en la influencia de éstas a la hora de intervenir con las diferentes personas usuarias.

Estas pretensiones se traducen en los siguientes objetivos.

### *1.2.1. Objetivo general*

El objetivo general que pretende alcanzarse mediante este estudio es:

- Analizar en profundidad las relaciones observadas entre las personas usuarias, las personas usuarias con personas externas al servicio y de las personas usuarias respecto a los y las profesionales inmersas en el Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de Pamplona; incidiendo en las relaciones tóxicas que puedan generarse y con el fin de conocer cómo afectan las mismas a los procesos de inclusión social llevados a cabo por el servicio.

### *1.2.2. Objetivos específicos*

A su vez, este objetivo se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer los síntomas o señales que indican la existencia de una relación tóxica.
2. Conocer en qué comportamientos o actitudes se traduce el establecimiento y desarrollo de una relación tóxica con el fin de saber detectarlas, prevenirlas y/o enfrentarlas.
3. Poner de manifiesto la vulnerabilidad y riesgo a los que todas las personas estamos expuestas (especialmente en el caso del colectivo PSH) respecto a las relaciones tóxicas y la facilidad para contraerlas en cualquier ámbito social.

### **1.3. Hipótesis**

Previas a la elaboración de este trabajo y en base a los antecedentes citados e información recogida con anterioridad, se han elaborado dos hipótesis.

Se pretende, a lo largo del presente documento, relacionarlas con los diferentes hechos y explicar por qué se producen. Se plantean a continuación las hipótesis que se creen posibles:

1. Las relaciones tóxicas influyen de manera negativa en las intervenciones y el proceso de inclusión social llevado a cabo con las Personas Sin Hogar.
2. Las Personas Sin Hogar, a causa de su complicada trayectoria vital y relaciones deterioradas, rotas o conflictivas; presentan mayor predisposición para desarrollar una relación tóxica.

## 2. MARCO TEÓRICO: FUNDAMENTACIÓN E IMPLICACIONES

### 2.1. Fenómeno del “sinhogarismo “

#### 2.1.1. *Alta Exclusión Social, Pobreza y Personas Sin Hogar*

A la hora de abordar el fenómeno del “sinhogarismo”, comprender las relaciones interpersonales que se establecen entre las personas inmersas en esta problemática e investigarlas se convierte en un ejercicio necesario para ampliar nuestro punto de vista y no ceñirse únicamente a aquellas personas caracterizadas por carecer de trabajo, recursos y un hogar.

Partiremos del ámbito en que se integra este concepto, es decir, en el de la *Alta Exclusión Social* teniendo en cuenta el entorno en el que nace y se desarrolla, los factores que lo influyen o están relacionados con él y diferenciándolo de otras nociones que puedan ser causa o efecto de la propia exclusión social. Por todo ello, antes de aproximarse a este fenómeno es necesario plasmar la importancia de otros elementos que lo rodean y lo configuran, dando así la oportunidad de conocerlos y analizarlos.

En primer lugar, cabe analizar el entorno donde nos encontramos y donde queremos llevar a cabo el análisis. Cualquier fenómeno en el que queramos profundizar se estará produciendo dentro de unos límites y en el marco de una serie de agentes o personas que lo reproducen, consciente o inconscientemente. La importancia de prestar atención a nuestro entorno reside en poder aprender de él, saber manejarnos en el mismo y, de esta manera, alejarnos de las malas prácticas que se produzcan en él para no continuar reproduciéndolas.

Este entorno se corresponde con la sociedad en que vivimos y nos movemos, la cual es llamada “*sociedad exclusógena*”, es decir, una sociedad que pone en marcha y perpetúa los mecanismos de exclusión, proceso que se alimenta de diversas causas, factores y consecuencias continuamente interrelacionadas (Teresa Sánchez Izquierdo, A. 2002, 3). Al participar a diario en esta sociedad se hace necesario conocer cuáles son esos factores de exclusión con el fin de poder enfrentarlos.

Existen infinidad de factores exclusógenos, algunos son creados y puestos en práctica por las personas pero otros son externos a ellas. Otros, se perciben a simple vista e intervenir y actuar sobre ellos es posible. Pero otros, con un carácter más institucional, que se configuran como fenómenos sutiles pero complejos, son más difíciles de percibir, de detectar y, por tanto, de intervenir. La actuación sobre éstos incidiría directamente en la configuración de nuestra sociedad.

Hay que tener muy en cuenta que estos factores no existen solo en el ámbito económico, político o social de un país o una comunidad, sino que se desarrollan a nivel global. Y su desarrollo está directamente relacionado con la puesta en práctica de las nuevas economías neoliberales, su aplicación en todos los lugares y sus principios globalizadores, capaces de crear factores de riesgo que desembocan en la exclusión social.

Entre estos factores, denominados externos al individuo, podemos encontrar, por ejemplo: el Estado, las leyes, las instituciones y administraciones públicas; el ambiente cultural, formativo y educativo en el que crecemos; y el mercado por el que se rige el nivel económico global.

Dentro de los factores internos al individuo, los cuales pueden desencadenar la exclusión, encontramos: la falta de educación o el analfabetismo, las discapacidades físicas, psíquicas o mentales, la falta de apoyos sociales y la soledad, las enfermedades, la carencia de un empleo y de ingresos económicos, etc.

Todos los factores descritos están relacionados con la exclusión social y la pobreza. Observamos en los indicadores utilizados habitualmente para medir las situaciones de exclusión social que este último concepto, la pobreza, está directamente relacionado con el fenómeno de la exclusión. No obstante, para continuar ahondando en ambos fenómenos se hace necesario acotar y definir la *pobreza*.

La coyuntura económica que atravesamos actualmente y el empobrecimiento de una gran parte de las personas que componen la sociedad son un indicador más del fenómeno mencionado anteriormente.

Concretamente, la situación presente se corresponde con un contexto de crisis económica. En dicho contexto destaca, sobre todo, cómo muchas personas y familias

enteras han perdido su empleo y, en consecuencia, su sustento económico y social. Asimismo, según una serie de baremos establecidos por instituciones que analizan dicho fenómeno, muchas de estas familias han pasado a encontrarse por debajo del umbral de la pobreza. Que las familias afectadas de esta manera han visto como las condiciones de su vida han empeorado y que, en este momento, presentan un mayor riesgo de situarse en exclusión social es indiscutible. Sin embargo, cada situación presenta diferencias y particularidades que hacen necesario un consenso a la hora de definir la pobreza.

Existen multitud de definiciones de la misma ya que puede estar relacionada con infinidad de factores, por ello, una de las definiciones más acorde puede ser la de Julio Boltvinik, (2003) autor que tienen en cuenta diversos elementos y componentes. En sus palabras, la pobreza es

*“un proceso multidimensional donde el bienestar de los hogares y de las personas dependen de 6 factores.*

1. *ingreso corriente y estable*
2. *activos no básicos y capacidad de endeudamiento del hogar*
3. *patrimonio familiar*
4. *acceso a bienes y servicios gratuitos*
5. *tiempo libre y tiempo disponible para trabajo doméstico, educación y reposo*
6. *conocimientos de las personas.”*<sup>3</sup>

Los tres primeros factores descritos pueden situarse en la esfera de los recursos económicos privados de las familias o personas. El cuarto factor estaría situado en la esfera de los recursos económicos de acceso público, denominado por el propio autor como *“salario social”* y, los dos últimos factores, están relacionados con las propias familias o personas.

A partir de la numeración realizada entre los diferentes factores podrían establecerse diferentes tipos de pobreza: *pobreza absoluta y pobreza relativa*.

---

<sup>3</sup> Lasheras, R., & Yoldi, F. (2012). *Documento de la asignatura “Desigualdad, Pobreza y Exclusión Social”*. Departamento de Trabajo Social (UPNA).

- Pobreza absoluta: supone la imposibilidad de acceder a bienes, servicios y/o recursos considerados, a nivel social, como algo indispensable para la supervivencia, por ejemplo: la alimentación, el vestido, la higiene, etc. Por tanto, en este grupo se encuentran las personas o familias que no pueden cubrir sus necesidades básicas.
- Pobreza relativa: a diferencia del anterior tipo, ésta se define como la falta de recursos, la dificultad para acceder a los mismos o la imposibilidad de consumir ciertos bienes y productos en relación a unos parámetros establecidos por una sociedad concreta, los cuales se consideran esenciales para alcanzar un nivel de vida digno.

En relación a esta distinción es habitual que los estudios en torno a este fenómeno fijen un porcentaje que determine qué personas se ven afectadas por la pobreza y en qué medida. Ello se traduce en que todas aquellas personas o unidades familiares que dispongan de menos del 69% del ingreso disponible medio de la sociedad en la que viven sean consideradas pobres o en riesgo de estarlo. Se establecen, de esta manera, tres categorías:

1. En riesgo de pobreza: personas o unidades familiares que disponen de entre un 50% y un 60% del ingreso medio.
2. Pobre: personas o unidades familiares que disponen de entre un 40% y un 50% del ingreso medio.
3. Pobreza extrema: personas o unidades familiares que disponen de menos del 40% del ingreso medio.

Una vez analizado el fenómeno de la pobreza y los diferentes baremos establecidos para medirla y clasificarla, podemos decir que se trata de un factor más que puede contribuir a que una persona o unidad familiar se sitúe dentro de la exclusión social. Pero no solo la pobreza es responsable de las situaciones de exclusión, ya que, como se ha mencionado anteriormente, éste es un fenómeno multidimensional. De ahí, la necesidad de dar una definición del mismo, aunando la infinidad de elementos y causas que influyen en él.

Podemos definir la *exclusión social* como:

“proceso de alejamiento progresivo de una situación de integración social en el que pueden distinguirse diversos estadios en función de la intensidad: desde la precariedad o vulnerabilidad, hasta las situaciones de exclusión más graves. Situaciones en las que se produce un proceso de acumulación de barreras o riesgos en distintos ámbitos (laboral, formativo, sociosanitario, económico, relacional y habitacional) por un lado, y de limitación de oportunidades de acceso a los mecanismos de protección por el otro”<sup>4</sup>

(Subirats, Goma, Brugué, 2005b, y Subirats et al.2004)

A pesar de contar con una definición del concepto, debemos tener en cuenta que se trata de un fenómeno complejo y heterogéneo que presenta efectos muy diversos y diferentes según la unidad familiar o persona en que se produzcan.

Con el fin de acotar en cierta medida los efectos producidos por la exclusión social en las personas, Miguel Laparra (2001) establece tres espacios diferentes en los que se sitúan las personas o unidades familiares afectadas:

- Espacio de precariedad: se caracteriza por una situación carencia en relación a los estándares medios establecidos dentro de una determinada sociedad.
- Espacio de vulnerabilidad: se caracteriza por un acceso precarizado a los espacios sociales determinados.
- Espacio de exclusión: se caracteriza por la privación del acceso a dichos recursos, asimismo, existe cierta incapacidad de las personas afectadas para salir o modificar por sus propios medios la situación que atraviesan.

Al observar el fenómeno de la exclusión social como un proceso pueden identificarse distintas fases o espacios son sus correspondientes fronteras. Quedan plasmadas en la siguiente tabla.

---

<sup>4</sup> Laparra, M., Obradors A., Pérez B., et al. (2001). *Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión*.

**Tabla 1:** Las cuatro zonas básicas identificables en el proceso de exclusión social.

	<b>ZONA DE INTEGRACIÓN</b>	<b>ZONA DE VULNERABILIDAD</b>	<b>ZONA DE ASISTENCIA</b>	<b>ZONA DE EXCLUSIÓN</b>
<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	Empleo estable o fijo	Empleo precario o inestable	Desempleo	Inempleabilidad
<b>ÁMBITO ECONÓMICO</b>	Empresas y actividades estables y con futuro	Empresas y actividades económicas inestables o en crisis. Economía desregulada o sumergida.	Aportaciones públicas reglamentadas o beneficencia	Aleatoriedad de ingresos
<b>SITUACIÓN RELACIONAL</b>	Fuertes redes familiares y sociales	Fragilidad relacional. Individualismo	Carencias relacionales compensadas por iniciativas asistidas de inserción	Aislamiento social
<b>SENTIMIENTOS</b>	Seguridad, confianza en el futuro	Miedos, incertidumbres.	Fatalismo, falta de perspectivas	Desesperación, anomia
<b>ACTITUDES BÁSICAS</b>	Conformismo, emulación	Desconfianza, inseguridad.	Protesta, resignación.	Desviación, pasividad, violencia, rebeldía
<b>FACTORES DE RIESGO</b>	Inestabilidad económica, enfermedades, incertidumbres ante la vida etc.	Crisis familiares, ruptura de solidaridad de grupo, fracaso escolar, inadaptación cultural, minusvalías, etc.	Alcoholismo, drogadicción, depresión, aislamiento, clausura social	Enfermedades, accidentes, delitos, suicidios, etc.

**Fuente:** Robert Castel. Adaptación de J.F. Tezanos (1999)

Tal como se aprecia en la tabla, Tezanos destaca la ruptura de relaciones sociales a lo largo de la vida como un suceso estresante en la trayectoria de las personas que puede desencadenar en una situación de exclusión social.

A pesar de poder acotar y definir el fenómeno de la Alta Exclusión Social, debemos tener siempre presente su complejidad, a la que se suma, además de la multidimensionalidad y heterogeneidad del concepto, el carácter acumulativo y dinámico de las distintas problemáticas que se generan en torno a él. Cabe señalar que en todo momento se hace necesario considerar, no solo el impacto de cada factor de exclusión de manera individual, sino también el impacto que supone la acumulación de los mismos y de las problemáticas en que derivan de ello.

Por otra parte, y aproximándonos al tema que nos ocupa, podemos observar como existe una zona aún más allá de la exclusión social, la cual se corresponde con la Alta Exclusión Social.

Dentro de esta zona podemos encontrar colectivos de personas que se mueven en esferas excluidas socialmente y que, con la actual crisis que atravesamos, sufren un agravamiento de su situación. Entre las personas que se ubican en estas esferas se encuentra el colectivo que nos ocupa, es decir, las denominadas *Personas Sin Hogar (PSH)*.

Al igual que ocurre con el resto de conceptos mencionados, existen numerosas definiciones para este tipo de personas. La más utilizada y aceptada por las personas que trabajan con estos colectivos se corresponde con la creada por la Federación de Asociaciones Nacionales que Trabajan a Favor de las Personas sin Hogar (FEANTSA):

*“Se entiende por persona sin hogar se entiende a aquella persona incapaz de acceder y mantener un alojamiento personal y adecuado por sus propios medios o con la ayuda de los Servicios Sociales, así como aquellas personas que viven en instituciones (hospitales, cárceles, etc.) pero no disponen de alojamiento personal donde ir al salir y personas que viven en alojamientos infrahumanos o en situación de claro hacinamiento”.*<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Arza J. Grupo de Investigación ALTER (Departamento de trabajo Social UPNA) (2008). *II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra. Personas sin hogar.*

---

Ante esta definición nos encontramos con un elemento fundamental e inherente al fenómeno del sinhogarismo: la carencia de una vivienda o alojamiento digno. Se trata pues, de un elemento central. No obstante, no es el único que rodea a esta problemática.

De esta manera, el concepto *Persona Sin Hogar* es el más aceptado hoy en día, entendiendo un hogar como un espacio de referencia, de protección y con el que existe una vinculación que supera la concepción del mismo como un mero alojamiento.

En consecuencia, la falta de un hogar no es el único factor que influye en este colectivo. Existen múltiples factores que influyen en la vida de las personas y que pueden llevarles a convertirse en PSH. Pueden clasificarse en tres categorías:

1. *Razones individuales*: problemas derivados de los consumos (alcoholismo, toxicomanías, etc.), salud mental (depresión, trastornos psicológicos, etc.). (Cabrera y Rubio, 2008: 53)
2. *Razones de tipo relacional*: esta categoría cobra gran importancia puesto que, en nuestro país, la familia se sitúa como uno de los mayores y más importantes proveedores de bienestar ya que tiende a protegernos ante todas las adversidades que puedan presentarse a lo largo de nuestra vida. Debido a esto, la ruptura de los lazos familiares o sociales puede convertirse en una de las razones por las que una persona pase a ser PSH (Cabrera y Rubio, 2008: 54). Numerosos estudios han demostrado que la tasa de riesgo de pobreza está estrechamente vinculada con el estado civil y las rupturas familiares acaecidas por uno u otro motivo (Sales, A., *La ciudad de Barcelona y la evolución de los recursos*, 2013: 14)
3. *Razones estructurales macro-sociales*: se corresponden con, por ejemplo, cómo se distribuye la riqueza entre el conjunto de la ciudadanía, las limitaciones del acceso al mercado de trabajo y la calidad de los empleos o el fenómeno de la inmigración sin la debida regulación de estos ciudadanos (Cabrera y Rubio, 2008: 57).

Teniendo en cuenta estas razones cabe destacar que cualquier persona presenta un cierto grado de vulnerabilidad ante el fenómeno del sinhogarismo, ya que todas las personas son susceptibles de verse afectadas por las mismas.

No obstante, en la práctica diaria y la intervención con PSH, suelen apreciarse una serie de perfiles “arquetipo” con mayor susceptibilidad de convertirse en PSH.

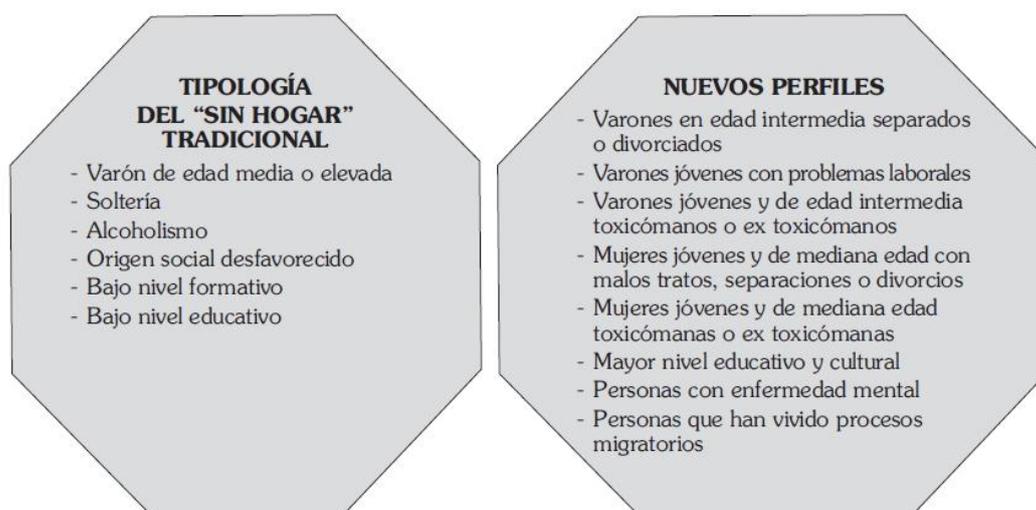
### 2.1.2. Evolución del fenómeno del “sinhogarismo” y estado actual

Hasta hace poco, la imagen típica y las características que se presuponían de las personas que vivían en la calle se correspondían con un hombre, de edad intermedia, de carácter solitario y huraño, que presentaba un aspecto desaliñado. Esta persona sobrevivía trasladándose de un lugar a otro junto con sus escasas pertenencias y, además, presentaba claros signos de padecer algún tipo de adicción o trastorno psicológico. (Ararteko 2006).

Sin embargo, en la actualidad, el perfil de las PSH ha ido variando y diversificándose a consecuencia de diferentes circunstancias: crisis económica, precariedad del empleo, falta de acceso al mismo, etc.

No obstante, puede establecerse una aproximación a una serie de perfiles tipo. Se muestra a continuación un esquema en el que puede apreciarse el cambio dado en las características de los últimos años.

**Figura 1:** Evolución del perfil de la persona sin hogar



**Fuente:** Ararteko, 2006: 103

---

Aunque, tal como se ha mencionado anteriormente, todas las personas presentan cierto riesgo para caer en el fenómeno del sinhogarismo, las que son afectadas por el mismo se han diversificado enormemente a lo largo de los últimos años.

Por tanto, dicho fenómeno hace referencia a un colectivo con una situación que presenta rasgos comunes y característicos; que, sin embargo, agrupa muy diversas tipos y circunstancias por lo que en ocasiones resulta complicado identificar a las personas que lo forman o clasificarlas. De esta manera, se convierten en una población que, a pesar de convivir en las mismas esferas que el resto, se torna oculta y de difícil acceso.

En la actualidad y en la sociedad en la que nos desarrollamos, tiende a valorarse positivamente a la persona que es capaz de procurarse su propia felicidad, de triunfar frente a las adversidades y, en definitiva, de construirse a sí misma. Es en este punto donde la Persona Sin Hogar deja de encajar, ya que, por unos u otros motivos queda excluida de la dinámica social en que debemos participar. En primer lugar, pierde la posibilidad de acceder a los bienes o a los derechos valorados de manera positiva por la sociedad, repercutiendo en su salud física y mental. En segundo lugar, la no participación y el no cumplir unas expectativas y un papel otorgado por la sociedad propicia un proceso de estigmatización de la persona.

El sinhogarismo está en el último puesto en el espacio de la exclusión social, no queda nada por debajo. Sin embargo, no solo debemos quedarnos con esa idea, como se ha mencionado anteriormente, hay que tener en cuenta la complejidad y la multitud de factores que conforman y configuran este fenómeno.

Para analizarlo hay que ponerlo en relación con toda una serie de procesos y transformaciones sociales a los que estamos expuestos continuamente y en todos los ámbitos: relacional, institucional y estructural.

Todo lo relacionado con el sinhogarismo (la manera de percibirlo, de denominarlo, de intervenir, etc.) pone de manifiesto la *evolución* que se ha producido en torno a la conceptualización del fenómeno y a quien está inmerso en él. El hecho de que dicho concepto se vea influenciado por los cambios en el contexto y en la sociedad

demuestra que el propio fenómeno se encuentra sujeto a los procesos de cambio social.

La terminología utilizada para nombrar a las personas que forman parte del colectivo es amplia y presenta dificultades a la hora de ser utilizada. Ya sea por las connotaciones peyorativas que suponen ciertas palabras, por la dificultad para que un solo término abarque toda la tipología y situaciones existentes o por lo inadecuado de algunos conceptos; designar a estas personas siempre ha resultado confuso y complicado.

Algunas de las expresiones más utilizadas para referirse a las PSH son, por ejemplo: transeúntes, mendigos, indigentes, vagabundos, sin techo, etc.

Solamente en estos términos ya es posible apreciar la evolución que se ha ido produciendo a la hora de abordar el sinhogarismo. Por ejemplo, la palabra “transeúnte”<sup>6</sup>, utilizada para denominar a personas que se caracterizaban por su nomadismo y la búsqueda de su supervivencia trasladándose de un lugar a otro. Esta era la imagen prototípica que se mantuvo hasta la década de los 70 respecto a las PSH: varón de mediana edad (entre 40 y 50 años), que por diversos motivos había perdido todo vínculo familiar, social y/o residencial, carecía de ingresos económicos, empleo, etc. Y que, dada su situación padecía además problemas de consumo de alcohol y sobrevivía practicando la mendicidad.

Por tanto, el término transeúnte hace referencia a todas aquellas personas que se caracterizan por su carácter itinerante, desplazándose de un lugar a otro y deambulando de unos a otros recursos, sin más posesiones que las que pueda llevar encima. Ello con el fin de buscar ayuda, empleo, ingresos o, simplemente, sobrevivir. Encontrándose, de esta manera, siempre la margen de la sociedad.

A partir de la década de los 80, el término más utilizado pasa a ser el de “sin techo”. Asimismo, varía el perfil de las PSH estableciéndose una edad media de unos 35 años, un sensible aumento de la población femenina afectada, un mayor nivel cultural, más experiencia profesional y nuevos problemas de salud mental y de drogodependencias.

---

<sup>6</sup> Centro San Fermín. (s.f.). Propuesta de definición de transeúnte. Pamplona.

Este cambio estuvo influenciado por la crisis del trabajo rural y la agricultura, coincidiendo con el éxodo rural y el consecuente traslado a núcleos urbanos. Causando estos cambios además la ruptura de lazos familiares.

Es en este mismo momento cuando comienza a aparecer el fenómeno del consumo de heroína, apreciándose sobre todo en grandes ciudades y provocando que la figura de los y las “sin techo” se asocie a los consumos de drogas, la delincuencia, la propagación de enfermedades, etc. Más adelante, los problemas se agravaron con la clausura de los diferentes centros psiquiátricos y la falta de recursos alternativos que derivó en un aumento de enfermos mentales condenados a la indigencia.

Por último, en las últimas décadas han tenido gran influencia sobre el fenómeno el incremento de los flujos migratorios procedentes del extranjero, compuestas por personas que llegaron al país con el fin de alcanzar un empleo, la prosperidad económica, etc. Algunos de los cuales formaban parte de una clase media-baja que actualmente, debido a la crisis económica, se han visto afectados en mayor medida que el resto de la población, creándose así grandes bolsas de indigencia.

Por tanto, tal como ha quedado descrito previamente, el estado de esta cuestión está sujeto a los cambios dados en el contexto social: transformaciones geográficas, transformaciones en familias, transformaciones en el mercado de trabajo, transformaciones en la provisión del bienestar social y transformaciones en el mercado de vivienda.

Todo ello queda hoy en día patente, dado que estas transformaciones son cada vez más habituales en el contexto de crisis, siendo las más afectadas por ellas las PSH.

### *2.1.3. Feminización de la pobreza*

Otro de los aspectos que se aprecian en el cambio de perfil de las PSH mencionado se corresponde con el género. Los procesos que llevan a la pobreza o a la esfera de la Alta Exclusión Social afectan de manera distinta a hombres y mujeres y, a su vez, provocan distintas consecuencias. Sin pretender tratar este tema en profundidad, se dará una breve explicación del porqué de esta diferencia.

Se observa a lo largo de la historia y de las distintas investigaciones y estudios realizados cómo las mujeres no han sido tenidas en cuenta, no se han observado los

“Las relaciones tóxicas en el espacio de la Alta Exclusión Social”

procesos que han seguido y han sido invisibilizadas en el ámbito social y de la pobreza. Se debe a que a la hora de medir la pobreza la unidad utilizada para ello se corresponde con las familias o unidades familiares, los hogares, etc.

En la actualidad, los aspectos mencionados y la irregularidad que suponen comienzan a ser tenidos en cuenta a la hora de enfocar los estudios de medición de pobreza desde una perspectiva de género. Se observa que dichos aspectos utilizados anteriormente mantenían oculta la situación que padecían las mujeres bajo el sistema patriarcal, en el cual en ocasiones las mujeres se encuentran en situación de pobreza pero los hombres no y en otras ocasiones la pobreza en la que se encuentran las mujeres alcanza un nivel superior al de los maridos.

Las mujeres, en el entorno de la pobreza, se tornan en personas más afectadas y con mayores desventajas, y se pueden resumir las siguientes:

- Empobrecimiento de la mujer a causa de convertirse en madres solteras, por rupturas de pareja, (divorcio, separación, viudedad...), por accidentes, enfermedades y hospitalización, por procesos migratorios, etc. En definitiva, por que las relaciones afectivas que establecen se ven influidas por problemáticas sociales.
- De otra forma, la dependencia de las mujeres es mayor debido a que en situación de pobreza o exclusión reciben una menor protección social. Se observa, por ejemplo, en el caso de la Seguridad Social, la cual configura sus criterios en torno a la discriminación de sexos dentro del trabajo.
- Por último, la asunción de responsabilidades relacionadas con la gestión de recursos de las mujeres. Ello se relaciona con el desempeño de un trabajo no remunerado: se hacen cargo del hogar, de los hijos/as, de las personas ancianas o dependientes de la familia, etc.

Por tanto, estos factores, entre otros, influyen en un aumento de las mujeres entre las personas inmersas en la pobreza, es decir, la proporción de mujeres pobres respecto al total cada vez es mayor.

## 2.2. Características de las PSH y tipología

Anteriormente se han mencionado y desarrollado todos los elementos conceptuales necesarios con el fin de situarnos ante el fenómeno del “sinhogarismo”, haciendo referencia a donde se encuadra, cómo evoluciona y cuál es el enfoque adecuado para observarlos en nuestra propia sociedad y que factores lo producen y reproducen.

Por tanto, en este apartado se pretende profundizar, de manera concreta, en la problemática que rodea a las PSH. Para ello, se hará referencia a la manera en que se vislumbra desde el SMA-PSH y que información y enfoques se tienen en cuenta para trabajar con dicha problemática.

Desde del SMA-PSH se considera a la persona usuaria como un ser biopsicosocial, con lo que se hace necesario atenderla de manera integral, llevándolo a la práctica a través de un intervención multidisciplinar. Todo ello, teniendo siempre presente que la persona es la protagonista del proceso y que el proceso a seguir estará acordado siempre teniendo en cuenta sus demandas, necesidades, deseos y expectativas. Otro de los aspectos al que se le presta atención es a las relaciones que la persona usuaria mantiene, tanto dentro como fuera del centro y sean del tipo que sean, puesto que al trabajar con la faceta social del individuo se considera importante la manera en que estas relaciones puedan influir en él y en su proceso.

Pero, antes de todo ello, debemos conocer cómo se configuran y son realmente las PSH atendidas por el SMA-PSH, cuáles son las áreas afectadas en este proceso de exclusión social y qué características presentan una vez están inmersas en la exclusión.

Socialmente, las PSH se representan como el prototipo de “persona excluida”. Se sitúan en el extremo, en el lugar más desfavorecido dentro de la escala de la exclusión social. Debido a ello, las carencias y necesidades que presentan tienen un carácter integral y están estrechamente relacionadas con los tres factores que ayudan a situar a las personas en un espacio social (Procesos de Inserción, E. Linares y P. Fuentes, Cáritas Española, 1993):

### 1. *Los derechos sociales:*

Las PSH no tienen una carencia exclusivamente económica. Si bien es cierto que la falta de vivienda, empleo o educación son de gran relevancia, existen

más necesidades que afectan a este colectivo. Una de ellas es la imposibilidad de poner en práctica sus derechos, ya que no pueden ejercitarlos, lo cual desemboca en la pérdida de un factor que les permita ubicarse socialmente.

2. *Las relaciones sociales:*

Los seres humanos somos seres sociales, por ello, la posibilidad de tener o moverse dentro de unas determinadas redes sociales, el hecho de que una persona esté “integrada” y con un sentimiento de pertenencia hacia un grupo, etc. se corresponde con otro factor clave de ubicación social.

3. *El sentido vital:*

Este tercer factor presenta dificultad a la hora de medirlo y cuantificarlo, sin embargo, no por ello es menos importante. Se corresponde con el conjunto de convicciones, valores, creencias, competencias, etc. que posee una persona y que le permiten desarrollarse y moverse por unos fines dentro de una sociedad. Cualquier fuente que aporte sentido vital a una persona se observa como algo positivo, puesto que resulta beneficiosa para la integración social y aporta estabilidad emocional, capacidades y el aumento de la autoestima.

Además de la pérdida de estos factores, las PSH están privadas del acceso a determinados servicios, influidas por diversos factores socio-demográficos por la situación sociocultural y el nivel de calidad de vida. Este hecho se traduce en barreras en los siguientes ejes:

- Eje económico: empleo e ingresos.
- Eje político: derechos políticos, sociales y civiles, educación, salud y vivienda.
- Eje de las relaciones sociales: aislamiento o anomia.

A su vez, hay que tener en cuenta, primero, la dinámica de exclusión en la que se mueven, la cual sufre cambios constantes que producen infinidad de consecuencias y; segundo, el carácter acumulativo de estas consecuencias, el cual se conforma como un factor más que afecta en gran medida a todas las áreas de la persona . De ahí la necesidad de responder a través de una intervención multidimensional e integral.

### 2.2.1. Las Personas Sin Hogar en Navarra

Para continuar concretando y limitando el colectivo con el cual se lleva a cabo esta investigación, nos centraremos específicamente en el colectivo de *PSH ubicadas en Navarra*. El cual corresponde con el tipo de personas con las que se interviene desde el SMA-PSH. Al suministrar las características concretas de este colectivo lograremos encarnar los elementos teóricos previamente suministrados.

La situación que atraviesan las personas situadas en este colectivo desencadena consecuencias dispuestas en función de diferentes ámbitos de su vida que, a su vez, se convierten en características propias:

#### 1. *Ámbito relacional: aislamiento y desvinculación*

Las PSH presentan, dentro del ámbito familiar, vínculos familiares muy deteriorados y débiles, con tendencia al conflicto o prácticamente inexistentes. Presentan normalmente una carencia en relación a un lugar de referencia, tanto a nivel familiar como territorial.

#### 2. *Ámbito personal: Patologías y desequilibrio*

- a. *Enfermedades físicas y mentales:* las PSH presentan, cada vez con mayor frecuencia, una serie de trastornos mentales y psicoafectivos, muchas veces sin tratamiento o sin el diagnóstico adecuado. También se contabiliza una cantidad importante de personas que padecen enfermedades crónicas y discapacidades físicas o sensoriales. Todo ello forma un conjunto de aspectos negativos que se erigen como una barrera más, tanto en lo relacionado con la participación social como en la relación con los/as distintos/as profesionales que tratan de intervenir en su situación.

Cabe destacar de las PSH que sufren más problemas de salud físicos que el resto de la población general. Se debe a sus hábitos y condiciones de vida, es decir, dietas deficientes y falta de alojamiento.

Además, en lo que a trastornos mentales se refiere, las enfermedades más comunes son: esquizofrenia, trastornos de personalidad, depresión, etc. Estas enfermedades se encuentran agravadas por conflictos,

agresiones, desempleo, pérdidas económicas, separaciones o divorcios, etc.

- b. *Adicciones*: la adicción a determinadas sustancias es otro de los problemas estrechamente relacionado con el sinhogarismo. Abundan los problemas con el consumo de alcohol y opiáceos, y otras sustancias en menor medida. Como es evidente, las poli-toxicomanías, agravantes de la situación social y personal, alejan aún más a las PSH de un proceso de integración social.
- c. *Patología dual*: este tipo de patología se corresponde con el padecimiento de algún trastorno o enfermedad mental unido a un trastorno por abuso de sustancias. Ha habido un incremento en el número de PSH que presentan esta situación.

3. *Ámbito estructural*:

*Exclusión o autoexclusión del mercado laboral*: al hablar de este ámbito debemos tener en cuenta la manera en que se articula nuestra sociedad. En ella, prácticamente, la única manera de estar inmerso y poder participar en sociedad es estar dentro del mercado de trabajo, la pérdida de éste o el no querer desempeñar uno se consolida como uno de los factores que inciden con mayor intensidad en el fenómeno del sinhogarismo. El paro o desempleo es una de las características principales, o incluso definitorias, de las PSH. Normalmente se trata de personas desempleadas de larga duración y sin cualificación o experiencia profesional suficiente.

4. *Ámbito Institucional*:

Habitualmente, la relación de las personas que forman parte de este colectivo con los poderes reales (legislativo, ejecutivo y judicial) se presenta conflictiva. Las PSH terminan situándose fuera del ámbito de la legislación, no solamente por las acciones delictivas que puedan llevar a cabo, sino porque quedan al margen de los derechos que se le presuponen a una persona solo por el hecho de serlo. Es decir, las PSH quedan al margen de la sociedad aun continuando inmersas en ella, pero no integradas.

## 5. *Ámbito cultural y educativo*

Las personas que forman parte del colectivo de PSH tienden a presentar un nivel cultural y educativo bastante bajo. No obstante, en la actualidad este perfil está variando a causa de la universalización de la educación.

Tal como ha quedado detallado, el colectivo de PSH presenta carencias en todas las áreas de la vida social: su recorrido vital les ha llevado a atravesar relaciones tortuosas, conflictivas, inadecuadas, etc. con las personas de su entorno. De esta manera, los vínculos y lazos afectivos creados se rompen, quedándose solas y sin apoyos reales.

Presentan además gran vulnerabilidad dadas sus condiciones en torno a los temas de salud, las cuales agravan sus problemáticas (tanto físicas como mentales) y no cuentan con un tratamiento por la falta de cobertura sanitaria. La complejidad que se presenta en cada una de las áreas pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una intervención integral que observe a las personas como seres biopsicosociales y, por tanto, no descuide ninguno de los factores multidimensionales que puedan afectarle.

Para comprender en qué consiste esta intervención se tratará a continuación de dónde proviene, ahondando concretamente en el SMA-PSH. Explicando, a su vez, a quién se dirigen, de qué manera y qué se pretende conseguir. De este modo, el campo de estudio y la temática abordada quedará establecida y delimitada.

### **2.3. Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar (SMA-PSH)**

#### *2.3.1. Presentación del centro*

El Servicio Municipal de Atención a Personas Sin Hogar (SMA-PSH) promovido por el Área de Bienestar Social y Deportes del Ayuntamiento de Pamplona es utilizado por Limes-Xilema para entrar a abordar el fenómeno del sinhogarismo en toda su amplitud. Por tanto, la titularidad del SMA-PSH es pública, del Ayuntamiento de Pamplona, y su gestión es privada, por parte de Xilema.<sup>7</sup>

Se dirige al colectivo de PSH, formado por aquellas personas que viven en la ciudad, o están de paso por ella sin tener vivienda, trabajo, y se encuentran en una situación de exclusión social severa motivada por distintos factores: pobreza extrema, adicciones,

---

<sup>7</sup> Ayuntamiento de Pamplona; Fundación Xilema. (2013). *Memoria Anual del SMA-PSH*. Pamplona.

falta de red familiar, problemas con la justicia, enfermedad, salud mental, situación coyuntural de crisis, etc. Situaciones que dificultan enormemente su proceso de reincorporación social, precisando grandes dosis de apoyo para construir su itinerario personal.

El objetivo de este Servicio Municipal es ofrecer una atención integral a las PSH. De este modo, el servicio ofrece a sus usuarios/as un lugar donde pernoctar y también acompañamiento, escucha y ayuda. El SMA-PSH ofrece, además de la cobertura de las necesidades básicas de las personas, acogidas, actividades ocupacionales, ocio, etc. que se llevan a cabo mediante la implantación de tres programas diferenciados en los que se incidirá más adelante.

### *2.3.2. Características de la población atendida*

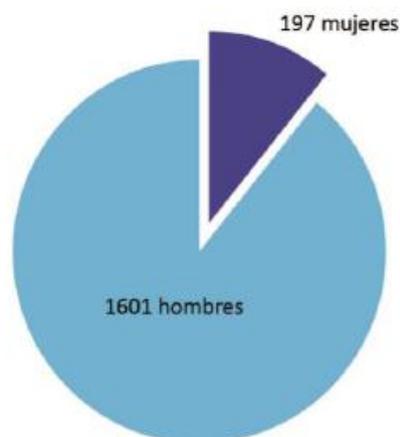
Cabe decir que desde el SMA-PSH se atienden realidades múltiples y complejas, residenciales y no residenciales, etc. Por este motivo es complicado configurar un perfil típico de persona usuaria que accede al servicio.

A continuación se describen, ordenado en función de una serie de características, datos que nos permiten hacer una aproximación a las tipologías más comunes de las PSH que hacen uso del SMA-PSH<sup>8</sup>:

En función del *género* destaca una gran mayoría de hombres sobre mujeres. A modo de ejemplo, en los datos del año 2013 un 89% de las personas que accedieron al SMA-PSH eran hombres, mientras que el 11% restante eran mujeres.

---

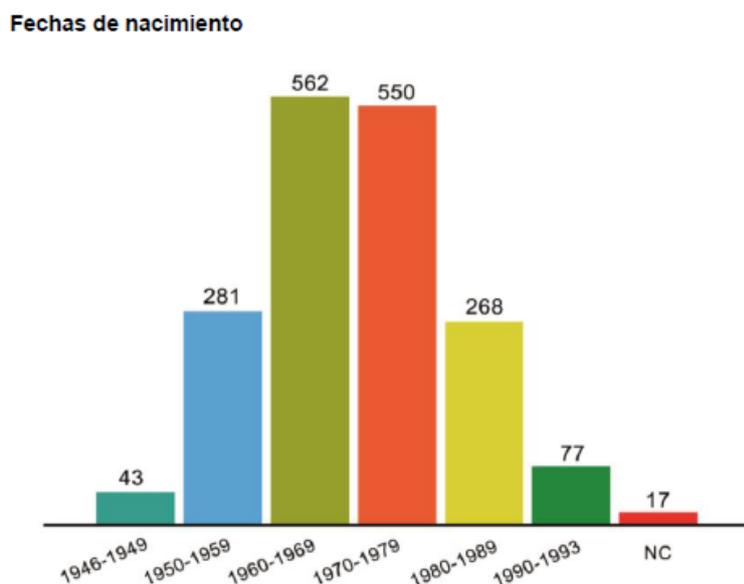
<sup>8</sup> Ayuntamiento de Pamplona; Fundación Xilema. (2013). *Memoria Anual del SMA-PSH*. Pamplona.

**Gráfico 1:** Personas atendidas en función del género.

**Fuente:** Memoria del SMA-PSH (2013).

La razón de estas cifras se debe, principalmente, a que existen recursos especializados a la hora de atender a las mujeres en caso de, por ejemplo, malos tratos, mujeres con hijos/as a cargo, derivación a casas de acogida de urgencia, etc.

En relación a la *edad* de las personas usuarias del SMA-PSH, la media se sitúa en torno a los 42,93 años. Por tanto, el mayor porcentaje de personas atendidas nacieron entre 1960 y 1979. La distribución por fecha de nacimiento es la siguiente:

**Gráfico 2:** Personas atendidas en función del periodo en que nacieron

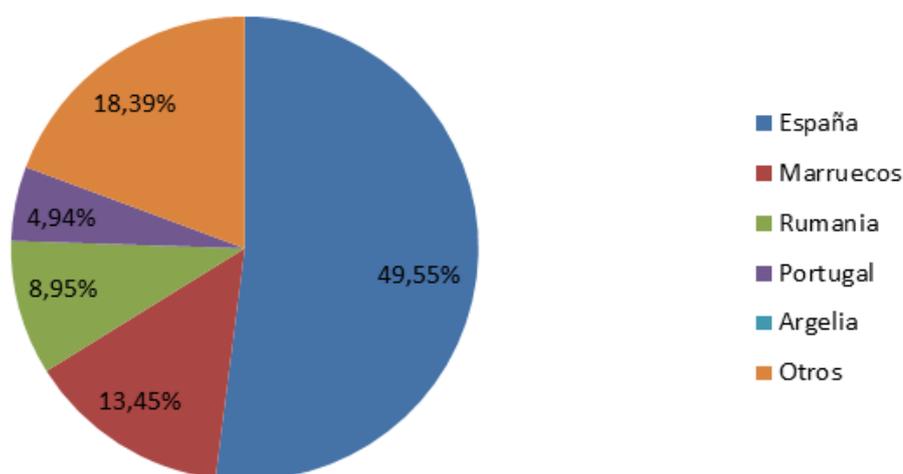
**Fuente:** Memoria del SMA-PSH (2013).

No obstante, se aprecia en las últimas entradas al servicio un descenso de la edad de las personas usuarias. Estas personas de edades comprendidas entre los 20 y los 25 años, pueden proceder, por ejemplo, de servicios de menores en los cuales no han llevado un recorrido de vida normalizado, de familias desestructuradas con problemáticas acumuladas a lo largo de los años (en algunos casos, los familiares de estos usuarios ya estuvieron años atrás en el SMA-PSH) o del ámbito de la salud mental, con problemática añadida debido a una falta de diagnóstico de sus casos.

En cuanto a la *procedencia y nacionalidad* de las personas usuarias atendidas se observa, a nivel europeo, un aumento significativo de PSH extranjeras. La hipótesis que se plantea para este incremento es que, a raíz del incremento de flujos migratorios producidos en las últimas décadas, la posición inmigrante suele ocupar en las sociedades de acogida los escalafones más bajos, siendo en éstos en los que más repercute la actual coyuntura económica.

A pesar de este incremento, cabe destacar que el porcentaje de PSH de origen español es mayor que el de PSH de origen extranjero, aunque se sitúan en un nivel muy similar. Los países de procedencia más habituales son: España (49,55%), Marruecos (13,45%), Rumanía (8,95%), Portugal (4,94%) y Argelia, (4,72%). La distribución por países se observa en el siguiente gráfico:

**Gráfico 3:** Personas atendidas en función de su país de procedencia



**Fuente:** Memoria del SMA-PSH (2013). Elaboración propia.

---

Otras de las variables destacables en el colectivo de las PSH son los *consumos* y los problemas de *salud mental* asociados.<sup>9</sup>

Dentro de los consumos destaca el abuso de alcohol, a modo de ejemplo, de los datos del año 2013 se extrae que un 48% de las personas usuarias que utilizaron el servicio presentaban consumos extremos de alcohol (intoxicaciones etílicas diarias y problemas ya diagnosticados de alcoholismo). En relación a otras sustancias, se extrae un porcentaje de un 36% de PSH que las consume.

En cuanto a la segunda variable, los problemas o enfermedades mentales, encontramos que habitualmente aparecen vinculadas al consumo de sustancias. La clave en este tipo de casos es el tener o no un diagnóstico referente a su salud mental. En muchas ocasiones este diagnóstico no se ha llevado a cabo por diferentes razones: la persona no ha accedido, la falta de tiempo desde los servicios de salud mental, etc. El hecho de no contar con un diagnóstico, el no poder poner nombre a la enfermedad que padece y por tanto, la falta de acceso a la medicación que necesitan supone un agravamiento en la calidad de vida de las PSH y una barrera más a la hora de llevar a cabo el proceso de reincorporación social.

Por último, en el *ámbito relacional*, aspecto clave de esta investigación, suele tratarse de personas que atraviesan una situación de gran soledad, con vínculos sociales y familiares muy deteriorados o completamente rotos. Habitualmente estas personas presentan muchas dificultades para confiar y, en muchos casos, tienden a observar o establecer las relaciones interpersonales como un mecanismo de manipulación.

### 2.3.3. Programas y servicios

Como se ha mencionado en apartados anteriores, el SMA-PSH ofrece, además de la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas, actividades ocupacionales, educativas o formativas y de ocio que se llevan a cabo mediante la

---

<sup>9</sup> Fundación Xilema. (2013). *Bajo un cielo abierto: Boletín del observatorio del fenómeno del Sinhogarismo en Pamplona*. Pamplona.

puesta en marcha de tres programas diferenciados. Dentro de estos tres programas<sup>10</sup> se ofertan distintas actividades y procesos.

- *Programa de Atención a PSH en situación de Itinerancia:* Servicio de atención residencial y de corta estancia. Dirigido a personas que, sin estar empadronadas ni residir Pamplona, están en situación de alta exclusión y en itinerancia. Se trata de un programa de carácter asistencial y educativo que comprende diferentes servicios, por ejemplo: información, alojamiento, alimentación, etc.
- *Programa de Acompañamiento Social y Atención en Calle:* servicio preventivo, de acompañamiento y planificación. Dirigido a personas de Pamplona inmersas en procesos de exclusión social. Utilizado tanto por las personas usuarias del centro como por otras que viven en la ciudad (calle, pensiones, etc.).
- Por último, encontramos *el Programa de Atención a PSH empadronadas en Pamplona*, en el cual se profundizará en el siguiente apartado debido a que el trabajo y la investigación desarrollada a lo largo de este documento se llevan a cabo dentro del mismo.

## **2.4. Programa de Atención a PSH empadronadas en Pamplona**

### *2.4.1. Cómo se conforma y características<sup>11</sup>*

Este programa se configura como un servicio de Atención Residencial, y tiene una duración de corta, media o larga estancia.

Como norma general, la estancia en este servicio no excederá los seis meses, sin embargo, siempre se tiene presente que debido a situaciones excepcionales y fundamentadas de la manera apropiada se podrá prolongar esta estancia si los y las profesionales de referencia lo consideran imprescindible para el funcionamiento de un adecuado itinerario.

---

<sup>10</sup> Ayuntamiento de Pamplona. (2012). *Ordenanza Reguladora del Programa Municipal de Alta Exclusión de la ciudad de Pamplona*. Pamplona.

<sup>11</sup> Ayuntamiento de Pamplona. (2012). *Ordenanza Reguladora del Programa Municipal de Alta Exclusión de la ciudad de Pamplona*. Pamplona.

El programa está dirigido a personas con una edad comprendida entre los 18 y 65 años, empadronadas en Pamplona con una antigüedad de 2 años, que presentan alta vulnerabilidad social y se encuentran en situación de exclusión social y residencial, en proceso de intervención y promoción social desde Unidades de Barrio.

La manera de acceder a él está condicionada de la siguiente manera:

- Mediante derivación a través de las Unidades de Barrio prioritariamente y siempre a través de la técnica en alta exclusión del Ayuntamiento.
- Requiere de un Informe Social previo en todos los casos, el cual incluya la información referente a los mismos de la manera más exhaustiva posible.

Este programa tiene un carácter integral que comprende los siguientes servicios:

- Información y Acogida.
- Servicio de Alojamiento, y Servicio de Alimentación (desayuno, comida y cena).
- Servicio de Acompañamiento y Orientación: primer diagnóstico, recogida de datos, atención, cuidados, derivaciones en función de las necesidades individuales, labor educativa, atenciones de urgencia, promoción de la buena convivencia entre las personas usuarias, máxima atención humana y respeto a los usuarios y preparación de salida del centro.
- Servicio de actividades formativas, educativas, ocupacionales y de ocio, encaminadas a insertar a los usuarios en itinerarios de incorporación socio laboral que les permita una salida del centro.
- También, a partir de los dos meses de estancia en el servicio, se iniciará un plan económico obligatorio con las personas del centro empadronadas en Pamplona a cumplir por las mismas. El objetivo es conseguir un cierto ahorro que favorezca, en un futuro, la salida del recurso.

#### *2.4.2. Itinerario tipo*

A la hora de trabajar con las personas usuarias integradas en el programa de Atención a PSH se tiene en cuenta un itinerario y unas fases a seguir. En cada una de las fases descritas a continuación y a lo largo de toda la intervención; la detección de las relaciones y la influencia, negativa o positiva, que estas puedan tener, es fundamental.

A lo largo del mismo debe llevarse a cabo un proceso, en el cual se producirá una cooperación entre las personas profesionales y las PSH, con el fin de trabajar y fijarse objetivos de manera conjunta para alcanzar un fin. La conclusión final e ideal de este proceso consiste en una transformación y una mejora de la situación de la que se parte inicialmente.

El proceso de intervención general del SMA-PSH, queda establecido de la siguiente manera:<sup>12</sup>

**Figura 2:** Proceso de intervención general del SMA-PSH



**Fuente:** Proyecto Fundación Xilema “Proposición para trabajar en el procedimiento para la contratación de la gestión del SMA-PSH - Tomo I”. (2010)

A continuación, se detalla en qué consiste cada una de las fases:

### 1. Recepción del caso

Se corresponde con el primer contacto, servirá para enfocar y planificar la futura intervención y para comprobar las expectativas de las persona usuaria en relación al recurso. En este paso se recogerán las demandas, y se mostrará atención a la persona, su situación y circunstancias.

<sup>12</sup> Fundación Xilema. (2010). *Proposición para trabajar en el procedimiento para la contratación de la gestión del SMA-PSH (Tomo I)*. Pamplona.

## *2. Acogida*

Comienza con el primer contacto y continúa con la creación de una relación estable y un clima de confianza en el que se pueda realizar una intervención social. Se requiere tiempo, espacio y una comunicación adecuada. Los objetivos planteados para esta fase son: responder a la demanda planteada, establecer un clima de comodidad y confianza en el que emerjan demandas y problemas, recabar información para realizar un diagnóstico y establecer un vínculo de referencia entre el/la profesional y la persona usuaria.

## *3. Plan de intervención*

Se trata de una intervención continuada en la que se planificará y se fijarán objetivos de manera conjunta, entre profesional y persona usuaria. Las pautas fijadas se revisarán y evaluarán de manera continua. El Plan de Intervención Individual trata de abordar tres áreas: el individual, el grupal y el social.

## *4. Seguimiento y evaluación*

En cualquier proceso se hace necesario realizar un seguimiento, una revisión y una evaluación. Todo ello con el fin de adaptarse a las circunstancias que vayan surgiendo, valorar las acciones llevadas a cabo y reflexionar sobre el momento vital en que se encuentra la persona usuaria dentro del proceso.

De esta manera podrán valorarse los procesos o cambiar lo acordado con el fin de llevar un proceso más acorde a la realidad y al momento concreto.

## *5. Cierre*

El cierre se corresponde con la fase final del proceso y puede producirse por distintas razones. En cualquiera de los casos, este fin se trata con la persona usuaria, informándole de los distintos recursos socio-comunitarios que pueda precisar relacionados con la atención a PSH. En caso de que el cierre consista en una derivación a otro recurso, se llevará a cabo un acompañamiento al mismo para que la despedida se realice en las mejores condiciones posibles.

Las vías de salida del programa son las siguientes:

- La persona usuaria realiza su itinerario de inserción socio-laboral y tiene la posibilidad de acceder a dinámicas de empleo, vivienda, nuevas relaciones personales, etc. En definitiva, gozar de autonomía para vivir por sí misma.
- Cierre de la intervención por salida a otro recurso.
- Abandono voluntario de la persona del programa. En función de cómo se haya producido el abandono, en que momento y circunstancias, desde el equipo educativo se valorará la posibilidad actuar para evitar que se produzca o no.
- Salida del programa como consecuencia de sanciones graves (especialmente agresiones o faltas de respeto).
- Cierre y finalización de la intervención por fallecimiento de la persona.

A lo largo de este proceso, y en caso de que el momento personal y vital, las circunstancias, el estado anímico y los sentimientos de la persona usuaria sean idóneos para ello, se pondrá en práctica la siguiente metodología: "Programación Centrada en las Personas" (PCP).

Esta manera de intervenir se explica en el siguiente apartado y cobra especial relevancia a lo largo de este trabajo puesto que tiene en cuenta todo tipo de factores personales, en los cuales juega un gran papel las relaciones, ya sean beneficiosas o tóxicas.

#### *Programa centrado en las personas (PCP)<sup>13</sup>*

La Programación Centrada en la Persona (PCP) se establece como una metodología que considera a la persona usuaria como protagonista de su proceso, definiendo por sí misma los objetivos y metas que se plantea conseguir. A través de esta manera de trabajar, se permite a la persona usuaria expresar sus temores y sus deseos en relación a su futuro.

En función de esos deseos y aspiraciones se irán concretando pequeños objetivos en base a los que trabajar. Para poder llevar a cabo este proceso, la persona usuaria requerirá de un apoyo que le ayude a fijar y plasmar de manera concreta sus propias metas. Por tanto, la persona usuaria adopta el papel de protagonista en la toma de

---

<sup>13</sup> Fundación Xilema. (s.f.). Documento "Programación Centrada en la Persona" PSH.

---

decisiones y el equipo de profesionales es quien le apoya y le respalda en el proceso para alcanzar esas metas.

La utilización de esta herramienta parte del interés y la motivación de la propia persona usuaria. Ella es quien toma la iniciativa: definiendo su proyecto personal, convocando al grupo de apoyo y permitiendo que se le apoye para alcanzar la meta de su proyecto.

La PCP tiene como base la singularidad de las personas, es decir, cada una posee sus particularidades, deseos, aspiraciones y expectativas individuales. De esta manera, la persona usuaria se convierte en el eje central de la metodología.

La labor del grupo de apoyo consistirá en escuchar todo deseo que exprese la persona e ir redactándolo en un documento, de modo que se les dé un nombre y se establezca así una dirección a seguir para conseguirlos.

Para comenzar con la PCP se trabaja en relación a cinco áreas:

1. Historia - Biografía: Partiendo del relato de la historia de cada persona puede conocerse su recorrido vital, que situaciones se han producido a lo largo de la vida, cuales se han repetido, cuales son y qué consecuencias ha conllevado. A lo largo del proceso resurgirán miedos, pérdidas o sentimientos negativos en los que será doloroso incidir. En todo caso, se mantendrá siempre la intimidad de las personas y su derecho a no hablar sobre aquello que no deseen.
2. Salud: en esta área se pretende que la persona usuaria exprese cómo observa su estado de salud, los hábitos perjudiciales para la misma, la toma de conciencia de una enfermedad en caso de que la padezca, etc. A través de esto pueden marcarse pautas para mejorar la salud y evitar el deterioro de la misma. En caso de que exista una toma de medicación, la persona puede explicar si sabe para qué sirve, por qué la toma, etc. Con todo ello se busca que la persona valore su salud y maque pequeños objetivos que le sirvan para llevar a la práctica hábitos de vida saludable.
3. Relaciones: se explorarán en esta área distintos ámbitos como, por ejemplo, familia, amigos, pareja, entorno laboral, profesionales, etc. De esta manera se pretende conocer cómo se han desarrollado esas relaciones, cual ha sido el

papel de la persona usuaria dentro de ellas, como le han influido, como las percibe y/o qué posibilidades hay de restablecer determinados vínculos. Se trata de un factor muy importante, tanto, de cara al fin de proceso y salida del SMA-PSH, como por ser el tema central en torno al que se elabora el presente documento

4. Pesadillas y deseos: es posible que lo tratado dentro de esta área aparezca con anterioridad en el resto. No obstante, en esta se le pone nombre a los temores y a los deseos. Debe ser la persona usuaria quien les dé un nombre, quien los plantee como algo real: algo a lo que hacer frente o algo por lo que trabajar.
5. Capacidades: se recogen en esta área las capacidades, potencialidades y recursos que posee la persona usuaria para afrontar su futuro. Esta recopilación se realiza durante aproximadamente mes y medio y se trabaja a lo largo del tiempo con el fin de ejercitar o desarrollar las habilidades de la persona usuaria.

## **2.5. Relaciones tóxicas**

### *2.5.1. Qué son*

Tras el proceso de aproximación realizado, y en clara dirección al objeto de estudio que nos ocupa, dentro de las relaciones interpersonales entendemos una relación tóxica<sup>14</sup>, en cualquier ámbito social (familiar, amistoso, afectivo o laboral), como aquella en que uno o varios componentes sufren y padecen mucho más de lo que disfruta en compañía de la otra parte.

Una de las partes está sometida de manera continua a un elevado desgaste emocional y psicológico derivado del esfuerzo que conlleva mantener la relación. Este ejercicio por conservar las distintas partes unidas se traduce en una insatisfacción constante en detrimento de la felicidad. Las sensaciones placenteras o los sentimientos de bienestar

---

<sup>14</sup> Información elaborada a partir de la información extraída de:

ILVEM. (s.f.). *Ilvem*. Obtenido de

<http://www.ilvem.com/shop/otraspaginas.asp?paginanp=870&t=RELACIONES-TOXICAS.htm>

PSICOPERICIAL. (s.f.). *Psicopericial Blog*. Obtenido de <http://www.psicopericial.com/blog/cuando-las-relaciones-danan-personas-toxicas-nuestro-lado>

PSICOTIP. (s.f.). *Psicotip*. Obtenido de <http://psicotip.wordpress.com/2013/01/16/personas-toxicas/>

que se producen en la vivencia de este tipo de relaciones son escasos, fugaces y de corta duración. Se convierte en habitual y necesario saber eludir ciertos aspectos de la relación, (hirientes, ofensivos y dolorosos) y rebajarles importancia; puesto que, de no ser así, la relación se vería abocada al fracaso y al fin.

Es común, a lo largo de estas relaciones, que una de las partes se sienta angustiada, triste y/o herida. Se debe a que, la otra parte, tiende a utilizar distintos mecanismos de manipulación con el fin de culpabilizar, burlarse, atacar a la autoestima y a la capacidad de autonomía y de decisión.

En las ocasiones más graves y más alargadas en el tiempo, la persona afectada llega a sentirse tan manipulada y desorientada que no se reconoce a si misma ni su capacidad de cambio.

### 2.5.2. *Cómo se originan*

Debe tenerse en cuenta que toda persona presenta vulnerabilidad a la hora de caer en una relación tóxica, sin embargo, existen una serie de factores que pueden propiciar su aparición y desarrollo. Se explican a continuación.<sup>15</sup>

#### *Factores Internos:*

Cuando hablamos de “factores internos” estamos haciendo referencia a características y rasgos personales que propician la aparición de relaciones tóxicas y configuran a ciertas personas de forma que presentan mayor predisposición para desarrollar este tipo de relaciones.

La primera de estas características se corresponde con *un bajo nivel de autoestima*. La autoestima es la percepción, la valoración y los sentimientos que extraemos cuando nos evaluamos y observamos a nosotros/as mismos/as. Cuando esta evaluación es a la baja y no creemos tener un gran valor, se hace más necesaria la figura de otra persona que nos refuerce y nos haga pensar que importamos.

---

<sup>15</sup> Información elaborada a partir de la información extraída de las siguientes páginas web:  
SIQUIA. (s.f.). *Siquia*. Obtenido de <http://www.siquia.com/2013/08/relaciones-de-pareja-toxicas-como-identificar-el-problema-y-resolverlo/>  
CIARAMOLINA. (s.f.). *Ciara Molina. Psicóloga emocional*. Obtenido de <http://www.ciaramolina.com/relaciones-toxicas/>

Dentro de una relación tóxica, esta persona se convierte en la persona ideal, puesto que ayuda a sentirse querido y a aceptarse a sí mismo/a. No obstante, el problema surge cuando se crea una dependencia y se comienza a pensar que la vida sin esa persona carece de sentido, que sin ella se perderá el respeto y que nadie puede darte el amor, el apoyo o la amistad que ella te ofrece. Al posicionarte de esta manera dentro de una relación, independientemente del tipo que sea, se hará cualquier cosa para agradar a la otra parte llegando, incluso, a perder el respeto por sí mismo/a.

Por otro lado, en ocasiones una de los miembros de la relación cree que es la *solución a todos los problemas* de la otra, asume el papel de *salvadora*. Se tiende a creer cuando se asume este rol que se podrá eliminar todo el malestar, se le podrá cambiar para que mejore y se convertirá en el tipo de persona que se desea. Toda esta disposición e intención de cambio con la otra persona, al no poder llevarse a cabo, provoca mucho sufrimiento, y frustración, puesto que las expectativas que querían conseguirse nunca se ven satisfechas. En ocasiones es posible que algún rasgo de la personalidad varíe a lo largo de una vivencia en pareja, sin embargo, es necesaria una actitud de cambio por parte de la otra persona y el hecho de que toda la relación se base en ello es muy perjudicial.

En tercer lugar, encontramos otro de los roles más comunes, el *victimismo*. Cuando se adopta esta postura, la persona evita o se niega a creer que la vida que atraviesa se configura a través de sus decisiones y comportamientos. No tienen en cuenta sus actitudes, sus aciertos o errores, y culpan de las consecuencias de los mismos a cualquier persona. Este rol se caracteriza por el miedo a quedarse solo, la inseguridad y el no creer que se merezca algo mejor, sino que lo que se tiene es adecuado aunque provoque sufrimiento.

La cuarta característica está presente en todas las personas, pero al rebasar unos determinados límites se convierte en un problema, se corresponde con la *dependencia emocional o necesidad de cariño*. Con el fin de conseguir la atención necesaria, dentro de algunas relaciones interpersonales, las personas toleran la utilización, el abuso, el maltrato de cualquier tipo, la falta de respeto, el control, etc. De esta manera se pretende que la otra persona supla carencias afectivas que la otra parte no sabe gestionar.

---

Al igual que la anterior, esta característica se corresponde con un temor que la mayoría podemos padecer. Se convierte en un riesgo cuando toleramos cualquier comportamiento por miedo a que se cumpla, se trata del *miedo a la soledad*. Consiste en preferir la compañía, aunque esta sea contraproducente, de una persona dentro de una relación tóxica por temor a quedarse solo/a.

Por último, nos encontramos con la *zona de inseguridad* a la que todos estamos expuestos. Es decir, el futuro y el temor que puede provocar continuar solos/as nuestro propio recorrido vital. En ocasiones, continuar adelante con nuestro proceso personal, acompañado por alguien, aunque no sea la persona adecuado, nos da una sensación de falsa seguridad y respaldo.

#### *Factores Externos:*

Además de las características intrínsecas a las personas que les hacen más vulnerables ante la posibilidad de caer en una relación tóxica, existen factores externos que pueden conducir a comportamientos y actitudes dentro de una relación convirtiéndola en algo nocivo para la otra parte.

Al respecto de estos, se configura como algo habitual la *repetición de patrones* aprendido dentro de la familia o de las personas que nos han rodeado durante nuestra infancia y adolescencia. Los patrones de actitud o comportamiento disfuncional se pasan de una persona otra, de generación en generación, a través de la observación y la repetición, consciente o inconsciente. Estos patrones, en algunas ocasiones, se derivan de vivencias relacionadas con el abuso de alcohol, el *consumo* de drogas, el abuso emocional, la *violencia* física, sexual o verbal, los problemas de *salud mental*, los diversos roles de autoridad y sumisión, etc.

Durante la configuración y formación de la personalidad de cada uno/a estos comportamientos y actitudes afectan a las personas, de manera directa o indirecta, y pueden impedir un correcto desarrollo funcional que permita desenvolverse como adulto en el futuro.

Dichos patrones, tanto buenos como malos, funcionan a modo de pautas o guion, ya se aprendan de manera consciente o inconsciente. Vivir rodeados/as de ellos dentro de una unidad familiar permite la configuración de diferentes roles como, por ejemplo,

el de abusador, sumiso, la víctima, etc. Roles que, más adelante, influirán en las posibles relaciones de la persona de la manera en que se ha indicado en el apartado interior.

### 2.5.3. Indicadores de una relación tóxica

Dentro de cualquier relación tóxica, existen una serie de comportamientos o actitudes que pueden ayudarnos a identificarla como tal. En todo tipo de relaciones interpersonales: pareja, amistad, familiar o laboral puede existir una o varias *personas tóxicas* que pongan en marcha una serie de mecanismos fácilmente reconocibles como algo dañino o nocivo para la otra parte y que se traducen en los siguientes comportamientos.<sup>16</sup>

Comenzaremos con aquellos relacionados con la parte de la relación que adopta el rol de *abusador*. Son los siguientes:

El primero de estos comportamientos, de fácil detección, es la *expresión de comentarios o palabras hirientes u ofensivas*, hacia una de las partes de la relación. Así, atacan a la autoestima y a la valoración que las propias personas hacen de sí mismas, quedando afectadas de tal manera que la propia percepción queda sujeta a lo que la otra parte de la relación opine.

En segundo lugar, las *actitudes, comportamientos o comentarios agresivos*. En este caso dichas conductas suponen reforzar los aspectos negativos citados anteriormente con agresividad, infundiendo temor y limitando la capacidad de actuación. Todo ello, afianza más aquello que quiera conseguir la parte toxica de la relación y, aunque se trate de comportamientos aparentemente visibles, la persona afectada no tiende a percibirlos de esta manera.

Algo menos perceptible, pero no por ello menos perjudicial, es la *indiferencia, el hecho de no participar, no sentirse afectado o no opinar* acerca de aquello que le ocurre a la otra persona de la relación. Esta falta de interés por la vida y sentimientos de la otra

---

<sup>16</sup> Información elaborada a partir de la información extraída de las siguientes páginas web: SIQUIA. (s.f.). *Siquia*. Obtenido de <http://www.siquia.com/2013/08/relaciones-de-pareja-toxicas-como-identificar-el-problema-y-resolverlo/>  
NMFORMACION. (s.f.). N&M Formación Consultoría. Obtenido de <http://www.nmformacion.com/blog.asp?vcblog=789>

---

parte afecta, de nuevo, a su autoestima y a la valoración que hace de sí misma, de sus esfuerzos y su trabajo. Resta importancia a todo lo que a ella le ocurre y focaliza toda la atención en sí mismo/a.

Por otro lado, y en el extremo opuesto, se producen aquellas conductas que tiende a adoptar la persona que, sin dejar de actuar de manera perjudicial o tóxica, asume el papel de víctima.

Se corresponden con, en primer lugar, la *pasividad*, el desinterés o la falta de esfuerzos al llevar a cabo cualquier acción o proyecto. De esta manera, ponen de manifiesto su inutilidad y la *necesidad de ayuda y apoyo* constante por parte del otro miembro de la relación.

En segundo lugar, tienden a mostrarse como *personas desvalidas*, consiguiendo de esta manera que quien les rodea sienta *lastima* y pena por ellos. En este caso, la otra parte de la relación siempre mostrará su disposición a ayudar y verá como su estado emocional queda limitado por aquello que perciba de la otra parte.

En estos casos, las personas afectadas alcanzan un alto grado de frustración y solo consiguen la satisfacción cuando resultan útiles para la parte tóxica de la relación.

Con cualquiera de los citados mecanismos se pretende el fin último de la *manipulación*, permitiendo así que la persona tóxica consiga lo que desee.

Además, cabe destacar que todas las actuaciones de este tipo pueden realizarse tanto de manera consciente como inconsciente. Asimismo, en muchas ocasiones, las partes afectadas no las contemplan como algo perjudicial, incluso a veces se entienden como un mecanismo beneficioso para la relación y dirigidos a evitar el fracaso de la misma.

#### 2.5.4. *Cómo influyen en las personas*

Dentro de las relaciones tóxicas, la persona que adopta el papel de víctima (consciente o inconscientemente) ve afectada de manera directa su bienestar psíquico, físico y emocional. De este modo, se produce en ella una sensación de malestar constante; lo cual repercute en un desgaste físico y emocional que disminuye la energía y termina por minar su confianza y seguridad en sí misma. Todo ello, con el paso del tiempo consigue anular la capacidad autónoma, de ser feliz y sentirse realizado/a.

Este tipo de sentimientos o sensaciones influyen en un alto grado en la víctima o persona afectada inmersa en la relación tóxica y se traducen, concretamente, en los siguientes síntomas:<sup>17</sup>

- Miedo, temor o preocupación a la hora de comunicarse o hablar con la otra persona. Lo cual limita su capacidad para expresarse libremente ante ella.
- Prevalencia constante de los sentimientos de malestar: ansiedad, angustia, tristeza preocupación, temor, nerviosismo, tensión, etc. sobre los de alegría y bienestar.
- Desconfianza en la otra parte de la relación, acerca de lo que expresa, lo que siente o lo que hace. Es decir, existe una preocupación constante por lo que haga o le ocurra a la otra persona. Ello puede derivar en un excesivo control que limite la actuación propia de la persona afectada.
- Estado de ánimo personal sujeto a cómo se encuentre la relación, es decir, variará en función de la percepción de la relación y los sentimientos que ésta provoque.
- La relación provoca sentimientos amargos que pueden derivar en episodios de ansiedad, desesperación y rabia.
- Anulación y sentimiento de rechazo al aportar mucho más de lo que se recibe.
- Ser abusado/a o agredido/a de manera verbal, física o sexual.

---

<sup>17</sup> Información elaborada a partir de la información extraída de las siguientes páginas web: PSICOPERICIAL. (s.f.). *Psicopericial Blog*. Recuperado el 26 de Mayo de 2014, de <http://www.psicopericial.com/blog/cuando-las-relaciones-danan-personas-toxicas-nuestro-lado> PSICOTIP. (s.f.). *Psicotip*. Obtenido de <http://psicotip.wordpress.com/2013/01/16/personas-toxicas/>

### 3. MATERIALES Y MÉTODOS

A lo largo de este apartado se pretende reflejar la metodología utilizada para la elaboración de este trabajo y los materiales de los que se ha partido para la recogida de datos, extraídos a través de las relaciones observadas dentro del SMA-PSH y los testimonios de las personas participantes. De esta manera se aportará fiabilidad y calidad al estudio.

En el caso de este trabajo se ha llevado a cabo un estudio cualitativo, para lo que se han utilizado estrategias y técnicas de la investigación cualitativa. Se describen a continuación las desarrolladas.

#### 3.1. Materiales utilizados

##### 3.1.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias utilizadas para extraer información sobre esta investigación se corresponden con:

- Documentos originales, como expedientes o seguimientos de antiguas personas usuarias o aquellas con las que se está llevando a cabo un proceso en la actualidad.
- Diario de campo, para conocer las incidencias que han podido surgir a lo largo de los citados proceso.
- Información extraída de las entrevistas con profesionales y personas usuarias.
- Observación de la realidad y dinámica que se reproduce dentro del SMA-PSH

##### 3.1.2. Fuentes secundaria

Algunas de las fuentes secundarias utilizadas son:

- Investigaciones:
  - II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra “Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra: Personas sin hogar”, (Julio 2008).
  - “Sopa caliente. Aproximación a las Personas Sin Hogar en Pamplona”, (2013).

- Memorias:
  - “Memoria del SMA-PSH” (2013).
- Proyectos:
  - “Proposición para trabajar en el procedimiento para la contratación de la gestión del SMA-PSH”. Fundación Xilema
- Observatorios:
  - “Bajo un cielo abierto”, elaborado desde el Observatorio del Fenómeno del Sinhogarismo en Pamplona (2012) por el equipo de conocimiento de Xilema.
- Espacios web:
  - Blog “Bajo un cielo abierto” (Blog de los usuarios del Servicio de Atención a Personas Sin Hogar de Pamplona).
  - Espacios web del ámbito de la psicología y la psicoterapia: PSICOTIP, Psicopericial, etc.

### **3.2. Metodología**

La metodología utilizada a lo largo de esta investigación se corresponde con la *cualitativa* y se ha basado en la adquisición de conocimientos y datos informativos relacionados con la realidad que se pretende estudiar y en base a comprobar las citadas hipótesis al comienzo del trabajo. Para ello, además de los documentos escritos se ha contado con la visión subjetiva que aportan los testimonios de las personas protagonistas e inmersas en el tipo de relaciones que se quieren estudiar, es decir las relaciones interpersonales establecidas por las PSH.

### **3.3. Herramientas**

Las herramientas utilizadas dentro de esta metodología han sido:

1. *Entrevistas a informantes clave*: se trata de entrevistas dirigidas a personas que pueden resultar informantes clave en el tema abordado, como pueden ser las personas usuarias y los/as profesionales que tratan a diario con ellas. Aportan a través de las mismas sus experiencias y conocimientos derivados del trabajo realizado en torno a las PSH y las relaciones que establecen.

- a. En el caso de las personas usuarias se han realizado tres tipos de entrevista:
- i. Enfocada a las relaciones afectivas y de pareja. (Se adjunta en el *Anexo II: Entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas afectivas y de pareja*).
  - ii. Enfocada a la familia. (Se adjunta en el *Anexo III: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas familiares*).
  - iii. Enfocada a las amistades y los círculos sociales. (Se adjunta en el *Anexo IV: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas de amistad*).

Han consistido en entrevistas semiestructuradas en las que existían puntos a abordar y se permitía que las personas entrevistadas hablaran libremente, redirigiéndolas hacia lo determinado en caso de que fuese necesario.

Se ha procedido a transcribir una entrevista completa para ejemplificar el modo en que se han desarrollado. (Se adjunta en el *Anexo V: Ejemplo de entrevista transcrita*).

Han participado en ellas cuatro usuarios y una usuaria cuyos datos permanecerán en el anonimato en todo momento.

- b. En el caso de los y las profesionales se ha realizado una entrevista estructurada y dividida en diferentes temáticas. No obstante, en caso de que se haya visto necesario han podido apartarse en cierta medida del guion y hablar de manera menos pautada. (Se adjunta en el *Anexo I: Guion de entrevista para profesionales*).

Han participado en ellas dos Educadores Sociales, una Educadora Social (respondiendo de manera escrita) y el trabajador Social del programa de Empadronados.

Tanto las entrevistas a personas usuarias como a profesionales han sido grabadas con el fin de analizar sus discursos posteriormente.

Se presenta a continuación una tabla a modo de resumen con las entrevistas realizadas y las características por las que se ha escogido a las personas entrevistadas.

**Tabla 2:** Personas usuarias entrevistadas, datos y características.

<b>PERSONAS USUARIAS</b>	<b>SEXO</b>	<b>EDAD</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
Usuario Nº 1	Varón	61	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre divorciado con tres hijos.</li> <li>• No mantiene ningún contacto familiar con su exmujer hijos.</li> <li>• No mantiene ningún contacto familiar con sus padres hermanos ni familia extensa.</li> <li>• Sin redes sociales o de apoyo.</li> </ul>
Usuario Nº 2	Varón	38	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre soltero y sin cargas familiares.</li> <li>• Procede de una familia con gran poder adquisitivo.</li> <li>• presenta dificultades a la hora de relacionarse con el resto de usuarios/as.</li> </ul>
Usuario Nº 3	Varón	48	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre soltero sin cargas familiares.</li> <li>• En el pasado consumo heroína. Actualmente lleva a cabo un proceso para no recaer en el consumo.</li> <li>• Trayectoria vital complicada (maltrato por parte del padre)</li> <li>• Sin redes sociales de apoyo.</li> </ul>
Usuario Nº 4	Varón	36	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre soltero sin cargas familiares.</li> <li>• En el pasado consumo heroína. Actualmente lleva a cabo un proceso para no recaer en el consumo.</li> <li>• Proviene de una familia desestructurada.</li> <li>• Mantiene una relación con una mujer ajena al servicio.</li> <li>• Escasas redes sociales de apoyo.</li> </ul>
Usuaría Nº 5	Mujer	26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujer divorciada y sin cargas familiares.</li> <li>• Trayectoria vital complicada: desde pequeña estuvo en recursos institucionales, matrimonio forzoso y maltrato por parte de la pareja, etc.</li> <li>• Discapacidad cognitiva y mental.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 3:** Profesionales entrevistados, puesto de trabajo y características.

PROFESIONALES	PUESTO	CARACTERÍSTICAS
Profesional Nº 1: Educador 1	Educador Social	· Trabajador en el Programa de Atención a PSH Empadronadas y en el Programa de Atención a PSH en Itinerancia.
Profesional Nº 2: Trabajador social	Trabajador Social	· Encargado del Programa de Atención a PSH Empadronadas
Profesional Nº 3: Educador 2	Educador Social	· Programa de Atención a PSH Empadronadas. Educador Social referente
Profesional Nº 4: Educadora 3	Educadora Social	· Programa de Atención a PSH Empadronadas. Educadora Social referente

**Fuente:** Elaboración propia.

2. *Observación directa:* ha consistido en observar detenida y atentamente situaciones específicas y relevantes para la investigación, recoger la información derivada de ellas y registrarla para el consiguiente análisis. En este caso se trata, concretamente, de una Observación Científica, puesto que se tiene un objetivo claro, y una previa preparación para saber que es preciso observar. Se han tenido en cuenta las relaciones que se producen en el día a día entre las personas usuarias y los comportamientos que desarrollan. De la misma manera se ha observado las relaciones establecidas en estas personas y los/as profesionales del servicio.
3. *Análisis y síntesis de la información:* Toda la información recogida en esta investigación a través de las mencionadas herramientas ha sido plasmada, finalmente, a lo largo de todo este documento. Para ello, se ha procedido a analizar la información previa para comprender el tema tratado, lo que se ha observado y lo expresado durante las diferentes entrevistas.

De manera concreta, Las *relaciones observadas dentro del SMA-PSH*, aquellas sobre las cuales se ha podido recoger información a través de los diferentes métodos y herramientas citados, son:

1. Relaciones afectivas de pareja (heterosexuales).
2. Relaciones familiares.
3. Relaciones de amistad (vinculadas al consumo).
4. Relaciones entre los/as profesionales y personas usuarias.

## 4. RESULTADOS Y SU DISCUSIÓN

Para plasmar los datos recogidos, procedentes de todas las personas participantes en este trabajo y diversas fuentes de información, se dispone a continuación información más detallada y ordenada sobre las relaciones a las que se ha podido acceder en el centro. Se utiliza, a modo de hilo conductor, una explicación de cada una de las ellas y se aportan datos que ayuden a comprender como se configuran. Para alcanzar a entender cómo se desarrollan en la realidad, a nivel práctico, se ejemplifica cada una de ellas con las vivencias y testimonios reales de cada persona usuaria entrevistada.

### 4.1. Relaciones tóxicas afectivas y de pareja

#### 4.1.1. Qué son y cómo se identifican

Una relación de pareja que se configure como relación tóxica es aquella en la cual una de las partes, o ambas, sufre y padece en compañía de la otra mucho más de lo que disfruta o experimenta placer.

Se observa, además, en este tipo de parejas, que uno de los miembros o los dos, están sometidos a un gran desgaste emocional por el hecho de intentar que la relación no fracase. Por ello, el mantenimiento de la misma produce una gran insatisfacción y angustia.

Encontramos un ejemplo de este mantenimiento de la relación, a pesar del malestar que conlleva, en uno de los relatos de un usuario. Además, pueden percibirse ciertas connotaciones en su manera de expresarse que dejan entrever cómo ha afectado la vivencia a la hora de establecer futuras relaciones. Este es el fragmento en el que puede observarse:

*“Yo tuve una relación larga, la verdad que... la que me marcó, fueron como siete años o así... Y, además que claro, acabó como el Rosario de la Aurora, entonces... Esa marcó. [...] Terminó porque era ya imposible que siguiese... No había manera... La verdad es que estábamos muy unidos [...] Lo que pasa es que, joder... Acabamos fatal. Normal, es que al final si te tienes que despegar de alguien con quien estás muy unido. Se crea un vínculo tan fuerte que separar eso... pues es complicado. [...] Luego además, como que ya... ya te vas poniendo*

*tus frenos, ya dices como “¡Uy! Espérate”. Ya en otras relaciones que he tenido, ya no me he querido comprender tanto, porque ya se luego lo que cuesta [...] No me voy a meter en ciertos jardines que luego hay que salir de ahí. [...] También está el lado oscuro de toda relación... el lado oscuro es... las diferencias, es que el hombre y la mujer somos muy diferentes [...] Hombre, yo he sufrido la infidelidad de la mujer, de la novia... eso es muy doloroso... sí, se pasa mal, a mí me jodido bastante. Di que yo también lo había sido pero... Claro, es que es entrar en una dinámica al final... [...] Los hombres somos muy primarios, o sea, nos entra el calentón y nos perdemos. [...] está el intento de control, las mujeres siempre quieren tener el control sobre el hombre. Yo creo que hasta de manejarte mentalmente... Todas, todas lo intentan. Él tenerlo “controladico”... [...] Sí, ya te digo, que esta chica que, claro, pues estuve muchos años con ella, pues al final la cosa... yo lo pase mal, ella también supongo, porque sí. Nos costó mucho la separación, lo dejábamos, volvíamos... [...] fue muy turbio todo eso. [...] Nos echábamos muchos de menos [...] y luego sabíamos que no íbamos a poder estar más y yo creo que éramos un poco masoquistas ahí [...]”.* (Usuario Nº 2).

Los momentos de placer que se producen dentro de estas relaciones son esporádicos y fugaces; y para alcanzar cierto estado de bienestar o tranquilidad se hace necesario obviar diversos comportamientos, incidentes o conflictos que podrían poner en peligro esa estabilidad.

Es frecuente que, inmersos en esta dinámica, una o ambas partes se vean sumidas en una profunda tristeza, ya que están obligadas a soportar, de manera consciente o inconsciente, diferentes mecanismos de manipulación, chantaje y culpabilización. Repercutiendo todo ello en la autoestima, la percepción de sí mismo/a y la capacidad de decisión.

El caso más notable al que he podido acceder, en el que juega un importante papel la anulación y despersonalización de la persona, se corresponde con una de las usuarias entrevistadas. De esta manera relata la vivencia de su matrimonio, la separación y la posterior relación que mantuvo:

*“Estuve cinco años con él, tenía 19 años, me obligaron a estar con él. [...] Mi gente pues... es portuguesa [...] Y una vez que ya fui mayor de edad, claro, yo no tenía recursos en ese momento, porque joder, donde voy con 18 años y así... Y yo claro, me fui con mi madre, y eso que yo a mi madre no la conocía. Y nada, me fue a buscar al centro ese [...] y me obligaron a casarme. Saqué los pañuelos y todo lo demás, estuve durante cinco años amargada de la vida, que si friégale... Manipulando, o sea, yo era la chacha. Aguántale, aguanta sus amenazas, chantaje, de todo. [...] Cuando yo tenía temas sexuales con él no... no me llamaba la atención ni nada, o sea, no, nada. Y nada, hasta que... el me maltrataba y así, me... de todo. Una vez me intentó, también... Bueno, me intentó no. Al final me llevó arrastrando con un coche, con un coche y así, me raspó toda la espalda, todas las piernas y todo... [...] Y con cigarros me quemaba, bua... y tal. [...] Hasta que dije “que va, ya no aguanto más” y me vine. [...] Hombre, yo estuve casi un mes o así mal, pero luego ya, me fui... O sea, se me quitó, la depresión que yo tenía se me quitó.” (Usuaría Nº 5).*

Una vez terminada está relación se trasladó a Pamplona. Al poco tiempo, estableció otra relación. Al principio, dentro de la misma, no era consciente del desgaste y del maltrato que suponía para ella.

*“Nada, hace cosa de un año nos conocimos aquí, en el albergue, y... Nada, él estaba haciendo servicios a la comunidad, él estaba sirviendo la comida y todo lo demás. Y claro, y por las noches y así solíamos juntarnos ahí atrás del albergue [...] Y nada, hasta que me empezó así a... a tontear y, claro, [...] y yo como tonta pues caí, porque a mí también me gustaba el chico. Y nada, ya desde ahí empezamos una relación y así. Y, nada, y al poco tiempo, pues... en ese tiempo que yo estuve con él me empezó de todo... que si a engañar, que él bebía mucho, así, tal y cual... era muy mujeriego, me engañaba con otras, él hacía lo que quería, me mentía en fin... Y eso, no me he dado de cuenta hasta el final. Me di de cuenta en el sentido de que hay cosas que no me habían cuadrado. Mismo, el cómo actuaba [...] el me mentía siempre. [...] Él me decía no tengo dinero, necesito, no se... Llorándome. Y yo, claro, aquí como ya sabía yo que no me daban y todo lo demás, vendí mi oro. [...] Yo me veía con él y*

*todo lo demás y... solía ir a su casa... Y, nada, y él solo me utilizaba, y veía yo que solamente me utilizaba para lo que quería. Y, ya al final, hasta que me cansé. [...] Yo seguía con él, porque estaba ciega, sin más. Pensaba que iba a cambiar en algún momento, hasta que al final dije "que va". (Usuaría Nº 5).*

Las consecuencias de todo este proceso conllevan una despersonalización de una o ambas partes de la pareja y una falta de reconocimiento del problema y la situación personal. De ahí la dificultad para identificarlas y afrontarlas una vez inmerso en ellas.

Los aspectos que ayudan a identificar este tipo de relación tóxica y a las personas más vulnerables a las mismas coinciden con los explicados anteriormente: baja autoestima, el miedo a la soledad, etc.

## **4.2. Relaciones tóxicas familiares**

### *4.2.1. Personas Sin Hogar y sus familiares*

Antes de abordar este tipo de relaciones inmersas en el ámbito de las PSH, es preciso mencionar que en muchos de los casos este tipo de personas ha pasado por un deterioro y una ruptura, conflictiva o traumática, de sus lazos familiares.

Concretamente, de entre las cinco personas entrevistadas, tres de ellas no mantienen ningún tipo de contacto con sus familiares. De entre las otras dos, la primera conserva relación con su hermano y la última contacta de manera puntual con su madre.

Las razones para que se dé este desapego de la estructura familiar pueden ser muy diversas: infancia complicada y tortuosa, maltrato y agresividad dentro de la familia, consumos propios o consumos por parte del algún miembro de la familia, abandono, desprotección, mala relación, conflictos sin solucionar, etc.

En este caso, y para no extendernos, nos centraremos, en primer lugar en definir las relaciones tóxicas que se producen en este espacio y, en segundo lugar, en ejemplificarlas con las vivencias relatadas y extraídas de las diferentes entrevistas realizadas a personas usuarias.

#### 4.2.2. *Qué son y cómo se identifican*

Entendemos como relación tóxica en el ámbito familiar aquella que supone un desgaste psicológico y emocional, y una disminución de la autoestima de la persona que impide su desarrollo personal y su independencia dentro de este determinado entorno. La persona, dentro de la unidad familiar es desvalorizada, degradada y asume todo aquello que suceda a su alrededor posicionándose como responsable y culpable.

Las personas que se ven afectadas por este tipo de relaciones se ven inmersas en un círculo de inseguridad y humillación continua, fluctuando entre diferentes estados de emoción sujetos a los comportamientos de las personas que le rodean. Estos comportamientos oscilan entre la dulzura y la amabilidad como método de manipulación para obtener algo; o la dureza, la grosería y la agresión (verbal o física) cuando la otra persona no cumple con sus expectativas o deseos.

En el primer caso, el del Usuario Nº 1, no mantiene ningún tipo de relación con su familia, ni la que creó con su actual exmujer, ni con su familia extensa. No quiso ahondar en los problemas que había atravesado por no resultarle cómodo, sin embargo, esta es una parte de su testimonio muy representativa:

*“La familia es... relaciones actuales, ninguna. Ni cartas, ni teléfono, ni e-mail, ni ningún sistema de comunicación. [...] Yo los he dejado en unas circunstancias y creo que ellos seguirán en esas circunstancias. Es una manera de alejarme...Relaciones pasadas, pues tormentosas. [...]Una familia, el bien querer, el saber estar con todos, pues esa es la familia. Pero cuando rompes por algo y estás ahí con la familia... Yo creo que ya no es tan familia, ya eres un incordio [...] Y he sufrido mucho por ellos, y como sufrí mucho por ellos pues hoy en día solo deseo lo mejor a todos ellos y puse tierra de por medio, ya hace muchos años. (Usuario Nº 1)*

Relata por un lado la autosatisfacción y alegría que puede dar una familia, sin embargo sus malas experiencias y la manera en que le afectaron suponen que, actualmente, no tener relación con ellos le reporte un gran bienestar.

En este segundo caso se hará referencia al testimonio del Usuario Nº 3. Se trata, quizá, del caso con mayor impacto en torno a la problemática familiar debido a la dureza de

los hechos, al maltrato y el ambiente familiar al que estuvo expuesto y, en parte, a la manera tan desinhibida y sincera en que narra lo que le sucedió:

*“Relación actual ninguna. Tengo una hermana que es desconocida para mí [...] La última vez que la vi porque salía yo de psiquiatría, me dio una “depre”, intenté suicidarme, entonces les llamarón desde allá [...] Mi viejo es un hijo puta, mi madre se ha muerto [...] yo tengo un recuerdo de mi madre, ahora que está muerta, yo lo que recuerdo de mi madre es que a mí me ha dado cariño y yo creo que es lo que vale al final [...] que no tengas miedo como era el caso mío de mi viejo ¿no? [...] ha sido desde que yo recuerdo de pequeño... joder, imagínate que eres un crío, bueno es mi caso y “mama, mama, yo me voy a morir” O sea, yo tengo recuerdos como ese ¿no? Y mi madre “no, hombre, como te vas a morir tu” ¿Qué te va a decir una madre? ¿No? Y así por detrás “no, aquí te vas a quedar “pa’ simiente”” el viejo, ¿no? [...] Yo me fui a los 18 años... Primero se fue mi hermana de casa porque no aguantaba a mi padre, porque mi padre ya te digo, era así... [...] Con mi hermana que era mayor, pues peor, porque claro, mi hermana se podía quedar preñada claro... [...] Yo en mi casa no he hecho una cama nunca [...] Porque mi viejo no dejaba... te lo juro eh! Era así. [...] Yo cogí a mi madre y le dije mama esto es lo que hay. Yo cumplí los 18 años y yo dije “aquí no te aguanto”, porque no te aguanto y dije voy a hacer mi vida te guste o no [a su padre]. Me quitó las llaves y se negó a darme de comer. Y era... yo llegaba de noche y veía una nota ahí escondida te dejado dos huevos fritos y dos salchichas no sé dónde. Mi madre ahí en palanca dándome de comer, ¿tú te crees que eso es normal?”[...] “Mi hermana se queda preñada, tiene una hija, mi sobrina, y le prohíbe [el padre] a mi madre ver a mi sobrina, a su nieta claro [...] Era el que mandaba, el que llevaba los pantalones en casa [...] A mi padre yo le he visto pegarle a mi hermana unas palizas terribles. A mi madre no la he visto, mira, que la haya tocado nunca [...] pero psicológicamente ahí estábamos todos anulados, las cosas como son. [...] Y mi hermana [...] de repente se muere mi madre, se está muriendo, y le hacía más la pelota al viejo, a mi padre y yo me quedaba flipado [...] Y desde entonces se muere mi madre y ahora se llevan, vamos, que son amiguismos, conoció a su nieta, cosa que le negó a mi madre,*

*se lleva con su nieta de puta madre [...] [Sus sentimientos respecto a esta situación] A mí me sienta fatal porque a mi madre la ha tenido como una esclava y no me parece nada bien.” (Usuario N° 3).*

El Usuario N°3, en el pasado, fue un consumidor habitual de heroína y actualmente está en un proceso de rehabilitación. No ha retomado contacto con su familia, primero, porque esta se lo negó al no encajar en “la familia ideal” que ahora habían creado y, segundo, porque no quiere. En adelante, él se dedicó al tráfico de drogas, se mantuvo durante un tiempo de esta forma, pero con el tiempo, cayó en una depresión e intentó suicidarse, como ha relatado al comienzo.

Actualmente se aprecia como sus experiencias vividas durante la infancia y el trato recibido cuando su madre murió le hacen desechar completamente la posibilidad de retomar esos vínculos.

En el tercer caso, el Usuario N° 4, mantiene contacto con su familia a través de su hermano, con quien tiene muy buena relación, le sirve de ejemplo y actúa de intermediario entre las distintas partes. Habla, a continuación, sobre la influencia de su familia:

*“Yo he sido consumidor por mí mismo, porque me ha gustado, porque he querido [...] Hombre sí, tengo una familia desestructurada, tengo un tío que también está en la droga [...] Tenía yo 19 años cuando se separaron los padres y... yo me quedé en casa con la madre y el padre se fue y de ahí empecé, bueno ya estaba trabajando, y, claro, con la madre en casa, tal, no sé qué... pues dije... Me fui de casa. [...] Yo con mi padre, por ejemplo, tengo una relación que puedo trabajar con él, puedo estar con él, pero mi padre hacia mí no siente... No, no, demuestra sentimiento de “Hijo mío que te quiero”. No hay un cariño, a mi mi padre nunca me ha besado ni yo a él. [...] Pero no significa que no nos relacionemos. [...] no me hace aprecio pero tampoco desprecio. Para mí estoy contento, me hablo con los dos. La que no me hablo es con mi hermana [...] Tampoco lo echo de menos pero es mi hermana y me jode ¿No? [...] Ella dejó de hablar conmigo, no sé por qué... Pues porque “Ayyy... este... drogadicto, no quiero saber nada de mi hermano” [...] Para mí cuando la vea, o sea: es que no*

*quiero nada con ella, no. O sea, ella no ha querido nada conmigo, yo no quiero nada con ella.” (Usuario N° 4).*

Se observa en torno a esta relación cómo, a pesar de los problemas internos de la familia y el problema de consumos que presentaba el Usuario N° 4, la relación continua con gran esfuerzo. Excepto por parte de la hermana quien, según narra, ha preferido no continuar manteniendo los lazos con su familia y, sobre todo, con el usuario N° 4 por su condición.

Por último, nos encontramos con el caso N° 5. En esta ocasión, la influencia de la familia se percibe, sobre todo, en la ausencia de la misma. La madre de la usuaria solo se hizo cargo de ella en el momento en que ésta cumplió la mayoría de edad, y el único objetivo de esa atención se centró en que se casara. De esta manera relata la usuaria lo que le sucedió y la visión actual que tiene de su familia:

*“Y una vez que ya fui mayor de edad, claro, yo no tenía recursos en ese momento, porque joder, donde voy con 18 años y así... Y yo claro, me fui con mi madre, y eso que yo a mi madre no la conocía. Y nada, me fue a buscar al centro ese cuando tenía 18 años, en fin, así estuve, menos de un año así... Luego me obligaron a casarme [...] A mi madre nunca la he llegado a conocer. No, porque yo, claro, yo antes de estar en [...] yo estuve también en un centro infantil, así... Bueno, como un centro... así de esto, de pequeños. Y nada, y de ahí, pues, como mis padres se estaban divorciando cada dos por tres, hasta cuando yo tenía nueve años, se divorciaron definitivamente, hasta hoy. Y yo, como quien dice, no... no conozco a mi madre porque a mí la que me crio fue una tía mía. Y bastante mal el tema de la familia también, bastante mal, porque no tengo el apoyo de nadie, no... Los tengo aquí al lado, o sea, en la [...] y nada. [...] Es lo que le dije yo a mi madre [su tía], yo, mira yo... como que, yo siempre he estado sola en la vida y he sabido afrontar cosas peores que pasar de la gente. Porque mira, superar un maltrato seis años, estar sola en [...] no tener el apoyo de nadie allí [...] Yo he pasado cosas peores ¿Entiendes?”. (Usuaría N° 5).*

El relato deja entrever que el único vínculo familiar con el que cuenta es una de sus tías y que no cuenta con ninguno miembro más de su familia. Esta situación le ha

influido de manera que se ha habituado a afrontar las situaciones solas y a quitarle valor a las relaciones familiares y al hecho de no mantenerlas.

### **4.3. Relaciones tóxicas de amistad**

#### *4.3.1. Qué son y cómo se identifican*

Una relación tóxica de amistad puede desarrollarse en cualquier círculo social al que estemos expuestos y, al tratarse las personas de seres sociales, en ocasiones, el individuo puede primar la compañía y el bienestar que produce interactuar con alguien al bienestar propio. Estas relaciones se consideran tóxicas cuando una de las partes, o ambas, sufren al estar en compañía de la otra, de manera consciente o inconsciente.

En este tipo de amistades, uno de los miembros está expuesto a un gran desgaste emocional, que deriva en frustraciones, insatisfacción y malestar. En ocasiones, la propia persona afectada desconoce de dónde provienen o que provoca estas sensaciones y sentimientos.

Cuando la persona que padece este malestar se encuentra anulada y despersonalizada, la parte tóxica de la relación puede utilizarla mediante la manipulación, invalidar sus decisiones y manejarla a su antojo.

Como se detalla al comienzo de este punto, todas las personas somos vulnerables ante las relaciones y personas tóxicas. Sin embargo, y centrándonos en el tema que nos ocupa, a lo largo de este apartado nos centraremos exclusivamente en las relaciones de amistad sobre las que se ha extraído información desde de la observación de dinámicas en el SMA-PSH y desde las entrevistas a personas usuarias.

La razón para ello son las *especiales circunstancias y características personales de las PSH*, las cuales presentan habitualmente carencias en el ámbito relacional o carencias afectivas derivadas, y atraviesan un momento vital complicado.

Partiendo de estas circunstancias, se observa como un hecho relativamente sencillo el que estas personas terminen participando en una relación tóxica. Es decir, aquellas personas cuyo recorrido vital se haya visto afectado por diferentes relaciones interpersonales y problemáticas, configurándose como un camino tortuoso y difícil,

pueden desarrollar ciertos rasgos de su personalidad que las predispongan a caer en este tipo de relaciones.

Las mencionadas características y circunstancias se desglosan en dos cuestiones siguientes, patentes en el funcionamiento de las personas usuarias en el SMA-PSH.

#### *4.3.2. Relaciones sociales y convivencia en el SMA-PSH*

Las personas usuarias que acceden a este servicio acceden a un alojamiento en un centro que, desde su entrada en adelante, considerarán “su casa”. No obstante, se ven en la obligación de compartirla con otras personas, utilizando de manera conjunta espacios comunes como el salón, el comedor o los baños.

A pesar de haber un reglamento, unas normas y unas figuras educativas que faciliten la estancia de todos/as, saber relacionarse y convivir dentro de estos espacios es un proceso que requiere trabajo, esfuerzo y aceptación, y en el que la manera de interactuar con el resto es un factor clave.

A modo de ejemplo, en las siguientes citas se pone de manifiesto la opinión de unas personas usuarias respecto a otras, en qué consideración tienen al resto y cómo se comportan a la hora de relacionarse;

*“ [...]relaciones actuales, pues... muy limitada por que... el entorno donde vivo pues... hay una relación, pues que no se puede decir de amistades, si amistosas, que es diferente [...] es una amistad o una relación amistosa, no es... convives, no quiere decir que tu buscas o lo tienes como amigos [...] amigos es una cosa más personal, entonces si aquí tú tienes una relación de convivencia... porque tú no lo has buscado, una cuestión que surge, pues... te adaptas a las circunstancias. Entonces ni con todos tengo afinidad, tengo afinidad, ahora mismo... Para que te hagas una idea está [...] y para de contar. Y entonces pues, las otras personas no tengo afinidad por tanto no... A pesar que no tenga problema, yo pienso que la gente si se crea problemas... porque, no sé, la envidia, los sentimientos... más primarios, que la gente saca y tal. Pero eso no es problema mío, eso es problema de la gente que lo tenga [...]”.* (Usuario Nº 1).

*“Sí... yo considero personas con las que tengo que convivir. Hombre, amigos, amigos no. Hay algunos que tienes más afinidad que otros pero... más que eso no.” (Usuario Nº 3).*

*“Yo les considero gente... con la que estar. Que luego pueda, pueda tener una amistad o... o quedar para comer o para... No me importaría. O sea que en un momento dado si yo... estoy de compañero con [...] Yo lo veo en Pamplona en un momento dado a [...] “Vamos a tomar una birra, vamos a tomar algo...” O sea, lo tendría como un conocido para hacerlo amigo. Si veo yo que él no quiere ser amigo, pues... será conocido. O sea, la amistad cuesta, o sea, la tienes que demostrar: un amigo no te va a dejar nunca tirado, va a responder por ti, tú por él...” (Usuario Nº 5).*

#### 4.3.3. Relaciones sociales y consumos

Tal como se tratará más adelante en el punto *“4.4.2 Influencia de las relaciones tóxicas en los procesos de inclusión social”* a lo largo de muchos procesos llevados a cabo con personas usuarias, la *creación de nuevas redes sociales* se configura como una necesidad indispensable.

En aquellos casos en que la persona usuaria presenta consumos o se pretende llevar a cabo una rehabilitación, esta necesidad cobra aun mayor relevancia, ya que frecuentar determinados círculos sociales puede ser el detonante de los consumos o las recaídas. De esta manera, se produce una interferencia en el proceso que no permite avanzar y solo es posible subsanarla, primero, con la voluntad de la propia persona y, segundo, con el apoyo de figuras educativas y nuevas redes sociales de apoyo.

Las declaraciones de dos de los usuarios entrevistados, quienes fueron consumidores habituales de heroína, ponen de manifiesto que significan las amistades para ellos y que implican las relaciones en el *“mundo de las drogas”*.

*“No, porque en el mundo en que me he movido, pues al final pues ya no hay amistades, no hay más que intereses. [...]Es que eso al final son conocidos más que amistades. [...] Hombre, con algunas tías sí, pero al finaal... Acaba todo mal. Y con los... o sea, con algunas, pues que acabas teniendo relación y eso, pero... al final, en ved de sumarse los problemas, parece que se multiplican,*

*normalmente, cuando hay dos consumidores. Y con los tíos pues sí, hay alguno con el que he tenido... rolletes, pues eso ¿no? Pues, en vez de estar como estás, todos hablando de drogas, pues siempre conoces alguno que puedes hablar, por lo menos de libros ¿no? [...] he conocido gente interesante y con la que podías estar ¿no? Pero... Pero al final el destino, pues siempre, pues hace que uno vaya por aquí y otro vaya por allá. [...] Es que es un mundo sórdido al fin y al cabo. [Respecto a abandonar esos círculos] Ahora, pues la mitad están muertos, otra mitad están medio muertos, algunos han conseguido dejar, pero... pero mal [...] Hasta hace unos meses sí, seguía viendo a esa gente [...] Al final te condiciona que al final vuelves otra vez a consumir. Sin embargo, esta vez es la única vez que me estoy planteando de una manera, pues eso, evitar, pues, sitios que se dónde se consume o gente que sé que tal... pues los evito y no se... son maneras de protegerse porque si no ya sabes que... que si no es hoy, pues mañana o pasado caeré.” (Usuario N° 3).*

*“Hombre, claro... hay mucho... hay unos que se acercan por interés, otros que se acercan por pillarles tú, o sea, es todo por interés. Ese mundo es todo por interés. No hay amistades, no hay fidelidad, no hay nada. Hay solo que... tú te juntas conmigo, pones un dinero, yo pongo otro dinero, yo voy, vengo, te doy, tal... Solo es el interés, ese mundo... Es un mundo que, conoces mucha gente, has visto de todo [...] todo son mentiras, no hay verdad ninguna [...] Es un mundo ficticio, o sea, solo estás ahí para lo que estás. [...] Porque yo para tener un amigo, como te diría... hago unas pruebas ¿no? Unas pruebas que él no se entera, de por ejemplo: te dejas la cartera, o... en el coche vas y dejas un billete y él se baja y te dice “oye, se te ha caído un billete”... O sea, detalles ¿No? Que dices: este merece la pena [...] Yo he pasado mucho y entonces tienes que probar a la gente, la tienes que probar a ver si de verdad es fiel, no es fiel [...].” (Usuario N° 4).*

#### **4.4. Profesionales y relaciones tóxicas**

Para disponer de esta información y poder plasmarla con hechos y vivencias reales se han realizado exhaustivas entrevistas a los y las profesionales.

También, a lo largo de las entrevistas con personas usuarias se ha preguntado por este tema y las relaciones mantenidas con los/as trabajadores/as, sin embargo, no ha habido ninguna aclaración o testimonio reseñable. Es decir, comprenden la figura del educador/a, cuál es su papel y la relación que deben mantener con ellos/as.

Por tanto, en este caso solo se dispondrá del punto de vista de los/as profesionales. Comenzaremos tratando de exponer como vislumbran la manera en que se configura el espacio relacional ofrecido por el SMA-PSH. A continuación se presentan sus impresiones sobre como creen que las diferentes relaciones mencionadas influyen en un proceso de inclusión social. Y, más adelante, con el fin de comprender como perciben los/as profesionales las relaciones y como les afectan a ellos/as personalmente en caso de que sean perjudiciales o tóxicas, se profundizará en temas como: la relación entre el/la profesional y la persona usuaria, cuando se considera que se ha establecido una relación toxica entre ellos/as y cuál es el modo de actuar en el momento que se percibe una relación tóxica entre personas usuarias.

##### *4.4.1. Espacio relacional*

En este apartado se hace referencia a los espacios físicos situados dentro del SMA-PSH que se configuran como aquellos más propicios para la creación y el establecimiento de relaciones interpersonales entre las personas usuarias, también a la manera en que se regulan y a la influencia que dichas relaciones tienen en el proceso individual de cada usuaria.

Para extraer esta información, puesto que no figura descrita como tal en ningún documento, se ha recurrido a las y los profesionales que trabajan día a día en dichos espacios.

Los *espacios más propicios para el establecimiento de relaciones*, tal como han descrito, son los espacios comunes y más informales: los espacios de ocio, cómo el salón, la zona dónde las personas usuarias fuman o el jardín, durante las comidas y/o en los espacios creados para realizar distintas actividades como, por ejemplo, talleres.

Respecto a la manera en que se *regulan* estos espacios, entendiendo por esto como se observan, se supervisan o se controlan, se dan diversas opiniones pero, en definitiva, *se tiene en cuenta las relaciones que se establecen en el proceso* de cada persona en caso de que sean relevantes.

Durante el tiempo en que las personas usuarias hacen uso de estos espacios, se realiza una observación y se está atento a señales que indiquen que pueda existir algún conflicto para realizar una supervisión. Por ejemplo, tal como se extrae de las entrevistas realizadas a las/as educadores/as:

*“[...] se les da espacio pero puede en ocasiones ser necesaria una supervisión. Puedes tener usuarios que pueden tener un trato, alguna relación, que no sea muy buena, que puede surgir conflicto y se puede hacer necesaria pues la presencia de un educador para participar, como si estuvieses participando como uno más de la conversación y en algunos casos pues... desde lo más útil, dese reconducir la conversación o, a veces, hacer una intervención más directa ¿no? Si ya puede surgir un conflicto. Lo ideal sería que no necesites estar allí. [...]”.*  
(Educador 1).

*“Si, normalmente siempre estás, o sea, siempre estás pendiente ¿no? Pero tú ya sabes, tú... Por la mañana cuando vienes ya sabes cómo está el usuario, si ves que... [...] si ves que todo está tranquilo y no hay incidencias, a mí me gusta que sientan un poco los espacios comunes, y sus habitaciones y tal, como algo personal, como algo que no hay alguien permanentemente supervisando. Pero claro, cuando hay un usuario que ha venido, por ejemplo, con consumos o hay alguien que se brota... Entonces tienes que tener mucho cuidado ¿no? Para ver como se relaciona con el resto de personas. Entonces hay sí que... sí que estamos un poco como de observadores... y si no hay que intervenir no se interviene [...] ellos a veces lo viven como ya me está vigilando o tal cual, pero es muy necesario.* (Educador 2)

*“Se observan y en casi ninguna ocasión los profesionales nos metemos en ellas. Cuando son relaciones inapropiadas y que se ve que son de aprovechamiento se orienta individualmente a la persona. En el caso de que esas relaciones*

---

*molesten a los demás, por ejemplo en una relación sentimental, se fijan y vigila que se sigan unos límites para que no incomoden a los demás.” (Educadora 3).*

Por último, en cuanto a los *aspectos positivos o negativos* que estas relaciones puedan aportar también existe cierto consenso.

En relación a de qué manera pueden ser beneficiosas estas relaciones, lo primero que se destaca es, al tratarse de personas con pocos vínculos o escasa red social, la convivencia y el ser capaz de entrar en ella. También la mezcla de culturas o procedencias ayuda a relacionarse con hábitos o situaciones, alejando los prejuicios de las personas y enriqueciéndolas. Por último, la ayuda que pueden prestarse entre ellos/as, acompañarse y sentirse acompañados, sentirse parte de un grupo, etc.

Las repercusiones que pueden acompañar a estas relaciones se centran, sobre todo, en tres puntos. El primero, que la *convivencia* y los distintos hábitos, en caso de no ser aceptados, pueden generar conflicto. En segundo lugar, todo aquello relacionado con los *consumos*. Las personas usuarias pueden dejarse llevar por otras, yéndose a consumir juntas y entorpeciendo, de esta manera, el proceso individual de cada una de ellas. El consumo en sí no es el único inconveniente, también observar como los/as compañeros/as consumen cuando una persona intenta evitarlo puede llevar a discusiones y problemas. Y, el tercer punto, se corresponde con la utilización de las relaciones como medio para *manipular o aprovecharse* de otras personas usuarias.

#### *4.4.2. Influencia de las relaciones tóxicas en los procesos de inclusión social*

A lo largo de este apartado se describe cómo influyen las relaciones tóxicas entre las personas usuarias dentro del SMA-PSH y cómo se les hace frente.

Para extraer información acerca de ello se ha recurrido a los y las profesionales puesto que son ellos/as quienes conocen mejor cuales son las señales para identificarlas, cuál es su incidencia y cómo atajarlas.

Respecto a la *identificación* de este tipo de relaciones y las *señales que indican* la existencia de las mismas, consideran saber qué son, apreciarlas y reconocerlas a través de una serie de actitudes o comportamientos, por ejemplo, el abuso, la dependencia afectiva y emocional, la influencia en el consumo de sustancias, la agresividad o violencia, etc. . Se profundizará en las mismas más adelante, mediante fragmentos

“Las relaciones tóxicas en el espacio de la Alta Exclusión Social”

literales extraídos de entrevistas concretamente en el apartado “4.4.3. *Profesionales ante una relación tóxica de personas usuarias*”.

De este modo, y a través de los citados comportamientos, se produce una *influencia* en el proceso individual que lleva a cabo cada persona. La manera de trabajar esos efectos negativos, en la cual también existe consenso entre los/as profesionales, consiste en: procurar reorientar a la persona para que sea consciente de la situación que atraviesa, sin forzarla, prohibirle o negarle el contacto con las personas con las que haya establecido vínculos, pero insistiendo en que el proceso que se lleva a cabo con ella es individual y propio, y que sus decisiones y su actitud para el cambio prevalecen sobre todo el trabajo que quiera llevarse a cabo. (Se retomará y profundizará en este tipo de intervención en el punto “4.4.5. *Profesionales ante una relación tóxica de personas usuarias*”).

Por otro lado, alejándonos de aquellas relaciones que puedan resultar tóxicas, también puede realizarse un trabajo con en las que puedan ser beneficiosas para las personas usuarias. Se abordan, sobre todo, desde la Programación Centrada en las Personas, metodología citada anteriormente. Dentro de esta Programación se enmarca el ámbito de “Relaciones”, en el cual se exploran distintas áreas y en la que podemos encontrar dos procesos o acciones: creación de nuevas redes sociales y retomar vínculos. Se explican a continuación a partir de la información extraída de las entrevistas con profesionales.

En primer lugar, nos centramos en la cuestión necesaria a lo largo de muchos procesos: *la creación de nuevas redes social*. Esta cuestión se plantea como una necesidad en aquellos casos en los que no existen redes de apoyo o que las que existan no faciliten el proceso de inclusión social.

Tanto para una PSH como para cualquiera de nosotros/as, la creación de nuevos vínculos se configura como un proceso complicado, que requiere tiempo y trabajo. Por tanto se ha preguntado a los/as profesionales si la creación de nuevos vínculos se observa como una posibilidad realista:

*“Tiene que tener voluntad la persona. O sea, todo, todo, todo, todo solo funciona si la persona quiere. O sea, da absolutamente igual, o sea, al final el*

*protagonista es él y ya está. Y va a ser lo que él quiera, para bien o para mal. Tú lo único que puedes hacer es ayudar, dar medios. Pero nunca vas a lograr, nunca. Por eso muchas veces produce tanta... tanta frustración. [...]*". (Educador 1).

[Hablando de la necesidad de que una persona que presenta consumos se aparte de los círculos que frecuenta, en los cuales se consume] *"Es un trabajo que suele hacer comunidad terapéutica. Yo creo que el tema de los consumos, creo que es... o sea, una parte básica es la motivación de la persona para dejarlo, tiene que estar convencida. En base a eso se podrá trabajar cosas o aspectos que les ponen nerviosos ¿no? Si en su círculo de amistades es un posible detonante para mantenerse sin consumo, pues tendrá que buscarse otro círculo. Pero, no es tanto como algo que marque yo, si no como algo que marca él."* (Trabajador Social).

*"Eso es muy difícil, porque... luego también es un poco como la trampa que hay ¿no? Hay personas que dicen "Bueno, aun no tengo trabajo, el día que tenga trabajo ya está, todo solucionado" ¿No? "Voy a tener dinero, voy a poder tal, voy a poder cual, todo lo que ahora no puedo hacer lo voy a poder hacer" pero luego nos encontramos con el caso de personas que, bueno, [...] acceden a un dinero que les permite vivir independientemente pero, bueno, se vienen abajo, porque luego la soledad puede con ellos o porque no son capaces de generar nuevas amistades [...] Desde aquí se intenta, ayudándoles un poco... dándoles la oportunidad de, pues de... por ejemplo, a veces se hacen salidas con ellos de forma normalizada ¿No? [...] Entonces bueno, acercándoles a salidas donde, bueno, pues van a ser uno más. No se... y siempre animándoles a, bueno, pues que estén activos, que el tiempo que están aquí es... no es un tiempo muerto, al contrario, es un tiempo útil, mucho más útil. Porque aquí tienen todas las necesidades básicas cubiertas y todo el tiempo lo tienen para ellos, para cuidarse y acercarse a lo que realmente les puede ayudar [...]*". (Educador 2).

*"No, es un proceso muy complicado en el que intervienen de forma muy aparente los miedos de la persona, sus hábitos..."*. (Educadora 3).

En segundo lugar, y enlazado a la anterior acción, se trabaja con las personas usuarias *retomar vínculos* con antiguas amistades, parejas, familiares, etc. que puedan ayudarles a continuar su camino dentro del centro y una vez salgan de él. De esta manera se describe como se trabaja este proceso y los beneficios que conlleva:

*“Pues... poco a poco (risas). Lo primero es que tienes que hacerle notar que es importante que lo... que esas relaciones son las buenas y son las que deben retomar. Hacerle consciente de ello, que no tenga miedo a intentarlo,... [...] Se intenta ¿no? Un poco decidir qué relación es la que tienes que intentar retomar. Eh... la propia persona ya sabe si con esta gente va a ser positivo o no. No le... no vas ahí a lo loco...”.* (Educador 1).

*“Ahí es muy importante, pues bueno... eh...el psicólogo es muy importante, sobre todo porque también tiene que partir del diagnóstico, de que lazos existen con la familia, que motivaron ese distanciamiento, esa ruptura ¿no? Y que puede haber o que se puede recuperar ¿no? Y si... y si hay una predisposición. Pero si, yo creo que es un trabajo que el psicólogo hace más en profundidad. Eh... los demás sí que podemos motivar. Y no es un trabajo sencillo, normalmente...”* (Trabajador Social).

*“A ver, ese es un tema importante y es delicado porque requiere mucho... mucho esfuerzo en tiempo, sobre todo ¿no? Eso normalmente se trabaja desde la PCP, hay uno de los puntos en que se va introduciendo un poco pues... amigos, apoyos, no tiene por qué ser familia, cualquier persona de su entorno con la que él se sienta cómodo [...] hasta donde la persona quiera llegar también. Entonces, desde ahí, yo creo que es la forma más adecuada de introducirlo ¿no? Porque para llegar ahí ya se han trabajado otra serie de cosas que le dan un poco de estructura a la persona [...] Desde ahí, sí que a veces se ha conseguido, bueno pues que “con el hermano que hace no sé cuántos años que no hablaba pues vuelvo a hablar” o bueno, pues...que establezcan cualquier tipo de relación.”* (Educador 2).

#### 4.4.3. Relación con la persona usuaria

Cada profesional del centro tiene establecido, en su manera de trabajar, como se configura la relación ideal entre ellos/as y la persona usuaria. A la hora de definirla existe cierto consenso.

Al establecer dicha relación prima sobre todo, su afianzamiento a través de la confianza. Debe lograrse un clima de confianza en el que la persona usuaria pueda expresar sus necesidades, problemas y demandas; a su vez, este vínculo debe permitir que la persona sea asesorada y orientada. De esta forma, ambas partes lograrán trabajar de manera conjunta. No obstante, esa confianza no debe rebasar ciertos límites y el respeto y la aceptación por parte de ambas siempre ha de estar presente.

Es necesario tener en cuenta, en toda intervención, la singularidad y particularidades de las personas usuarias ("*Cada persona y cada proceso es un mundo*" - Educador 2) y su paso por situaciones complicadas y delicadas, en las que los vínculos se han roto u otras personas les han fallado.

Para conseguir que la relación se configure de esta manera se ponen en práctica mecanismos como: la escucha activa, el feed back, prestar una especial atención al lenguaje verbal y no verbal, y evitar las interrupciones.

Una vez llevado a cabo este proceso, el equipo de profesionales *asigna a un Educador Social como referente* de casa caso. Esta asignación se realiza en función de distintos parámetros: disponibilidad, afinidad, confianza, etc. y procura que se mantenga hasta finalizar el proceso.

El mantenimiento de este/a profesional como referente es importante por dos razones en las cuales todos/as los/as profesionales han incidido. La primera de ellas es la necesidad que presentan las personas usuarias de conectar con alguien, alguien con quien alcanzar un cierto grado de confianza que permita tratar las problemáticas que vayan surgiendo, además, este/a profesional de referencia tendrá mayor capacidad de intervención en los momentos en que sea necesaria.

La segunda razón es que, al tener a esa persona con quien tratar los distintos contratiempos no existe la necesidad de contar todos los inconvenientes que le surgen a todo el equipo, lo cual podría resultar cansado e incómodo para la persona. En caso

de que sea necesario trasladar cierta información se lleva a cabo en los espacios reservados a las Reuniones de equipo. Tal como refiere uno de los educadores:

*“Es difícil conectar con la gente a veces, necesitas conectar con alguien. Es más fácil que lo haga una persona que todo un equipo. [...] No puedes pretender que alguien llegue y se abra a todo el mundo”.* (Educador 1).

La manera en que se asigna un profesional de referencia no está reglada de manera estricta, es decir, se enfoca principalmente en base a la afinidad entre la persona usuaria y el/la profesional y la disponibilidad del/de la mismo/a. Por ejemplo, tal como describe uno de los profesionales:

*“Se valora un poco en equipo... por ejemplo, si es una persona que tiene problemas con la autoridad pues igual, alguien que igual sus formas sean menos autoritarias... O si alguien tiene, por ejemplo, un problema con... [...] de acercarse a una mujer, por ejemplo, o han tenido historias... pues entonces igual el profesional de referencia es mejor que sea un chico”.* (Educador 2).

En esa *primera toma de contacto* que dé pie al establecimiento de esa relación se procura que la persona se sienta acogida y comprenda que todo lo que allí ocurra permanecerá siendo información confidencial. Sin embargo, pueden surgir una serie de *problemas*, destacan entre ellos la manera de responder de las personas usuarias a la explicación del programa y el trabajo que va a desarrollarse. Al tratarse de individuos que proceden de situaciones delicadas *llegan “con las defensas muy activas”* (Educador 2). Por ejemplo, pueden sentirse presionados en relación a la correcta toma de medicación, la cual es obligatoria una vez accedes al recurso; la necesidad de que entren en un proceso de mejorar para lograr la inclusión social, o también en lo relacionado con la normativa que deben acatar. Se reflejan los distintos problemas en estos fragmentos de las entrevistas con profesionales:

*“No querer aceptar lo que es este servicio [...] pues bloquea todo el posible trabajo. Una persona que solo quiere venir aquí y “no, yo solo quiero venir, dormir, cenar, que me lavéis la ropa y listo” y al resto del trabajo no quiero entrar en absoluto y a nada”.* (Educador 1).

*“Cuando hablas del tema de las normas, de bueno, que aquí las cosas se solucionan hablando, que no permitimos ningún tipo de violencia,... entonces es como que también se activan. Y hay alguno que dice “¡¡No, no, si yo tal, cual!!” entonces como, ya el que expresa ese tipo de cosas es normalmente porque luego algún problema puede tener aquí [...]”.* (Educador 2).

*“Faltas de respeto o no aceptación por condiciones como ser mujer, joven, etc.”.* (Educadora 3).

Una vez pasada esta toma de contacto se establece una relación en la que, tal como hacen referencia los/as profesionales, se procura mantener una horizontalidad y equidad entre ambas partes, procurando que exista una estrecha colaboración sin pretender situarse por encima de la persona usuaria. No obstante, y aunque no existan esos roles de “superior” e “inferior”, sí que se percibe como un aspecto necesario marcar unos límites y adoptar una posición de autoridad. Se traduce en la siguiente respuesta recogida en una de las entrevistas:

*“No es tanto superior inferior, pero se tienen que mantener unos límites en donde cada parte tenga muy clara su posición, no se puede dar la horizontalidad total ya que confunde a la persona y puede llevar a establecer relaciones no adecuadas para la intervención social.”* (Educadora 3).

Ya que a lo largo de estas relaciones los y las profesionales trabajan conjuntamente con la persona usuaria mediante, por ejemplo, recordatorio de toma de medicación, de citas, apoyo al realizar gestiones, ofrecer espacios para que la persona hable y se desahogue, etc. refieren que existe el riesgo de que se cree un *vínculo de dependencia*. El objetivo último es dotar a la persona de autonomía e independencia, por ello lo ideal es hallar un equilibrio en el cual no se necesite al/a la profesional para realizar las distintas gestiones, sino que la labor de este se ciña únicamente a supervisar esas gestiones. Existen diversas formas de evitar esta dependencia por parte de la persona usuarias, se relatan en los siguientes fragmentos de las entrevistas:

*“Desde recordárselo hasta dejar que se dé el batacazo... mostrarle que su falta de responsabilidad ha tenido consecuencias también puede ser beneficioso [...] date cuenta de que eres responsable de ti mismo [...] nosotros somos un apoyo,*

*no somos los que nos encargamos de sus cosas. Yo llegaré hasta donde tú no puedas, lo que puedas tú lo haces tú". (Educador 1).*

*"Con algunas personas dices "jolín, pues lo estoy tutelando tanto que el día que salga a la calle no va a saber hacer nada porque, al contrario, estoy haciéndolo todo por él" [...] ¿Cómo se le hace ver? Bueno, pues animándole a que haga cosas que él es capaz de hacer. Por ejemplo, nosotros normalmente pedimos citas por teléfono, pero es algo que lo puede hacer la persona. Cuando él esté fuera no va a tener a nadie que le llame por él. [...] (Educador 2).*

*"Cuando ya se ha dado esa dependencia... pues si la tiene solo con un profesional, apartarse y dejarle a otro que intervenga: vamos, despegarse de la persona y que otro profesional desde otra visión, intervenga." (Educadora 3).*

Además de crearse relaciones inapropiadas por existir dentro de ellas un vínculo de dependencia excesiva, se observan otro tipo de *relaciones que tampoco son las más convenientes*. No existe una catalogación de las mismas, sin embargo los profesionales señalan algunas de las siguientes:

*"O que le haces demasiado o no le haces nada [...] se puede llegar eso, a hacer demasiado caso... que tire de ti emocionalmente más de lo que deberías dejar. O, tal vez, se puede llegar incluso a producir pasividad, a decir "de esta persona estoy hasta las narices", te puedes quemar con una persona. Y, también, volverte más estricto, más superior en ese aspecto de voy a ponerme a lo controlador: no me fijo tanto, a lo mejor, en la intervención que debo hacer y me voy a poner más en plan "has pasado por aquí, has hecho no sé qué, has hecho tal..." [...] (Educador 1).*

*"Para mí, por ejemplo, una de las cosas más me fijo e intento evitar... para mí lo más inapropiado [...] es el que si tú me ves en la entrada con él no distingas si somos amigos o yo el educador y él es... es la persona usuarias. Que, bueno, incluso en momentos de broma, de tal... pero que, bueno, que ahí hay una pequeña distancia, un margen." (Educador 2).*

*"Cuando un usuario y un profesional establecen una relación amorosa, cuando se establece una relación de superioridad, cuando la confianza da "asco" y el*

*usuario no atiende a tus directrices, cuando se dan odios irracionales por ambos lados y no se puede realizar una intervención adecuada, ...” (Educadora 3).*

#### *4.4.4. Relaciones tóxicas entre el/la profesional y la persona usuaria*

A partir de las problemáticas e inconvenientes, surgidos a la hora de relacionarse con las personas usuarias y expresadas por los/as distintos/as profesionales, puede deducirse un aspecto clave relacionado con el tema que nos ocupa: todo conflicto, vínculo inapropiado o proceso en el que surgen diferencias conlleva una repercusión e interferencias en el proceso de inclusión social que pretende llevarse a cabo con la persona usuaria. Esta repercusión se traduce en un notable obstáculo que impide que la relación se conforme como la herramienta principal para llevar a cabo el proceso, imposibilitando que el trabajo fluya y que se alcancen los objetivos fijados.

Cuando estos conflictos, diferencias o problemas pasan de ser algo puntual a convertirse en la dinámica diaria, la relación comienza a deteriorarse y a ser perjudicial tanto para el o la profesional como para la persona usuaria. Este tipo de relación se corresponde con la que aquí se denomina como *relación tóxica entre profesional y persona usuaria*.

Cada uno/a de los/as profesionales tiene claro y sabe definir en que consiste este tipo de relación y cuáles son las señales que las caracterizan, algunos ejemplos de ello son:

*“Es una relación la cual... no es positiva. O sea... lo que se obtiene de ella es, es... negativo, es malo... de una forma u otra. Para los dos o para una de las personas de la relación. O por abuso, o por dependencia”. (Educador 1).*

*“Una relación en que cualquiera de las dos partes, o las dos, se están aportando algo que no es adecuado [...]” (Educador 2).*

*“Cuando se ha salido de lo estipulado, cuando sale de lo pactado, [...] se puede identificar, pues cuando no hay una diferenciación e los límites, los límites normalmente suelen ser claros entre lo que es una relación profesional y lo que no es una relación profesional. [...] un ejemplo muy llevado al extremo, un usuario con unos altos consumos. Yo no le voy a proporcionar el consumo o no sería positivo que le rebajase la normativa para estar aquí. (Trabajador Social)*

Para describir de una manera más esclarecedora en que consiste este tipo de relaciones tóxicas y como afectan, los y las profesionales relatan algunas de las experiencias que han atravesado y que describen como inconvenientes puntuales o relaciones tóxicas mantenidas durante un periodo de tiempo:

*“En un caso concreto [...] que su madre le envía determinados... le mandaba dinero por correo certificado y tal. Y no le había llegado, bueno pues... la angustia que me transmitió, la preocupación, tal. Yo creo que me caló demasiado y me impliqué demasiado en lo que es decir “Bueno, vamos a hacer las gestiones: voy a llamar a correos, voy hacer tal, voy a hablar con tu madre pare ver cuando lo mando, que pasa en correos, tal y cual”. En solucionar el problema. Realmente una intervención más correcta hubiese sido “¿Qué es lo que ocurre? Bueno, pues habla con tu madre, pregúntale cuando te lo mandó, habla con correos, pregunta que ha pasado con el pedido... Hazlo tú” No fui capaz y fue después de hacerlo cuando dije ¿Por qué se lo he hecho todo? Ahí es cuando te vuelca demasiado su pena, su preocupación,... y acabas haciéndoselo todo”. (Educador 1).*

*“Sí que hay una parte de procesos que se caen [...] por ejemplo, un caso de que hemos tenido una pareja joven ¿no? Que se han conocido en el centro y que ha interferido en el proceso de una de las, una de las dos personas. Eso es una experiencia mala que hemos tenido [...] Y luego, que aunque no esté esa usuaria en el centro pues seguimos pensando en ella y se sigue reconduciendo la situación.” (Trabajador social).*

*“Por ejemplo, una usuaria así muy “seductora”.... (Risas) Que está todo el día un poco ahí, como... Es que al final ya, te... hace como que tengas que estar todo el rato alerta ¿no?, es a veces... Bueno, pues... ellos son muchos y tú eres uno. Entonces, hay momentos en que la necesidad de protegerte, lo que hace es sacar ahí un muro demasiado grande ¿no? Y entonces, a ver tampoco es, no se... es como un mecanismo de defensa ¿no? Pero tampoco es bueno, pues porque [...] empieza a no haber transferencia. O sea, es el efecto rebote: yo pongo el muro y a mí todo lo que me digas me va a rebotar. Pero eso no te permite trabajar adecuadamente. Ya no con esa persona, igual ya con la*

*siguiente que te dice algo. Porque si te dejas invadir tanto que tienes que sacar un muro pues entonces...” (Educador 2).*

*“Mis experiencias son malas [...] te llega a cargar tanto que dejas a un lado a los demás, te nubla tanto que no puedes pensar en otra cosa más que en lo mal que lo estás pasando. Te causa mucho estrés y tienes que hacer un trabajo personal intenso para no verte desbordado.” (Educadora 3).*

Por último y de manera generalizada, se destaca como algo muy positivo el trabajo en equipo para que, en caso de que la persona inmersa en una relación tóxica no sea consciente de ello, el resto de profesionales puedan ayudarle a percibirlo y a afrontarlo de la manera adecuada.

#### *4.4.5. Profesionales ante una relación tóxica de personas usuarias*

Los y las profesionales del SMA-PSH, además de estar expuestos a desarrollar una relación tóxica a través de sus intervenciones con las personas usuarias, son conscientes de que este tipo de relaciones también se reproducen entre dichas personas, tienen conocimientos para identificarlas y refieren ciertos modos de atajarlas.

En primer lugar, comenzaremos con algunos ejemplos claros dados por los/as profesionales sobre cuáles son las señales para identificar este tipo de vínculos:

*“Ejemplos concretos... pues la toma de decisiones absurdas, por ejemplo, porque la otra persona quiere hacer algo y tú no eres capaz de plantear que eso no puede ser así, aunque sea evidente y sea realmente perjudicial... Pues la incapacidad para decir “pues oye, esto así no puede ser tiene que ser de otra forma”. Quedas anulado y ya estás a merced de lo que decida la otra persona... Tira de ti emocionalmente, le convence y es incapaz de negarse [...]” (Educador 1).*

*“Sí yo vengo aquí como usuario y estoy intentando dejar de beber y... bueno, por afinidad conecto con otra persona, pero esa persona me induce a beber pues ya he hecho... relación... súper tóxica [...]”. (Educador 2).*

*“La falta de confianza, cuando hay mucho control, cuando la persona se siente amenazada, cuando se ve anulada su personalidad, hay abuso (económico, físico...)” (Educadora 3).*

En cuanto a la manera en que se interviene con este tipo de problemática se tiene en cuenta que en cada caso se lleva a cabo un proceso individual, por lo que, de la misma forma, procura alcanzarse una solución trabajando de manera individual con cada caso. El objetivo principal que se fija en este tipo de actuaciones es conseguir reorientar a la persona y hacerla consciente de que la situación que atraviesa no es normal ni beneficiosa. Algunos ejemplos de cómo se actúa en dichos casos y las complicaciones que conlleva se extraen de los siguientes fragmentos extraídos de las entrevistas:

*“Es complicado, [...] tú lo más que puede hacer es hablar con la persona [...] pero claro, tampoco podemos decirles que es lo que tienen y que es lo que no tiene que hacer. Lo más que puedes hacer es hacerle intentar ver [...] es apoyar, orientar.” (Educador 1).*

*“Algo tóxico puede ser muy sutil [...] a veces a personas que se erigen en salvador de otro. [...] Eso, también, un poco señalando ¿No? Aquí cada uno está para un tema diferente, lo prioritario es lo vuestro. A mí me parece muy bien que se acompañen o que se ayuden, pero siempre que eso no interfiera en algo que tú tienes que hacer para ti. [...] A través de la comunicación, aquí la herramienta mágica es la comunicación. (Educador 2).*

*“Se hace una intervención individual en la que se oriente a la persona a darse cuenta de lo que está viviendo, sin forzar a nada, pero insistiendo.” (Educadora 3).*

Se observa cómo, en ningún caso, se puede obligar a la persona a cambiar sus relaciones o comportamientos. A través de la comunicación se le intenta devolver que es lo que ocurre y porque existe una preocupación acerca del tema.

Este tipo de relaciones suelen producirse a razón de lo que muchas de las personas usuarias han atravesado durante su trayectoria vital. Sobre todo, se conforman como personas más propensas a establecer relaciones tóxicas por haber atravesado otras

que no se han desarrollado de una manera normalizada, en las que ha existido una carencia de afecto o incluso se ha llegado a la violencia y la agresión. Por ejemplo, cabe destacar como en varias o en casi todas las entrevistas realizadas a profesionales, estos/as hacen referencia a como una gran parte de las personas usuarias tiende a hacer uso de mecanismos de manipulación con los/as profesionales o con las personas usuarias para lograr su propio beneficio. Refieren, de la misma manera, como otra gran parte de las personas usuarias es muy vulnerable a este tipo de mecanismo.

Para finalizar, todas/as los profesionales/as entrevistados/as consideran de gran utilidad recabar toda la información posible sobre las relaciones tóxicas, qué son, cómo se reproducen y de qué manera se identifican. De este modo, puede conocerse una realidad presente en el trabajo cotidiano, tener conocimientos que ayuden a mejorar la intervención educativa y desarrollar la propia inteligencia emocional.

Conocer en qué consiste y cómo se manifiesta una relación tóxica supone la mitad de la labor a la hora de enfrentarse a ellas.

## CONCLUSIONES Y CUESTIONES ABIERTAS

En el presente apartado se pretende, en primer lugar, realizar una comprobación sobre las hipótesis formuladas al comienzo de este trabajo. Seguidamente, y a partir de lo observado durante la elaboración y redacción de este trabajo, se hará hincapié en cuestiones que han tenido especial relevancia a la hora de realizarlo; y, por último, se procurará aportar propuestas que conduzcan a una línea de investigación y actuación relacionada con todo lo explicado y que generen un debate sobre la importancia de continuar profundizando en los conocimientos plasmados en este texto.

Por tanto, se comenzará argumentando, a partir de las *conclusiones* extraídas, si las hipótesis dadas pueden considerarse válidas. En el caso de la primera hipótesis:

*“Las relaciones tóxicas influyen de manera negativa en las intervenciones y el proceso de inclusión social llevado a cabo con las Personas Sin Hogar”.*

Podemos decir que toda relación que sea considerada tóxica y que afecte a un proceso de inclusión social repercute de manera negativa en el mismo. La validez de este dato ha podido observarse tanto en las entrevistas a profesionales como en las entrevistas a personas usuarias. En el primer caso, relatan como este tipo de relaciones influyen en la toma de decisiones de aquella persona con la que se pretende llevar a cabo un trabajo, interfiere en su evolución; en ocasiones, incapacita y anula a la persona que puede, incluso, dejar de ser consciente de sus propia autonomía y de lo perjudicial de su situación. Resaltan también la influencia de este tipo de relaciones entre las personas usuarias que presentan consumos. Es decir, que la persona afectada no sea capaz de terminar con ciertas relaciones o círculos sociales en los que existen consumos se convierte en un gran obstáculo a la hora de poner fin a esos hábitos

De la misma manera se comprueba esta hipótesis a través de los discursos de las personas usuarias entrevistadas. Reconocen, en el ámbito de los consumos, la imposibilidad de abandonar esa dinámica en la que se ven inmersos si no se abandona primero los círculos sociales en los que se consume.

Por otro lado, en el ámbito de las relaciones tóxicas de pareja, se observa un ejemplo claro de influencia en el proceso con el caso de la Usuaría Nº 5. La cual vio empeorar

su situación dentro del centro, en gran medida, mientras mantenía una relación con su expareja. Tanto a nivel económico, como físico, emocional o relacional.

Se percibe también estos efectos negativos mediante la observación realizada en SMA-PSH y centrando la atención en el caso citado en la “Introducción” de este documento. La mencionada usuaria puso fin a su proceso debido, en gran parte, a la relación establecida con otro usuario del centro, el cual utilizaba de manera habitual comportamientos agresivos y mecanismos de manipulación con el fin de aprovecharse de ella.

Se argumenta, a continuación el porqué de la validez de la segunda hipótesis:

*“Las Personas Sin Hogar, a causa de su complicada trayectoria vital y relaciones deterioradas, rotas o conflictivas; presentan mayor predisposición para desarrollar una relación tóxica”.*

A lo largo de este trabajo se ha tenido en cuenta en todo momento que las relaciones tóxicas no se desarrollan exclusivamente en el espacio de la Alta Exclusión Social, sino que todos y todas somos vulnerables a ellas en cualquier ámbito.

No obstante, parece cierto que muchas PSH si pueden presentar mayor predisposición a establecer una relación tóxica. Una de las razones para pensar esto se observa claramente: las características que presentan las PSH en cuanto a factores emocionales y relacionales, y las características personales que facilitan desarrollo de una relación tóxica coinciden prácticamente en su mayoría.

A modo de ejemplo, muchas de las personas que acuden al SMA-PSH presentan un bajo nivel de autoestima, no solamente por la percepción que tienen de su aspecto, sino por la baja consideración que tienen de sus capacidades y por su actitud negativa y derrotista. De esta manera pueden llegar a pensar que no importan y que tienen la necesidad de que otra persona les reconduzca en su camino y les refuerce, dejando de lado su capacidad autónoma.

En otras ocasiones, y en el extremo contrario, se ha observado cómo llegaban al centro personas que se erigían en salvadoras de otras, tal como se ha podido percibir y tal como han referido los profesionales. Nuevamente se observa la coincidencia, asumir este rol también es muy común a la hora de establecer una relación tóxica.

“Las relaciones tóxicas en el espacio de la Alta Exclusión Social”

Otra de las características muy presentes entre estas personas es la carencia de cariño y la falta de apoyos o redes sociales. De esta manera, es muy común que estas personas primen la compañía y la posibilidad de relacionarse a su propio bienestar físico y mental.

Estas son algunas de las coincidencias que se han encontrado. Asimismo, existen otras posibles razones que predispongan a caer en una relación tóxica. Por ejemplo, los consumos y las relaciones que conllevan, citados anteriormente, y muy presentes entre las PSH.

También la repetición de patrones aprendidos dentro de la familia u otros círculos sociales, ya que como se ha podido observar en muchos casos, y con mayor profundidad en las entrevistas, las PSH proceden, en muchas ocasiones, de familias desestructuradas o en las que el trato, el cuidado y la protección no han sido los adecuados. A pesar de que no existen ni se han elaborado datos cuantificables y estadísticos en relación a las citadas hipótesis, considero que han quedado probadas mediante la observación, la práctica, los testimonios recogidos y los argumentos que derivan de ellos.

En lo relacionado a otras conclusiones derivadas de la elaboración de este trabajo, existen ciertos aspectos que han sido relevantes en su confección. En primer lugar, a lo largo de este documento se han abordado, además de los diferentes tipos de relaciones vividas por las personas usuarias, las relaciones que establecen dentro del SMA-PSH. La razones para ello son, por un lado, contar con distintos puntos de vista y, por otro, conocer la repercusión que tiene las relaciones pasadas o actuales de las personas usuarias a la hora de convivir en el SMA-PSH. No obstante, considero, que lo aquí expuesto es un breve repaso en el que no se ha podido profundizar demasiado (debido a la extensión y el periodo de tiempo fijado), y que realmente podría tratarse de una investigación distinta a esta, más extensa y que requeriría mayor plazo de tiempo y elaboración.

Para finalizar, se describen a continuación una serie de *cuestiones abiertas o propuestas*, que están vinculadas con el presente trabajo.

Considero que este documento puede asentar, en cierta medida, unas bases para una investigación y la confección de un documento más elaborado sobre el tema escogido.

Para ello se propone lo siguiente:

En primer lugar, la realización de una investigación a mayor escala, la cual requeriría un número más amplio de entrevistas que diese cabida a más discursos, testimonios o incluso Relatos de Vida muy relevantes.

Otra herramienta a utilizar (planteada en un principio para la realización del presente trabajo pero desechada por falta de tiempo y por la extensión fijada) se corresponde con los Grupos Focales o Grupos de Discusión. En ellos participarían, por un lado, los/as profesionales y, por otro, las persona usuarias. De este modo e inmersos en una dinámica de grupo, podría aportarse información que no se aporte de manera individual y quizá se generasen diferentes discursos, que darían pie a realizar comparaciones y extraer más conclusiones sobre el tema.

Por último, se propone, además de las mencionadas técnicas enfocadas a la investigación, otros métodos para profundizar en el tema de las relaciones tóxicas dentro del ámbito del sinhogarismo, como pueden ser talleres o formación para saber identificar estas relaciones y actuar ante ellas. La razón de esta propuesta es la positiva valoración que han hecho los y las profesionales desde el SMA-PSH acerca de este trabajo, reconociendo la importancia que conlleva comprender las relaciones interpersonales a la hora de intervenir con las Personas Sin Hogar.

## REFERENCIAS

ARARTEKO. (2006). *Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco: Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave*. País Vasco. Ed: ARARTEKO.

[Disponible en (27/05/2014):

[http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1\\_9\\_3.pdf](http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_9_3.pdf)]

ARZA J. Grupo de Investigación ALTER (Departamento de trabajo Social UPNA) (Julio 2008). *II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra. Personas sin hogar*. P. 78. Pamplona

[Disponible en (27/05/2014):

[http://www.unavarra.es/digitalAssets/180/180377\\_01-Personas-sin-hogar-PDF.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/180/180377_01-Personas-sin-hogar-PDF.pdf)]

BOLTVONIK J. (Abril de 1992). El método de medición integrada de la pobreza. Una propuesta para su desarrollo. *Comercio Exterior*, vol.42, núm. 4.

[Disponible en (27/05/2014):

<http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/20/7/RCE7.pdf>]

BONETI J. (Diciembre 2006). La vulnerabilidad relacional: Análisis del fenómeno y pautas de intervención. *REDES- Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 11.

[Disponible en (27/05/2014):

[http://revista-redes.rediris.es/html-vol11/Vol11\\_4.html](http://revista-redes.rediris.es/html-vol11/Vol11_4.html)]

CABRERA P. J.; RUBIO M. J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, p. 74, 75.

[Disponible en (27/05/2014): <http://www.noticiaspsh.org/IMG/pdf/est03.pdf> ]

E. LINARES Y P. FUENTES. *Los procesos de inserción*. Cáritas Española. P. 21. Pamplona.

[Disponible en (27/05/2014):

<http://www.caritaspamplona.org/portal/documentos.asp?id=23&d=1>]

FERNÁNDEZ, B. (1998) *Feminización de la pobreza en Europa y procesos de exclusión social*, en VV.AA. *La Exclusión social. Reflexión y Acción desde el Trabajo Social*. Navarra. Ed: Eunate.

LAPARRA , M.; OBRADORS , A.; PÉREZ, B.; PÉREZ, M.; RENES , V.; SARASA , S.; ... Y TRUJILLO , M. (Enero-Abril 2007). Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión: implicaciones metodológicas. *Revista española del Tercer Sector*, 5. [Disponible en (27/05/2014):

<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2376685>]

SÁNCHEZ, A. T.; (Noviembre 2002). Las metáforas de la exclusión social. *BITS (Boletín Informativo de Trabajo Social)*, 3.

[Disponible en (27/05/2014): <http://www.uclm.edu/bits/sumario/07.asp>]

SÁNCHEZ, A., JIMÉNEZ, M. (2013). Exclusión social: Fundamentos teóricos y de la Intervención. *Trabajo Social Global - Investigaciones en intervención social*. [Disponible en (27/05/2014):

[http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/30361/1/TSG%20V3\\_N4\\_9.%20S.AI%C3%ADas%20%26%20Jim%C3%A9nez.pdf](http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/30361/1/TSG%20V3_N4_9.%20S.AI%C3%ADas%20%26%20Jim%C3%A9nez.pdf)]

SUBIRATS, J. (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. *Colección Estudios Sociales*, nº 16. Fundación La Caixa. [Disponible en (27/05/2014):

[http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/a84f7102892ef010VgnVCM1000000e8cf10aRCRD/es/es16\\_esp.pdf](http://obrasocial.lacaixa.es/StaticFiles/StaticFiles/a84f7102892ef010VgnVCM1000000e8cf10aRCRD/es/es16_esp.pdf)]

TEZANOS, J.F. (1999). *El contexto sociopolítico de los procesos de exclusión social*. En J.F. Tezanos (ed.). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Tercer Foro sobre Tendencias Sociales. Madrid: Editorial Sistema.

TEZANOS, J.F. (1999). *Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicas avanzadas. Un marco para el análisis*. En: J.F. Tezanos (ed.). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Tercer Foro sobre Tendencias Sociales. Madrid: Editorial Sistema.

*Consultas electrónicas:*

PSICOPERICIAL BLOG [sitio web] [Disponible en (27/05/2014):  
<http://www.psicopericial.com/blog/cuando-las-relaciones-danan-personas-toxicas-nuestro-lado>]

N&M FORMACIÓN CONSULTORIA [sitio web] [Disponible en (27/05/2014):  
<http://www.nmformacion.com/blog.asp?vcblog=789>]

PSIQUIATRIA.COM [sitio web] [Disponible en (27/05/2014):  
<http://www.psiquiatria.com/psicologia/relaciones-toxicas/>]

SIQUIA [sitio web] [Disponible en (27/05/2014):  
<http://www.siquia.com/2013/08/relaciones-de-pareja-toxicas-como-identificar-el-problema-y-resolverlo/>]

CIARA MOLINA. PSICÓLOGA EMOCIONAL [sitio web] [Disponible en (27/05/2014):  
<http://www.ciaramolina.com/relaciones-toxicas/>]

ILVEM. [sitio web] [Disponible en (27/05/2014):  
<http://www.ilvem.com/shop/otraspaginas.asp?paginap=870&t=RELACIONES-TOXICAS.htm>]

PSICOTIP [sitio web] [Disponible en (27/05/2014):  
<http://psicotip.wordpress.com/2013/01/16/personas-toxicas/>]

*Otras fuentes de información:*

APUNTES elaborados a partir de los documentos de “*Desigualdad, pobreza y Exclusión Social*”. Rubén Lasheras y Fran Yoldi. UPNA.

MEMORIA DEL SMA-PSH, 2013. (Ayuntamiento de Pamplona - Fundación Xilema).

BAJO UN CIELO ABIERTO: *Boletín del observatorio del fenómeno del Sinhogarismo en Pamplona* (2013).

ORDENANZA REGULADORA Del Programa Municipal De Alta Exclusión de La Ciudad de Pamplona.

PROYECTO DE LA FUNDACIÓN XILEMA “*Proposición para trabajar en el procedimiento para la contratación de la gestión del SMA-PSH (Proceso metodológico de la intervención) Tomo I y II*”.

DOCUMENTO ELABORADO POR LA FUNDACIÓN XILEMA “*Programación Centrada En La Persona. PSH*”.

## ANEXOS

### A. Anexo I: Guion de entrevista para profesionales

Preguntas introductorias:

1. Desde tu punto de vista ¿Cómo se configura la relación ideal entre un profesional y una persona usuaria?
2. ¿Es importante mantener un profesional de referencia durante todo el proceso? ¿Por qué?

Profesional – persona usuaria: establecimiento de la relación:

3. A la hora de comenzar la relación entre el/la profesional y la persona usuaria ¿Cuáles son los problemas que surgen habitualmente?
4. ¿Cómo enfocas/concibes la relación que vas a establecer y el primer contacto?
5. A lo largo de la relación, su mantenimiento y el trabajo que se realiza desde ella con la persona usuaria ¿Qué problemas surgen más a menudo?
6. ¿Crees que se produce una asignación de roles (Profesional- superior y persona usuaria – inferior)? O por el contrario ¿se mantiene la equidad y horizontalidad en la relación?
7. En cuanto a la creación de vínculos de dependencia ¿Qué medidas se toman para evitarlos? Y, cuando surgen ¿cómo se afrontan o se termina con ellos?
8. ¿Qué consideras como una relación inapropiada entre el/la profesional y la persona usuaria? ¿Se producen este tipo de relaciones?
9. ¿Cuáles son las señales que indican una mala relación entre el/la profesional y la persona usuaria?
10. ¿De qué manera interfiere una mala relación a la hora de llevar a cabo un proceso con la persona usuaria?

Punto de vista del/de la profesional: Relaciones dentro y fuera del PSH:

11. ¿Cuáles son los lugares del centro más propicios para el establecimiento de relaciones entre las personas usuarias?

12. ¿Cómo se regulan estos espacios? Es decir, ¿Se observan las relaciones que se crean? ¿Se vigilan? ¿Se les da intimidad? ¿Se les pregunta sobre ellas? ¿Se tienen en cuenta en su proceso?
13. ¿Qué aspectos positivos pueden aportar estas relaciones en el proceso de la persona usuaria?
14. ¿Qué aspectos negativos pueden aportar estas relaciones en el proceso de la persona usuaria?
15. En el ámbito de las amistades: En caso de que una persona usuaria mantenga una relación que “no le conviene” o contraproducente para su proceso. ¿Crees que es posible o realista que termine con esa relación o se aparte de su círculo social, lo olvide y establezca nuevos vínculos?
16. En el ámbito familiar: ¿Cómo se lleva a cabo un trabajo para retomar relaciones familiares? ¿Qué importancia tienen estos vínculos en el proceso? ¿Qué aportan o como repercuten en el mismo?

#### Relaciones tóxicas:

17. ¿Sabrías identificar una relación tóxica o contraproducente para el proceso de una persona usuaria? Tanto dentro de las establecidas por ella como dentro de la establecida con el/la profesional.
18. ¿Qué señales consideras que indican la existencia de este tipo de relación?
19. ¿Qué medidas se toman cuando se identifica una relación tóxica?
  - a. Entre el profesional y la persona usuaria
  - b. Entre la persona usuaria con personas dentro del centro o fuera de él

#### Opinión personal:

20. Experiencia personal relacionada con una relación tóxica (dentro del centro y durante el desempeño de las tareas profesionales).
21. ¿Consideras útil saber más acerca de las relaciones tóxicas: como identificarlas, como trabajarlas, etc.?

---

**ANEXOS II, III, y IV:**

Los siguientes tres anexos se corresponden con los guiones ofrecidos a las personas usuarias entrevistadas para comenzar a entrar en materia. No obstante, y tal como se aprecia en los fragmentos de entrevistas transcritos, una vez comienzan a relatar los hechos que han vivido se alejan de dicho guion y se centran más en sus vivencias personales.

**B. Anexo II: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas afectivas y de pareja**

*ENTREVISTA SEMIABIERTA – Puntos a abordar:*

1. Relaciones pasadas y relaciones actuales.
2. ¿Cómo concibes las relaciones? Como algo bueno y beneficioso, como algo que requiere esfuerzo, como algo que conlleva sufrimientos, como algo que produce alegría y bienestar, etc.
3. ¿Cómo eres tú dentro de una relación?
4. ¿Para qué sirve una relación?
5. ¿Qué te aporta una relación?
6. ¿Qué quieres aportar tú a una relación?
7. ¿Qué esperas de una relación?
8. Experiencias positivas extraídas de las relaciones.
9. Experiencias negativas extraídas de las relaciones.
10. ¿Qué recuerdo tienes de las relaciones pasadas?
11. ¿Qué te han enseñado éstas a la hora de establecer nuevas relaciones?
12. ¿Qué razones te harían romper la relación con tu pareja?

**C. Anexo III: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas familiares**

*ENTREVISTA SEMIABIERTA – Puntos a abordar:*

1. Relaciones actuales y relaciones pasadas
2. ¿Qué es para ti una familia y cuál es su función?
3. ¿Cómo concibes tu propia familia?
4. ¿Qué te ha aportado tu familia?
5. ¿Cuál ha sido tu papel dentro de tu familia?
6. ¿Qué conflictos familiares se han producido o se producen dentro de tu familia?
7. ¿Cómo te enfrentas/te posicionas ante ellos?
8. ¿Cómo te afectan?
9. ¿Qué enseñanzas o aspectos positivos has extraído de tu familia?
10. ¿De qué manera te ha marcado tu familia: manera de ser, comportamientos a seguir o a evitar, pensamientos o creencias, etc.?
11. ¿Qué razones te harían romper la relación con tu familia?

---

## **D. Anexo IV: Guion de entrevista personas usuarias - relaciones tóxicas de amistad**

*ENTREVISTA SEMIABIERTA – Puntos a abordar:*

1. Relaciones pasadas y relaciones actuales.
2. ¿Cómo concibes la amistad? Como algo bueno y beneficioso, como algo que requiere esfuerzo, como algo que conlleva sufrimientos, como algo que produce alegría y bienestar, etc.
3. ¿Cómo eres tú con tus amistades?
4. ¿Qué te aporta una amistad?
5. ¿Qué quieres aportar tú en una amistad?
6. ¿Qué puedes esperar de un amigo o de una amiga?
7. Experiencias positivas extraídas de las relaciones de amistad.
8. Experiencias negativas extraídas de las relaciones de amistad.
9. ¿Qué recuerdo tienes de las relaciones pasadas?
10. ¿Qué te han enseñado éstas a la hora de establecer nuevas relaciones?
11. ¿Cómo han influido en ti tus amistades?
12. ¿Crees que tienes verdaderos/as amigos/as? ¿Cuántos y por qué sabes que lo son?
13. ¿Cómo los/as conociste?
14. ¿Qué razones te harían romper la relación con tus amigos?

### **E. Anexo V: Ejemplo de entrevista transcrita**

*Entrevista con la usuaria Nº 5.* En este caso ella prefirió no seguir un guion y hablarme de las distintas relaciones que había mantenido. De esta forma repasó y relató brevemente todo lo que le había sucedido en su vida.

**María Lacha:** [Usuaria Nº 5] el trabajo va un poco sobre... relaciones. Relaciones del tipo que tú quieras contarme y que creas que te han marcado más. Puede ser familia, pareja, amigos o amigas... Lo que tu creas que más te ha marcado, que más te ha influido...

**Usuaria Nº 5:** Bueno, pues pareja empiezo... Mi pareja, bueno mi expareja...

**M:** Vale, pues ya está. Vale ¿Cómo os conocisteis?

**U:** Nada, hace cosa de un año nos conocimos aquí, en el albergue, y... Nada, él estaba haciendo servicios a la comunidad, él estaba sirviendo la comida y todo lo demás. Y claro, y por las noches y así solíamos juntarnos ahí atrás del albergue. Éramos de... dos chicas más, él y yo. Y nada, hasta que me empezó así a... a tontear y... Claro, me empezó a tontear y todo lo demás. Y nada, y yo como tonta pues caí, porque a mí también me gustaba el chico. Y... nada, ya desde ahí empecemos una relación, así, Y, nada, y al poco tiempo, pues... en ese tiempo que yo estuve con él me empezaba de todo... que si a engañar, que... él bebía mucho, así, tal y cual...

**M:** ¿Te engañaba con otras...?

**U:** Sí, era muy mujeriego. Me engañaba con otras, él hacia lo que quiere... lo que quería, me mentía, en fin... Y eso, no me he dado de cuenta hasta el final.

**M:** ¿Cómo te diste cuenta?

**U:** Me di de cuenta en el sentido de... que hay cosas que no me habían cuadrado. Que... Mismo, el cómo actuaba, el... es que no sé cómo decir. Eh... En el sentido de cuando yo le decía "¿Qué? ¿Qué has hecho hoy?" o... Él me mentía siempre. Que... la mentira luego se pilla. Y, nada, y ya de por sí... nada. Yo le pillaba cada dos por tres, y luego, claro, una vez que yo vine aquí empeñada de oro, me hizo venderlo...Me hizo venderlo.

**M:** ¿Cómo te hizo venderlo?

**U:** Claro Él me decía no tengo dinero, necesito, no sé... Llorándome. Y yo, claro, aquí como ya sabía yo que no me daban y todo lo demás, pues... lo vendí. Y, claro, ya de por sí, un anillo que yo tuve, pues... me lo pidió para empeñárselo, no sé qué, y hasta ahí que no lo he visto... Y luego, en ese tiempo que también estuve con él, claro, yo... Pues me veía con él y todo lo demás y... solía ir a su casa... Y, nada, y él solo me utilizaba. Y veía yo que solamente me utilizaba para lo que quería. Y, ya al final, hasta que me cansé. Y... un poco antes de ese tiempo, me robó un móvil... Bueno, me hizo putadas. Entonces... Me hacía de todo.

**M:** ¿Pero tu seguías con él?

**U:** Yo seguía con él.

**M:** ¿Por qué? ¿Le querías?

**U:** Porque estaba ciega, sin más.

**M:** ¿Y pensabas que iba a cambiar en algún momento...?

**U:** ¡Equilicué! Pero claro... Hasta que al final dije: "que va". No pude, y le dejé, hasta aquí llegó y no... Tú haz tu vida y yo hago la mía. Y ya está Y, claro, como él... yo me di de cuenta ya de por si al final, cuando me utilizaba que solo... solo me llamaba para sus necesidades. Hasta que dije "que va", yo era muy tonta. Caí, cuatro o cinco veces así. De que me decía "Ah, pues quedamos en mi casa. Ah, pues..." Y ya al final, hasta que, me hizo cuatro o cinco veces así hasta que me abró la... los ojos y ya

**M:** ¿Y cómo se tomó que le dejases?

**U:** Hombre, agresivo. Por qué... directamente con otras, no podía hacer lo que conmigo hacía. Porque su mujer también... él era casado. Su mujer se fue a [...], empezó a trabajar de todo lo demás... la mujer la mando para [...], un hijo... Y, nada, y el muchas ilusiones me hacía que si íbamos para una habitación, que si no sé que y... mentira. Por eso te digo yo que a un mentiroso se le pilla luego.

**M:** ¿Cuánto tiempo estuviste con él?

**U:** Eh... seis meses. O sea que imagínate... el tiempo, ya de por sí... de lo que me hizo.

**M:** Ya...

**U:** Y una vez también intento pegarme y así pero aquí no lo saben ni nada.... Sin más. Hasta que ya al final, una vez que yo lo dejé, el me... intentaba buscar me... con mi amiga se ponía en contra. O sea, en contra decía "que es que esta me ha dejado por ti, por tu culpa", no sé qué. Y nada al principio también venía por aquí al alrededor a ver si me veía. Hasta que al final me robó el móvil, puse la denuncia. Porque yo en mi puta vida había puesto una denuncia... Y, claro, tonto, tonto, tonto... por un educador que estuvo aquí, pues... Yo de por si... denuncié.

**M:** Pero ¿denunciaste el robe del móvil?

**U:** El móvil y quien fue. O sea que... Y, ya de por sí, no me... me dijeron que no se podía acercar a mí ni nada. Porque yo le había contado así de pasada que... Que no era una buena influencia, yo le conté todo. Que estaba aquí haciendo servicios a la comunidad y todo. Y nada...

**M:** ¿Y antes de él? ¿Alguna...? ¿Tuviste más parejas?

**U:** Sí. Mi exmarido, sí. Buf... ese es más largo, buf... Nada, estuve cinco años con él, tenía 19 años, me obligaron a estar con él...

**M:** ¿Cómo te obligaron a estar con él?

**U:** Claro, mi gente pues... es portuguesa y ya de por si... Yo estuve en [...] y una vez que ya fui... que fui mayor de edad, claro, yo no tenía recursos en ese momento, porque joder, donde voy con 18 años y así... Y yo claro, me fui con mi madre, y yo una vez... Y eso que yo a mi madre no la conocía. Y ya de por sí, nada, me fue a buscar al centro ese cuando tenía 18 años y así estuve menos de un años, así. Y luego y me obligaron a casarme. Saque los pañuelos y todo lo demás, estuve durante cinco años amargada de la vida, que si friégale... Manipulando, o sea, yo era la chacha. Aguántale, aguanta sus amenazas, chantaje, de todo.

**M:** Pero por el sentías algo o...

**U:** No.

**M:** Nunca te...

**U:** Es más, cuando yo tenía temas sexuales con él no... no, no me llamaba la atención ni nada, o sea, no, nada. Y nada, hasta que... el me maltrataba y así, me... de todo. Una vez, también, me intento, ... Bueno, me intento no. Al final me llevó arrastrando con un coche, con un coche y así, me rasque toda la espalda, todas las piernas y todo... Por qué me... yo al coger el manillar así pues él me llevó para adelante. Y con cigarros me quemaba, bua... y tal.

**M:** ¿Denunciaste en algún momento o...?

**U:** No tuve valor, porque yo ya sabía que su familia iba a esta ahí

**M:** ¿Quién lo sabía todo eso? Además de ti.

**U:** ¿De allí en [...]? Nadie. Bueno, nadie, nadie no. Tuve allí un tío, pero claro, cada uno a su vida y punto. Y... tuve que aguantar así durante cinco años, que si enciérrete con llave, yo menos mal que... tengo que dar gracias que... un, o sea... de la persona que yo tuve para hacer este enfre... este enfrentamiento... eso, para valor... para hacerlo... uno de mis ex.

**M:** ¿Sí?

**U:** Sí. Me dijo. Claro, porque yo tenía... Bueno él tenía más que todo conmigo porque me llamaba él. Me decía que sí... que me preguntaba: “¿Dónde estas? y así. Y, yo, claro, pues yo muchas veces le decía “Pues estoy en casa”. “¿Pero estas sola?”. Y yo “Sí, estoy aquí encerrada”. Pero yo sin más ¿sabes? “Ah, pues dame la dirección”. Y al principio decía que no, que no, que no, porque el... por el cague ¿no? Por el miedo. Y ya de por si... esto... al final que dije “Mira que este cabrón me ha encerrado así, tal y cual, con llave, no me deja salir, me tiene toda la.... El puede salir y yo no. Le tengo que dar explicaciones de lo que hago o dejo de hacer. Estoy aquí, planchándole lavándole, haciéndole la comida, límpiame, encima, estoy uf... estoy aguantando sus maltratos, sus quemaduras, su todo. Todo, todo, todo”. Hasta que dije “Que va, ya no aguanto más” y me vine.

**M:** ¿Cómo fue salir de todo aquello? ¿Cómo te enfrentase?

**U:** Me enfen... o sea, yo... el haber hecho me quedé más tranquila. A ver, estaba mal, porque, joder... aguantar todo eso durante cinco años... me llevé depresión. Pero una vez que ya de por si estaba donde yo quería estaba tranquila. Porque yo, por ejemplo,

yo tenía... yo al ser de aquí, yo dije "Yo me voy para Pamplona". Porque es donde tengo el apoyo, donde tengo... tengo más posibilidades, donde puedo organizarme más. Una vez que ya estuve aquí... Hombre, yo estuve casi un mes o así mal, pero luego ya, me fui... O sea, se me quitó, la depresión que yo tenía se me quitó.

**M:** ¿Pero como te marchaste de allí? ¿Te escapaste?

**U:** Sí, sí, sí. Me escape directamente. Yo cobraba, me fui a mi banco a escondidas y me... me fui.

**M:** Y ¿has vuelto a tener contacto?

**U:** Cuando yo tenía el otro móvil el me llamaba mucho. Pero claro, yo no lo cogía. O a veces me llamaba con números que no conocía... me llamaba de otros números... hasta que dije "Nada, que va". Me cambie de número. Por eso pedí hace dos meses un adelantamiento del móvil y todo... y de momento estoy bien. Es como mi anterior... o sea, antes de estar con el que estoy. El me llama mucho, claro yo... amenazándome y todo yo digo... como... no, no. Que va.

**M:** Y sobre tu familia, lo de que no conocías a tu madre...

**U:** Nunca la he llegado a conocer. No porque yo, claro, yo antes de estar en [...] yo estuve también en un centro infantil, así... Bueno, como un centro... así de esto, de pequeños. Y nada, y de ahí, pues, como mis padres se estaban divorciando cada dos por tres, hasta cuando yo tenía nueve años, se divorciaron definitivamente, hasta hoy. Y yo, como quien dice, no... no conozco a mi madre. Porque a mí la que me crio fue una tía mía. Y bastante mal el tema de la familia también, bastante mal, porque no tengo el apoyo de nadie, no... Los tengo aquí al lado, o sea, en la [...] y nada.

**M:** ¿Y no tienes relación con ellos? ¿Ninguna?

**U:** Si el otro día, ¿Cuándo fue? Antes de ayer me preguntaron, mi madre, la que me crio, mi tía. "¿Y qué?" y "¿No te han llamado?" y no sé qué. Y yo "No" y le digo yo "Es que ¿cómo me van a llamar si no tengo el número de ellos ni ellos tienen el mío?". No tengo contacto. Y está aquí al lado. Y ya de por si me preguntaron, "¡Ah! pues fulana se ha divorciado" y yo "¿Qué?". "Ah, ¿no te has enterado o qué?" y yo "No". Y me dice "Ah, sí. Pues se ha divorciado, no sé qué, pero ya está otra vez con él". Y digo yo "Pues

yo no lo sabía”. ¿Por qué? Porque yo no tengo ningún tipo de relación. Yo si los veo procuro no verlos, ni hablarles ni nada.

**M:** O sea, ¿sabes quiénes son?

**U:** Y... ya de por si como que paso, que no...es lo que le dije yo a mi madre... Como que, yo siempre he estado sola en la vida y he sabido afrontar... afrontar, perdón, cosas peores que pasar de la gente. Porque mira, superar un maltrato casi... seis años, estar sola en [...], no tener el apoyo de nadie allí. Yo no he ido al médico cuando estaba en [...], yo si tenía que ir al médico tenía que pagarlo, yo no tenía cartilla de médico. Yo he pasado cosas peores ¿Entiendes? Y...

**M:** Prefieres seguir sola ¿no?

**U:** Equilicué.

**M:** Y ¿sobre el chico con el que estás ahora?

**U:** Por mucho que la gente me diga que, buf... O sea, por mucho que la gente me diga... A mi directamente me han dicho “No, yo creo que no te quiere conocer”. Pero bueno, tiempo al tiempo ¿Quién sabe? Hasta ahora el único apoyo que he tenido ha sido ahí. Pero, o sea, en el sentido profundo. “[Usuaría Nº 5] relájate, desahógate”. Vale. No te voy a decir que no. Pero, en lo más adentro yo sé que esta persona la tengo ahí. Porque mira, yo ya más de una vez me han dado tentaciones de dejar el trabajo y me ha dicho “No lo dejes, no seas tonta”... Dándome consejos. “No quiero que fumes porros”. El otro día me echó la bronca que iba a dejar de fumar, o sea... que no iba a fumar más porque me iban a hacer una prue... una de estas del asma. Se ha preocupado en buscarme algún piso cuando yo me he querido ir de aquí ¿Sabes? Que en ese aspecto...

**M:** ¿Cómo le has conocido?

**U:** A él a través de [...], porque es amigo de [...].

**M:** Y ¿estáis saliendo?

**U:** Si estamos en “bicinternet”, pero claro... han pasado últimamente como... cosas por medio ¿sabes? Y...

**M:** Y tú, ahora ¿eres más desconfiada en las relaciones?

**U:** No... No, no ¿Sabes por qué? Porque... Es lo que digo yo tío... Que lo que... lo que me ha pasado al principio con este, no me ha pasado con los demás.

**M:** ¿Cómo es eso?

**U:** Claro, eh... por ejemplo... con mi ex, no con mi ex ex, con mi ex. Al principio pues, date cuenta de que yo llevo casi seis meses con este chico ¿Entiendes? En cambio, con mi ex luego se veía a pues déjame tanto, a pues dame... ¿Sabes cómo te digo? como manipulación como... Y este en cambio no, este al revés, ¿sabes? Me ha ofrecido él, no el yo ofrecerle a él ¿me entiendes? Y eso, hombre... Yo es que... Como le digo, como te digo yo... Es lo que le dije a [...] y no sé cómo explicarme tío... Yo lo bueno que tengo así en ese sentido que yo intuyo... intuyo bien, en el sentido por ejemplo cuando veo una persona “Ah, pues no tiene buena pinta”, “Ah pues, me... pues se le ve sincera”, “Ah pues...” ¿Me entiendes? Que... Es que no sé cómo explicarte...

**M:** Que sueles acertar ¿no?

**U:** ¡Equilicua! Que tengo buena intuición a través de eso ¿sabes? Que no... es decir, “Bah, me caes mal”. Sin más, te veo y me caes mal. No. Simplemente que... solo con... Tú te hablas con otra persona y yo estoy al lado... solo se ve, por ejemplo, la falsedad o... el cómo es una persona el decir bueno, tú me das una cosa y luego, mañana te lo doy, pasa mañana y tú lo tienes, y... ¿Me entiendes? Son pruebas que...

**M:** Gestos que...

**U:** Eso, son pruebas que tú vas viendo y dices “Que va, esto no cuadra ni de coña.” Y... y de momento... suelo acertar bastante. Y yo es que es lo que le dije a [...]. Pero claro, no sé cómo explicármelo

**M:** Eso. Que tienes buen ojo.

**U:** Una “intuición” ahí, como... como de... decir “Joder pues sí, no me entra o... no cuadra o hay algo que no me...” En ese sentido, si, tengo bastante... bastante tengo sí.

**M:** Alguna experiencia, alguna cosa que te haya pasado, así que te haya marcado mucho, que me quieras contar...

**U:** Mis cuñadas... pegándome y todo...

**M:** ¿De tu exmarido?

**U:** Si... Por eso digo yo que he pasado otras cosas peores y... estando con él y su familia, contra mía, me pegaba por yo dejarlo... Mi suegra me pegaba con el, con el bastón cuando ella tenía medio cuerpo... no podía moverlo, paralizado o como se diga eso. Una trombosis creo que tenía. Y nada, se levantaba de noche, no me dejaba ir al baño, no me dejaba hacer de comer. Yo me tenía que levantar de mañana y no volver hasta la noche. Yo si quería el comer por ejemplo, tenía que ser cuando ella no estuviese, tenía que poner la lavadora a escondidas, no me dejaba ir al baño ni ducharme, bua, bua... muchas cosas. Esa gente es muy, muy víbora. Pero claro, ¿Tú con 18 años donde vas? Yo no sabía lo era... a ver sabía lo que era la vida, pero... la vida de estar sola. No el estar casada, aguantar esto, lo otro, hazle la comida obligatoriamente, no salgas...

**M:** Claro. A ti... Cuándo te dijeron que te ibas a casar ¿Cómo te lo explicaron?

**U:** A mí me lo... yo es que era una cría y me dijeron de por sí "Nada, pues que hay un chico, que te quiere no sé qué... para que no estés sola. Es para hacerte ya más mujer" ¿Sabes? Yo cuando tenía... yo era muy ignorante, digo la verdad, era muy ignorante. Y es ahora, y a veces lo soy, pero ahora porque he vivido vida, he vivido... Pero de antes me... como tenía 18 años, ya de por si me dijeron de que es mejor para ti, es para que no estés sola... y yo claro, yo veía cosas, que a mí como que me... como ahora con mí con mi gente, me retenían, me dejaban de lado. Y yo... pues me dejé llevar. No me veía en la ayuda de nadie así en ese sentido, pues... era una puta cría, no tenía mentalidad. Y ahora no ¿ahora? ¡Bueno! ¿Con 26 años? "Me cago en sos", a mí ya... Es como al principio, al principio estos no pensaban de que yo iba a tener valor de estar con un hombre, y en cambio... Desde... menos de un año que yo he dejado a mi ex marido, yo estoy con dos, o sea, he estado con dos. O sea, fíjate, o sea, al principio me costó, no voy a decir que no. Yo cogí una depresión... pero luego yo... dije que va, esto yo o lo afronto, es que... me voy a amargar la vida, me... no. Y ya de por si dije, aquí acabo. Y fue tanto, de tan... de lo bien que vi, dejé a mi ex por el que estoy. Porque yo veía más en este que en el otro. Mira, desde que estoy con este, que llevo cinco meses, ya he recibido un montón de cosas. Que si regalos, que si apoyo... ¿Vale? No te voy a decir que nos conocemos por el "bicerchat", eso no te lo voy a negar ¿Vale?. Pero claro, ya de por sí, eso también vale mucho. El que este ahí apoyándote... el apoyo ahí, el

decirte “¡Coño! Te valoro”. Porque eso vale mucho. Yo nunca he sabido lo que es un valor para mí. A mí al revés, siempre me han despreciado y yo hacia el... yo se lo agradezco mucho. Porque yo sé ahora lo que es querer a un hombre. Yo nunca he estado... Él por ejemplo... vamos a sup... vamos a decir enamorada al cien por cien. A ver, a mí el otro, me atraía mi ex. Pero no era es amor como...

**M:** Ya, atracción...

**U:** Era atracción. Y en cambio mi anterior ex era por obligación. Yo no sabía lo que era... hasta que este con este. Ya de por sí, yo misma lo he hecho... Por ejemplo, hay celos, pero son celos buenos no es celos de... por ejemplo “¡Hija de puta!” como mi exmarido, “Hija de puta! ¡Porque eres una puta!” y ¡Bum! No.

**M:** Es de preocupación...

**U:** Claro, yo de cuando mi ex era así... yo tengo aquí un hueco en la cabeza que me dio contra el mostra... contra un mostrador de acero. Yo tengo el golpe aquí, yo sufro mucho de dolor de cabeza .¿Vale? Y yo cuando se lo conté a estos me dijeron “Vete al médico”. Y yo “¿Que voy a ir al médico?”. Claro del pánico que me da... porque yo tengo este lado metido, del guantazo que me metió ¿Entiendes? Y no, y... Que yo sé ahora mismo... A ver, tenemos nuestras pequeñas riñas, pero luego se nos pasa. No es como mi ex, que teníamos y ¡Pum!, guantazo va. Y igual está el enfado un mes. Pero... con este chico, en el sentido... tiene... es lo que digo yo, lo del... el no conocernos tiene su parte mal que es esa, pero por lo demás no.

**M:** No os habéis visto nunca.

**U:** No él vive en [...], yo vivo aquí, así. Pero de tú a tú no nos hemos visto, pero nos hemos visto por foto y todo lo demás, o sea que... Y bien, de momento bien, su familia sabe que estamos juntos y todo lo demás, y yo tampoco lo oculto... y nada. Pero... pero bien. Pero mismo la gente, mismo su familia se da de cuenta de que... que yo lo hice cambiar mucho en el sentido de que se reía más, de que comía mejor, que no está depresivo. Y así muchas cosas. Y el igual jeh! El me hizo despertar muchas cosas, muchas, porque yo no sabía lo que era el amor, para que tú me entiendas. Y vale mucho el apoyo y vale mucho todo... Yo me siento orgullosa de esa parte.

**M:** ¿Y cuándo os conoceréis? ¿Qué vais a hacer?

**U:** No, seguiré en las mismas, hasta que ya de por sí... nos tengamos que ver. Hombre, yo tengo paciencia, pero... hasta un límite. Hasta un límite. No pero... Es que son mierdas que pasan, y yo sé que está agobiado, porque están despidiendo mucha gente de [...]. Y ya de por sí, pues bueno... Una vez que pase ya todo el tema este...

**M:** Con calma ¿No?

**U:** Equilicué. También puedo entender, igual que él me entiende a mi cuando yo estoy mal, yo también le puedo entender a él.

**M:** Bueno, pues si quieres contarme algo más...

**U:** No sé, ya... ya te he contado toda mi vida.

**M:** Pues nada más entonces. Muchas gracias.

**U:** Muchas gracias a ti. A ver si te sirve.

