

El trabajo social con personas sin hogar en Bélgica durante la pandemia

Stéphanie Cassilde

Bélgica implementó el confinamiento el 18 de marzo de 2020. Si bien la mayoría de los ciudadanos estaban ocupados en reorganizar sus vidas, educando a sus hijos y corriendo al supermercado para abastecerse de alimentos y productos de higiene, la situación de las personas sin hogar sufrió un deterioro rápido y considerable.

Los trabajadores sociales que se dedican a trabajar con personas sin hogar se convirtieron en profesionales de primera línea durante la pandemia. Esta crisis implica una enorme sobrecarga de tareas, además de los desafíos habituales en este tipo de trabajo. También conlleva riesgos sanitarios tanto para ellos como para sus familias. Sin embargo, permanecen invisibilizados y casi nunca se mencionan en la pelea contra la Covid-19. Tanto la población como los funcionarios los olvidan cuando reconocen a quienes ayudan a luchar contra el virus y a conservar la humanidad en una crisis que ha desafiado la solidaridad fuera de los círculos familiares. En este capítulo destacaré el rol de trabajadores sociales y voluntarios, así como su trabajo y los desafíos que enfrentan. Aprovecharé, para ello, mi experiencia de trabajo de campo y mi participación activa en un centro social

durante la pandemia en Charleroi, una antigua ciudad industrial con una alta tasa de desempleo en la parte francófona de Bélgica.

Trabajo social con personas sin hogar en Charleroi

El centro social *Comme Chez Nous* (que significa "como en casa", en adelante CCN) proporciona comida y refugio diario, en promedio, a unas cincuenta personas sin hogar en Charleroi. En 2019 se acercaron 1088 personas a este centro de día. El CCN está abierto los 365 días del año, a diferencia de cualquier otro servicio de trabajo social, y es uno de los pocos que está abierto en Valonia durante esta crisis. El centro pertenece a asociaciones ejemplares, apoyadas y distinguidas por la Unión Europea por su enfoque holístico basado en las personas. Si bien esta práctica no es habitual, es la más eficiente en relación con la falta de vivienda.

En la noche del 12 de marzo, el gobierno federal belga ordenó la cancelación de todos los actos públicos y al día siguiente cerró escuelas y restaurantes. El 14 de marzo todavía no había instrucciones sobre cómo mantener el distanciamiento social en el trabajo, y mucho menos en los centros de día. La distancia física requerida plantea interrogantes sobre las condiciones de trabajo social en el CCN, ya que suele recibir a unas 70 personas que se sientan a poca distancia entre sí. El 16 de marzo por la tarde, un hombre comenzó a toser y cayó al suelo. El equipo sospechó que era un caso de Covid-19 e inmediatamente decidió cerrar el centro. Por segunda vez desde su fundación, en 1995, el CCN cerró por dos días, un período largo si se considera que es una institución de último recurso.

El 18 de marzo, las personas sin hogar de Charleroi no tenían acceso a instalaciones. Tampoco tenían comida, agua potable, ni equipamiento sanitario. Sus rutinas de supervivencia habituales desaparecieron. Con la ciudad vacía, mendigar (pedir café o algo de comida) era imposible. Durante esos días, este grupo de ciudadanos fue ignorado y excluido de las medidas de protección (individuales

y colectivas) vinculadas a la pandemia de Covid-19. Ese día, el CCN tomó la iniciativa de continuar con sus servicios y pidió al ayuntamiento una nueva ubicación. Sin embargo, el 20 de marzo, se anunció el plan de la ciudad para personas sin hogar. La crisis de salud no pone en suspenso los problemas institucionales y la banalidad de esta observación no la hace menos sorprendente. Esta falta de reconocimiento también dice algo sobre la coordinación del sector en general.

El 19 de marzo, finalmente, el CCN reabrió sus puertas para proporcionar servicios básicos a personas sin hogar y personas muy precarias. El día en que Bélgica inició el confinamiento, los trabajadores sociales del CCN y los voluntarios recién reclutados¹ reabrieron la guardería para distribuir un sándwich básico de queso y un vaso de agua en la entrada principal. Esta reapertura fue posible gracias a la iniciativa de una diseñadora textil local y uno de sus estudiantes, quienes de manera solidaria comenzaron a coser mascarillas de tela según el tutorial que diseñó el Hospital de la Universidad de Grenoble (Francia). Ese día, gracias a estas mascarillas de tela, unas 80 personas, entre ellas niños muy delgados, pudieron al menos satisfacer una necesidad básica. Para algunos, fue la única comida del día.

El 20 de marzo reabrió una organización benéfica que brinda ayuda alimentaria, pero al volver a cerrar sus puertas, desde el 21 de marzo el CCN es el único punto de distribución de alimentos, como ocurría durante los fines de semana.

El 23 de marzo, el CCN comenzó a operar en una nueva ubicación otorgada por las autoridades municipales. Gracias a iniciativas solidarias locales, los 50 trabajadores sociales y voluntarios contaron con cerca de cien mascarillas de tela. Si el centro de día hubiera esperado el apoyo de las autoridades públicas para recibir el material de protección, probablemente aún no habría abierto. De hecho, las mascarillas quirúrgicas que prometieron se pusieron a disposición el 25 de marzo y el CCN solo recibirá 10 por semana. En Charleroi,

¹ Los voluntarios regulares tienen un perfil de riesgo.

el sector de trabajo social para personas sin hogar ha recibido 500 mascarillas en 8 semanas, muy por debajo de las cifras necesarias. El centro de día todavía depende de las mascarillas de tela, lo que debe considerarse un problema, y los trabajadores sociales siguen pidiendo mejores equipos de protección.

Por un lado, el CCN cumple su misión en lo que respecta al trabajo social. El centro de día temporal y el acceso a las instalaciones sanitarias se utilizan bajo estrictas medidas de precaución (desinfección sistemática de duchas e inodoros después de cada uso, lavado de manos obligatorio). También se ofrecen agua y café durante todo el día, y se sirve el almuerzo (principalmente un sándwich y una sopa). Por otro lado, se inició una acción para recaudar fondos y hacer frente a los gastos adicionales.

¿Qué piensan las personas sin hogar sobre esta situación? El 21 de marzo, se formó una fila silenciosa en la calle. La gente esperaba, respetando la distancia física requerida, para recibir un trozo de pan y queso. En algunos casos, llevaban un día sin comer. El 4 de abril, conocí a un hombre en el centro de la ciudad que pedía comida y decía que la nueva ubicación estaba demasiado lejos (una hora de caminata, 20 minutos en transporte público con la limitación de la cantidad de personas en cada autobús, y mucha tensión entre los usuarios). Días antes, un hombre que mostraba todos los síntomas de Covid-19 unió sus manos en señal de oración y miró al cielo cuando le dijeron que quedaría aislado.

Los desafíos de hacer trabajo social en tiempos de crisis sanitaria

Si bien da la impresión de que muchas personas sin hogar desean tener los síntomas para obtener un lugar seguro (piden que se les controle la temperatura varias veces en el día), otros son reacios al confinamiento. Por ejemplo, a una anciana con tos persistente se le ofreció una vivienda. Luego de muchos años de no tener un hogar, su

primera reacción fue “entonces, no puedo salir” y demoró casi diez días en aceptar la propuesta.

Si bien los trabajadores sociales se concentran en los casos más expuestos, también intentan encontrarles una vivienda. Este aspecto excede la principal misión actual, que “solo” consiste en satisfacer las necesidades muy básicas, aunque pertenece a los objetivos habituales del trabajo social. La falta de vivienda es un problema multidimensional vinculado a varios factores y salir de esa realidad también es un proceso complejo. La opinión generalizada de que la única solución “fácil” es encontrar una vivienda resulta demasiado simplista. Por el contrario, una vivienda puede considerarse como el punto de partida para otro tipo de trabajo social, cuyo objetivo es lograr una mejora a largo plazo en la vida de la persona, especialmente cuando también tiene problemas de salud mental.

La aplicación de las normas sanitarias es otro desafío. En una ocasión, un hombre entró al centro y comenzó a estrechar la mano de todos, lo opuesto a las instrucciones sanitarias básicas. Proporcionar acceso a las necesidades primordiales de manera incondicional implica recibir a personas que cuestionan o infringen dichas normas. Para proteger a la mayoría de quienes asisten al centro de día, a los trabajadores sociales y a los voluntarios, no se permite el acceso a las personas que no respetan esas medidas. En esos casos, los trabajadores sociales llevan comida y bebida a la puerta, y no permiten el acceso a las instalaciones sanitarias.

Es difícil encontrar el equilibrio entre permitir el acceso y hacer cumplir las normas. Los incumplimientos más habituales incluyen amenazas y agresiones, pero también el hecho de ignorar las precauciones sanitarias en esta época. No solo el trabajo social continúa durante la pandemia, sino que también se debe rediseñar el marco organizativo básico del centro de día en sí.

Por ahora, los trabajadores sociales se centran en la urgencia de enfrentar el impacto de la Covid-19 con respecto al acceso a las necesidades básicas y no tienen más tiempo para ayudar a las personas a cambiar sus condiciones de vida. Sin embargo, prevalecen las

preocupaciones y preguntas habituales. El desafío es cómo coordinar el acceso a esas necesidades básicas en estos tiempos a la vez que se enfrentan situaciones incontrolables y peligrosas. Mientras dure la pandemia, el desafío también será cómo retomar el trabajo social habitual más allá de la emergencia sanitaria.

Perspectivas

Se debe analizar la realidad de las personas más vulnerables durante la crisis de Covid-19 para darnos cuenta de lo que es esencial para los seres humanos, y también la capacidad de cuidarlos. El modo en que garantizamos su atención demuestra quiénes somos y revela las representaciones sociales asociadas a ellos.

Me gustaría compartir tres lecciones de la experiencia en un centro social en Charleroi.

Primero, los responsables políticos toman en cuenta a las personas sin hogar con bastante rapidez, incluidas las autoridades municipales y regionales que tienen como objetivo erradicar la falta de vivienda de acuerdo con la política regional actual.

Segundo, la crisis actúa como una oportunidad para identificar buenas prácticas y problemas importantes en el plan de la ciudad para ayudarlas. El resultado de esta experiencia debería compartirse con otras ciudades, otros funcionarios políticos y gobiernos nacionales a fin de mejorar el trabajo social para los ciudadanos más vulnerables. Tercero, la continuación del trabajo social durante la pandemia demuestra claramente que cuidar a estas personas es un aspecto fundamental y esencial para defender la dignidad humana en una sociedad, una cuestión que va mucho más allá del mero problema de supervivencia.

Mientras tanto, y a pesar de la importancia de su trabajo, los trabajadores sociales dedicados al sector de personas sin hogar permanecen invisibles y casi nunca son mencionados como profesionales de primera línea, lo que debería ocurrir especialmente ante la crisis

de Covid-19. Todavía se las excluye de la creciente lista de personas a las que expresamos nuestro agradecimiento, como cajeros en supermercados, recolectores de basura, profesionales médicos. El hecho es que, *al igual que las personas sin hogar, los trabajadores sociales son invisibles*. Si bien proporcionan una “red de contención” valiosa y un punto de referencia para lo que nuestra sociedad llama dignidad, rara vez se reconoce su trabajo.

Traducción de María Paula Vasile