

XI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVI Jornadas de Investigación. XV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. I Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. I Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2019.

# Prejuicios y discriminación hacia personas en situación de calle.

Arce, Camila y Di Iorio, Jorgelina.

Cita:

Arce, Camila y Di Iorio, Jorgelina (2019). *Prejuicios y discriminación hacia personas en situación de calle. XI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVI Jornadas de Investigación. XV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. I Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. I Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-111/3>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ecod/1zy>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# PREJUICIOS Y DISCRIMINACIÓN HACIA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Arce, Camila; Di Iorio, Jorgelina  
Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Argentina

## RESUMEN

En el presente trabajo se muestran los resultados de la tesina de licenciatura en Psicología que tuvo como objetivo describir los procesos de estigmatización y discriminación hacia personas en situación de calle (PSC) en la Ciudad de Buenos Aires. Estar forzado a vivir en situación de calle es una de las formas en que se expresa la exclusión social en los contextos urbanos. Se caracteriza por diferencias económicas, desigualdades jurídicas que se traducen en la vulneración de derechos, y desafilaciones sociales (Di Iorio, 2015). Desde el estado se simplifica el problema reduciéndolo al aspecto de la vivienda y se sostiene una lógica asistencialista que está lejos de encontrar una solución integral a la problemática de las PSC. Con una metodología cualitativa que incluyó observación participante, entrevistas a informantes claves y cuestionarios estructurados, se pretendió responder a ciertos interrogantes: ¿Cómo se da el proceso de estigmatización hacia las personas en situación de calle? ¿Qué vivencias de discriminación han experimentado? ¿De qué modo definen su vida cotidiana? ¿Por qué creen que son objeto de discriminación por las demás personas? Se realizó un análisis inductivo de los datos a partir de la construcción de categorías emergentes, desde una lógica del análisis temático.

## Palabras clave

Personas en situación de calle - Estigma - Discriminación - Prejuicio

## ABSTRACT

### PREJUDICE AND DISCRIMINATION IN HOMELESS PEOPLE

This research shows the results of the final work of a Psychology degree. Its purpose was to describe the stigmatization and discrimination process towards homeless people in Buenos Aires City. Being forced to live in the street is one of the ways in which social exclusion is expressed in a urban context. Social Vulnerability defines for economic disparities, legal inequality and social disaffections (Di Iorio, 2015). The government simplifies the problem reducing it to the housing issue, only assisting the consequences and not providing a long-term solution. The thesis used a qualitative method based on collaborative observation, interviews to informants that were considered key to the investigation and structured questionnaires. It pretended to answer: How is the stigmatization process towards homeless people produced? Which discrimination experiences had they

suffered? How they define their daily life? Why do they think they are a target of society discrimination? The obtained data was analyzed inductively with different topics that were brought up by the interviewees based on the theme of the research.

## Key words

Homeless people - Stigma - Discrimination - Prejudice

## INTRODUCCIÓN

### Vivir en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires

Para referirnos a este conjunto poblacional se utilizará la denominación “persona en situación de calle (PSC)”. Se trata de sujetos que son vulnerados en sus derechos, tales como salud, educación, vivienda, trabajo o justicia y que se ven enfrentados a resolver sus temas de habitabilidad en lugares que no constituyen una vivienda. Así es como encontramos PSC durmiendo en plazas, cajeros automáticos, entradas de iglesias y hospitales, y en muchas esquinas de las ciudades.

En la Ciudad de Buenos Aires, según el último relevamiento oficial realizado en el año 2018, sólo hay 1091 personas en dicha situación. No obstante, las organizaciones sociales y de derechos humanos denuncian que el número se cuadriplica (Censo Popular, 2019) y que la población es víctima de diversas formas de violencia social e institucional. Su invisibilización por falta de datos constituye otra forma de violencia de Estado.

En la actualidad, se los reconoce como sujetos de derecho a partir de la sanción de la ley N° 3706: “Ley de Protección y Garantía Integral de los Derechos de las personas en Situación de Calle y en Riesgo a la Situación de Calle” (2011). Sin embargo, el reconocimiento formal no se traduce en el goce pleno de derechos ni de acceso a una vida digna, sino por el contrario se configuran como vidas expuestas a las violencias, al control social y a la descalificación subjetiva. Constituyen lo que Agamben (2004) llama “Nuda Vida” en tanto que viven en un estado de excepción que se convierte en norma.

### Proceso de estigmatización: prejuicio y discriminación

El modo en que se define a las personas en situación de calle condiciona el tipo de relaciones que establecen con las instituciones que los atienden, con las personas en general y con sus pares. En el caso de las personas en situación de calle, son definidos socialmente como “vagos”, “que no salen porque no

quieren”, “que son adictos o están locos”. Estas atribuciones de connotación negativa operan de modo estigmatizante, lo que puede dar lugar a prácticas de discriminación. Podemos comprender las mismas a partir del concepto de prejuicio (Seidmann et. al. 2014).

El psicólogo Gordon Allport (1971) definió al prejuicio como “una actitud suspicaz u hostil hacia una persona que pertenece a un grupo, por el simple hecho de pertenecer a dicho grupo, y a la que, a partir de esta pertenencia, se le presumen las mismas cualidades negativas que se adscriben a todo el grupo” (p.22). Los prejuicios designan los juicios hechos de sentimientos negativos hacia los individuos o los grupos que tienen una pertenencia social distinta a la propia, lo que causa por lo general, un rechazo.

En su definición etimológica el verbo discriminar (discriminare) significa dar trato de inferioridad a una persona o colectividad por motivos raciales, religiosos, de sexo, de clase social o casta u otros motivos ideológicos. En el lenguaje corriente tiene una connotación negativa. La discriminación es un comportamiento propiamente dicho dirigido contra los individuos objetos del prejuicio. Corresponde a la traducción en actos de los prejuicios. Se trataría de actos de intolerancia que consisten en rechazar y excluir a las personas. Refiere a un trato inapropiado y potencialmente injusto de los individuos por ser parte de un determinado grupo (Ungaretti, 2012)

## METODOLOGÍA

El objetivo general del trabajo fue describir los procesos de estigmatización hacia personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires y su efecto sobre su vida cotidiana. Para esto, se delimitaron 3 objetivos específicos:

- Identificar ideas, valoraciones y emociones de las personas en situación de calle sobre sus modos de relación en su vida cotidiana
- Identificar las vivencias de discriminación en personas en situación de calle en la ciudad de Buenos Aires
- Describir diversos tipos de discriminación vividas por las personas en situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires

## Universo y Muestra

El universo de las personas en situación de calle se define como una población oculta o de difícil acceso (Bastos & Bertoni, 2014) Esto significa que producto de las vivencias de discriminación y violencias que viven se constituyen como un grupo en itinerancia por las grandes ciudades y que requiere de ciertos contactos llave o informantes claves para poder acceder. En este sentido, el trabajo de campo comenzó con un proceso de familiarización en una organización comunitaria donde funciona desde hace 19 años un comedor para PSC. Se realizó observación participante y conversaciones informales con PSC y responsables de la organización. La familiarización (Montero, 2004), tiene como objetivo

realizar un primer acercamiento y construir vínculo de confianza con el entorno y los posibles participantes. Asimismo, se obtuvo información que contribuyó al proceso de construcción del problema de investigación.

Se implementó un diseño descriptivo de tipo cualitativo, en el que se combinaron distintas herramientas de recolección de datos: observación participante y registro, entrevistas en profundidad (4) y encuestas breves (22) con la intención de indagar las vivencias de violencia y discriminación. Se implementó un muestreo intencional por criterios (Patton, 1990), respetando la confidencialidad y el anonimato. Los criterios de inclusión fueron: ser mayor de 18 años, expresar haber vivido alguna situación de violencia (en sentido amplio) en el circuito de calle y tener un mínimo de 6 meses de permanencia en situación de calle. Participaron un total de 26 personas adultas de ambos sexos, el 86% varones y el 14% mujeres. El rango etario fue amplio, abarcando edades de 22 a 60 años: un tercio de los participantes tiene menos de 30 años, otro tercio entre 31 y 40 años, y el resto más de 40. En relación con el tiempo en situación de calle, el 60% de los participantes hace menos de 1 año que se encuentra en dicha situación, un 30% entre 1 y 5 años, y un 10% hace más de 5 años.

## RESULTADOS Y DISCUSIONES

Se realizó un análisis inductivo de los datos a partir de la construcción de categorías emergentes, desde una lógica del análisis temático (Braun & Clarke, 2006) La primera categoría muestra que la gente no se define como “en calle” a pesar de ser parte del conjunto poblacional de las PSC, la segunda, da cuenta de la discriminación y violencia que es parte de la vida cotidiana de dichas personas. La tercera y última categoría habla de los prejuicios y el impacto que tiene la mirada de la sociedad en general.

### **1. “Estar en situación de calle es vivir literalmente en la calle”**

En cuanto a lo que se entiende por Persona en Situación de Calle (PSC), guiándonos por la ley 3706 que rige en CABA, se considera PSC a los hombres o mujeres adultos/as o grupo familiar, sin distinción de género u origen que habiten en la calle o espacios públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en forma transitoria o permanente y/o que utilicen o no la red de alojamiento nocturno. A su vez la ley incorporó la categoría de personas en “riesgo de vivir en la calle”

Sin embargo, se pudo observar que las personas entrevistadas que se encuentran en hogares o paradores (red de alojamiento nocturno) no se consideran dentro de la categoría de persona en situación de calle:

- “No porque no vivo en situación de calle, vivo en un hogar con mamás con chicos” (L., Mujer, 38 años, 8 meses en calle)
- “(...) Yo no miento digo que estoy en un parador, no que estoy

en situación de calle, si no, estaría durmiendo en la calle y no. Estoy en un parador, duermo, me baño, ceno.” (E., Hombre, 51 años, 10 años en calle).

En ambos casos se notó a lo largo de la entrevista una necesidad de diferenciarse de aquellas personas que se encuentran durmiendo literalmente en la calle. El no definirse como “en calle” está relacionado con una representación social de “la situación de calle” limitada específicamente al espacio público. A su vez, se relaciona con una distancia social, de diferenciación al estar “un poco mejor”, ya sea en un hogar o parador.

## 2. Discriminación y violencias: “la discriminación es algo que se vive día a día”

Tanto por resultados de estudios previos como por los relatos de los participantes, se puede decir que las personas en situación de calle pertenecen a un conjunto poblacional estigmatizado. Como dice Jaramillo Serna et. al (2017), “en el contexto de los centros urbanos ser habitante de la calle no solo implica tener que carecer de servicios sociales, de vivienda, de soportar el peligro, sino que también significa enfrentarse a malos tratos por parte de ciudadanos que los aíslan y estigmatizan. Al habitante de la calle se le atribuye un conjunto de etiquetas sociales que agudizan su permanencia en el medio social, es decir, éste es estigmatizado, hecho que refuerza su situación de segregación y exclusión social”. (p.4)

Los y las participantes expresaron haber vivido distintas situaciones de discriminación:

- “La discriminación es algo que se vive día a día a cada segundo” (Mujer, 38 años)
- “Me he dado cuenta que a medida que va pasando más el tiempo la gente discrimina más a la gente que está en la calle” (Hombre, 51 años)
- “Mira a este negro de mierda que busca en la basura” (Encuesta, Hombre 39 años)

Si nos remitimos a los hechos de la actualidad en el que un joven se baja de un auto, arroja combustible a dos personas que estaban durmiendo debajo del puente y las prende fuego; podemos ver la violencia ejercida sobre las PSC como producto de las representaciones sociales hegemónicas por las que son vistos como objeto de “desecho”. Esta fue una noticia que se viralizó debido a que la persona que iba en el auto filmó el brutal ataque y así los medios de comunicación pudieron visibilizar la violencia ejercida hacia las personas en situación de calle. Pero la violencia contra este conjunto poblacional no son hechos aislados, sino en cambio, es parte de su cotidianidad(1)

A su vez, la vida cotidiana de las PSC se organiza en base a la recorrida de distintos dispositivos socio-asistenciales, ya sea para dormir, comer o asearse (atención de sus necesidades básicas). Como muestran las encuestas, la mayoría refiere haber sido víctima de discriminación, amenazas y robos por parte de los trabajadores de estos dispositivos.

Refieren haber sido víctimas de violencia institucional y/o social

(discriminación, amenazas, violencia física, abuso sexual, robo o hurto). Manifiestan haber sufrido discriminación principalmente por fuerzas de seguridad como la Policía Federal (N=11) y la Metropolitana (N=10), por vecinos (N=12), por comerciantes (N=9) y por peatones (N=11). Muchos dicen haber recibido violencia física principalmente por fuerzas de seguridad como la Policía Federal (N=11) Mismo han recibido amenazas por esos agentes, por vecinos (N=10) y por peatones (N=8). Además, han sufrido hurtos o robos principalmente por otras PSC (N=10).

Los paradores suelen ser lugares donde las PSC a menudo se sienten discriminadas, como dicen los entrevistados “la contracara de los paradores es el maltrato”. Parece ser común que el personal de seguridad discrimine y maltrate a las personas que no tienen mejor opción que asistir a dormir a esos lugares:

- “En el Bepo te tratan mal, en Retiro te tratan mal... te discriminan. La misma gente de seguridad y los que trabajan ahí te discriminan. Vos por ejemplo te quejas porque no hay agua fría o caliente y te dicen - “Bueno vos qué te quejas si estuviste tanto tiempo durmiendo en la calle, ahora querés agua caliente, si no te gusta andate a la calle”- (Hombre, 51 años)(2)

Otro modo de discriminación es a través del impedimento al acceso a lugares públicos. Las encuestas arrojaron como resultado que se les ha impedido el acceso principalmente a restaurantes/bares y a transportes públicos.

## 3. “La gente te trata mal por lo que piensa”

Por lo general, las personas en situación de calle son definidas socialmente como “vagos”, “que no quieren trabajar”, “que son adictos o están locos”. Todas estas atribuciones de connotación negativa operan de modo estigmatizante y puede dar lugar a prácticas discriminatorias. Sin embargo, según el Primer Censo Popular (2017), “el 80% de la población entrevistada (N=1927) realiza algún tipo de actividad como parte de sus estrategias de subsistencia, aunque esto no significa un trabajo formal ni ingreso fijo. Entre estas actividades se mencionaron el trabajo tipo changa (mencionado por n 654), cartoneo (mencionado por n 399), cuidacoches (mencionado por n 225), venta ambulante (mencionado por n 172) y mendicidad (mencionado por n 232). El trabajo sexual fue poco mencionado (n 27)” (Informe Preliminar p.12)

En relación a lo que perciben los entrevistados como prejuicios por parte de la sociedad, se destacó lo siguiente:

- “La gente te trata mal por lo que piensa. Yo creo que hay gente que vive en la calle mucho más respetuosa que la gente que vive bien” (...) “La gente que nos discrimina a nosotros creo que piensan que nosotros no sabemos leer ni escribir (...) que no tenemos educación, que no nos sabemos comportar en la calle (...) Creo que la gente se equivoca porque primero hay que preguntar, conocer y después opinar” (Hombre, 51 años)

Por último, sobre esa mirada que “los de afuera de la calle” tienen acerca de ellos, pareciera que “estar sucio” se convierte en

sinónimo de “peligrosidad” y por lo tanto justifica que “sean mirados mal”. Los entrevistados dan central relevancia al aspecto físico, esto podría estar relacionado con reducir las miradas estigmatizantes y de rechazo que reciben del entorno:

- “Si entras a un lugar y están de camisa y vos tenés gorra, así como yo, te miran mal” (Hombre, 35 años)
- “Es como te miran porque vos estás quizás durmiendo en un cajero porque el frío es difícil, el frío te muerde los huesos ¿Sabes? Y de pronto hay personas que te miran de pies a cabeza y sin decirte nada te cachetean el espíritu, no es que te cierran la puerta de un boliche, no es que te niegan un pan, es peor.” (...) (Hombre, 33 años)

Es el mismo entrevistado quien explica cómo la mirada del otro genera en él una respuesta agresiva, una reacción violenta: (...) “Es por eso que nosotros nos rebelamos y ahí decimos “qué miras la concha de tu madre, gila de mierda” te sale la violencia” Siguiendo a Goffman (2003) esto puede entenderse como un “contacto mixto”, aquellos momentos en que los estigmatizados y “los normales”(3) se hallan en una misma “situación social”; esto es cuando existe una presencia física inmediata de ambos. A estos encuentros el individuo estigmatizado puede reaccionar de manera defensiva mostrando una fachada agresiva y la interacción cara a cara puede volverse violenta.

#### CONCLUSIONES/ REFLEXIONES FINALES

A modo de cierre, hay que reconocer que la situación de calle es una problemática social compleja que debe ser abordada desde múltiples aspectos. Desde una dimensión histórico-económica, con la implementación de políticas neoliberales, las crisis inflacionarias y el desempleo se configuran nuevas zonas de vulnerabilidad (Di Iorio, 2014). No es un dato menor que el 60% de las personas que participaron de este estudio se encuentren en situación de calle en el último año. Esto indica que el contexto socio político- económico y la crisis actual de nuestro país se ve reflejada en la población más marginada.

Con respecto a la vida cotidiana de las PSC se puede decir que se organiza en base a los recorridos por distintos espacios socio-asistenciales. Sin embargo, el circuito socio-asistencial lejos de ser la solución a la problemática parece ser una forma de reproducción de las condiciones de vulnerabilidad y estigmatización de las PSC, haciendo que perdure en el tiempo sin brindar alternativas ni proyectos de vida. Es llamativo que estos lugares que suponen “albergar” a las personas en situación de vulnerabilidad, promueven prácticas discriminatorias hacia quienes dicen ayudar. Como consecuencia muchas personas deciden no utilizar dichas instituciones y prefieren dormir debajo de un puente, a pesar de los riesgos que conlleva la calle. Estos *nadies*, invisibles, como los llama Galeano, recorren silenciosamente las grandes ciudades, dejando huellas y configurando nuevos y distintos escenarios. Su andar se convierte en la herramienta por la cual se construye y reconstruye un territorio,

un espacio común donde se delimitan las fronteras entre un ellos y un nosotros.

Como dice Di Iorio (2019) quienes están en situación de calle se convierten, para el resto de los sectores sociales con quienes conviven, en parte del paisaje urbano. Es como si siempre hubiesen estado ahí, en las esquinas, en los umbrales, en las plazas. Se borran sus historias, se negativizan sus prácticas, se patologizan sus padecimientos y se invisibilizan los procesos socio-históricos y político-ideológicos por los cuales se configuraron como un grupo social singular... *singularmente expulsado y estigmatizado*.

En este sentido, el recorrido de esta tesis constituye un intento de resignificar la vida en esos territorios, de recuperar la memoria social y personal. De trazar un recorrido diferente por un territorio desconocido para muchos, y ponen sobre la mesa una realidad ignorada: cómo es vivir en la ciudad para *esos nadies que cuestan menos que la bala que los mata*.

#### REFERENCIAS

- (1)Extraído de diario Clarín. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de: [https://www.clarin.com/sociedad/prenden-fuego-persona-situacion-calle-dormia-filman\\_0\\_bLEm9tP\\_f.html](https://www.clarin.com/sociedad/prenden-fuego-persona-situacion-calle-dormia-filman_0_bLEm9tP_f.html)
- (2) El Beppo Ghezzi y Retiro son dos de los paradores del GCBA que son parte del circuito de alojamiento transitorio en CABA
- (3)Goffman denomina “normales” a todos aquellos que no se apartan negativamente de las expectativas particulares.

#### BIBLIOGRAFÍA

- Agamben, G. (2004). Estado de Excepción. Buenos Aires: Adriana Hidalgo Editora.
- Allport, G.W. (1971). La naturaleza del prejuicio. (4a.ed.4a. reimp.). Buenos Aires.
- Ávila, H. y Palleres, G. (2014). La calle no es un lugar para vivir. Auto-organización y situación de calle en la Ciudad de Buenos Aires. Buenos Aires: El Autor.
- Braun, V. y Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3 (2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa
- Di Iorio, J., Rigueiral, G., & Mira, F. (2015). Representaciones sociales y prácticas con personas en situación de calle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Memorias del VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXIII Jornadas de Investigación XI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Tomo I, p. 62-5. Buenos Aires: Facultad de Psicología, Universidad de Buenos Aires.
- Di Iorio, J. (2019). ¿Cómo cuidar sin tutelar? Notas sobre un modelo de intervención en contextos de vulneraciones psicosociales basado en los vínculos. En Nelson Arellano (ed) *Situaciones de calle. Abandonos y sobrevivencias. Miradas desde las praxis. Chile. Argentina. Costa Rica. México*. Valparaíso: Ril Editores.
- Goffman, E. (2003). Estigma e Identidad Social. En *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortú.



- Jaramillo Serna, J.A.; Fernandez Cifuentes, T.; Bedoya Sepúlveda, S. Habitantes de calle: entre el mito y la exclusión. *Poiésis*, [S.l.], n. 32, p. 179-185, mar. 2017. ISSN 1692-0945.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria*. Buenos Aires: Paidós.
- Patton (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage.
- Seidmann, S., Di Iorio, J., Rigueiral, G.J., Gueglio Saccone, C.L., Rolando, S.V., y Azzollini, S.C. (2016). *CONSTRUYENDO COMUNIDAD: INVESTIGACIÓN-ACCIÓN CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN LA CIUDAD DE BUENOS AIRES*.
- Ungaretti, J. y Müller, M. (2016). Estudios sobre el prejuicio hacia diferentes grupos sociales. En A. Barreiro (Comp). *La construcción del conocimiento social y moral: representaciones sociales, prejuicio y relaciones con los otros*. Buenos Aires: UNIPE.