



La convivencia en el centro de acogida para personas sin hogar

Estudio sobre la frecuencia del conflicto

The coexistence in the homeless shelter:
a study on the frequency of conflict

Dr. José Manuel Díaz González

<https://orcid.org/0000-0001-9974-2159>

Cam. la Hornera, 37, 38205 La Laguna, Santa Cruz de Tenerife | jdiazgon@ull.edu.es

Dr. Juan Antonio Rodríguez Hernández

<https://orcid.org/0000-0001-7451-3130>

Dr. Manuel José Rosales Álamo

<https://orcid.org/0009-0005-4431-0996>

Universidad de La Laguna

Aspectos éticos

Se han cumplido estrictamente los principios éticos establecidos por la revista, asegurando la originalidad y transparencia del estudio. Se ha evitado la publicación redundante y se ha confirmado que todos los datos presentados son auténticos y reproducibles. Además, se han citado adecuadamente todas las fuentes utilizadas para garantizar el reconocimiento justo de las contribuciones previas. Se han preservado los datos brutos para permitir futuras verificaciones, y se ha mantenido una comunicación clara y honesta con todos los coautores para asegurar su aprobación del manuscrito final. Por último, se ha obtenido la aprobación ética necesaria y se ha asegurado el consentimiento informado de todas las personas participantes involucradas. Asimismo, esta investigación cuenta con el visto bueno del Comité de Ética de la Investigación y Bienestar Animal (CIEBA) de la Universidad de La Laguna (número de Registro: CEIBA2023-3271), considerando que el estudio cumple con todos los requisitos éticos de este tipo de investigación.

Conflictos de intereses

Los autores firmantes declaran la ausencia de cualquier tipo de conflicto de intereses

Financiación

Ninguna

Resumen

El sinhogarismo, realidad compleja, afectada por diversos factores sociales, genera distanciamiento de la persona que lo sufre de sus derechos sociales, limitando el ejercicio de su ciudadanía. Los centros de acogida tratan de mitigar esta realidad social ofreciendo diferentes servicios. Sobre las dinámicas de estos centros inciden diversos factores individuales, estructurales e institucionales que, además, están condicionados por determinadas directrices y procedimientos de funcionamiento. Sin embargo, más allá de su innegable dimensión de asistencia, son espacios de convivencia no exentos de situaciones conflictivas que precisamos conocer para su mejora. Esta investigación tiene el objetivo de conocer la frecuencia de las situaciones conflictivas cotidianas (temáticas: Normas, Material, Relación, Agresiones verbales indirectas y Agresiones verbales directas) y su relación con las variables género, edad, adicciones y tiempo de permanencia. En este estudio cuantitativo y descriptivo participaron 104 personas usuarias de un centro de acogida que contestaron a un listado de 20 situaciones conflictivas. El análisis de los datos se realizó a través del SPSS (vs 24) y del JASP (vs 0.16.3). Para las mujeres, la frecuencia de los conflictos es superior a la informada por los hombres. Las personas con adicción valoran como más frecuentes los conflictos en las temáticas Normas, Material, Agresión verbal indirecta y Agresiones verbales directas. Todas las temáticas muestran una correlación significativa y positiva con el tiempo de estancia en el recurso. Los resultados señalan la necesidad de profundizar en el conocimiento de los conflictos en estos centros con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales, el contexto de convivencia y facilitar las condiciones para la integración social. En ese sentido, conocer los conflictos ayudaría a los recursos a generar espacios educativos de convivencia, y no solo de cohabitación, en los que se afronten positivamente los conflictos y facilite la integración social.

Palabras clave

Persona sin hogar, convivencia, conflicto, educación social y exclusión social.

Abstract

Homelessness, a complex reality influenced by various social factors, leads to the alienation of affected individuals from their social rights, limiting their exercise of citizenship. Shelter centers try to mitigate this social issue by offering different services. The dynamics of these centers are influenced by individual, structural, and institutional factors, which are also shaped by specific guidelines and operational procedures. However, beyond their undeniable assistance dimension, these centers are living spaces not free from conflictive situations that need to be understood for improvement. This research aims to explore the frequency of daily conflictive situations (themes: Rules, Material, Relationship, Indirect Verbal Aggression, and Direct Verbal Aggression) and their correlation with variables such as gender, age, addictions, and length of stay. In this quantitative and descriptive study, 104 shelter users participated by responding to a list of 20 conflictive situations. Data analysis was conducted using SPSS (v24) and JASP (v0.16.3). For women, the frequency of conflicts was higher than reported by men. People with addictions perceive conflicts as more frequent in the themes of Rules, Material, Indirect Verbal Aggression, and Direct Verbal Aggression. All themes showed a significant and positive correlation with the duration of stay at the facility. The results highlight the need to delve deeper into understanding conflicts in these centers to improve interpersonal relationships, the living context, and facilitate conditions for social integration. In this sense, understanding conflicts would help resources create educational living spaces, not just cohabitation, where conflicts are addressed positively, and social integration is facilitated.

Keywords

Homeless person, coexistence, conflict, social education, social exclusion.

1. Introducción

La sociedad del bienestar está en evidente declive (Fernández y Andrés, 2017; Marugán, 2012), y la situación pandémica empeoró la situación de crisis económica y social con la que se inició el siglo XXI (Han, 2020; Ocaña et al., 2021). Un indicador de esta situación es el sinhogarismo, que guarda una estrecha relación con la exclusión social producida por los cambios experimentados en la estructura sociodemográfica, el mercado de trabajo, la reprogramación del Estado del Bienestar y la reconfiguración de las redes sociofamiliares (De la Fuente-Roldán, 2023; García, 2015). El sinhogarismo es una realidad compleja (Brändle y García, 2015; Hernández y López, 2013; Laparra et al., 2014), que se manifiesta en el distanciamiento de las personas, a nivel individual y colectivo, de derechos sociales como el trabajo, la salud, la educación, la economía, la cultura y la política, a los que puede acceder y disfrutar el resto de la sociedad (Jiménez, 2008).

El sinhogarismo está presente en todas las sociedades desarrolladas, pero tiene su expresión extrema de exclusión social, especialmente en entornos urbanos y grandes ciudades (Cabrera, 2009; Fisas et al., 2022). Se trata de un fenómeno social en el que interactúan aspectos de carácter institucional, relacional, personal y estructural (Edgar, 2009; Gobierno Vasco, 201). Estas características, a las que se añade la falta de una definición única y oficial de sinhogarismo en la Unión Europea (aunque la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con Personas Sin Hogar (FEANTSA) acepta de manera generalizada la aportada por Avramov (1995), dificultan conocer la magnitud de esta problemática, así como determinar el número de personas afectadas (Gobierno Vasco, 2018).

La pérdida de la vivienda o las limitaciones para acceder a ella y, por tanto, la imposibilidad de establecer un hogar, puede abocar a las personas a procesos de deterioro personal y social (FEANTSA, 2008); sufrir cuadros de estrés, ansiedad y empeoramiento de dificultades invisibilizadas como la violencia, alcoholismo o conflictos de rol (Plujá,

2011); y puede derivar en patologías mentales o adicción a las sustancias tóxicas (Roca et al., 2019, Rodríguez-Pellejero et al., 2017; Uribe y Alonso, 2009). Además, a mayor tiempo en situación de sinhogarismo, se observa un mayor deterioro de las capacidades de rehabilitación, un aumento de distorsiones psicológicas (Matamala, 2022), y una mayor tendencia hacia el suicidio (Cleverley y Kidd, 2011; Fajardo-Bullón et al., 2019; Gentil et al., 2021; Winiarski et al., 2020).

En España se vienen observando nuevas realidades en los sectores más vulnerables de la sociedad (Matulic, 2013) y un incremento en el número de personas que pernoctan en la calle (Instituto Nacional de Estadística, 2022; Ministerio de Política Territorial y Función Pública, 2020). Esta situación se ve acompañada de una percepción social, determinada por la estigmatización y los prejuicios, que dificultan la integración social de este colectivo (Sánchez, 2012). Históricamente, el sinhogarismo se ha explicado acudiendo a causas relacionadas con el consumo de alcohol (Cabrera y Rubio, 2008; Lucas et al., 1995; Muñoz et al., 2003), la adicción a sustancias tóxicas (Panadero et al., 2017) o la afectación por enfermedades mentales (Fischer y Breakey, 1991; Stein y Gelberg, 1996, Navarro-Lashayas, 2014), entre otras. Sin embargo, estos condicionantes no son exclusivos del sinhogarismo, ya que afectan a otras personas de la población general y hay personas del colectivo que no los tienen.

Actualmente, España dispone de una extensa red de recursos destinados a las personas sin hogar. Estos recursos, al tiempo que procuran el alojamiento temporal y otros servicios, son espacios institucionales en los que las personas usuarias y los y las profesionales interactúan. Al ser espacios de coexistencia, pueden convertirse también en espacios de conflicto. En ese sentido, debemos recordar que los conflictos son inherentes a la condición humana, emanan de la propia interacción (Esquivel et al., 2009) y pueden constituir un elemento esencial de desarrollo individual y social (Castilla y González, 2011; Cerini, 2004; Galtung, 2003; Muñoz, 2004; Silva, 2008; Vinyamata, 2003). Por tanto, es importante asumirlos y abordarlos de forma pacífica y positiva (París, 2013). No obstante, estas conductas

no son espontáneas y en ellas influyen múltiples elementos, desempeñando la educación un papel esencial a la hora de afrontar los conflictos (Adams, 2014). Las personas aprenden en su contexto sociocultural cotidiano formas de afrontar los conflictos que pueden ser o no adecuadas (Jiménez et al., 2019).

La realidad de estos recursos favorece que se puedan originar conflictos no siempre fáciles de afrontar. El espacio físico es reducido, compartido por personas extrañas entre sí, con problemáticas diversas, que no les proporciona una intimidad adecuada y que en la situación pandémica pudo favorecer la propagación del COVID-19 (Parolin y Lee, 2022). En tales circunstancias, es común experimentar tensiones, donde la percepción de intromisión en la esfera personal puede generar desconfianza, choques de intereses, dificultades en la comunicación, sentimientos hostiles y conductas defensivas y ofensivas (Díaz, 2021). En suma, estos centros son complejos escenarios de relaciones interpersonales que, para procurar su correcto funcionamiento, deben ser gestionados, promoviendo una convivencia satisfactoria y el pleno desarrollo de las personas que allí coexisten (Fernández, 2009; Giménez, 2005). Para ello es necesario conocer los conflictos que se producen para centrar en ellos una intervención dirigida a la construcción de espacios reales de convivencia. No en vano, el fomento de la cultura de la paz es una labor educativa, en sentido amplio, de la sociedad y de sus instituciones (Bahajin, 2018; Ley 27/2005).

Con el conocimiento, el entrenamiento y la intervención adecuada, los recursos podrían fortalecer su dimensión educativa favoreciendo el aprendizaje de la tolerancia y la convivencia, colaborando en el desarrollo personal, de manera similar a lo que se espera de otras instituciones (Caride y Gradaïlle, 2013; Venceslao y Marí, 2021). Sin embargo, la gestión inadecuada de los conflictos puede implicar el menoscabo de las relaciones interpersonales e intergrupales, afectando la dinámica y clima de los recursos en los que las personas conviven (París, 2013) y de la comunidad (Munuera y Minguela, 2019), y derivando en un perjuicio que afecte al

desarrollo de la persona y de las intervenciones de los equipos profesionales (Giménez, 2005).

2. Objetivos

Esta investigación tiene dos objetivos. En primer lugar, estudiar la frecuencia percibida por personas sin hogar de los conflictos que se producen entre ellas de forma cotidiana en un centro municipal de acogida (en adelante CMA). En segundo lugar, analizar la relación entre la frecuencia percibida de las diferentes temáticas conflictivas y el género, la edad, la adicción a sustancias tóxicas y el tiempo de estancias en el recurso de las personas sin hogar.

3. Método

3.1. Diseño

El estudio se estructuró como una investigación cuantitativa descriptiva, orientada a evaluar la frecuencia de situaciones conflictivas cotidianas y su asociación con diversas variables sociodemográficas en un centro de acogida para personas sin hogar. Este enfoque permitió un análisis sistemático y detallado de las dinámicas de convivencia dentro del centro, focalizándose en identificar los patrones de conflicto y las diferencias en la percepción de estos según las características individuales de las personas participantes.

3.2. Población

Las participantes de este estudio eran personas usuarias del Centro Municipal de Acogida (CMA) perteneciente al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. Este recurso se constituyó hace más de 8 décadas y a lo largo de estos años ha evolucionado en función de la realidad y necesidades de cada momento hasta convertirse en un servicio especializado en la atención integral. En este recurso se promueven intervenciones socioeducativas estandarizadas y se fomenta la integración social, proporcionando un entorno adecuado de alojamiento para desarrollar los aspectos más elementales de la convivencia social (Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, 2014). En 2021, el CMA atendió a 857 personas (695 hombres y 161 mujeres (Grupo 5, 2022).

3.3. Muestra

La muestra está conformada por 104 personas sin hogar usuarias CMA. Tenían una media de edad de 50.21 (DT = 12.71) y el 76% eran hombres y el 24% mujeres. En lo que respecta al tiempo de estancia en el CMA, el 49% llevaba menos de 6 meses, el 16.3% entre 6 meses y 1 año y el 34.6% restante más de 1 año. El 47.1% de las participantes reconocieron tener una dependencia a las sustancias tóxicas.

3.4. Procedimiento

Se contactó con todas las personas sin hogar que accedieron al CMA durante un período de seis meses, siguiendo un muestreo incidental. La recogida de datos se realizó en pequeños grupos, nunca de más de 10 personas. En estos grupos estuvo siempre presente un profesional del centro, formado previamente por los investigadores, para facilitar el apoyo necesario a las personas sin hogar mientras cumplimentaban el cuestionario. A las personas participantes se les informó de las características de la investigación, se les garantizó el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas y se les pidió que, antes de responder al cuestionario, firmasen un consentimiento informado.

3.5. Instrumentos

Se utilizó un cuestionario para medir la frecuencia percibida de las situaciones conflictivas por las personas sin hogar en el recurso. Para su elaboración se determinó previamente cuáles eran las situaciones conflictivas más habituales en dicho recurso a través del análisis de los informes de incidencia emitidos por los y las profesionales del mismo. Dichos informes se analizaron mediante una hoja de registro (Díaz et al., 2021) que recababa información sobre situaciones conflictivas. Posteriormente, se seleccionaron 16 situaciones conflictivas en función de su frecuencia en los informes. Estas situaciones se organizaron en función de su temática, en conflictos con las normas, con los materiales, con las relaciones interpersonales y con las agresiones verbales indirectas. Estas situaciones fueron revisadas por profesionales del CMA para comprobar su ajuste a la realidad del centro. Tras sus comentarios se añadieron cuatro situaciones conflictivas más que se agruparon en la temática agresión directa.

El cuestionario incluyó finalmente 20 situaciones conflictivas pertenecientes a cinco temáticas: normas, material, relación, agresiones verbales indirectas y agresiones verbales directas. La temática normas incluye 3 situaciones conflictivas asociadas al cumplimiento de las reglas básicas de funcionamiento del recurso; la temática material, agrupa 4 situaciones conflictivas en torno a objetos; la temática relación consta de 5 situaciones asociadas con las relaciones interpersonales; las agresiones verbales indirectas está compuesta por 4 situaciones conflictivas definidas por agresiones indirectas; y, por último, la de agresiones directas, agrupa 4 situaciones en las que la agresión es directa.

El cuestionario final se administró en un estudio piloto a varias personas usuarias del CMA para descartar problemas de lectura o comprensión y garantizar así que los y las participantes en la investigación posterior entendieran los contenidos y la finalidad del instrumento. A partir de sus comentarios se elaboró la versión final del cuestionario, en el que se incluyeron también preguntas sobre género, edad, tiempo de estancia en el CMA e información sobre las adicciones a sustancias tóxicas. Para contestar al cuestionario, los

participantes debían puntuar la frecuencia percibida de cada situación conflictiva en una escala tipo Likert de 5 puntos, desde 1 (nunca) hasta 5 (siempre).

3.6. Análisis estadísticos

Los datos se analizaron a través de los paquetes estadísticos IBM SPSS Statistics 26 y JASP 0.17.1. Para comparar si existían diferencias en la frecuencia percibida de las situaciones conflictivas en las distintas temáticas, se utilizó la prueba *t* de Student para muestras emparejadas. Las diferencias de medias de la frecuencia percibida total de los conflictos en función del género y de si los participantes tenían o no una adicción a las sustancias tóxicas, se analizaron a través de la *t* de Student para muestras independientes. Para calcular el tamaño del efecto se utilizó la *d* de Cohen, de modo que cuando $d \geq .8$ se consideró que el tamaño del efecto era grande, cuando $d \geq .5$ mediano y cuando $d \geq .2$ pequeño (Morris y Fritz, 2013). Por último, se calcularon correlaciones de Pearson para establecer la relación entre la frecuencia media de las temáticas, por un lado, y la edad y el tiempo de estancia en el recurso, por otro.

4. Resultados

Como podemos comprobar en la Tabla 1, los participantes perciben como más frecuentes los conflictos sobre las relaciones, seguidos de los conflictos con las normas y las agresiones verbales indirectas. Las medias de la frecuencia percibida de las situaciones conflictivas en las temáticas agresiones directas y materiales son las más bajas. Se constataron diferencias estadísticamente significativas solo entre las temáticas de materiales y de relación ($t(103)=2.302$; $p<.023$; $d=.005$), siendo la frecuencia de la segunda más baja que de la primera, tal como se observa en la Tabla 1.

En lo que se refiere al género, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres en la frecuencia percibida de las situaciones conflictivas en ninguna de las temáticas, aunque en las mujeres la media de los ítems es más elevada que la de los hombres (Tabla 2). Respecto a los resultados del análisis de las diferencias entre las personas usuarias que presentan alguna conducta adictiva frente a aquellas que no, indican que tres de las temáticas la media de la frecuencia percibida de las situaciones conflictivas es significativamente más elevada para quienes tienen adicciones (Tabla 2). Específicamente, se constataron diferencias estadísticamente significativas en la media de la frecuencia percibida de las situaciones conflictivas en las temáticas normas ($t(102)=-2.666$; $p\leq.0009$, $d=.203$), material ($t(102)=-2.343$; $p\leq.021$; $d=.201$), agresión indirecta ($t(102)=-2.198$; $p\leq.030$; $d=.201$) y agresión directa ($t(102)=-2.238$; $p\leq.027$; $d=.201$). El grupo de personas usuarias con conductas adictivas valora como más frecuentes los conflictos de estas temáticas, aunque el tamaño del efecto es pequeño. La frecuencia percibida de las situaciones conflictivas en todas las temáticas correlaciona significativa y positivamente con el tiempo de permanencia en el centro (Tabla 3), pero no con la edad, de forma que las personas que indican que llevan más tiempo utilizando los servicios del CMA perciben como más frecuentes las situaciones conflictivas en todas las temáticas.

5. Discusión y conclusiones

Una sociedad democrática e inclusiva debe favorecer la integración de las personas en riesgo de exclusión, facilitando su acceso a los servicios, promoviendo su participación en la comunidad y el pleno ejercicio de sus derechos, así como generando nuevas oportunidades para ellas. Esta integración es especialmente relevante en el caso de las personas sin hogar, ya que el sinhogarismo es un problema social

Tabla 1. Temáticas y situaciones conflictivas. Media y DT

Temática	Situación	M	DT
Normas	Las normas del centro se incumplen (horarios de entrada y salida, uso de las instalaciones, etc.).	2,68	1,44
	Realizar un mal uso de los servicios.	2,55	1,56
	Consumir sustancias tóxicas dentro del centro.	2,38	1,48
		2,53	1,14
Material	Dos personas se enfrentan por la obtención de un objeto.	2,60	1,35
	Reclamar a otra persona una deuda económica u objeto prestado.	2,47	1,39
	Utilizar las pertenencias de otras personas sin su consentimiento.	2,08	1,31
	Robar en el centro.	2,64	1,62
		2,45	1,18
Relación	Traiciones entre personas usuarias.	2,86	1,50
	Utilizar las mentiras.	2,70	1,48
	Imponerse a los demás para hacerse respetar.	2,70	1,41
	Tratar de imponer sus opiniones, criterios o normas sobre los demás.	2,43	1,53
	Desaprobar el trato o las pautas que reciben de los y las profesionales.	2,38	1,41
		2,62	1,18
Agresiones verbales indirectas	Decir opiniones negativas o críticas hacia otras personas usuarias.	2,74	1,50
	Faltar el respeto a los demás.	2,67	1,51
	Decir opiniones negativas o críticas hacia los y las profesionales.	2,48	1,45
	Discriminar a los demás por cuestiones de su etnia o país de origen.	2,19	1,39
		2,52	1,27
Agresiones directas	Agredir verbalmente o insultar a otras personas usuarias.	2,66	1,59
	Amenazar a otras personas usuarias o profesionales con dañarlas.	2,54	1,59
	Agredir verbalmente o insultar a los y las profesionales.	2,42	1,33
	Agredir físicamente a otras personas usuarias o profesionales.	2,33	1,36
		2,49	1,28

Tabla 2. Temáticas conflictivas en función del género y la adicción

		Temáticas				
		Norma M/DT	Material M/DT	Relación M/DT	Agresiones Indirectas M/DT	Agresiones Directas M/DT
Sexo	Hombre	2,48/1,12	2,39/1,75	2,52/1,53	2,41/1,22	2,37/1,20
	Mujer	2,69/1,22	2,62/1,22	2,93/1,22	2,87/1,36	2,86/1,48
	Rango biserial	0,087	0,119	0,202	0,209	0,218
Adicción	Sí	2,84/1,09	2,72/1,11	2,81/1,12	2,81/1,22	2,78/1,25
	No	2,26/1,13	2,19/1,19	2,45/1,21	2,27/1,27	2,23/1,25
	Rango biserial	0,313	0,243	0,186	0,245	0,235

Tabla 3. Correlaciones entre las temáticas conflictivas y el tiempo de estancia en el recurso

Temáticas				
Norma	Material	Relaciones	A. indirecta	A. directa
r=0,353, p<0,01	r=0,357, p<0,01	r=0,346, p<0,01	r=0,285, p<0,03	r=0,283, p<0,04

que en aumento y que, aunque es difícil de cuantificar, se estima que en nuestro país afecta a entre 25.000 y 30.000 personas (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, MSSSI, 2015) y a unas 2.738 personas en la isla de Tenerife (Cáritas, 2022).

Esta investigación analiza la percepción del conflicto en personas sin hogar en un ámbito escasamente investigado. Los resultados obtenidos indican que las temáticas a las que aluden con más frecuencia son relaciones, normas y agresiones verbales indirectas. Estas conductas cotidianas son cruciales para la convivencia, pues impactan tanto en las relaciones interpersonales como en el respeto a las normas, ambos pilares esenciales de una convivencia armoniosa. Los hallazgos sugieren que las intervenciones psicosociales deben enfocarse no solo en prevenir estos conflictos, sino también en desarrollar estrategias alternativas que promuevan un manejo del conflicto más cooperativo, constructivo y prosocial, promoviendo simultáneamente una cultura orientada al respeto hacia el otro y hacia la comprensión y aceptación de las normas del centro. Además, una adecuada gestión de los conflictos por parte de los y las profesionales permitiría ir más allá de la sanción y aprovechar el afrontamiento como una oportunidad educativa para que las personas implicadas pudieran poner en práctica estrategias pacíficas de afrontamiento. Así, se promovería la convivencia y no la mera cohabitación, tal como ocurre en otros contextos (Rosales et al., 2022).

Esta investigación revela que el tiempo de permanencia en el recurso se relaciona con un aumento de la percepción de la frecuencia del conflicto en todas las áreas estudiadas. En ese sentido, hay que tener en cuenta que la dinámica cotidiana de estos recursos, al implicar la convivencia con personas en las que no se confía y con profesionales que gestionan los espacios (Instituto Municipal de Atención Social,

2019; MSSSI, 2015), tiende a aumentar la percepción conflictiva conforme se extiende la estancia. Sin que ello suponga poner en duda el trabajo desarrollado por los y las profesionales en estos centros, cabe plantear la necesidad de una progresiva desinstitucionalización que evite el aumento en la percepción de la frecuencia de las situaciones conflictivas, y el empeoramiento de la convivencia producido por esta. En ese sentido, los modelos como el del Housing First, que priorizan la provisión de vivienda independiente, podrían favorecer un desarrollo y una integración social más personalizados, ofreciendo un entorno seguro y privado que potencie la calidad de vida de las personas sin hogar (Agulles, 2019; Bernad et al., 2016; Pirla et al., 2016; Sánchez-Valverde y Cuervo, 2022).

Las personas que presentan una conducta de adicción a sustancias tóxicas perciben una mayor frecuencia de situaciones conflictivas en las temáticas normas, material, agresiones indirectas y agresiones directas. Así, aunque las personas sin hogar que consumen alcohol y drogas disminuyeron entre el 2005 y el 2022 (INE, 2022; MSSSI, 2015), es ineludible tener en cuenta la adicción a la hora de intervenir para mejorar la convivencia en los recursos y los procesos de integración social en la comunidad.

En síntesis, el estudio de las situaciones conflictivas en recursos de esta índole podría contribuir a un mayor conocimiento de su dinámica de funcionamiento que redundaría en las intervenciones desarrolladas por los y las profesionales, no únicamente para ofrecer mejores servicios, sino también para promover la generación de espacios de convivencia que fomenten el desarrollo personal y permitan crear nuevas oportunidades para las personas usuarias (Ascorra et al., 2017). De esta forma, el conocimiento de la percepción sobre las situaciones conflictivas constituye un paso ineludible para llevar a cabo una intervención educativa transformadora, capaz de desarrollar las habilidades

personales de las personas usuarias para afrontar de forma no violenta los conflictos.

6. Limitaciones y direcciones futuras

Las principales limitaciones de este estudio se relacionan con la muestra. Por una parte, el tamaño de la muestra no permite abarcar la amplia diversidad que caracteriza a las personas en situación de sinhogarismo, cuyo perfil es cada vez más heterogéneo. Por otra parte, los datos circunscritos a un solo recurso de acogida podrían reflejar características específicas de sus propias dinámicas. Debe tenerse presente que, como ocurre con otras instituciones, cada recurso posee su propia dinámica institucional. Por ejemplo, los centros pueden presentar diferencias en cuanto a políticas de convivencia, estrategias educativas y perfiles tanto de personas usuarias como de profesionales. Por tanto, los resultados no son necesariamente extrapolables a otros centros. Para abordar estas limitaciones, en futuras investigaciones sería recomendable ampliar el número de personas participantes y diversificar los centros involucrados, permitiendo obtener un conocimiento más amplio de las dinámicas de convivencia. Además, sería beneficioso implementar metodologías mixtas para explorar en profundidad el significado de los conflictos y las estrategias de afrontamiento de las personas sin hogar, contribuyendo a enriquecer la comprensión de esta realidad compleja (Rosales, 2022). A pesar de estas limitaciones, esperamos que este trabajo resulte útil para futuras investigaciones sobre los conflictos en estos contextos ante el creciente número de personas sin hogar y la escasez de investigaciones al respecto (Díaz, 2021).

Por último, los hallazgos de esta investigación sugieren varias implicaciones prácticas que podrían mejorar la

convivencia en los centros de acogida para personas en situación de sinhogarismo. En primer lugar, la investigación muestra la presencia de los conflictos en la dinámica cotidiana de los recursos, por lo que parece necesario diagnosticar los conflictos en dichos contextos. Y, si fuera posible, establecer evaluaciones periódicas para monitorear la evolución de estos. En ese sentido, el cuestionario utilizado en esta investigación podría resultar de utilidad. En segundo lugar, la presencia de los conflictos demanda diseñar programas de formación en resolución de conflictos para el personal, dotándolos de herramientas y habilidades para intervenir eficazmente en situaciones de conflicto que contribuyan a un ambiente más estable y seguro. Asimismo, dado que los conflictos involucran a todas las personas presentes en los recursos, sería provechoso el diseño de intervenciones educativas encaminadas al desarrollo de habilidades de convivencia, comunicación asertiva y resolución pacífica de conflictos, que involucren activamente a las personas usuarias y promuevan un clima positivo en el centro.

Referencias

- Adams, D. (2014). *Cultura de Paz: Una utopía posible*. Editorial Herder.
- Agulles, J. M. (2019). Las personas sin hogar y la exclusión residencial ¿hacia un cambio de paradigma? *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 265-275. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.58934>
- Ascorra, P., Vázquez, P., Passalacqua, N., Carrasco, C., López, V., Núñez, C. y Álvarez, M. (2017). Discursos en torno a la administración del conflicto y su relación con la convivencia escolar. *Cultura, Educación y Sociedad*, 8(2), 21-42. <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.8.2.2017.0>
- Avramov, D. (1995). *Homelessness in the European Union: Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990s*. FEANTSA.
- Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. (30 de julio de 2014). Proyecto de reglamento de régimen interior del Centro Municipal de Acogida en el municipio de Santa Cruz de Tenerife, a efectos de aprobación. BOE, (101), 18638-18653.
- Bernad, R., Yuncal, R. y Panadero, S. (2016). Introducing the Housing First Model in Spain: First Results of the Habitat Programme. *European Journal of Homelessness*, 10(1), 53-82.
- Brändle, G. y García, O. (2013). Análisis y medición de la exclusión residencial. En M. Hernández Pedreño, *Vivienda y exclusión residencial* (págs. 139-169). Editum.
- Cabrera, P. (2009). La acción social con personas sin hogar en el siglo XXI: avances y retos en la última década. En M. Laparra Navarro, y B. Pérez Eransus, *Exclusión social en España: Un espacio diverso y disperso en intensa transformación* (págs. 173-219). Fundación Foessa.
- Cabrera, P. y Rubio, M. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, (75), 51-74.
- Caride, J. A. y Gradaílle, R. (2013). Educar en las cárceles: nuevos desafíos para la educación social en las instituciones penitenciarias. *Revista de Educación*, 360, 36-47. 10.4438/1988-592X-RE-2013-360-219.
- Cáritas (2022). *Exclusión residencial extrema en Tenerife en tiempos de COVID*. Cáritas Diocesana de Tenerife.
- Cerini, S. (2004). *Gestión de conflictos: taller de mediación*. Ariel.
- Castilla, J. y González, M. (2011). *Mediación penitenciaria*.
- Cleverley, K. y Kidd, S. (2011). Resiliencie and suicidality among homeless youth. *Journal of Adolescence*, (34), 1049-1054. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2010.11.003>
- De la Fuente-Roldán, I. N. (2023). La realidad conceptual del sinhogarismo. Reflexiones para un abordaje comprehensivo. *Cuadernos de Trabajo Social*, 36(1), 61-71.
- Díaz González, J. M. (2021). *La realidad en ámbitos de exclusión social: análisis del conflicto sobre las personas sin hogar* [Tesis doctoral]. Universidad de La Laguna.
- Díaz González, J. M., Rodríguez Hernández, J. y Rosales Álamo, M. (2021). Análisis del conflicto en un recurso para personas en situación de sinhogarismo: diseño y validación de la hoja de registro de los factores asociados. *Cuadernos de Trabajo Social*, 35(1), 71-80. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.75872>
- Edgar, B. (2009). *European Review of Statistics on Homelessness*. FEANTSA.
- Esquivel, J. A., Jiménez, F. y Esquivel-Sánchez, J. A. (2009). La relación entre conflicto y poder. *Revista de Paz y Conflictos*(2), 6-23. <https://doi.org/10.30827/revpaz.v2i0.428>
- Fajardo-Bullón, F., Esnaola, I., Anderson, I. y Benjaminsen, L. (2019). Homelessness and self-rated health: Evidence from a national survey of homeless people in Spain. *BMC Public Health*, 19, 1081. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7380-2>
- FEANTSA. (2008). *Informe anual Estado Español. Soluciones residenciales para personas sin hogar*.
- Fernández, M. (2009). Informe monográfico a la Junta General del Principio de Asturias. Las Personas Sin Hogar en Asturias. *Institución de la Procuradora del Principado de Asturias*.
- Fernández, T. y Andrés, S. (2017). El estado de bienestar en España en un escenario de crisis

- sistémica. *Sistemas: Revista de Ciencias Sociales*, 245, 3-16.
- Fisas Masferrer, D., Rovira Jarque, M. y Sales Campos, A. (2022). El dispositivo de alojamiento de emergencia de Barcelona como instrumento de atención al sinhogarismo ante la crisis sanitaria de la covid-19. *Revista de Treball Social*, 222, 81-95. <https://doi.org/10.32061/RTS2022.222.04>
- Fischer, P. y Breakey, W. (1991). The epidemiology of alcohol, drug and mental disorders among homeless persons. *American Psychologist*, 46(11), 1115-1128. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.46.11.1115>
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflictos, desarrollo y civilización*. Bakeaz/Gernika Gogoratuz.
- García, O. (2015). *Exclusión social y residencial: Medición y análisis*. Universidad de Murcia.
- Gentil, L., Grenier, G. y Fleury, M. J. (2021). Determinants of suicidal ideation and suicide attempt among former and currently homeless individuals. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 56, 747-757. <https://doi.org/10.1007/s00127-020-01952-3>
- Giménez, C. (2005). Convivencia: conceptualización y sugerencias para la praxis. *Puntos de Vista: Cuadernos del Observatorio de las Migraciones y la Convivencia Interculturalidad de la Ciudad de Madrid*, (1), 7-31.
- Gobierno Vasco. (2018). *Estrategia Vasca para Personas Sin Hogar*. Departamento de Empleo y Políticas Sociales.
- Grupo 5 (2022). *Memoria del Servicio Integral de Atención a las Personas Sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife*. (Memoria inédita). Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Han, B. (2020). *La desaparición de los rituales*. Herder.
- Hernández, M. y López, D. (2013). Condición inmigrante y exclusión residencial. En M. Hernández, *Vivienda y exclusión residencial*. Editum.
- Instituto Municipal de Atención Social. (2019). *I Plan Municipal para la Atención de Personas Sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife 2019-2023*. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Instituto Nacional de Estadística (2022). *Encuesta sobre las Personas Sin Hogar*. https://www.ine.es/prensa/epsh_2022.pdf
- Jiménez, M. (2008). Aproximación teórica de exclusión social: complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo. *Estudios Pedagógicos XXXIV*, 173-186. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000100010>
- Jiménez, F. (2019). Una educación social que busca una cultura de paz. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, (72), 13-34
- Jiménez, F., Beltrán, R., y Moreira, D. G. (2019). *Gestión de Conflictos*. Dykinson.
- Laparra, M., Zugasti, N. y García, I. (2014). *Reflexiones metodológicas en el análisis de la exclusión social*. Fundación FOESSA.
- Ley 27/2005, de 30 de noviembre, de fomento de la educación y la cultura de la paz. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 1 de diciembre de 2005, núm 287, pp. 39418-39419.
- Lucas, R., Batista, G., Borrás, V., Catarineau, S., Sánchez-Sahis, I. y Valls, E. (1995). Prevalencia de sintomatología psicótica y hábitos tóxicos en una muestra de «homeless». *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 22(1), 18-24.
- Marugán, B. (2012). *Crisis fiscal y destrucción del estado de bienestar*. I Congreso Trabajo, Economía y Sociedad. Universidad Carlos III.
- Matamala, E. (2022). *Desactivar el sinhogarismo de larga duración*. Universidad de Valencia.
- Matulic, M. V. (2013). Los procesos de exclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. *Trabajo Social Global*, 3(5), 3-27. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v3i5.1523>
- Ministerio de Política Territorial y Función Pública (2020). *Evaluación Intermedia de la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar (2015-2020)*. Informe Final. Gobierno de España.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2015). *Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020*. Gobierno de España.
- Morris, P. E. y Fritz, C. O. (2013). Effect sizes in memory research. *Memory*, 21(7), 832-842. <https://doi.org/10.1080/09658211.2013.763984>
- Munuera, P. y Minguela, M. A. (2018). Mediación comunitaria: bonding y bridging. *Revista Trabajo Social UNAM*, (17), 49-65.

- Muñoz, F. (2004). Qué son los conflictos. En B. Molina, y F. Muñoz, *Manual de paz y conflictos* (págs. 141-170). Universidad de Granada.
- Muñoz, M., Vázquez, C. y Vázquez, J. (2003). *Los límites de la exclusión. Estudio sobre los factores económicos, psicosociales y de salud que afectan a las personas sin hogar en Madrid*. Témpora y Caja Madrid.
- Navarro-Lashayas, M. A. (2014). Sufrimiento psicológico y malestar emocional en las personas migrantes sin hogar. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 34(124), 711-723. <https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352014000400005>
- Ocaña, C., Bandrés, E., Fernández, M., Malo, M., Rodríguez, J. y Torres, R. (2021). *Impacto social de la pandemia en España. Una evaluación preliminar*. Funcas.
- Panadero, S., Vázquez, J. J. y Martín, R. M. (2017). Alcohol, pobreza y exclusión social: Consumo de alcohol entre personas sin hogar y en riesgo de exclusión en Madrid. *Revista Adicciones*, 29(1), 33-36. <https://doi.org/10.20882/adicciones.830>
- París, S. (2013). Naturaleza humana y conflicto: Un estudio desde la Filosofía para la Paz. *Eikasía. Revista de Filosofía*, 109-116.
- Parolin, Z. y Lee, E. K. (2022). The role of poverty and racial discrimination in exacerbating the health consequences of COVID-19. *The Lancet Regional Health–Americas*, 7, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.lana.2021.100178>
- Pirla, A., Figueras, A. y Haro, L. (2016). La intervención con personas sin hogar desde el trabajo social. Acompañar más allá de subsistir. *Revista de Treball Social*, 209, 26-41.
- Plujá, M. (2011). *Con techo y sin hogar: efectos de la vivienda precaria en la vida de las personas de Barcelona*. Cáritas Española.
- Roca, P., Panadero, S., Rodríguez-Moreno, S., Martín, R. y Vázquez, J. (2019). The revolving door to homelessness. The influence of health, alcohol consumption and stressful life events on the number of episodes of homelessness. *Anales de Psicología*, 35(2), 175-180. <https://10.6018/analesps.35.2.297741>
- Rodríguez-Pellejero, J., Núñez, J. y Hernández, D. (2017). Perfiles de personalidad y síndromes clínicos en personas sin hogar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 22(3), 197. <https://10.5944/rppc.vol.22.num.3.2017.18848>
- Rosales, M. (2022). Recursos y herramientas de la mediación. En E. Vázquez y L. García-Villaluenga (Eds.), *Habilidades y procedimientos de la mediación* (pp. 35-138). Thomson Reuters Aranzadi.
- Rosales, M., García-Villaluenga, L. y Fariña, F. (Coords.). (2022). *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las universidades*. Editora.
- Sánchez, M. R. (2012). En los límites de la exclusión social: las personas sin hogar en España. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 7(2), 307-324. <http://dx.doi.org/10.14198/OBETS2012.7.2.06>
- Sánchez-Valverde, C. y Cuervo, A. (2022). El Housing First: miradas desde la educación social. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 81, 123-144.
- Silva, G. (2008). La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos*, 11(22), 29-43.
- Stein, J. y Gelberg, I. (1996). Comparability and representativeness of clinical homeless, community homeless and domiciled clinic samples: physical and mental health, substance use and health services utilization. *Health Psychology*, 16(2), 155-162. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.16.2.155>
- Uribe, J. y Alonso, S. (2009). Personas en situación de sin hogar en Barcelona: Perfiles, estado de salud y atención sanitaria. *Humanización, pastoral y ética de la salud*, 42(295-296), 7-108.
- Venceslao Pueyo, M. y Marí Ytarte, R. (2021). Intervención educativa en centros de justicia juvenil. Una aproximación a sus discursos y prácticas. *Pedagogía Social Revista Interuniversitaria*, 38, 181-193. https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.38.12
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto: conflictología y educación*. Graó.
- Winiarski, D. A., Rufa, A. K., Bounds, D. T., Glover, A. C., Hill, K. A. y Karnik, N. S. (2020). Assessing and treating complex mental health needs among homeless youth in a shelter-based clinic. *BMC Health Services Research*, 20(1), 109. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-4953-9>