



Accommodating a travelling **life**

MANUAL DEL FORMADOR

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MANUAL DEL FORMADOR



CARITAS
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras



Este manual ha sido desarrollado en el marco del proyecto ATL – Accommodating a Travelling Life, financiado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea.

Socios del proyecto:

Fundación INTRAS, España (Coordinador)

Caritas Archidiecezji Warszawskiej, Polonia

Society of Social Psychiatry P. Sakellaropoulos, Grecia

Helsingin Diakonissalaitoksen Saatio, Finlandia

Restorative Justice for All International Institute, Reino Unido

Salute Mentale ed Esclusione Sociale Italia, Italia

Número de referencia del proyecto: 2020-1-ES01-KA202-082707

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye el respaldo de los contenidos, los cuales reflejan únicamente la visión de los autores. La Comisión no se hace responsable del uso que pueda ser dado a la información contenida en la publicación.

Cualquier tipo de reproducción o distribución está autorizado, excepto para fines comerciales, siempre que la fuente sea reconocida y mencionada.

Año de publicación: 2022

© Proyecto ATL

Introducción

ACCOMMODATING A TRAVELLING LIFE (ATL)

Un viaje de vuelta a casa apoyando a pares

El proyecto ATL se enmarca dentro de la prioridad de ofrecer respuestas integradoras a aquellas personas que carecen de un hogar estable.

Las personas que se ven obligadas a vivir en la calle se enfrentan a un sinnúmero de dificultades y barreras. Si bien para una parte de la sociedad son simplemente invisibles, hay quienes les criminalizan, quienes les someten a explotación y abusos. No solo carecen de acceso a una vivienda sino también a otros numerosos bienes y servicios básicos, reconocidos como derechos de las personas, como son la salud o la educación. La vida de una persona sin hogar es el ejemplo más duro de exclusión social en una sociedad occidental de hoy en día. Aunque es un colectivo heterogéneo – cada persona tiene su propia realidad y su historia personal –, a menudo concurren factores como una enfermedad mental no tratada, una adicción o condición de inmigrante con problemas de comunicación.

Las organizaciones que trabajan con personas sin hogar, saben que ganarse y mantener la confianza de una persona sin hogar que lleve mucho tiempo en esta situación es uno de los pasos más difíciles y a la vez claves en el proceso de intervención con este colectivo. Es muy frecuente que estas personas rechacen cualquier oferta de ayuda que tenga como objetivo su reintegración social, es decir, vaya más allá de una pequeña ayuda económica para satisfacer sus necesidades inmediatas.

Para ayudar a organizaciones del sector a conducir intervenciones más eficaces, el proyecto ATL propone adaptar la metodología de apoyo entre pares (del inglés *peer support*) al trabajo con el colectivo de personas sin hogar. Gracias a la creación de la figura de *Journey Certified Supporter* –

agentes de apoyo mutuo con experiencia de haber vivido en la calle, avanzados en su proceso de reintegración y formados en la metodología ATL – será posible ofrecer respuestas innovadoras a las necesidades del colectivo de personas sin hogar. La metodología ATL propone un conjunto de herramientas que ayudarán a los agentes de apoyo mutuo a poner en valor su experiencia de vida y usarlas para ayudar a personas que se encuentren en fase inicial de reintegración a salir de la situación de extrema vulnerabilidad y exclusión social. Por otro lado, el programa formativo ATL preparará a profesionales del sector para ofrecer apoyo a medida y realizar intervenciones en coordinación con los agentes de apoyo. La metodología ATL incorpora también el modelo de la justicia restaurativa con el objetivo de contribuir al restablecimiento de lazos sociales y así favorecer la reintegración. Se abordará la recuperación de las personas sin hogar desde un enfoque respetuoso, incondicional, basado en la escucha y el diálogo, que no juzga ni critica.

Contenido

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL APOYO MUTUO	7
UNIDAD 2: CONTRATACIÓN DE AGENTES DE APOYO MUTUO. FORMACIÓN, ROL Y NORMAS LABORALES.....	17
UNIDAD 3: EQUIPOS DE TRABAJO MIXTOS. APOYANDO A UN AGENTE DE APOYO.	33
UNIDAD 4: EL APOYO MUTUO Y EL SINHOGARISMO	41
UNIDAD 5. LA SALUD MENTAL Y LA RECUPERACIÓN	48
UNIDAD 6: EL SINHOGARISMO Y EL TRAUMA	59
UNIDAD 7: CREAR, MANTENER Y REPARAR LOS LAZOS SOCIALES. CONECTAR CON LA COMUNIDAD.	69
UNIDAD 8: COMPARTIR EXPERIENCIAS PERSONALES PARA AYUDAR A LOS DEMÁS	74
UNIDAD 9: LA RELACIÓN DE APOYO MUTUO	80
UNIDAD 10: LA COMUNICACIÓN	86
UNIDAD 11: VINCULACIÓN DE LOS USUARIOS A LOS SERVICIOS	93
UNIDAD 12: CUIDADO PERSONAL Y BIENESTAR EN EL ENTORNO LABORAL	98
GLOSARIO	103
BIBLIOGRAFÍA	105

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN AL APOYO MUTUO

1.1 Introducción

En esta unidad, introduciremos el concepto de apoyo mutuo y especificaremos en qué formas de apoyo mutuo se centra el programa de formación ATL. Introduciremos los objetivos y los valores del apoyo mutuo. Examinaremos la figura del agente de apoyo mutuo, según sus funciones fundamentales y responsabilidades. Hablaremos de la importancia de la confidencialidad en la prestación de servicios de apoyo mutuo, indispensable para construir una relación basada en la confianza. Además, consideraremos el efecto que ayudar a los demás puede tener en el agente de apoyo mutuo.

1.2 Resultados de aprendizaje

- Familiarizarse con el enfoque de apoyo mutuo
- Distinguir los principios del apoyo mutuo
- Reconocer los diferentes tipos de apoyo mutuo
- Definir el rol del agente de apoyo mutuo
- Identificar las posibles responsabilidades de un agente de apoyo mutuo
- Entender la importancia de la discreción y de la confidencialidad en el trabajo de un agente de apoyo mutuo

1.3 Introducción al apoyo mutuo

¿Qué es el apoyo mutuo?

Se puede definir a *pares* como un grupo de personas que pertenecen al mismo grupo social en función de determinadas características, como, la edad, la procedencia, las capacidades o la posición social. De la misma manera, el término *pares* puede referirse a los participantes de una determinada actividad, llevada a cabo en grupo: un taller, una asociación de causas sociales, etc...

Se suele entender por apoyo mutuo (también se puede denominar apoyo entre pares) a aquella relación que se forma entre dos o más personas con experiencias de vida similares, con el fin de ofrecer apoyo mutuo, especialmente si al menos una de las dos se enfrenta a una situación difícil (Peer2peer. Curso de formación profesional, 2015). Proporcionar una definición exacta de apoyo mutuo es una tarea difícil, principalmente porque uno de los rasgos característicos del apoyo mutuo es su flexibilidad y adaptabilidad para ajustarse a las necesidades de las personas a las que sirve. Por esta razón, diversas formas de apoyo mutuo han surgido a lo largo del tiempo y coexisten en la actualidad.

Posiblemente, los grupos informales de apoyo mutuo y de autoayuda son las formas más habituales de ofrecer apoyo mutuo y, también, están en el origen de una práctica profesionalizada de apoyo mutuo. El servicio ofrecido por agentes de apoyo mutuo contratados por entidades prestadoras de servicios, de hecho, es una forma más reciente de proporcionar apoyo mutuo— resultado de una mayor formalización de esta práctica.

Con relación al número de personas implicadas en una relación de apoyo mutuo, este puede realizarse en un grupo relativamente amplio, donde varios (o todos) los miembros buscan recibir apoyo y, a la vez, ofrecer apoyo a los demás. En este caso, el intercambio de apoyo es multilateral y es más fácil mantener un equilibrio relativo entre el apoyo dado y el recibido. Otra forma de apoyo mutuo es la que implica a dos individuos, en el que uno de ellos (el agente de apoyo mutuo) suele asumir el rol de mentor, apoyando a la otra persona en su camino hacia la recuperación y la superación de las dificultades a las que se enfrenta.

El programa de formación ATL se enfoca en una relación de apoyo mutuo que tiene lugar entre dos individuos, en la que el apoyo lo proporciona un agente de apoyo mutuo previamente formado, mientras otra persona es quien recibe el apoyo.

Hasta la fecha, se ha utilizado la metodología de apoyo mutuo principalmente para ayudar a personas que se enfrentan a problemas de salud mental o se ven afectadas por el abuso de sustancias. Su uso para enfrentarse a problemas de carácter social ha sido escaso. Con respecto a las personas sin hogar, en particular, no se ha encontrado ningún programa formativo disponible que empleara la metodología de apoyo mutuo. De modo similar, se ha encontrado poca información sobre programas de apoyo mutuo existentes para este colectivo. No necesariamente significa que no las haya; posiblemente, el apoyo mutuo ha tenido lugar en un contexto informal entre personas con experiencias similares de haber vivido en la calle y no esté documentado. Esta conclusión se ha alcanzado en base a una revisión documental en los países participantes en el proyecto, organización de grupos focales y entrevistas a los usuarios de servicios para personas sin hogar y a los profesionales empleados en estos servicios.

En relación con lo anterior, con este programa de formación, nos gustaría establecer los pilares que permitan extender la práctica de apoyo mutuo entre las personas afectadas por el sinhogarismo y aquellos que se han recuperado de tal situación

La finalidad del apoyo mutuo

El objetivo global del apoyo mutuo es acompañar una persona en su camino hacia la superación de dificultades de todo tipo. Para hacerlo posible, establecer una relación basada en el diálogo entre las personas para que puedan, compartir información y experiencias, animarse desafiarse y motivarse mutuamente.

Con el fin de entender la naturaleza del apoyo mutuo, es esencial darse cuenta de que no se trata de ofrecer respuestas y soluciones preconcebidas. De lo contrario, se pone énfasis en buscar respuestas personalizadas y en que cada par (persona que recibe la ayuda) debe encontrar su propio camino hacia ellas. Por lo tanto, un agente de apoyo mutuo utilizará su experiencia para acompañar a su par durante el proceso de la búsqueda de sus propias respuestas. Asimismo, el apoyo mutuo no se limita a dar y recibir consejos sobre diversos temas. A veces, el valor está en el simple acto de dar al par la posibilidad de ser escuchado y desahogarse.

La experiencia compartida es uno de los pilares del apoyo mutuo. Esto se basa en la premisa de que alguien que ha experimentado y superado dificultades de determinada índole puede ser una persona adecuada para ayudar a alguien que se enfrenta a desafíos similares en estos momentos. Además de ofrecer apoyo, la experiencia de aquella persona será el mejor ejemplo de que una salida no solo existe, sino que es alcanzable.

Sin embargo, es importante apuntar a que, aunque los pares compartan experiencias a rasgos generales, la naturaleza, la intensidad y la duración de esas experiencias pueden variar. Es importante tener en cuenta que tanto el par que recibe ayuda como el agente de apoyo mutuo tendrán su historia

personal, sus rasgos particulares y sus necesidades específicas. Teniendo esto presente, siempre será posible establecer una relación mutua basada en el entendimiento, el respeto y la colaboración.

Ofrecer consejos en base a experiencia propia no es ni el único ni el principal objetivo del apoyo mutuo. Entender esto es esencial para evitar la idea equivocada de que el apoyo mutuo se limita a dar y recibir consejos. En realidad, muchos agentes de apoyo declaran que evitan dar consejos a sus pares. Hablan de sus experiencias y de lo que ha funcionado para ellos, pero es la persona que recibe la ayuda quien debe decidir si quiere probar el método del agente de apoyo. En todo caso, el agente de apoyo mutuo deberá mantener la mente abierta y aceptar que el par podría preferir buscar su propia forma de lidiar con situaciones determinadas, en lugar de seguir su ejemplo.

Un estudio reciente, llevado a cabo para identificar los elementos críticos del apoyo mutuo de las personas sin hogar, con la participación de 40 pares y profesionales de servicios, destaca los siguientes como los más valorados por los participantes (Barker et. al. 2019):

- La capacidad de los agentes de apoyo de construir relaciones de confianza, basadas en la experiencia compartida
- El respeto de los agentes de apoyo por la confidencialidad
- El apoyo emocional proporcionado por los agentes de apoyo
- La capacidad de adaptación de los agentes de apoyo a la personalidad y conducta de los pares a los que apoyan
- El carácter único de los agentes de apoyo, que les diferencia de los profesionales
- La actitud comprensiva y atenta de los agentes de apoyo
- Los agentes de apoyo representan un puente entre los clientes y los profesionales de los servicios
- El compromiso de los agentes de apoyo con los pares

Múltiples desventajas

El apoyo mutuo tiene como objetivo ayudar a personas que están sufriendo alguna dificultad o desventaja específica, que suele tener un efecto sistémico en la vida de una persona. Es frecuente que una misma persona se vea afectada no por una sola sino por múltiples desventajas. Por ejemplo, una persona sin hogar puede, al mismo tiempo, ser víctima de violencia de género, experimentar problemas de salud mental, el abuso de sustancias o algún otro tipo de desventaja. En algunos casos, estas desventajas contribuyen a encadenar la situación de sinhogarismo, en otros casos son una consecuencia del mismo. Cualquiera que sea el caso, todos estos factores son intrínsecos a la situación actual del individuo y ejercen influencia sobre su posible desarrollo hasta tal punto que, puede que no sea posible alcanzar la recuperación sostenida y la inclusión social de una persona sin hogar si no se actúa sobre esas desventajas añadidas. Por ello, saber a qué otras desventajas se enfrenta una persona es de suma importancia para diseñar un un plan de intervención adecuado, que tenga en cuenta esas dificultades.

Valores del apoyo mutuo

Adaptado de Peer2Peer, 2015

Esperanza

- Los agentes de apoyo mutuo son un modelo importante a seguir y una prueba de la posibilidad de recuperarse.
- Todos somos personas únicas, con esperanzas, sueños y aspiraciones y con potencial para ser todo aquello que nos proponamos.
- Una relación de apoyo mutuo ofrece una posibilidad de único de recuperación y una manera de fomentar la esperanza y el optimismo.
- Es posible aprender y crecer a partir de los retos y fracasos.

Experiencia

- Todos somos expertos en nuestra propia experiencia.
- Existen muchos caminos hacia la recuperación y diferentes formas de entender e interpretar las experiencias.
- Compartir las experiencias puede ser un poderoso impulsor del cambio y del crecimiento personal.
- Los agentes de apoyo mutuo utilizan su experiencia de manera intencionada para incentivar y apoyar la recuperación.

Equidad

- La relación de apoyo mutuo es de igual a igual. Se rige por un poder compartido que permite a las personas confiar y compartir su sabiduría.
- Los agentes de apoyo no ejercen poder sobre las personas a las que apoyan.
- Los agentes de apoyo no diagnostican ni ofrecen servicios médicos a sus pares.
- Los agentes de apoyo tienen la responsabilidad de enfrentarse el estigma y la discriminación que encuentran ejerciendo sus funciones.

Empatía

- La empatía y la compasión están en el centro de la relación entre pares.
- Para tener compasión por los demás es necesario ser compasivo con uno mismo.
- La empatía en el apoyo mutuo es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos del otro.

- El agente de apoyo mutuo a menudo puede sentirse identificado con la experiencia que su par ha vivido o está viviendo en estos momentos

Aceptación

- La relación entre iguales consiste en aceptar a la persona tal y como es, sin juicios, expectativas ni condiciones.
- La relación entre pares busca ayudar a los pares a aceptarse tal y como son, teniendo en cuenta que hay cosas de uno mismo que no se pueden cambiar.

Mutualidad

- Somos interdependientes y todos tenemos algo que aportar.
- La mutualidad se desarrolla compartiendo ideas, conocimiento y experiencias, de forma respetuosa.
- La mutualidad se desarrolla a través del debate y la negociación en torno a lo que es útil en una relación.
- Todo aquel que forma parte de la relación es responsable de que esta funcione.

Empoderamiento

- La recuperación es trabajo individual y la relación mutua se basa en aprender juntos.
- El empoderamiento tiene lugar cuando aprovechamos nuestras virtudes y capacidades individuales y colectivas.
- Tomar riesgos, intentar cosas nuevas y salir de nuestra zona de confort es crucial para el cambio y el crecimiento personal.
- Tener el poder y el control se consigue identificando nuestras necesidades, tomando decisiones y asumiendo la responsabilidad para buscar soluciones.

El agente de apoyo mutuo

El agente de apoyo mutuo es un individuo que ha pasado por una experiencia similar a la que su par (la persona que recibe ayuda) está viviendo. Actualmente se encuentra en una fase avanzada de recuperación sostenida en el tiempo o, tal vez, se ha recuperado completamente. Hace referencia a su experiencia personal y su camino hacia la recuperación de una forma que contribuye a inspirar un sentimiento de esperanza a sus pares. Su experiencia vital contribuyó a que adquiriese conocimientos específicos y basados en la experiencia sobre los problemas y situaciones determinadas que sus pares probablemente estén enfrentando en la actualidad.

Antes de convertirse en un agente de apoyo en un contexto profesionalizado, la persona deberá pasar por una formación previa con el fin de adquirir conocimientos básicos sobre la metodología del apoyo mutuo y para desarrollar otras capacidades necesarias para ejercer de agente de apoyo mutuo.

El apoyo mutuo es una práctica que busca ayudar a las personas a introducir los cambios deseados en sus vidas. Por esta razón, la recuperación y el bienestar son componentes esenciales del apoyo mutuo. Es de suma importancia creer en la capacidad de una persona para construir, cambiar y reconstruir a sí mismo y su relación con el entorno.

Por lo tanto, es esencial que el futuro agente de apoyo mutuo trabaje en establecer una relación sana consigo mismo antes de decidir ayudar a los demás. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Autorrespeto: consiste en mostrar respeto y ser amable con uno mismo, así como con otras personas.

Autoconcepto: es la manera en la que una persona se ve a sí misma y la capacidad que tiene de identificarse a sí misma.

Autoaceptación: es la capacidad de una persona de aceptarse a sí misma de la manera que es, aceptando todas sus características, incluso aquellas que no se puede cambiar.

Autodeterminación: es la capacidad de una persona de decidir sobre su vida y gestionarla. Esto le permite sentir que tiene el control sobre la misma.

En cualquier caso, la organización que está preparando y contratando a agentes de apoyo deberá asegurarse de que estos hayan alcanzado un estado adecuado de recuperación y muestren suficiente resiliencia para ayudar a otros.



FOTOGRAFÍA:pexels-lalesh-aldarwish-167964.jpFOTOGRAFÍA:pexels-lalesh-aldarwish-167964.jpg

Agente de apoyo mutuo como modelo a seguir

Según la teoría del aprendizaje social, los individuos aprenden observando las conductas y actitudes de otras personas. Los individuos deciden cuáles de estas conductas reproducir a través de la observación. Cuando un individuo mira con interés a otra persona con el fin de inspirarse o motivarse para alcanzar un cierto objetivo o para emular ciertos atributos de dicha persona, y esto sucede en repetidas ocasiones, se puede decir que la segunda persona se ha convertido en un modelo a seguir para la primera.

Los modelos a seguir pueden ser históricos, culturales, célebres, personales (la familia, los pares) o profesionales. La mayoría de nosotros hemos tenido un modelo de conducta en algún momento de nuestra vida. Se puede tener más de un modelo de conducta al mismo tiempo. Un individuo puede servir como modelo para un aspecto determinado de la vida o como un modelo de conducta global.

Una de las funciones clave de los agentes de apoyo es la de servir como modelo a seguir, en cuanto ejemplo de superación de dificultades a las que el par se enfrenta. Compartir las experiencias vividas en primera persona es un elemento importante en el proceso de modelamiento de conducta. Según la experiencia del apoyo mutuo en los servicios de salud mental, los agentes de apoyo mutuo suelen ser vistos como modelos de conducta tanto por los pares como por los empleados que no han vivido esa experiencia, ya que incentivan a ambos grupos a ser optimistas y pensar en clave de recuperación (Lawn et al., 2008).

Beneficios de ayudar a los demás

Se ha demostrado que ayudar a los demás es beneficioso tanto para los que reciben la ayuda como para los que la ofrecen. Tener un impacto en la vida de otra persona y obtener la aceptación social produce un aumento de la autoestima y la autoeficacia. Los resultados de las encuestas a individuos que prestan apoyo a otros (agentes de apoyo mutuo, voluntarios, etc.) apuntan a múltiples beneficios para los que ofrecen ayuda, como sentirse apreciados e importantes, ganar confianza en sí mismo, cambios positivos en la autopercepción, el sentido de identidad y el desarrollo personal.

No obstante, no deberíamos olvidarnos de que el rol de agente de apoyo también puede agotar al individuo y producir emociones negativas como el sentimiento de frustración o sobrecarga. Sin embargo, en los programas de apoyo mutuo, es posible prevenir las consecuencias negativas y reducir los riesgos al mínimo si se planea y se ejecuta el programa de forma correcta, y los agentes de apoyo pasan por una formación previa y cuentan con apoyo durante su participación en el programa. De hecho, estudios indican que el equilibrio entre ofrecer y recibir apoyo es precisamente lo que conduce a una implementación efectiva del apoyo mutuo, donde todos los participantes pueden beneficiarse de esta práctica. Esto se debe al hecho de que recibir apoyo no solo ayuda al agente de apoyo a lidiar con los sentimientos complejos, sino también evita que este sienta que da más de lo que recibe.

Cabe mencionar que deberíamos distinguir los diferentes conceptos relacionados con el agente de apoyo que recibe ayuda. Por un lado, está el apoyo que puede recibir como resultado de la relación recíproca con su par. Por otro lado, está el apoyo que puede ofrecer una tercera persona, que no esté implicada en la relación mutua entre el agente de apoyo y su par, por ejemplo, un mentor o un orientador. El tipo de apoyo recibido en los dos casos será diferente. Por tanto, estas formas de apoyo no se excluyen, sino que se complementan entre sí. En la *Unidad 3: Equipos mixtos de intervención. Apoyar a un agente de apoyo mutuo*, presentamos más información sobre los desafíos potenciales a los que los agentes de apoyo pueden tener que enfrentarse e ideas sobre cómo apoyarles para afrontarlos.

Funciones fundamentales del agente de apoyo mutuo

El “Peer Housing Support program”, promovido por la coalición *The Greater Victoria Coalition to end homelessness*, desarrolló el siguiente marco que recoge las cuatro funciones fundamentales del apoyo mutuo entre personas sin hogar.

Apoyo emocional y psicológico	Enlace hacia la ayuda profesional y hacia los recursos comunitarios
<p>Inspirar esperanza y confianza en que hay una salida a la situación.</p> <p>Proporcionar apoyo emocional y psicológico, (escuchando, compartiendo experiencias, resolviendo problemas).</p> <p>Tratar de identificar las barreras sociales y emocionales de la persona, que puedan impedirle avanzar en el camino hacia la recuperación.</p>	<p>Ayudar a acortar la distancia entre el cliente y los profesionales que prestan los servicios, y reconocer las barreras que le pueden impedir a la persona iniciar el camino hacia la recuperación.</p> <p>Concienciar y animar a la persona a participar en servicios y recursos comunitarios.</p>
Vida cotidiana	Apoyo mutuo continuado
<p>Proporcionar ayuda para manejar las situaciones en la vida cotidiana (sugerir actividades, enseñar nuevas herramientas, ayudar a crear hábitos saludables, en base a la propia experiencia).</p>	<p>Ofrecer apoyo y una relación personal continuada para ayudar a mantener el compromiso con el proceso de recuperación.</p> <p>Animar a la persona a establecer sus propias metas relacionadas con el alojamiento y la recuperación, y apoyarlos en el camino hacia su consecución.</p>

El *Peer Housing Support program* ha identificado las siguientes responsabilidades del agente de apoyo (*Program Toolkit: Best Practices for Peer Housing Support*, 2019):

- Crear relaciones positivas y significativas
- Practicar la escucha activa y proporcionar apoyos con el fin de alentar la esperanza, la responsabilidad, la autoeficacia, el empoderamiento, el crecimiento personal y el entendimiento mutuo.

- Apoyar a la persona para que acceda a programas sociales y de ocio
- Acompañar a la persona a sus citas para hacer gestiones cuando esta lo solicite (como un testigo silencioso)
- Apoyar a la persona en el acceso y desarrollo de redes sociales de apoyo
- Ayudar a la persona a acceder a recursos comunitarios
- Animar a la persona a perseguir metas que ella misma fije

Confidencialidad

Los agentes de apoyo mutuo normalmente tienen acceso a datos confidenciales sobre la vida de, las personas que apoyan, que pueden incluir, detalles sobre la condición de salud mental, dependencias, antecedentes criminales, enfermedades infecciosas, orientación sexual, entre otros. Frente a la ley, puede que los agentes de apoyo mutuo no tengan las mismas responsabilidades legales que otros profesionales - asistentes sociales, trabajadores sociales, psicólogos - con relación al manejo de los datos confidenciales. Sin embargo, las organizaciones que ofrecen programas de apoyo mutuo deberían asegurarse de que los agentes de apoyo mutuo conocen y entienden los estándares éticos y la normativa vigente relacionada con el derecho a la privacidad y confidencialidad de los clientes. De la misma manera, deberán tener conocimientos de cualquier excepción a estos derechos (por ejemplo, cuando compartir cierta información confidencial se hace necesario para evitar daños inminentes, graves y previsibles a los clientes o a terceros.)

Otra cuestión está relacionada con el intercambio voluntario de información por el agente de apoyo y el compañero que recibe ayuda. La relación entre ellos es de naturaleza cuasi profesional, pero requiere de un cierto nivel de intimidad y sinceridad, lo cual puede dar lugar a actividades e interacciones sociales que se asemejan a aquellas que tienen lugar entre amigos. Por lo tanto, potencialmente, ambas partes pueden estar en posesión de información personal sobre el otro, que puede conducir a un nivel significativo de vulnerabilidad percibida para ambos.

Con el fin de que ambas partes se sientan cómodas y seguras- que es uno de los prerrequisitos para construir una relación que se basa en la confianza-, se deberá establecer unas pautas claras de confidencialidad mutua. Los pares deberán discutir sobre este problema de forma detallada durante la primera sesión para alcanzar un entendimiento común. Por otro lado, es importante que el agente de apoyo establezca límites profesionales y conocer los aspectos de confidencialidad es importante para ello.

Las reglas generales a seguir en relación con la confidencialidad (Peer2Peer, 2015):

- Las organizaciones que contratan los agentes de apoyo tienen la responsabilidad de clarificar cómo manejar el tema de la confidencialidad y de ayudar a los agentes a gestionar la confidencialidad.
- Las personas que prestan servicios no deberían compartir información sobre los individuos con los que trabajan, a menos que el cliente lo autorice expresamente.
- La información confidencial se transmite solo cuando es estrictamente necesario.
- Los agentes de apoyo pueden ser vulnerables debido a que compartir sus experiencias es intrínseco a su rol. Para manejarlo de la mejor manera posible, es importante que sientan que tienen el control sobre lo que comparten y, en ningún caso, se les puede presionar a compartir aquello que no quieran.

- El agente de apoyo podría ser un miembro de un equipo que atiende a la misma persona. En esta situación, es probable que se comparta información dentro de ese equipo, lo cual puede afectar a la capacidad de desarrollar contactos y relaciones.

Formar a los agentes de apoyo mutuo

Para garantizar la aplicación eficaz de un programa de apoyo mutuo, se recomienda que los potenciales agentes de apoyo reciban una formación adecuada antes de iniciar la actividad. Hay que tener en cuenta que, a pesar de la importancia de la experiencia compartida en el apoyo mutuo, ésta por sí sola no garantiza el éxito de la intervención para ninguna de las partes involucradas.

La formación puede preparar a los agentes de apoyo para gestionar eficazmente diversas situaciones. En cuanto al contenido de dicha formación, las conclusiones de una investigación llevada a cabo con personas implicadas en iniciativas de apoyo mutuo realizada por Barker et al. (2019) sugieren que los participantes no consideraron que el hecho de que los agentes recibieran formación en habilidades estrictamente psicológicas fuera parte integral del apoyo mutuo. Los autores del estudio sugieren que la formación debería concentrarse en el papel de los agentes dentro de un contexto concreto. Por ejemplo, deberían recibir formación sobre cómo utilizar la propia experiencia para ayudar a los demás, cómo utilizar un lenguaje positivo o cómo gestionar la conducta posiblemente conflictiva de las personas que apoyan. Esto podría ayudar a los agentes a desempeñar su papel de forma eficaz y evitar que respondan de forma inadecuada y/o recaigan en viejas conductas. Se presentará más información sobre la formación de los agentes de apoyo en la Unidad 2.

Lecturas recomendadas

- *Greater Victoria coalition to end homelessness. Peer Housing Support. Program Toolkit, 2019*
- *Kimberlé Crenshaw. La urgencia de la interseccionalidad - TED Talks https://www.ted.com/talks/kimberle_crenshaw_the_urgency_of_intersectionality?language=es*
- *RED Faciam (ed), Sinhogarismo y Diversidad. Los 7 ejes fantásticos de una intervención interseccional. Descargable desde: <https://faciam.org/2020/12/02/presentacion-de-la-guia-sinhogarismo-y-diversidad/>*
- *Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. Peer2peer. Curso de formación profesional. 2015*

UNIDAD 2: CONTRATACIÓN DE AGENTES DE APOYO MUTUO. FORMACIÓN, ROL Y NORMAS LABORALES.

2.1 Introducción

A lo largo de esta unidad exploraremos las formas en que los agentes de apoyo pueden formar parte de una organización de forma sostenible, cuál es su lugar en el organigrama, su perfil junto con la descripción y la formación que pueden necesitar para desempeñar mejor su papel como parte de un equipo multidisciplinar. Para ello, es importante aclarar la razón por la que se elige el apoyo entre pares como método de intervención, cuáles son los valores y la filosofía que inspiran dichas intervenciones, ya sea en contexto formal o informal.

“El apoyo entre pares se esfuerza por lograr la recuperación y, en este proceso, tiene en cuenta el bienestar de la persona en su totalidad. Establecer relaciones fortalecedoras, participar en actividades significativas y tener la capacidad de sentirse feliz, todas forman parte de la recuperación. Reducir o eliminar los síntomas es un objetivo importante, pero no es más que un aspecto de la recuperación.

La filosofía del apoyo mutuo afirma que cada persona tiene un deseo innato de encontrar el camino hacia la recuperación, de mejorar su salud y bienestar, y que posee en su interior el conocimiento necesario para lograrlo. El agente de apoyo mutuo apoya a su compañero en la búsqueda de ese conocimiento interno para reavivar ese deseo esperanzador”. (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, página 13).

2.2 Resultados del aprendizaje

- Identificar a las personas más adecuadas para atender la necesidad de un agente de apoyo entre pares en la organización;
- Compartir la propia experiencia si ya están trabajando con agentes de apoyo mutuo. Identificar los retos y las buenas prácticas;
- Identificar los retos y las buenas prácticas;
- Buscar distintos métodos de financiación para mantener el puesto de agente de apoyo mutuo;
- Crear un organigrama en el que se indique el lugar que ocupa el agente de apoyo;
- Definir el rol de los agentes de apoyo entre pares en la organización y crear un perfil de puesto.

2.3 La participación significativa de los agentes de apoyo mutuo

La participación, la formación y las normas de trabajo de los agentes de apoyo dependen en gran medida de los siguientes factores:

- del tipo, la cultura y los valores de la organización que los emplea;
- de la comunidad que los rodea;
- de las opciones de financiación y su sostenibilidad;

- de la filosofía y de los valores del apoyo mutuo;
- del perfil de los propios agentes de apoyo que hay que definir antes de iniciar el proceso de contratación.

El rol de un agente de apoyo mutuo puede variar ampliamente, desde la participación informal para una finalidad específica hasta un rol estructural en un contexto clínico. Planificar el contexto a nivel interno de la organización es un primer paso esencial para preparar la base para un efectivo programa de intervención de apoyo mutuo. El proceso de preparación también variará en función de:

- la cultura y la filosofía de la organización;
- el departamento que lo propone (por ejemplo: si proviene de los gestores de casos o de la dirección/ administración, el grado de influencia en el proceso de toma de decisiones);
- los objetivos y los recursos necesarios para alcanzarlos.

La cultura y la filosofía de la organización

Según la Comisión de Salud Mental de Canadá, *“La filosofía del apoyo mutuo y sus valores de esperanza, autodeterminación y recuperación fueron, en parte, una respuesta a la prevalencia histórica de la injusticia social y el estigma hacia las personas con problemas de salud mental”*. (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, pág. 34).

Está ampliamente demostrado que la implicación activa de las personas con experiencia vivida en la planificación, la prestación y la evaluación de los servicios es crucial para crear experiencias de servicio más receptivas y fortalecedoras. Y esta es la razón por la que existe un creciente interés por involucrar expertos por experiencia en diferentes entornos y diversas estructuras organizativas. Sin embargo, dentro del sistema de salud mental, estos han estado históricamente desprovistos de poder y definidos por su diagnóstico de enfermedad mental.

A pesar de la diversidad de procesos internos de una organización a otra, hay ciertos elementos básicos que se deben aplicar en todas las entidades que quieran trabajar con la metodología de apoyo mutuo. Entre ellos se encuentra el concepto de recuperación, encarnado en una perspectiva holística del enfoque centrado en la persona, donde la relación entre los profesionales, los agentes de apoyo y las personas sin hogar es la base. Se trata de una relación que se basa en la honestidad, la confianza, la empatía, la autenticidad, que evita emitir juicios de valor y que persiga de forma distintiva ofrecer un apoyo que fomente el desarrollo personal, el aprendizaje mutuo y el empoderamiento.

“La recuperación es un proceso a través del cual las personas encuentran la manera de llevar una vida satisfactoria con o sin los síntomas continuos de su enfermedad. Ayudar a alguien a recuperarse no consiste únicamente en controlar los síntomas, sino que también implica ayudarles a encontrar un trabajo, a conseguir que tengan un lugar seguro para vivir y a que entablan relaciones de apoyo con su familia” (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, pág. 11).

Los **principales valores** de la filosofía del apoyo entre pares son:

- la esperanza;
- la autodeterminación o el empoderamiento;
- la equidad;
- la reciprocidad;

- la empatía;
- la aceptación;
- la experiencia.

Para cualquier organización que planea implementar el enfoque de apoyo mutuo, en primer lugar, deberá discutirse internamente cómo esta filosofía y sus valores centrales se aplican a la organización.

“Cuando una persona considera que le aceptan realmente tal y como es, entonces se siente libre para partir de ahí y empezar a pensar en cómo quiere cambiar, cómo quiere crecer, cómo puede llegar a ser diferente, cómo puede llegar a ser más de lo que es capaz de ser” (Gordon, 2000).



FOTOGRAFÍA: pexels-sora-shimazaki-5668859.jpg

Involucrar a los agentes de apoyo dentro de la organización

El apoyo mutuo se produce en el contexto de las relaciones humanas, donde cada persona cuenta el impacto que le ha causado su experiencia vital. Este apoyo se utiliza cada vez más en el sector de las personas sin hogar de manera formal e informal. Promover la práctica del apoyo mutuo en diferentes momentos del proceso de recuperación puede tener un impacto transformador en todas las partes implicadas.

Ante todo, la preparación de la organización para trabajar con los agentes de apoyo mutuo debe definir:

- El tipo de apoyo entre pares: formal o informal;
- La participación efectiva: involucrar tanto a los agentes de apoyo mutuo como a aquellos trabajadores que no lo son;

- El método de financiación y su sostenibilidad.

¿Participación formal o informal?

El abanico de la tipología de apoyo mutuo comienza con el “apoyo mutuo informal”, cuando los pares identifican la similitud de su experiencia y deciden compartir información, escucharse y apoyarse mutuamente. Ninguno tiene más experiencia o está mejor preparado que los demás para ofrecer apoyo. “De este modo, la naturaleza auténtica y el beneficio mutuo que se deriva del apoyo empático son más fáciles de identificar”. (Guidelines for the Practice and Training of Peer Support, 2016, pág. 14). Se trata de situaciones en que dos o más personas comparten desafíos similares en su camino hacia el bienestar y la recuperación. Esta situación se da espontáneamente la mayoría de las veces, también entre las personas en situación de sinhogarismo. Los gestores de casos de cualquier organización pueden identificar este tipo de interacción y aprovecharla sin implicar más recursos de la organización. Sin embargo, dado que no hay apenas intervención por parte de la organización, el apoyo mutuo de este tipo puede tener una duración y un impacto limitados, dado su carácter espontáneo y falta de un compromiso formal vinculante).

Luego, está el apoyo mutuo intencionado y estructurado, integrado dentro de una estructura de un determinado servicio, donde los agentes de apoyo pueden participar en calidad de voluntarios o empleados. La finalidad es establecer una conexión con las personas sin hogar basada en las experiencias vividas compartidas que se centra más en cómo la persona vive la experiencia que en los propios hechos y acontecimientos. Con la práctica del apoyo mutuo, se busca establecer una relación de apoyo libre de prejuicios, orientada a empoderar al usuario del servicio. Para ello, es esencial que el agente de apoyo esté orientado a reforzar los elementos fundamentales como la esperanza, la orientación a la recuperación, el empoderamiento, la aceptación y la confianza dentro de la relación de apoyo mutuo.

En todo caso, para determinar la forma de apoyo mutuo a promover por una organización es necesario el consenso de los responsables de la toma de decisiones y de los gestores de casos en la organización.

En muchas organizaciones ha funcionado bien la creación de un comité para decidir dónde y cómo pueden participar inicialmente los agentes de apoyo. Este comité puede estar formado por representantes de la dirección, uno o varios profesionales que participen en la gestión de los casos, uno o varios expertos por experiencia y un gestor financiero/de recursos humanos.

Dado que la capacidad, la estructura operativa y la cultura de cada organización son diferentes y están adaptadas a sus prioridades, no todas las organizaciones tienen estructuralmente esa posibilidad. Es importante que se respete y se siga la estructura interna en este punto, ya que, si la propuesta de introducir los agentes de apoyo dentro de la organización proviene de los gestores de casos, se debe seguir un determinado proceso dentro de la organización para evaluar e implementar la solicitud. También, es importante tener en cuenta el impacto y de las / dinámicas informales que pueden jugar un rol para sacar adelante un proyecto. Esto puede implicar, por ejemplo, identificar y dirigirse a las personas que pueden influir en el proceso de toma de decisiones, debido a su antigüedad o al respeto que despiertan dentro de la organización.

Si la propuesta procede de la cúpula directiva de la organización, los empleados de base deben tener el conocimiento y participar en el proceso en una fase temprana. Será entonces necesario:

- Explicar a los empleados los valores fundamentales de la filosofía del apoyo mutuo, así como sus beneficios y su eficacia;

- Darles la oportunidad de opinar sobre la definición y la planificación del programa de apoyo mutuo en la organización;
- Crear un canal (por ejemplo, grupos de discusión) a través del cual los empleados de la organización puedan expresar libremente sus ideas, dudas y/o preocupaciones en relación con el programa de apoyo mutuo;
- Implicarles en la elaboración de la descripción del puesto de trabajo de los agentes de apoyo, así como de las competencias necesarias;
- Facilitar su exposición a prácticas similares. por ejemplo creando redes con otros profesionales que estén trabajando con los agentes de apoyo mutuo en otras organizaciones
- Colaborar en el proceso de contratación de agentes de apoyo entre pares;
- Colaborar en la definición de los mecanismos de apoyo que se van a ofrecer a los agentes de apoyo mutuo (sesiones de seguimiento, formación continua, evaluación del progreso, etc.).

La participación del departamento de recursos humanos es importante para decidir el tipo de relación (voluntario o empleado), con el fin de proporcionar la orientación necesaria.

- **Si se opta por colaboración como voluntario hay que tener en cuenta:**

- El proceso de selección y contratación;
- El código de conducta;
- Definición de la frecuencia del servicio (p.ej. una o más veces a la semana) en colaboración con los gestores de casos;
- La ubicación (sesiones con los pares dentro o fuera de las instalaciones)
- La persona de contacto dentro de la organización a la que informará el voluntario; la forma en la se comunicarán y con qué frecuencia, p.ej. a través de correo electrónico, informes o encuentros en persona. Citas programadas de forma rutinaria o de forma extraordinaria si ocurre algo, etc.
- El seguro (cobertura sanitaria, frente a accidentes u otro tipo de cobertura);
- El proceso de evaluación (decidir si se va a implementar uno para los voluntarios)
- La cobertura de gastos relacionados con el desplazamiento o, derivados de la prestación del servicio (p.ej. posibilidad de ofrecer un café o un té al reunirse con el usuario; gastos extraordinarios como pedir un taxi para acompañar a alguien de forma urgente al hospital, etc.).

- **Si se opta por colaboración como empleado hay que tener en cuenta:**

- El proceso de selección y contratación;
- El código de conducta que se aplica a todos los empleados;
- La posición en el organigrama: ¿A quién rendirá cuentas el agente de apoyo?;
- Las vías de comunicación dentro de la organización: ¿cómo se comunicará el agente de apoyo con su supervisor? ¿Será por escrito, por correo electrónico o de forma oral? ¿Seguirán el proceso de comunicación rutinario que existe en la organización? ¿Es necesario establecer un mecanismo de apoyo para ello? ¿Necesitan redactar informes periódicos? ¿Cómo se estructuran estos informes? ¿Están familiarizados o tendrán que familiarizarse con el proceso?;

- La escala salarial: ¿en qué lugar de la escala se encuentra el puesto de agente de apoyo mutuo? ¿Se tendrá en cuenta la formación o experiencia laboral previa? Se debe garantizar la igualdad de trato en cuanto a cualquier beneficio adicional que la organización ofrezca a sus empleados. Hay que estudiar las adaptaciones adicionales necesarias y la posibilidad de aplicarlas a todos los empleados en situación similar;
- El proceso de evaluación: ¿tiene la organización un mecanismo de evaluación para sus empleados? ¿Participan los empleados en el proceso de evaluación? ¿Qué es lo que se evalúa? ¿Quién evalúa su rendimiento? ¿Cómo?

Se puede optar por cualquier forma de colaboración en función de los recursos disponibles, las necesidades, el tipo y la cultura de la organización. Sin embargo, si la organización funciona con personal remunerado y no con voluntarios, es bastante inusual no contar también con agentes de apoyo entre pares remunerados. Las mejores prácticas hasta ahora, indican que para que los servicios y la organización se beneficien de la incorporación de la metodología de apoyo mutuo, es importante considerar una perspectiva a largo plazo de un puesto de trabajo para los agentes de apoyo.

La participación significativa

La participación significativa del agente de apoyo incluye la participación activa en los procesos de toma de decisiones sobre el diseño, la prestación y la evaluación de los servicios. Las organizaciones tendrán que establecer estructuras de apoyo - si no están ya establecidas - para crear un entorno capaz de abordar cuestiones de poder y equidad, dado que la participación significativa debería ser parte integral de la política de la organización. Crear oportunidades para que los agentes contribuyan a una serie de procesos de toma de decisiones ayuda a los servicios a satisfacer mejor a las necesidades de los usuarios. La experiencia de los agentes de hecho constituye su conocimiento y pueden aportar una perspectiva única y de primera mano para saber lo que funciona y lo que necesita ser mejorado.

Momento de participación

Es importante definir cuándo va a participar el agente de apoyo en la gestión de un caso, p.ej.:

- En la fase inicial, realizando el primer contacto con una persona que duerme en la calle para ayudarle a despertar confianza hacia los servicios o ocupándose de la recepción de los nuevos usuarios en un centro;
- Durante el proceso de recuperación: en colaboración con los profesionales, para precisar qué parte de la experiencia vivida es importante compartir y cómo hacerlo.
- En la unidad 4 “ Apoyo mutuo y sinhogarismo” presntan más detalles sobre el papel que puede desempeñar el agente de apoyo entre pares en la organización.

Ubicación

Dependiendo de la ocasión, el agente de apoyo puede reunirse con el cliente fuera, en la comunidad o en el interior, en las instalaciones de la organización (puede ser necesario preparar un lugar para ello). Esto dependerá de las necesidades en cada momento y de las preferencias de la persona que recibe apoyo.

Compromiso de los demás empleados

Es esencial aceptar a los agentes de apoyo como miembros iguales en un equipo multidisciplinario donde ellos pueden aportar los conocimientos adquiridos a través de su experiencia vivida en primera persona. La actitud de los otros profesionales hacia la contribución de los agentes de apoyo mutuo en la gestión del caso puede afectar a la eficacia de las intervenciones de apoyo mutuo. Las relaciones de poder y equidad entre los agentes de apoyo y los demás profesionales suponen un importante desafío y, de estar en desequilibrio, pueden impedir que el apoyo mutuo desarrolle todo su potencial en el marco de nuestra organización. Existe el riesgo de que los profesionales de la organización estigmaticen a los agentes de apoyo - incluso involuntariamente - debido a su menor nivel educativo, su estatus social o sus experiencias vitales previas. La adhesión a los valores del apoyo mutuo es esencial para todas las partes implicadas y es importante dedicar tiempo a analizar a fondo los conceptos de poder y equidad en la relación profesional.

Algunas medidas que pueden contribuir a un compromiso significativo son las siguientes:

- Describir claramente el puesto de trabajo y destacar que se puede actualizar si se identifica tal necesidad. Se aconseja incluir a los agentes de apoyo en este proceso de adaptación;
- Crear un entorno seguro para identificar prejuicios y estereotipos y discutir formas constructivas de superar aquellos que puedan afectar al entorno de trabajo;
- Acordar mutuamente el código de conducta (Anexo 3);
- Tener claros deberes y responsabilidades: los conflictos y problemas menores que puedan surgir en el día a día deben resolverse a medida que surjan, respetando las líneas de comunicación establecidas en la organización. Si los conflictos se quedan sin resolver repetidas veces, pueden convertirse en problemas más importantes que podrían perjudicar la relación entre los agentes de apoyo y otros empleados de la organización de forma duradera.
- Claridad en cuanto al procedimiento de resolución de conflictos dentro de la organización (de forma pública o anónima).

Métodos de financiación y sostenibilidad

A la hora de planificar la implicación de los agentes de apoyo mutuo, es importante considerar los medios económicos de que dispone la organización para financiar su labor en una perspectiva a medio/largo plazo, teniendo en cuenta el tiempo y el esfuerzo que serán necesarios para implementar el programa de apoyo mutuo. Hay que tener en cuenta el coste laboral de los agentes de apoyo (la nómina y los seguros sociales), coste laboral del personal de apoyo/supervisión, la formación continua y el crecimiento personal, u otros beneficios adicionales. Una posible vía de financiación podrían ser, por ejemplo, los Fondos Estructurales de la Unión Europea. Las organizaciones públicas suelen tener un presupuesto público, cuya estructura, así como tiempos de aprobación (proceso y plazos) difieren de los que se dan en las organizaciones privadas. Dependiendo de la naturaleza de la organización, se puede optar por la financiación privada, pudiendo ser destinada p.ej. para la formación de personal o para los servicios de apoyo médico y/o jurídico, especialmente cuando se trate de acciones puntuales, con objetivos específicos y claramente delimitadas en el tiempo.

El Anexo 4 contiene una herramienta útil para evaluar la preparación de la organización de cara a implementar un programa de apoyo mutuo.

Proceso de selección del agente de apoyo mutuo

Haber determinado el tipo de implicación y el rol que el agente tendrá en la organización, ayudará a determinar el perfil del agente de apoyo que se necesita. En la literatura existente se identifican con frecuencia ciertas características personales, que son:

- **La experiencia vivida:** haber experimentado de primera mano la situación de falta de hogar es el factor principal, independientemente de la duración de tal carencia. Dependiendo del perfil de la organización y de sus clientes, la experiencia vivida puede abarcar otras cuestiones (por ejemplo, adicciones, problemas de salud mental, otros problemas crónicos de salud);
- **La recuperación:** estar en una fase avanzada de recuperación o haberse recuperado completamente del sinhogarismo es también esencial para una participación formal;
- **Las habilidades comunicativas:** interactuar con los demás y apoyarlos a desenvolverse en diferentes situaciones sociales. La capacidad de conectar positivamente con los demás es una de las bases del apoyo mutuo.

También es necesario elaborar una descripción detallada del puesto de trabajo que incluya las responsabilidades y los deberes del agente de apoyo, así como las líneas de comunicación dentro de la organización. Dicha descripción deberá ajustarse en función de las necesidades. En el Anexo 2 se ofrece un ejemplo de descripción del puesto de trabajo.

Las cuestiones que deben tratarse en el proceso de contratación de un agente de apoyo incluyen:

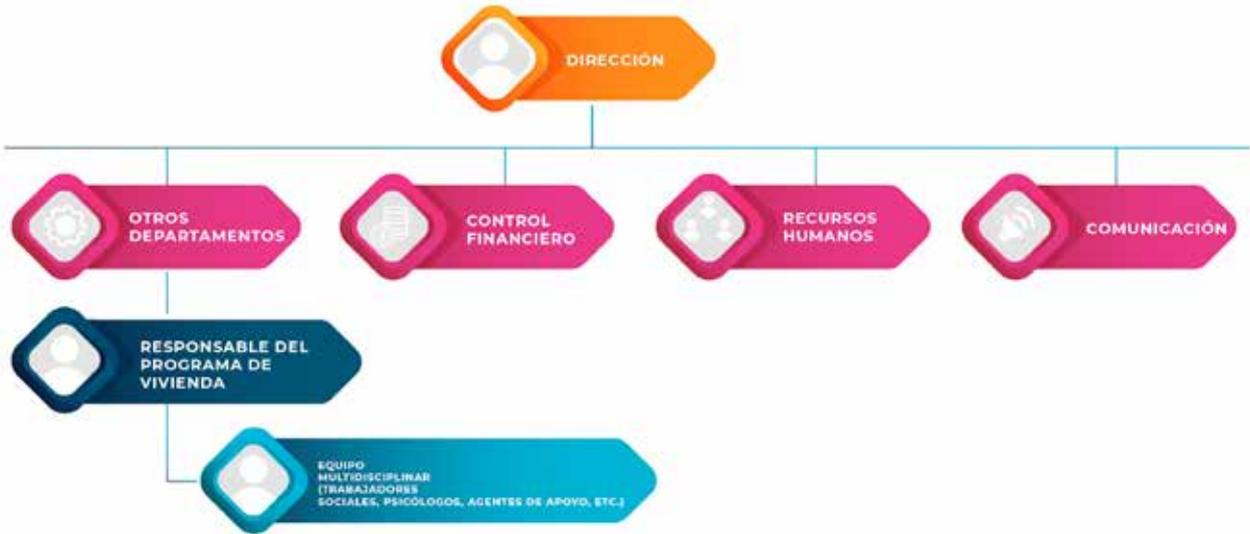
- La motivación para ocupar el puesto de trabajo: la concepción que tiene la persona del puesto de trabajo, sus expectativas y qué repercusión puede tener el ocupar el puesto en su vida
- La autoconciencia o resiliencia: incidentes por los que el agente haya podido sentirse frustrado o enfadado en el pasado y la forma en la que manejó esas situaciones;
- La experiencia laboral previa (si la hay): qué conocimientos le aportó la persona su experiencia laboral anterior (ya que posiblemente sea útil para su trabajo en la organización); cómo espera poder utilizar las habilidades y la experiencia adquirida en su(s) empleo(s) anterior(es);
- Estudios cursados y necesidades de formación;
- Las posibles adaptaciones que tengan que hacerse para que el agente pueda cubrir la posición ;

Lecturas recomendadas

- Campos, F., Sousa, A., Rodrigues, V., Marques, A., Queirós, C. y Dores, A. (2016). Directrices prácticas para programas de apoyo entre personas con enfermedad mental. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, 9(2), 97-110. Accesible en:
- FEANTSA: Peer Support: A Tool for Recovery in Homelessness Services. Accesible en: https://www.feantsa.org/download/peer_support_policy_paper2951723577548485776.pdf
- Fundació Arrels and al. Guía para peers de programas de apoyo al alojamiento. Capítulo 2 -Hacerse trabajador peer: Aptitudes y habilidades. p. 14- 19. 2018. Accesible en: <https://www.arrelsfundacio.org/es/guia-peers-trainhouse/>
- Miler, Joanna Astrid & Carver, Hannah & Foster, Rebecca & Parkes, Tessa. (2020). Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: A systematic ‘state of the art’ review. *BMC Public Health*. 20. 10.1186/s12889-020-8407-4. Carter, Erik & Kennedy, Craig. (2006). Promoting Access to the General Curriculum Using Peer Support Strategies. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities*. 31. 284–292. 10.1177/154079690603100402. DBHIDS City of Philadelphia, Achara Consulting, Peer Support Toolkit, Accesible en: http://dbhids.org/wp-content/uploads/1970/01/PCCI_Peer-Support-Toolkit.pdf
- Palomer, E., Izquierdo, R., Leahy, E., Masferrer, C. y Flores, P. (2010). El usuario como experto: concepto, modalidades y experiencia desde el Proyecto Emilia. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 30(1), 109-123.
- Peer Positive Toolbook: Preparing organizations to better engage people with lived experience through equitable processes. Accesible en: <http://improvingsystems.ca/img/Peer-Positive-Toolbook-Final-November-24.pdf>
- Sunderland, Kim, Mishkin, Wendy, Peer Leadership Group, Mental Health Commission of Canada. (2013). *Guidelines for the Practice and Training of Peer Support*. Calgary, AB: Mental Health Commission of Canada. | Accesible en: <http://www.mentalhealthcommission.ca>

ANEXO 1

EJEMPLO DE ORGANIGRAMA



ANEXO 2

AGENTE DE APOYO MUTUO

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO (EJEMPLO)

Posición: Agente de apoyo mutuo

Jornada laboral: ...

Lugar de trabajo: ...

Nivel del puesto: posición que ocupa un puesto en la estructura jerárquica de una organización

Supervisor: indica quién es el supervisor

Objetivos del puesto: El agente de apoyo mutuo: (1) formará parte integral de un equipo multidisciplinario utilizando su experiencia personal para conectar con, validar, inspirar, y proporcionar apoyo a las personas sin hogar con la finalidad de que consigan sus objetivos y (2) aumentar la conciencia de la comunidad acerca de los desafíos a que se enfrentan las personas sin hogar y a la vez ayudarlas a hacer frente a estos desafíos.

Funciones y responsabilidades:

- Ayudar a las personas sin hogar a desarrollar habilidades para defender sus derechos. Servir de modelo a las personas sin hogar en materia de comunicación, salud y bienestar, y resolución de conflictos.
- Compartir la propia experiencia de vida, según sea apropiado, para generar confianza en las personas sin hogar que vayan a beneficiarse del servicio.
- Colaborar con las personas sin hogar y el equipo para identificar sus puntos fuertes, necesidades y objetivos.
- Apoyar a las personas sin hogar en el desarrollo de pasos específicos y prácticos para alcanzar sus objetivos en colaboración con el equipo.
- Apoyar a las personas sin hogar en la consecución de sus objetivos.
- Colaborar en todas las actividades de apoyo en colaboración con el equipo cuando la persona sin hogar indique la necesidad de tal apoyo y acepte de recibir apoyo de un agente de apoyo mutuo.
- Ayudar al equipo a colaborar con las personas sin hogar para apoyar su participación en los servicios, identificar sus preferencias y preocupaciones, así como las personas dentro de su red de apoyo y nuevos recursos que puedan favorecer la consecución de sus objetivos personales.
- Facilitar reuniones con las personas sin hogar que promuevan el intercambio, el aprendizaje y el crecimiento. Estas reuniones están diseñadas para satisfacer las necesidades de las personas sin hogar en un contexto particular, por lo que pueden tener como objetivo el hablar de un tema específico o llevar a cabo alguna actividad dependiendo de las habilidades de los participantes o pueden ser eventos sociales.

- Ayudar al equipo a desarrollar un lenguaje que refleje con precisión las preferencias de las personas sin hogar que están considerando involucrarse o que ya estén involucrados en los servicios.
- Participar en la supervisión individual y de grupo, en las reuniones de consulta multidisciplinar, en las reuniones de equipo, en las formaciones relevantes para el puesto de trabajo como, por ejemplo, cursos de formación sobre el Plan de Acción para Recuperar el Bienestar (WRAP del inglés Wellness Recovery Action Plan) o Gathering Inspiring Future Talent (GIFT).
- Participar en encuentros con otros agentes de apoyo mutuo que promuevan el aprendizaje y la mejora de las habilidades a través del intercambio.
- Participar en actividades de divulgación y educación en la comunidad. Ayudar al equipo a promover iniciativas para aumentar la participación de las personas sin hogar en los servicios. Compartir la propia experiencia de vida para que el equipo logre un conocimiento del sinhogarismo.
- Documentar las actividades según los requisitos especificados por el supervisor.

Cualificaciones específicas del puesto, experiencia, educación y atributos profesionales:

- Estar en una etapa avanzada de recuperación de la condición de sinhogarismo y ser capaz de compartir la propia historia de recuperación de manera que comprometa, inspire y valide las experiencias de otras personas sin hogar.
- Contar con la capacidad para relacionarse eficazmente con las personas sin hogar y los miembros del equipo para promover la vinculación de las personas al servicio y ayudarlas a conseguir sus objetivos; ser capaz de trabajar en colaboración con un equipo.
- Desear asegurar que las personas sin hogar sean escuchadas; ser capaz de comunicar y defender los derechos de las personas de manera respetuosa.
- Haber progresado lo suficiente en el ámbito educativo y profesional como para apoyar con éxito a las personas sin hogar en la consecución de objetivos.
- Estar abierto a trabajar con personas diversas de manera sensible y profesional.
- Ser capaz de compartir eficazmente la información sobre los servicios, los recursos.
- Ser capaz de explicar y enseñar cómo comunicar y promover los propios derechos en una variedad de entornos.
- Querer participar y contribuir a las actividades del equipo, incluyendo formaciones, supervisión y reuniones.
- Ser capaz de documentar las actividades de la forma acordada y comunicar de manera efectiva y profesional a través del correo electrónico y el teléfono.
- Ser capaz de llevar a las person

ANEXO 3

CÓDIGO DE CONDUCTA: UN EJEMPLO DE MASSACHUSSETTS

- 1.** La responsabilidad principal de los agentes de apoyo es ayudar a las personas a lograr lo que más desean en la vida, sus propias metas, necesidades y deseos, guiándose por los principios de autodeterminación.
- 2.** Los agentes de apoyo mantendrán altos estándares de conducta personal. Se comportarán de una manera que fomente su propia recuperación e integridad.
- 3.** Los agentes de apoyo compartirán abiertamente sus historias de recuperación y serán igualmente capaces de identificar y describir los factores que promovieron su recuperación.
- 4.** Los agentes de apoyo mutuo respetarán en todo momento los derechos y la dignidad de las personas con las que trabajan.
- 5.** Los agentes de apoyo mutuo nunca intimidarán, amenazarán, acosarán, manipularán, abusarán física o verbalmente, ni harán promesas injustificadas de beneficios a las personas con las que trabajan.
- 6.** Los agentes de apoyo reconocen que cada persona es diferente y que todos tenemos algo que aprender de los demás. Por lo tanto, no practicarán, aprobarán, facilitarán o colaborarán en ninguna forma de discriminación por motivos de etnia, raza, sexo, orientación sexual, edad, religión, origen nacional, estado civil, creencias políticas, discapacidad intelectual o física, o cualquier otra preferencia o característica, condición o estado personal.

El papel de agentes de apoyo proporciona, especialmente a aquellas personas que tienen poca o ninguna experiencia, educación y/o experiencias de empleo, una nueva oportunidad para entrar en el mercado laboral, obtener un trabajo profesional, mejorar las propias habilidades y establecer redes para su trayectoria profesional.

- 7.** Los agentes de apoyo mutuo promoverán que las personas a las que apoyan puedan tomar sus propias decisiones en todos los asuntos cuando traten con otros profesionales.
- 8.** Los agentes de apoyo mutuo respetarán la privacidad y la confidencialidad de las personas a las que apoyan.
- 9.** Los agentes de apoyo mutuo abogarán por la plena integración de las personas en la comunidad y promoverán el valor de estos individuos para la comunidad.
- 10.** Los agentes de apoyo mutuo no entrarán en relaciones o asumirán compromisos que entren en conflicto con los intereses de aquellos a los que apoyan.
- 11.** Los agentes de apoyo mutuo nunca se involucrarán en relaciones íntimas con aquellas personas a las que actualmente prestan apoyo, o con las que han trabajado en un rol profesional en el último año.
- 12.** Los agentes de apoyo mutuo se mantendrán al día con los conocimientos emergentes relevantes para la recuperación, y compartirán abiertamente estos conocimientos con las personas con las que trabajan.

- 13.** Los agentes de apoyo mutuo no se dedicarán a los negocios, no extenderán ni recibirán préstamos, ni aceptarán regalos de valor significativo de las personas a las que apoyan.
- 14.** Los agentes de apoyo mutuo no ofrecerán apoyo a otro cuando esté bajo la influencia del alcohol o cuando esté afectado por haber consumido cualquier sustancia, sea o no recetada.

Recurso: [UMass Chan Medical School, Effectively Employing Young Adult Peer Providers: A Toolkit](#)



FOTOGRAFÍA: scott-graham-OQMZwNd3ThU-unsplash.jpg

ANEXO 4

HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA VALORAR LA CAPACIDAD DE ADOPTAR EL PROGRAMA DE APOYO ENTRE PARES

ACTIVIDADES PREPARATORIAS	NO NECESARIA	PENDIENTE	EN CURSO	COMPLETADA
Conseguir una visión clara de la transformación que se quiere llevar a cabo (en el caso de que el programa de apoyo entre pares sea propuesto por el equipo directivo de la organización)				
Realizar un grupo focal con el personal de la organización				
Realizar un grupo focal con los participantes (usuarios del servicio que estén en una etapa avanzada de su proceso de recuperación o completamente recuperados. También pueden ser de otra organización)				
Realizar un grupo focal con personas de confianza de los participantes (familia u otras personas identificadas por los participantes)				
Realizar una sesión de escucha con las partes interesadas (todas las organizaciones o autoridades con las que la organización ya colabora)				
Llevar a cabo una sesión de orientación para todo el personal				
Realizar un recorrido por la organización				
Elaborar un modelo de lenguaje basado en promover las fortalezas				
Identificar las preocupaciones y las percepciones del personal				
Promover que el personal realice ejercicios de autorreflexión				
Autoevaluación de la organización (en el caso de que el programa de apoyo entre pares sea propuesto por individuos o departamentos que no forman parte del equipo directivo de la organización)				
Evaluar la diversidad y la inclusión				

ACTIVIDADES PREPARATORIAS	NO NECESARIA	PENDIENTE	EN CURSO	COMPLETADA
Definir una estrategia para asegurar el bienestar en todo el entorno de trabajo				
Crear un conjunto claro de valores y normas éticas				
Identificar los recursos necesarios				

Fuente: [Peer Support Toolkit](#), City of Philadelphia, DBHIDS with ACHARA consultation

UNIDAD 3: EQUIPOS DE TRABAJO MIXTOS. APOYANDO A UN AGENTE DE APOYO.

3.1 Introducción

Esta unidad trata sobre la cooperación entre los profesionales y los agentes de apoyo mutuo. El tema central es cómo formar un equipo de trabajo mixto, en el que la colaboración se lleve a cabo de forma respetuosa y el poder sea redistribuido de forma equitativa. Reflexionaremos sobre cuál es la labor del profesional dentro de un equipo mixto y qué dificultades pueden surgir en dicha cooperación. La unidad también trata la importancia que tiene la comunidad de trabajo en su totalidad para el éxito de la aplicación del apoyo mutuo en una organización.

3.2 Resultados de aprendizaje:

- Entender cómo surge una buena cooperación.
- Conocer el rol de un agente de apoyo mutuo como miembro de un equipo multidisciplinar.
- Explorar en la naturaleza de la relación e interacción entre los profesionales y los agentes de apoyo mutuo.
- Reflexionar sobre la autoridad y responsabilidad de los profesionales.
- Conocer los beneficios de cooperar con personas con experiencia de haber vivido en la calle

3.3 Colaboración entre profesionales y agentes de apoyo mutuo

Antes de incorporar a la figura de un agente de apoyo mutuo a una estructura organizativa, toda la comunidad laboral que forma esta estructura debe prepararse para acoger a esta nueva figura. Lo fundamental para el desarrollo del apoyo mutuo es el esfuerzo real de ambas partes para que la cooperación aporte algo significativo a todos los implicados. Desde el punto de vista de los recursos humanos, como parte esencial de la implementación del modelo, debe reservarse tiempo suficiente para la planificación de una intervención conjunta entre los profesionales y el agente de apoyo mutuo, una fase en la que este último debe participar.

Una colaboración fluida entre los profesionales y los agentes de apoyo mutuo no debe darse por hecho. El prerrequisito básico para que ésta tenga éxito es que ambos, tanto profesionales como agentes de apoyo, tengan un auténtico deseo de trabajar juntos para lograr unos objetivos comunes, así como de apoyarse y de aprender el uno del otro. Con el fin de que esta colaboración sea fructífera para todos los agentes involucrados _clientes, profesionales, agentes de apoyo_ es importante contar con un tiempo suficiente para construir un acuerdo común sobre los objetivos, el contenido y los métodos de trabajo. Contar con objetivos comunes claramente definidos proporciona un sentido del propósito y cierta seguridad, ya que todos conocen claramente lo que se persigue. También debería existir un espacio para el debate entre el personal implicado sobre sus propios valores personales y sobre los valores de la organización, además de considerar cómo dichos valores se manifiestan en el trabajo con las personas sin hogar. La descripción del tipo de trabajo y la delimitación de las tareas a realizar por los profesionales y los agentes de apoyo debe producirse en la fase inicial, y hay que

asegurarse de que las tareas de cada trabajador se corresponden con sus habilidades, su formación y su experiencia.

Expectativas de los agentes de apoyo con respecto a los profesionales

- Que los profesionales estén presentes y disponibles.
- Sentirse realmente integrado en el equipo y se le dé la oportunidad de participar en diferentes tareas.
- Recibir apoyo regularmente para solventar las dificultades que puedan encontrar en el trabajo diario.
- Que haya confianza que permita el debate franco y abierto
- Poder conversar sinceramente con los profesionales acerca de la propia situación actual y de posibles dificultades.
- Que el trabajo sea flexible, al igual que los profesionales, y pueda adaptarse a las circunstancias actuales del agente de apoyo.
- Que el ambiente de trabajo sea positivo y haya lugar para el sentido del humor.
- Que los profesionales eviten tecnicismos del lenguaje profesional para asegurarse de que los agentes de apoyo entiendan las conversaciones.
- Que los profesionales promuevan el trabajo en red con otros agentes de apoyo.
- Disponer de un mentor que ayude a gestionar situaciones laborales difíciles y afrontar emociones causadas por tales situaciones.

Relación mutua

La relación entre profesionales y el agente de apoyo mutuo es muy importante cuando estos forman un equipo de trabajo. Es importante que se trabaje con el fin de desarrollar cierta “química” entre los colaboradores para que todas las partes involucradas puedan trabajar a gusto y los agentes de apoyo puedan sentirse libres de ser ellos mismos.

Una cooperación fructífera requiere que haya confianza. Conocerse paulatinamente y familiarizarse con las tareas de cada uno paso por paso fomenta la creación de seguridad y confianza. Además, los agentes de apoyo consideran que el humor y la transparencia de los profesionales son rasgos importantes que aumentan la interacción. Para un agente de apoyo, cuya experiencia vital es una herramienta de trabajo, es importante que los profesionales con quienes trabajen también compartan información de su propia vida, en cierta medida. Sin embargo, esta transparencia puede suponer un desafío para muchos profesionales, especialmente si están acostumbrados a trabajar en equipos en los que se comparte poca información privada.

Es importante que los profesionales reflexionen sobre sus propios preconceptos. Por ejemplo, ¿perciben a un agente de apoyo como un compañero de trabajo o quizás lo siguen viendo como si se tratara de un usuario?, ¿puede un agente de apoyo ser las dos cosas a la vez?

Los agentes de apoyo contratados por organizaciones que alguna vez les ayudaron pueden convertirse en compañeros de trabajo de aquellos profesionales que, en su día, les proporcionaron servicios. Puede que su relación laboral sea más o menos estrecha, p.ej. que formen parte de un mismo equipo

o que colaboren de una forma más genérica y esporádica, participando en reuniones o proyectos conjuntos que impliquen la participación de varios grupos de trabajo o departamentos. La experiencia muestra que esta colaboración puede funcionar perfectamente. Aun así, dependiendo de la actitud de las partes involucradas, también pueden darse casos de reticencias y surgir ciertas complicaciones. En especial, si antiguos usuarios que se convirtieron en agentes de apoyo requieren servicios de nuevo por parte de esta misma organización, esto podría suponer un desafío para la organización. Un eventual doble papel del agente de apoyo (como receptor y proveedor de servicios) requiere ser hablado abiertamente al principio de la colaboración, para que las dos partes puedan expresar sus expectativas, dudas, temores y establecer normas comunes. También es comprensible que el agente de apoyo prefiera separar su vida personal del trabajo en todo momento. En este caso, la organización deberá asegurarse de que ningún miembro del equipo de profesionales tenga una relación terapéutica con el agente de apoyo en cuestión.

Lógicamente, antes de empezar una colaboración con un agente de apoyo por primera vez, el profesional se planteará muchas preguntas. ¿De qué puede hablar con el agente de apoyo mientras dirijan una intervención conjunta? ¿Cómo apoyar al agente de apoyo en sus funciones? ¿Cómo profesional ¿puede compartir con el agente sus propios sentimientos de frustración o de inseguridad? ¿Esto sería considerado una muestra de transparencia o, de lo contrario, podría suponer un lastre para el agente de apoyo? El apoyar a un agente de apoyo puede suponer un desafío para los profesionales que formen el equipo de trabajo mixto, especialmente si el equipo de trabajo solo cuenta con un profesional y un agente de apoyo. De ahí que sea conveniente que el profesional en cuestión también tenga su propia red de apoyo, ya sea por parte de otros compañeros o de un supervisor, que le ayude a manejar ciertas situaciones y a solventar dilemas que le puedan surgir.



FOTOGRAFÍA: pexels-mart-production-7550294.jpg

Autoridad y responsabilidades

Los profesionales pueden aprender de los agentes, de la misma manera que estos últimos pueden hacerlo de sus compañeros profesionales. Para que esto pueda ocurrir, es necesario que el profesional acepte que no tiene la obligación de proporcionar la solución a todas las situaciones o de tener siempre la razón por su condición de profesional. Para ello, es necesario que el profesional confíe

en sí mismo lo suficiente como admitir sin pudor que él también se puede equivocar y reconocerlo cuando suceda. El profesional debe tratar la retroalimentación, las sugerencias y los comentarios que vengan de los agentes de apoyo con suficiente seriedad. Deben estar abiertos a la crítica constructiva. El profesional debe actuar con compasión por sí mismo y por el resto de su equipo. Ser consciente de que todos tenemos derecho a cometer errores y no siempre es posible ejecutar el trabajo tan bien como se espera, es la clave para ello. Comunicar este hecho al agente de apoyo mutuo es importante para que tenga la perspectiva de lo que supone trabajar con las personas y que no tenga miedo a cometer errores.

Para construir una relación de trabajo equitativa, los profesionales deben ser capaces de renunciar en cierta medida a su estatus de “*profesional*” en relación con los agentes de apoyo. No será posible hacerlo sin que los profesionales reflexionen de forma continua sobre su forma de trabajar y pidan a los agentes de apoyo que den su opinión y colaboren de forma activa en la planificación de las intervenciones. En la práctica, esto significa que los agentes pueden trabajar independientemente, tomar decisiones y tomar distintas responsabilidades. Cuanto mejor conozcan los profesionales al agente de apoyo, más fácil será asignar tareas y responsabilidades, cosa que procede hacer siempre en función de la situación individual y en colaboración con el agente de apoyo en cuestión.

Si un agente de apoyo siente que no se le asignan suficientes responsabilidades, puede que esto le lleve a sentirse irrelevante o menospreciado. También pueden percibir que la organización no confía en él lo suficiente. Por otro lado, hay que tener en cuenta que cuando un agente acumula muchas responsabilidades, o cuando estas crecen de forma exponencial en un periodo corto de tiempo, existe el riesgo de que sufra desgaste profesional. Los agentes no siempre están preparados para reconocer y medir sus recursos de forma objetiva. Es habitual - especialmente al inicio de la colaboración - que un agente esté muy entusiasmado y tienda a dedicar un tiempo excesivo al trabajo, a aceptar tareas y responsabilidades que quizás estén por encima de sus posibilidades y cuya realización no es sostenible a largo plazo. Esto también tiene que ver con que, con frecuencia, los agentes de apoyo sienten que tienen que demostrar a la organización y a los demás profesionales su valor. Para evitar que se dé una situación de desgaste profesional es importante que los profesionales del equipo estén alerta ante las señales de sobrecarga en los agentes de apoyo con los que colaboren y, si fuese necesario, se proceda a reducir su horario laboral y su carga de trabajo.

Crecimiento profesional

Cuando se trabaja con personas sin hogar, los profesionales del ámbito social son los expertos en campo. La pericia de un profesional se manifiesta cuando resuelve situaciones complicadas y supera desafíos combinando el conocimiento teórico con la experiencia práctica. Normalmente, los profesionales no tienen en cuenta en qué teoría está basada su intervención, sino que la teoría y la práctica están entrelazadas. La identidad profesional incluye los valores y las dimensiones éticas del trabajo, así como las creencias y los objetivos del mismo. Todo ello conforma su identidad como profesionales.

Cuando un profesional trabaja con un agente de apoyo, que tiene una amplia experiencia y de primera mano, el conocimiento individual y las habilidades de las dos partes se unen para crear una nueva base de conocimiento. La experiencia compartida es especialmente valiosa en un trabajo de campo, donde los problemas son delicados y los retos complejos. En la mayoría de los casos, los profesionales no habrán vivido en primera persona lo mismo que ha vivido una persona sin hogar, por lo que carecen de la perspectiva del problema que tienen estos. Con la ayuda de los agentes de apoyo, los profesionales pueden entender mejor las causas que llevan a las personas a quedarse sin hogar, lo cual les puede ayudar a planificar intervenciones y asignar recursos de una manera más adecuada. En definitiva, los

profesionales pueden beneficiarse de estas perspectivas alternativas y aprender de los agentes de apoyo, que les proporcionarían nuevos recursos para atender mejor a los clientes más vulnerables.

Agente de apoyo mutuo como parte de una comunidad profesional

Los agentes de apoyo tienen el derecho de recibir formación en el lugar de trabajo con el fin de que sepan qué se espera de ellos. Si esto no ocurre, es posible que el puesto de agente de apoyo mutuo en la organización no esté claro ni para el agente ni para los demás trabajadores de la organización, lo que puede dar lugar a malentendidos y a que el agente no reciba el suficiente apoyo. Desde el primer momento, debe quedar claro cuáles son las responsabilidades de los profesionales del equipo con respecto a los agentes y en qué situaciones los agentes pueden contactar con un supervisor. Es importante que todos los empleados de la organización - incluso aquellos que no trabajen en un mismo equipo u departamento con el agente de apoyo - estén familiarizados con la figura del agente de apoyo y que se comprometan a apoyar su integración en la organización.

En un equipo de trabajo mixto, en el que los profesionales trabajen codo con codo con los agentes de apoyo, existe el riesgo de que los primeros puedan desarrollar un papel similar al de un supervisor con respecto al agente de apoyo, aunque formalmente esté no sea su cargo. Si bien, en cuestiones relacionadas con los aspectos técnicos del trabajo el profesional puede actuar como un guía, es recomendable que los miembros del equipo no tengan una relación jerárquica y que ambos respondan ante un supervisor. En todo caso, es imprescindible que haya un profesional de referencia en la organización con el que el agente de apoyo pueda contactar si surgen problemas en relación con cualquiera de los profesionales con los que colabora. La mejor manera de prevenir problemas es que la organización y sus miembros estén preparados y verdaderamente interesados en introducir el modelo del apoyo mutuo en su organización.



FOTOGRAFÍA: pexels-thirdman-5256816.jpg

<p>Aspectos a tener en cuenta por la dirección de la organización antes de implementar un programa de apoyo mutuo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Preparación del personal para la inclusión de agentes en la comunidad laboral, entre otros, informándoles sobre los objetivos del apoyo mutuo y sobre el valor añadido que el apoyo mutuo traerá a la organización y a sus beneficiarios Para aliviar y evitar el estrés ocasionado por el trabajo, la dirección necesita asegurar una supervisión adecuada (posiblemente externa a la organización) 	<ul style="list-style-type: none"> El apoyo y el seguimiento de la dirección son claves para fortalecer la confianza del agente de apoyo en sus habilidades. Los agentes de apoyo mutuo deben tener confianza en que la dirección los apoyará cuando sea necesario. Tiene que haber diálogo constante entre los agentes de apoyo, los directores y el resto del personal para evitar malentendidos, trabajar para un buen ambiente de trabajo y conseguir un trabajo en equipo efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer al agente de apoyo una oportunidad para conseguir formarse o, en todo caso, asegurar que reciba información adecuada y disponga de herramientas para desarrollar el trabajo. La dirección debe tener cierto interés en la experiencia vital de los agentes de apoyo mutuo, dado que sus experiencias de vida son una herramienta clave en su trabajo.
--	---	--	--

Beneficios de la cooperación a la hora de trabajar con personas sin hogar

En el trabajo con personas sin hogar, los usuarios se benefician de los servicios cuando los profesionales y los agentes de apoyo trabajan juntos. Los agentes de apoyo pueden sentirse identificados con la situación del cliente y pueden compartir experiencias sobre diferentes aspectos del camino hacia la recuperación. Los profesionales, a su vez, pueden hablarles sobre los servicios y los recursos disponibles y como estos pueden beneficiar al cliente. El agente de apoyo mutuo conoce las deficiencias del sistema de servicios desde la perspectiva de un usuario, algo que los profesionales no siempre son capaces de detectar. El poder identificar estas deficiencias ayuda a los profesionales a gestionar los casos con éxito. El lenguaje de los profesionales (proveedores de servicios) puede resultar complicado para algunos beneficiarios. La presencia de un agente de apoyo puede ser útil para facilitar la comunicación entre el beneficiario y el profesional. De la misma manera, a un agente de apoyo le puede resultar más fácil comprender los sentimientos y detectar las necesidades del beneficiario. El rol dual del agente de apoyo, como persona que acompaña a un par en su viaje de recuperación y proveedor de un servicio, es relevante para muchos beneficiarios y les ayuda a conectar con los servicios. Por otro lado,

introducción del agente en una organización, puede reducir la carga de trabajo de los profesionales y liberar recursos que pueden ser destinados a otras tareas y funciones.

En el trabajo con personas sin hogar, la confianza es una condición básica para que los clientes estén dispuestos a hablar sobre su situación, el primer paso para ser escuchados y recibir la ayuda que necesitan. Para ello, la presencia de un agente de apoyo puede servir de puente entre el beneficiario y el profesional. El hecho de que el cliente vea que un agente de apoyo y un profesional están trabajando juntos, aumentará su confianza en que pueda recibir ayuda del sistema de servicios sociales. Colaborando, los agentes de apoyo y los profesionales pueden obtener una visión más completa de la situación del cliente. Debido a su experiencia, el agente de apoyo prestará atención a los detalles que el profesional puede que pase por alto, como por ejemplo la información transmitida a través de la comunicación no verbal. Asimismo, es probable que el beneficiario esté dispuesto a compartir con el agente de apoyo cierta información que no compartiría con un profesional.

Uno de los beneficios más importantes de trabajar en equipos de trabajo mixtos, es ver como este modelo alienta la esperanza y reduce el sentimiento de culpa y vergüenza de los beneficiarios por su situación. Una vez que la persona recupere la esperanza, estará motivada para trabajar en mejorar su situación. La vergüenza y el estigma son factores clave que a menudo suponen una barrera para que las personas busquen ayuda. Esto se hace especialmente evidente en el trabajo con mujeres sin hogar.

Gracias a su formación profesional y resiliencia, es probable que los profesionales ayuden a un agente de apoyo a mantener la confianza en casos en los que la situación de un cliente parezca especialmente desesperanzadora. Aun así, el sentimiento de impotencia también puede afectar a los profesionales. En estas situaciones, los agentes de apoyo y el ejemplo vivo de su recuperación pueden ayudar a los profesionales a mantener la confianza en que las cosas salgan bien. El beneficio es bilateral—los agentes y los profesionales se empoderan mutuamente.

El relato de una colaboración real entre una profesional del ámbito social y una experta por experiencia, en el marco de un proyecto finlandés denominado NEA que ayuda a mujeres jóvenes sin techo, se puede ver en este video: [NEA-hankkeen päätösvideo - YouTube](#)

Lecturas recomendadas

- Fundació Arrels and al. (2018). Guía para peers de programas de apoyo al alojamiento. Accesible en: https://img.arrelsfundacio.org/wp-content/uploads/2020/02/Peer-Guide_Erasmus.pdf
- Llobet Estany, M., Baillergeau, E., & Thiot, M. (2012). Los «peer workers» y la participación de las personas y colectivos en situación de exclusión social. Cuadernos de Trabajo Social, 25(2), 383-392. Accesible en: https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2012.v25.n2.39623
- Meriluoto (2019). Making experts-by-experience – Governmental ethnography of participatory initiatives in Finnish social welfare organisations. Universidad de Jyväskylä. Accesible en: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-7603-3>



FOTOGRAFÍA: amir-hosseini-Wg5Vhqdr5qU-unsplash.jpg

UNIDAD 4: EL APOYO MUTUO Y EL SINHOGARISMO

4.1 Introducción

“El apoyo mutuo no es un guion. No sigue instrucciones. Se trata de relacionarse. Se hace de corazón a partir de los conocimientos adquiridos de la experiencia”.

Wendy Mishkin, agente de apoyo mutuo en BCSS Victoria

En la documentación disponible al respecto, podemos observar un mayor conocimiento del impacto positivo que puede tener la aplicación del modelo del apoyo mutuo en el proceso de recuperación de las personas sin hogar. En esta unidad, analizaremos las diferentes funciones que los agentes de apoyo mutuo pueden desempeñar en el proceso de recuperación de una persona sin hogar. Valoraremos las dificultades que conlleva y examinaremos las recomendaciones de cara a apoyar a los beneficiarios en sus esfuerzos por lograr el control sobre sus vidas. Este proceso es constante y, a menudo, necesita ajustes diarios en un entorno cambiante.

4.2 Resultados de aprendizaje

- Entender las diferentes funciones que el agente de apoyo mutuo puede desempeñar en el proceso de recuperación de las personas sin hogar.
- Entender las dificultades relacionadas con la intervención del apoyo mutuo durante el proceso de recuperación de la persona.
- Identificar las formas que permiten que los agentes de apoyo mantengan una actitud motivadora y transformadora a la hora de acompañar a pares en el proceso de recuperación.

4.3 El ámbito de la atención a las personas sin hogar. El rol del agente de apoyo.

“Las personas sin hogar suelen presentar problemas de fondo especialmente complejos, que a menudo ocasionan la ruptura de las relaciones con la familia, los amigos y los servicios de apoyo. Experimentar el sinhogarismo provoca aislamiento y sentimientos de inutilidad, lo que puede conducir a la depresión y la soledad. Estudios demuestran que el apoyo social es vital para la salud, tanto que los vínculos sociales débiles o inexistentes conforman un factor de riesgo de muerte comparable con el tabaquismo” (Barker et al., 2018).

En los últimos años se ha producido un aumento de la investigación en el sector del sinhogarismo, lo que pone de manifiesto el creciente uso del apoyo mutuo (Miler et al., 2020). La mayoría de los casos documentados del uso de apoyo mutuo procede de Estados Unidos, Canadá y Australia. Se pone de manifiesto la cuestión de la transferibilidad del enfoque dada la divergencia de contextos, en cuanto a la legislación en materia de vivienda, el sistema sanitario, el sistema de justicia penal y los servicios sociales disponibles. Además, la falta de una definición comúnmente aceptada del sinhogarismo supone un problema a la hora de comparar las buenas prácticas. Teniendo en cuenta todo lo anterior,

exponemos las lecciones aprendidas hasta el momento que pueden aplicarse a diferentes contextos, introduciendo ciertas adaptaciones cuando se considere necesario.

El rol de los agentes de apoyo mutuo en el ámbito de atención a las personas sin hogar puede variar e incluir al menos una de las siguientes funciones (o una combinación de ellas) . El agente de apoyo mutuo puede:

- 1.** Actuar como mentor o un modelo a seguir
- 2.** Ofrecer tratamiento personalizado
- 3.** Promover la expansión del círculo social
- 4.** Orientar sobre los recursos y las ayudas
- 5.** Ayudar a defender los derechos y los intereses de las personas sin hogar

En organizaciones que cuenten un historial de participación de agentes de apoyo, su papel puede ampliarse a:

- 1.** Proporcionar servicios y/o formación
- 2.** Supervisar a otros agentes de apoyo
- 3.** Desarrollar herramientas
- 4.** Administrar programas
- 5.** Conscienciar la comunidad y los responsables políticos

En todas estas funciones, la filosofía y los valores del apoyo entre iguales están en el centro de la intervención: el modelo se centra en la forma en que la experiencia vivida por una persona puede inspirar esperanza e influir positiva y mutuamente en un proceso de recuperación de la aquella que está recibiendo apoyo.

El papel de los profesionales no es sustituido ni amenazado por los agentes de apoyo. Se complementan mutuamente para alcanzar un objetivo común como equipo. Los acuerdos concretos (como por ejemplo el lugar de encuentro de los pares dentro o fuera del centro), las reuniones sistemáticas del equipo multidisciplinar para discutir el plan del caso, los objetivos específicos tal y como se han acordado con las personas sin hogar y el progreso en su consecución, tendrán que realizarse utilizando un lenguaje sencillo y comprensible.

Mentor o un modelo a seguir

Los agentes de apoyo se centran en los aspectos emocionales de la experiencia vivida más que en los hechos en sí. Han pasado por una situación similar a la que están viviendo sus clientes y la han superado, por lo que son el vivo ejemplo de que existe una vía de salida. La autenticidad de la empatía que el agente de apoyo puede llegar a demostrar inspira esperanza e incentiva al cliente a tomar medidas. La capacidad de compartir su propia historia con sus propias palabras y de transmitir lo que fue importante para él en este camino es imprescindible. El respeto a la autodeterminación es fundamental en este rol. Las personas tienen la libertad de decidir su propio camino de recuperación

incluso si, en algunos casos, existen obstáculos, el proceso es lento o no parece avanzar. Esta función puede ser útil en diferentes etapas del proceso de recuperación:

- Durante la etapa inicial (los primeros contactos con el cliente que se encuentre en la calle), es necesario generar un sentimiento de confianza hacia los recursos de apoyo disponibles y ayudar al cliente a percibir su potencial de recuperación con el fin de que acepte el apoyo para emprender ese camino.
- Durante el proceso de recuperación, hay que motivar al cliente para que mantenga viva la ilusión por la recuperación y persista en los esfuerzos por recuperarse. Durante este proceso, puede haber recaídas u otras dificultades que obstaculicen la recuperación. Llegado a este punto, el agente de apoyo mutuo puede compartir sus propias experiencias y métodos que le resultaron útiles para superar las dificultades que había encontrado en su camino. El compartir le ayudará al cliente a mantener viva la esperanza y buscar su propia manera para enfrentarse a los desafíos.

Romper los límites

“Si es muy importante, a veces cruzo los límites... hemos cruzado tantos límites sólo para conseguir que esta persona, ya sabes... piense que, si no, habría pasado algo más grave... ya sabes lo que quiero decir. Al menos sé que realmente he ayudado a alguien”. - Timothy

Hay muchos retos cuando el agente de apoyo mutuo necesita combinar de forma exitosa y eficaz la confianza, elemento fundamental de una relación entre iguales, con su propio bienestar y seguridad como prioridad absoluta. Al enfrentarse a este dilema, el agente de apoyo puede tener que cruzar los límites en determinadas ocasiones. Por lo general, el agente de apoyo tomará las decisiones relativas a los límites teniendo en consideración la especificidad de cada caso. Se trata de una cuestión de formación, experiencia, habilidades y mentalidad personal; sin embargo, esto puede causar un estrés importante que a menudo se pasa por alto, no siempre es reconocido por los profesionales o las organizaciones y debe tenerse en cuenta a la hora de apoyar al agente de apoyo mutuo.



FOTOGRAFIA: eric-ward-akT1bnnuMMk-unsplash.jpg

Tratamiento personalizado

Es frecuente que las personas sin hogar presenten problemas de salud que requieran atención, adherencia a un tratamiento y/o seguimiento diario. Los agentes de apoyo pueden cooperar en la supervisión de la adherencia al tratamiento, programar recordatorios que ayuden al cliente o acompañarle en el TDO (Tratamiento Directamente Observado) en caso necesario. En el entorno clínico, los agentes de apoyo también pueden incorporarse en el equipo multidisciplinar durante el tratamiento.

Expansión del círculo social

Recuperar la conexión con la familia, los amigos o los seres queridos o simplemente establecer conexiones con la comunidad en la que se vive es una parte esencial del proceso de recuperación. El agente de apoyo puede compartir con el cliente su experiencia con la recuperación de los lazos sociales y ayudarlo a tomar los primeros pasos en esta dirección.

Orientación sobre los recursos y las ayudas

El agente de apoyo puede proporcionar cierta información y consejos prácticos al cliente para facilitar su acceso a los recursos y las ayudas existentes, especialmente aquellos ofrecidos por ONG's, asociaciones, grupos informales de voluntarios, etc. Además, es esencial saber cuándo pedir ayuda y a quién dirigirse.

Defensa de los derechos y los intereses

En 2014, durante la conferencia de la CAEH - Canadian Alliance to End Homelessness (Alianza canadiense para acabar con el sinhogarismo) en Vancouver, un grupo de individuos formados por agentes de apoyo mutuo y profesionales se reunieron con un propósito común: asegurarse de que los expertos por experiencia reciban una mayor atención por parte de los proveedores de servicios, los responsables políticos, los investigadores, con el fin de abrirles el camino a participar en la evaluación, diseño y provisión de servicios, para juntos dar una respuesta más eficaz a las personas sin hogar. Entre los mejores ejemplos de defensa de los derechos y los intereses de las personas sin hogar destaca el documento titulado "Nothing about us without us" (Nada sobre nosotros sin nosotros), elaborado por el Lived Experience Advisory Council of Peers in Canada. Este recoge siete principios rectores fundamentales para planificar el fin del sinhogarismo con la ayuda del modelo de apoyo mutuo. Estos son los principios:

- 1.** Dar prioridad a la perspectiva de las personas expertas por experiencia
- 2.** Incluir a los expertos por experiencia en todos los niveles de la organización
- 3.** Valorar el tiempo de los expertos por experiencia y proporcionarles el apoyo adecuado
- 4.** Luchar contra el estigma, hacer frente a la opresión y fomentar la dignidad
- 5.** Tener en cuenta los conocimientos de los expertos por experiencia e incorporarlos en la toma de decisiones
- 6.** Trabajar juntos para lograr una representación equitativa de la experiencia vivida
- 7.** Construir relaciones auténticas entre aquellas personas con experiencia en primera persona y

8. aquellos que no la tienen

Los agentes de apoyo aportan pruebas más sólidas al proceso de defensa de los derechos y los intereses de las personas sin hogar. A través de su experiencia vivida, pueden proporcionar testimonio de lo que han observado en el sistema de apoyo, de las lagunas existentes, de lo que les resultó útil como usuarios y de lo que no, de las actitudes predominantes en las redes de servicios. Todo ello les permite promover y defender las recomendaciones del cambio de políticas en lo relativo a diferentes áreas que componen el proceso de recuperación de una persona sin hogar. La organización de grupos formales (por ejemplo, asociaciones de apoyo mutuo) que tengan representación en diferentes plataformas donde se promuevan las políticas puede facilitar el acceso a la recuperación a muchas personas.

Otras funciones, como se ha mencionado antes, como liderar un grupo de pares o desarrollar recursos, pueden ser un incentivo en una organización que fomenta el crecimiento personal, el desarrollo de la capacidad y proporciona oportunidades de desarrollo profesional en recursos humanos, tanto a los empleados como los voluntarios.

En los entornos con experiencia previa de aplicación de apoyo mutuo, las funciones de los agentes pueden ir más allá:

- Proporcionar servicios y formación
- Orientar a otros agentes de apoyo mutuo
- Desarrollar herramientas para la práctica del apoyo mutuo
- Administrar programas
- Educar a la sociedad y a los responsables de las políticas

Desafíos

Los autores del informe “State-of-the-Art Review” (2019) analizaron 62 estudios sobre el modelo de apoyo mutuo. Han categorizado los desafíos mencionados con mayor frecuencia cinco grupos:

1. **Autenticidad:** La formalización del rol del agente de apoyo mutuo a menudo despierta dudas sobre la naturalidad y la autenticidad de su figura.
2. **Vulnerabilidad:** El cambio de rol, al pasar de ser un usuario a ser un proveedor de servicios puede situar al agente de apoyo en una situación de vulnerabilidad. En particular, los agentes de apoyo corren el riesgo de exponerse a experiencias que puedan reavivar traumas del pasado, ser estigmatizados por el personal de la organización en la que trabajan o ser etiquetados por su experiencia vivida. También, existe la posibilidad de recaída debido a otros problemas no relacionados con su rol de agente de apoyo mutuo. Por esta razón, es fundamental establecer una estrategia que recoja los mecanismos de apoyo que la organización vaya a proporcionar a los agentes de apoyo mutuo antes de implementar el modelo en la organización.
3. **Límites:** Asignar responsabilidades mayores a las que un agente de apoyo puede (o debe) asumir puede generarle estrés o malestar. La decisión sobre dónde, cuándo y cómo trazar el límite es un desafío añadido en la implementación de este modelo. Por ejemplo, al agente de apoyo le puede resultar especialmente difícil establecer límites cuando su rol requiere de habilidades interpersonales avanzadas. De ahí que el agente de apoyo mutuo seguramente necesite de orientación y supervisión por parte de otros profesionales para manejar algunos de estos aspectos de forma segura.

- 4. Estigma:** El sentirse discriminado o notar falta de apoyo de la organización llevará a que la posición del agente de apoyo dentro de la organización será débil y el potencial de lo que pueda aportar a la organización y los servicios se verá considerablemente reducido. Algunos investigadores debaten sobre los prejuicios entre los demás profesionales y diferentes formas de lidiar con ellos. No obstante, la mejor forma de hacerlo es previniéndolo, lo cual solo se puede hacer si la organización se toma en serio la tarea de “preparar el terreno” antes de incorporar a los agentes de apoyo a su plantilla, tarea que incluye la adecuada preparación del personal de la organización.
- 5. La falta de reconocimiento del agente de apoyo:** Las dificultades de esta índole están relacionados con:
- La forma de emparejar a los agentes de apoyo con los pares (cuando se hace en función del género o del idioma materno y no en función de la similitud de la experiencia vivida).
 - Su posición en la organización (voluntario o empleado) y la falta de acceso a los beneficios en igualdad de condiciones con los demás empleados (como, por ejemplo, el seguro de salud, el salario según la escala salarial u otros beneficios que disfruta el personal de la organización).
 - La falta de perspectivas para el crecimiento profesional y personal dentro de la organización
 - Ser visto como una amenaza por los demás profesionales de la organización

Tras analizar casos de buenas prácticas, en las que el trabajo de los agentes de apoyo mutuo tuvo resultados positivos, hemos podido comprobar que diferentes organizaciones abordaron estas dificultades utilizando una variedad de estrategias:

Preparación de la organización para implementar el servicio de apoyo mutuo

- Los profesionales y los responsables de la toma de decisiones dialogan para llegar a un consenso sobre la participación de los agentes de apoyo mutuo, compartiendo sus expectativas al respecto.
- La organización habilita mecanismos de apoyo como, la formación de los empleados, el establecimiento de una supervisión sistemática y la organización de reuniones del equipo multidisciplinar en las que los agentes de apoyo participen como miembros del equipo, con independencia de que colaboren como empleados o como voluntarios.
- La organización cuenta con una estrategia de respuesta ante una posible recaída de un agente de apoyo u otras necesidades que supongan una carga para los agentes de apoyo, como cubrir el transporte o proporcionar un abogado cuando sea necesario.
- La organización planifica la intensidad de la colaboración del agente de apoyo cuidadosamente y es flexible de cara a adaptar sus funciones atendiendo a sus necesidades personales y otras obligaciones.

Una vez dentro de la organización

- Los agentes de apoyo pueden expresar sus necesidades y su opinión libremente (tanto en público o como de forma anónima)
- La organización revisa la descripción del puesto en caso de ser necesario
- La organización organiza regularmente reuniones periódicas de equipo

- La organización proporciona a los agentes de apoyo oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, de la misma manera en que lo hace con los demás empleados.

Lecturas recomendadas

- Crisis UK (2021) #Health now: Understanding homeless health inequality in Birmingham. Accesible en: <https://groundswell.org.uk/wp-content/uploads/2021/03/Crisis-and-Groundswell-HealthNow-Birmingham-research-March-2021.pdf>
- Lived Experience Advisory Council (2016). Nothing about us without us: Seven principles for leadership and inclusion of people with lived experience of homelessness. Toronto: The Homeless Hub Press. Accesible en: www.homelesshub.ca/NothingAboutUsWithoutUs
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. (2020) Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic ‘state of the art’ review. BMC Public Health 20, 641. Accesible en: <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8407-4>
- Stephanie L. Barker, Nick Maguire (2017). Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless, Community Ment Health J 53:598–612 DOI 10.1007/s10597-017-0102-2. Accesible en: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10597-017-0102-2.pdf>
- Tookey et al. (2018) From client to co-worker: a case study of the transition to peer work within a multidisciplinary hepatitis c treatment team in Toronto, Canada: Harm Reduction Journal. Accesible en: <https://doi.org/10.1186/s12954-018-0245-7>

UNIDAD 5. LA SALUD MENTAL Y LA RECUPERACIÓN

5.1 Introducción

Dada la alta prevalencia de las enfermedades mentales, el consumo de sustancias y las experiencias traumáticas entre las personas sin hogar, en este tema se analiza el modelo de recuperación como punto de partida para establecer la necesidad de integrar sus pautas en la red de asistencia a las personas sin hogar.

En el ámbito de la salud mental, la recuperación se considera un proceso en el cual se reclama una vida satisfactoria a pesar de las limitaciones de una enfermedad mental. Una revisión de la literatura sobre la recuperación en el ámbito de la salud mental identifica una amplia gama de elementos asociados con la recuperación, incluyendo los valores centrados en la persona, la esperanza, el aumento de la capacidad de acción, la autodeterminación, el sentido de propósito y la toma de conciencia.

Hoy en día, en el ámbito de las personas sin hogar, existe una tendencia creciente hacia los enfoques que apoyan la elección, el empoderamiento y la recuperación de la persona: los resultados prometedores de los programas basados en el modelo de recuperación podrían, de hecho, ofrecer una visión unificadora para los sistemas de atención en el ámbito de la asistencia a las personas sin hogar.

5.2 Resultados del aprendizaje

- Conocer la interrelación entre las enfermedades mentales y la situación de sinhogarismo;
- Familiarizarse con las premisas y principios del modelo de recuperación;
- Conocer los pilares de la recuperación según el modelo CHIME: Conexión, Esperanza, Identidad, Significado y Empoderamiento;
- Comprender la relación entre el modelo médico y el modelo de recuperación;
- Adquirir nociones sobre la aplicación del modelo de recuperación en la intervención con las personas sin hogar.

5.3 La salud mental y la recuperación.

Relación entre enfermedad mental y sinhogarismo

En comparación con la población general, las personas sin hogar y las que se encuentran en situación de vulnerabilidad socioeconómica sufren con mayor frecuencia problemas de salud mental. Según la organización benéfica Crisis UK, la incidencia de los trastornos mentales más comunes es más del doble en las personas socialmente marginadas, mientras que las psicosis es entre 4 y 15 veces más frecuentes en las personas sin hogar. Su riesgo de morir es casi 5 veces mayor en comparación con la población general de la misma edad. En un estudio realizado en 2019 por los servicios de atención a las personas sin hogar de Inglaterra se destaca que más de dos tercios de los clientes de estos servicios sufren enfermedades mentales, muchas de ellas sin diagnosticar.

En muchos casos, las enfermedades mentales jugaron un papel relevante en las vivencias de quienes han perdido su vivienda. Además, teniendo en cuenta la inseguridad y el estrés persistente al que

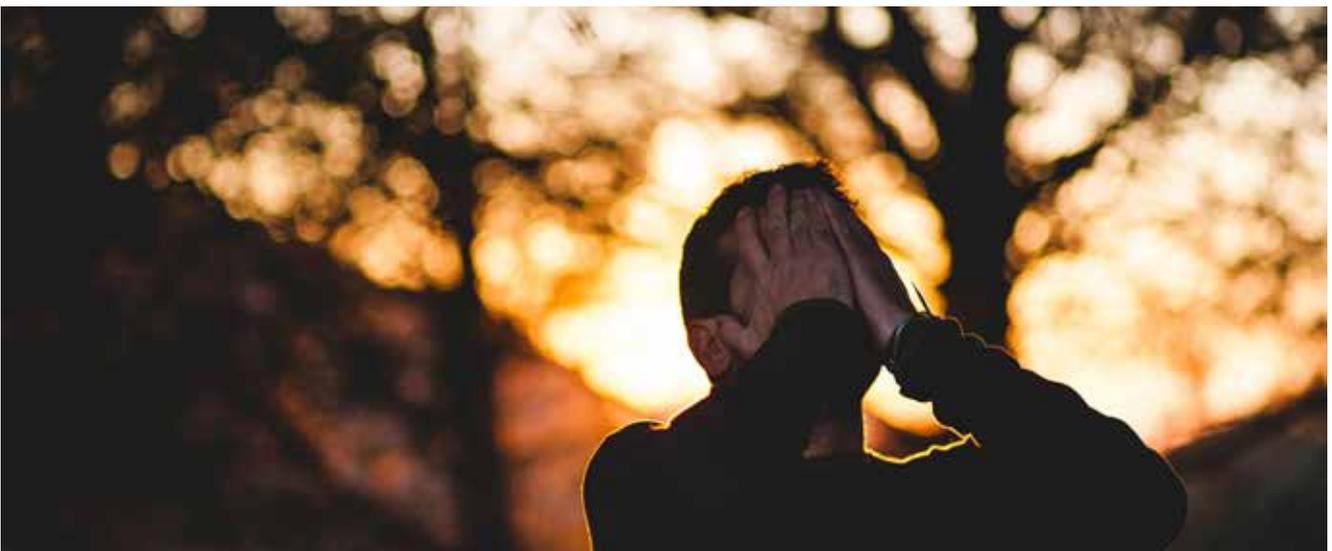
están expuestas las personas sin hogar, la salud mental es un factor determinante en la capacidad de un individuo para mantener una vivienda estable. Por otro lado, de conseguirse esta estabilidad, aumenta la probabilidad de recuperación del individuo de los problemas de salud mental a largo plazo.

Las mujeres están más expuestas que los hombres a ciertos factores de riesgo que pueden ser causantes de trastornos mentales y de sinhogarismo más adelante, como son la violencia física y sexual en la infancia. Los problemas de salud mental resultan más frecuentes en las mujeres sin hogar (en particular, se observa alta incidencia de autolesiones e ideas suicidas entre las mujeres sin hogar). También los grupos étnicos minoritarios, los refugiados y los solicitantes de asilo presentan una mayor incidencia de enfermedades mentales en comparación con la población sin hogar en general.

Aquí, consideramos tres factores principales que subyacen al riesgo de quedarse sin hogar: la pobreza, la exclusión social y la vulnerabilidad personal. Las personas marginadas tienen menos capacidad para mantener un empleo a largo plazo, lo que implica un riesgo de inestabilidad económica. La presencia de ideas delirantes hace que los individuos limiten sus relaciones sociales. En el caso de las personas sin hogar, esto les lleva a alejarse también de los posibles medios de subsistencia y de la posibilidad de recibir asistencia social. Además, las enfermedades mentales tienen un efecto negativo en la capacidad de juicio de la persona, lo cual compromete su capacidad para pensar con claridad y afrontar las adversidades.

La concurrencia de una enfermedad mental y la falta de hogar puede conducir a una exacerbación de estados emocionales negativos como el miedo, la ansiedad y la depresión que están relacionados con un mayor riesgo de caer en el abuso de sustancias o de alcohol.

Las personas que sufren enfermedades mentales tienden a quedarse sin hogar durante períodos de tiempo más largos, perdiendo progresivamente el contacto con la familia y la red social. El papel de los servicios comunitarios y sociales es aún más relevante si se tiene en cuenta los casos de personas que sufren problemas graves de salud mental, puesto que son los que más riesgo tienen de verse en situación de sinhogarismo al salir de los hospitales o de las cárceles.



FOTOGRAFÍA:francisco-moreno-wuo8KnyCm4I-unsplash.jpgEl modelo de recuperación

El tratamiento de los problemas de salud mental es difícil debido al gran número de variables individuales que intervienen en su desarrollo. En las últimas décadas, el modelo de recuperación ha demostrado su eficacia por su perspectiva centrada en la persona. El modelo de recuperación se basa en dos sencillas premisas:

1ª Es posible recuperarse de una enfermedad mental.

2ª La recuperación más eficaz es la que está orientada hacia la persona.

Este modelo parte de una visión holística de la vida de las personas. La recuperación de los trastornos mentales o de las adicciones por consumo de sustancias es *“un proceso de cambio a través del cual los individuos mejoran su salud y bienestar, viven una vida auto dirigida y se esfuerzan por alcanzar su máximo potencial”* (Lyon S., 2020).

Hay cuatro dimensiones que fomentan la recuperación:

- **Salud:** la persona debe tomar decisiones que favorezcan su bienestar físico y mental para avanzar en su recuperación.
- **Vivienda:** La persona necesita un lugar seguro y estable para vivir.
- **Propósito:** Rutinas diarias significativas como estudiar y formarse, ir a trabajar, estar con la familia y participar en la comunidad son importantes durante el proceso de recuperación.
- **Comunidad:** Las relaciones sociales de apoyo proporcionan a las personas el afecto, la disponibilidad emocional y el respeto que necesitan para vivir y prosperar. (Lyon S., 2020)

En el modelo de recuperación, las relaciones sociales de un individuo son de crucial importancia para modular los efectos negativos de los trastornos mentales y del abuso de sustancias. Contar con relaciones que le proporcionan apoyo y cariño mejora la capacidad de la persona para afrontar los síntomas de la enfermedad y facilita la recuperación. En este proceso, los profesionales de la salud como psicólogos, psiquiatras y médicos pueden proporcionar apoyo hasta cierto punto, pero la intervención tendrá más posibilidades de éxito si la persona tiene una interacción social positiva con los demás miembros de la comunidad. Los grupos de apoyo mutuo y las organizaciones comunitarias pueden desempeñar un papel importante en la recuperación de los trastornos mentales al permitir a las personas compartir su experiencia.

No debemos olvidar la importancia de la vivienda en la recuperación de los problemas de salud mental. Una vivienda adecuada y estable permite que las personas se sientan seguras, reduciendo así en gran medida el estrés y otros factores de riesgo que pueden llevar a desarrollar problemas de salud mental o a agravar los existentes. Disponer de un espacio personal adecuado aumenta la percepción de estabilidad y seguridad de la persona, a la vez que ofrece la oportunidad de desarrollar el sentido de la responsabilidad para mantener el lugar en buen estado.

Según SAMHSA, Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2012), los diez principios rectores de la recuperación son:

- Surge de la esperanza;
- Está impulsada por la persona;
- Se puede conseguir a través de diferentes vías;
- Tiene una visión holística de la persona;

- Se sirve del apoyo entre pares;
- Se apoya en las relaciones y los vínculos sociales;
- Tiene una base e influencia cultural;
- Aborda los problemas derivados del trauma;
- Implica al individuo, a la familia y a la comunidad;
- Se basa en el respeto.

Uno de los principales puntos fuertes del modelo de recuperación es que se centra en las habilidades y capacidades de los individuos, más que en sus carencias y patologías. De este modo, aumenta la confianza en el individuo, a quien se le permite explorar su propia experiencia vital y convertirse en el protagonista del tratamiento.

Aceptar y asumir las propias limitaciones forma parte del proceso de recuperación. Al identificar sus puntos débiles, las personas pueden reflexionar sobre los apoyos que necesitarán para moderar los síntomas de sus problemas de salud mental. Desarrollar este tipo de conciencia les ayuda a adoptar estrategias de resiliencia para enfrentarse a su estado y luego a integrarlas en su vida cotidiana. La aceptación abre el camino para el empoderamiento, la elección, la autodeterminación y la integración en la comunidad, que juntos aumentarán la capacidad de los individuos para movilizar recursos útiles para gestionar los síntomas de su enfermedad, aumentando así sus probabilidades de éxito.

Los pilares de la recuperación (CHIME)

CHIME es el acrónimo en inglés para Conexión, Esperanza, Identidad, Significado y Empoderamiento.

- **Conexión y relaciones de apoyo**

Tener relaciones recíprocas, positivas y significativas desempeña un papel decisivo a la hora de potenciar la motivación y la confianza en uno mismo para alcanzar el éxito. La familia y los amigos pueden ayudar a las personas a lo largo del proceso de recuperación a creer en sus capacidades para cambiar, a la vez que les proporcionan motivación para hacerlo. Además, compartir historias personales con otros miembros de la comunidad que se enfrentan a retos similares (por ejemplo, la lucha contra las adicciones) puede contribuir a que se motiven mutuamente. Los grupos comunitarios (como Alcohólicos Anónimos) también pueden desempeñar un papel importante al proporcionar un espacio sin prejuicios para compartir los sentimientos y las emociones asociados al proceso de recuperación. Tras lograr la recuperación, los miembros de estos grupos pueden actuar como referentes, proporcionando orientación y representando el punto de llegada deseado del viaje que otros miembros están realizando. Mientras las relaciones de ayuda unidireccionales pueden desembocar en un mecanismo de “caridad” que podría perjudicar el proceso de recuperación, las relaciones de apoyo sanas, recíprocas y equilibradas son fundamentales para establecer un entorno social positivo que aumente las posibilidades de éxito en el proceso de recuperación.

- **Esperanza**

Es uno de los componentes más importantes que influyen en la motivación para afrontar los cambios que implica el proceso de recuperación. La esperanza es más que optimismo— es la creencia de que las personas tienen la capacidad de superar los problemas y la incertidumbre para alcanzar su

objetivo final. La esperanza puede surgir progresivamente durante la recuperación después de un determinado punto de inflexión y debe ser lo suficientemente fuerte como para resistir los momentos de desesperación. También hay que tener la confianza en la capacidad de uno mismo para sobrellevar los fracasos, los riesgos y los nuevos golpes.

- **Identidad**

Otro elemento importante es la recuperación del sentido de identidad propia de forma permanente, que puede haberse debilitado significativamente en los individuos socialmente marginados. Una forma de recuperar el sentido de identidad es mediante el “retraimiento positivo” que implica regular la participación social y negociar el espacio público para acercarse a los demás solo cuando uno se sienta seguro e importante. Al cultivar el espacio psicológico personal es posible desarrollar un amplio sentido de identidad, descubrir los intereses de uno mismo, o desarrollar la espiritualidad. Este proceso también ayudará a construir el sentido de pertenencia social del individuo y generalmente se ve facilitado por experiencias de aceptación interpersonal y de reciprocidad. Al mismo tiempo, supone que el individuo tenga que interceptar y procesar mensajes explícitos e implícitos procedentes del entorno social más amplio.

Cuando un individuo está preparado para el cambio, se inicia un proceso de aceptación del pasado. La construcción de la confianza en la capacidad de renovar la identidad personal puede implicar tener que gestionar emociones negativas como el dolor, la desesperación y la ira.

- **Formación de estrategias de respuesta saludables y de esquemas internos valiosos**

Los medicamentos o la psicoterapia pueden ser útiles para disminuir los síntomas adversos de las enfermedades mentales, pero también tienen sus inconvenientes. Una persona debe ser informada sobre cómo actúan los medicamentos que va a tomar, cuáles son sus ventajas y por qué los especialistas consideran que estos son los medicamento más adecuados para ella. Una mejor comprensión de la terapia recetada puede ayudar a desarrollar la percepción de los propios rasgos internos y los mecanismos emocionales, lo que lleva a un conocimiento más preciso de uno mismo.

Se considera que las estrategias de afrontamiento saludables son un elemento crucial en el proceso de recuperación. Su desarrollo requiere que la persona identifique sus puntos clave de estrés y las estrategias que le resultan útiles para hacer frente a las adversidades. La comprensión profunda de uno mismo ayudará a construir un sentido de propósito que jugará un papel clave en el proceso de recuperación. Esto puede llevar a la recuperación o al desarrollo de un papel social o laboral, y también puede implicar la renovación, la búsqueda o la adopción de una filosofía, una religión, una política o una cultura que sirva de guía a la persona. Desde la perspectiva posmoderna, esto puede describirse como “desarrollar una narrativa

- **Empoderamiento y establecimiento de unas bases seguras**

Para empoderar a las personas a lo largo del proceso de recuperación es necesario tener en cuenta aspectos como la condición de vida, el poder adquisitivo que le pueda permitir tener una vida digna, ser libre de cualquier forma de abuso y violencia, tener acceso a la asistencia sanitaria, entre otras cosas. En combinación con la autodeterminación, se considera que el empoderamiento es fundamental para la recuperación, al contribuir a reducir los efectos sociales y psicológicos del estrés y el trauma.

Por ejemplo, la teoría del empoderamiento de la mujer sugiere que para promover la recuperación de las enfermedades mentales, del abuso de sustancias y del trauma es necesario ayudar a las personas a comprender sus derechos para aumentar su capacidad de tomar decisiones de forma autónoma. Esto significa desarrollar confianza para tomar decisiones independientes y asertivas, así como para buscar ayuda, obteniendo una medicación adecuada y llevando a cabo prácticas de cuidado personal activas. Otra parte importante del empoderamiento es lograr la inclusión social, superar los efectos del estigma y los prejuicios sobre la enfermedad mental. Los defensores de la teoría del empoderamiento de la mujer sostienen que es importante reconocer que la visión que tienen las personas en recuperación de sí mismas está perpetuada por estereotipos y por la necesidad de luchas contra esas ideas. Para conseguir empoderar a la persona, según esta lógica, hay que cambiar la visión que tiene de sí misma y del mundo. En la práctica, el empoderamiento y establecimiento de unas bases seguras requieren de relaciones de apoyo mutuo entre personas con experiencias similares, además de la identificación de los puntos fuertes de la persona, el conocimiento del trauma y del contexto cultural por parte de los servicios de apoyo. (Francis East, J., & Roll, S. J. 2015)

El modelo de recuperación vs el modelo médico

El modelo de recuperación de las personas con enfermedades mentales es opuesto al modelo médico.

El modelo médico postula que los trastornos mentales tienen causas fisiológicas. Por consiguiente, hasta mediados de los años setenta, muchos profesionales creían que los pacientes con trastornos mentales estaban condenados a vivir con su enfermedad para siempre, y la atención terapéutica se limitaba a medicar al paciente. Esta creencia afectaba especialmente a las personas con diagnóstico de esquizofrenia, y trastorno bipolar.

El principio distintivo del modelo de recuperación es, en cambio, la creencia de que las personas pueden recuperarse de la enfermedad mental para llevar una vida plena y satisfactoria. Se necesitaron dos décadas para que esta creencia básica ganara terreno entre la comunidad médica. Los propios pacientes han desempeñado un papel importante en el desarrollo de este enfoque centrado en la persona, al expresar su interés en participar activamente en su propio tratamiento. A través de las experiencias vividas por los pacientes en primera persona, estos demostraron que, recibiendo los apoyos adecuados, podían llevar una vida activa en la comunidad. Este cambio histórico en el modelo de la intervención refleja el segundo pilar básico del modelo de recuperación: los cambios más duraderos se producen cuando el paciente codirige el proceso.

Aunque el modelo médico y el de recuperación a menudo parecen contradecirse, los investigadores sugieren que deben considerarse de forma complementaria a la hora de planificar una intervención. La información fisiológica que proporciona el enfoque médico debe tenerse en cuenta para evaluar mejor las necesidades médicas de la persona, mientras que su participación activa en las decisiones sobre su tratamiento permite que este se centre en sus necesidades y, por tanto, sea más eficaz.

Los datos empíricos recogidos por la investigación médica son fundamentales para definir los tratamientos adecuados para la persona; esto tiene que combinarse con el empoderamiento personal y el apoyo mutuo que proporciona el modelo de recuperación para afrontar mejor los síntomas de la enfermedad, lo que se traduce en un mayor índice de éxito.



FOTOGRAFÍA: pexels-mental-health-america-(mha)-5543374.jpg Aplicación del modelo de recuperación en las personas sin hogar

El modelo de recuperación está cambiando el tratamiento de las enfermedades mentales, de las adicciones a sustancias y del trastorno por estrés postraumático. Sin embargo, aún no está bien integrado en las redes de atención a las personas sin hogar donde, muy a menudo, únicamente se prestan servicios asistenciales para cubrir las necesidades primarias. Diversos agentes trabajan para proporcionar los numerosos servicios necesarios para ayudar a las personas sin hogar: alojamiento o refugio de emergencia, servicio de alimentos, asistencia para el empleo, atención médica, apoyo a la salud mental o programas de rehabilitación. Ahora bien, suelen tener diferentes fuentes de financiación y diferentes proveedores proporcionan diferentes servicios. El reto es construir un modelo de atención integral unificado y orientado a la recuperación de las personas sin hogar.

Tabla 1. Guía para la transformación de los sistemas de servicios mediante los principios de recuperación individual¹

Enfoque tradicional	Enfoque orientado a la recuperación individual	Sistema de servicios de recuperación
La recuperación puede no ser posible para todos.	La recuperación es posible para todos.	La transformación de los sistemas orientados a la recuperación es posible.
El impacto del trauma no se entiende bien en la prestación de servicios a las personas que tienen antecedentes de ser personas sin hogar.	El impacto del trauma desempeña un papel fundamental en la vida de las personas que reciben los servicios.	Las políticas, las prácticas y los entornos se adaptan para dar cabida a la respuesta traumática en las personas que reciben y prestan servicios.
Tendencia a categorizar a las personas de forma fija: “buena”, “enferma”, “sin hogar crónico” o “involucrada en los servicios” en lugar de ver sus vidas como un proceso dinámico.	Dinámico y holístico. Considera a las personas dentro del contexto total de sus vidas. La recuperación es una carrera de fondo y no es un proceso necesariamente lineal.	Dinámico y holístico. Considera que la propia organización es orgánica. Ajusta las políticas y las prácticas en función de las aportaciones de los beneficiarios y del personal.
Los proveedores de servicios son los expertos en el proceso de recuperación y saben qué es lo mejor para los clientes. Se espera que se cumplan las normas. A veces se puede recurrir a la fuerza y a la coacción.	Los usuarios son expertos de su propia recuperación, por lo que se fomenta la autodeterminación y la autonomía. Los proveedores de servicios participan en el proceso de recuperación. La fuerza y la coacción son contrarias a la recuperación, ya que socavan la confianza y la conexión y conducen al riesgo de volver a sufrir traumas.	Se fomenta la autodeterminación y la autonomía del personal y se le aprecia por su experiencia. Se centran en disminuir los desequilibrios de poder y en actuar de forma colaborativa. Las políticas buscan eliminar las prácticas de coacción y reducir el riesgo de volver a sufrir traumas.
Orientado al diagnóstico, centrado en los síntomas.	Centrado en los puntos fuertes. Valora las habilidades y capacidades.	Se centra en la solidez, valora a todo el personal por sus capacidades, habilidades y experiencia.
No está especialmente sujeto a revisión pública.	Compartir la información conduce a la elección, la autonomía, una mayor autodeterminación, la conexión y la confianza.	Promueve la transparencia y la responsabilidad a todos los niveles proporcionando información al público.
Las relaciones se basan en las jerarquías y la autoridad posicional. El reparto de poder es limitado.	El poder se comparte. Las relaciones de colaboración se basan en la autenticidad, la honestidad y el reconocimiento de los desequilibrios de poder.	Cooperativo. Valora a todos los miembros de la organización ya que todos contribuyen a su desarrollo. Reconoce los desequilibrios de poder y trata de equilibrarlos en la medida de lo posible.

¹ Fuente: Prescott L, Harris L. (2007). Moving Forward, Together: Integrating Consumers as Colleagues in Homeless Service Design, Delivery and Evaluation. Rockville, M.D.: Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration.

La tabla 1 contrasta los valores del enfoque tradicional (“la recuperación puede no ser posible para todos”) con los valores del enfoque orientado a la recuperación individual (“la recuperación es posible para todos”), y prevé cómo estos últimos pueden transformar los valores del sistema de servicios para crear un nuevo paradigma de atención orientada a la recuperación y de transformación de los sistemas (“la transformación de los sistemas orientados a la recuperación es posible”). Esta tabla es una guía útil para traducir los valores individuales de recuperación en la transformación de los sistemas de atención.

Para integrar los principios de recuperación en los sistemas de atención a las personas sin hogar, un punto de partida útil es centrarse en el desarrollo de relaciones que promuevan la recuperación, el empoderamiento, la esperanza y los valores centrados en las personas. Las personas que se están recuperando de problemas de salud mental o del consumo de sustancias, identifican el hecho de tener a una persona en la que puedan confiar como una necesidad y uno de los motores de la recuperación. Muchas de las personas que han salido de la indigencia atribuyen su éxito al hecho de haber establecido relaciones personales significativas con otras personas.

A menudo, el proceso de reconstrucción de la identidad propia se produce dentro de la relación con un proveedor de servicios. Las investigaciones sugieren que el acercamiento es un paso fundamental para que las personas sin hogar “establezcan una conexión personal que proporcione *la chispa* para el viaje de vuelta a una vida plena y digna”. Reconectar con uno mismo y con la comunidad es un paso crucial en el proceso de recuperación de las personas que han experimentado la situación de sinhogarismo.

La creación de redes de apoyo es una estrategia útil para adoptar el modelo de recuperación en los recursos dirigidos a las personas sin hogar. Posicionar a personas con experiencia en primera persona entre el personal de las organizaciones y en las posiciones de liderazgo es un paso necesario para transformar la cultura organizacional predominante y los modelos de prestación de servicios. Los programas de servicios gestionados y atendidos por los usuarios se dividen en tres categorías: servicios dirigidos por usuarios (gestionados y operados por los usuarios principalmente); servicios en los que colaboran usuarios (los usuarios gestionan y prestan servicios en asociación con otras personas) y servicios que emplean a usuarios (parte del personal son usuarios).

Al estar inspirada en los principios del modelo de recuperación, la integración contribuye a fomentar ese enfoque a través del empoderamiento de los usuarios en todas las etapas del proceso como “embajadores de la recuperación”. Los empleados con experiencia en primera persona representan el principio básico de la recuperación: la esperanza.

La experiencia de Connecticut, EE.UU.: un proyecto de éxito

El estado de Connecticut ha estado a la vanguardia en lo que se refiere a la introducción de la atención orientada a la recuperación en el año 2000, antes de que este enfoque se situara en la agenda política nacional de los EE. UU. Desde el principio, se trató de una iniciativa sistémica destinada a transformar el sistema de atención en uno que “identificara y aprovechara los activos, los puntos fuertes y las áreas de salud y competencias de cada persona, para ayudar a la persona a tomar el control sobre los síntomas de su enfermedad, a la vez que recupera un sentido de propósito y de pertenencia a la comunidad”.

La iniciativa de Connecticut incluyó una colaboración con el *Program for Recovery and Community Health* (Programa para la recuperación y salud comunitaria) de la Universidad de Yale para crear un Instituto de Educación y Formación para la Recuperación para formar a los proveedores en áreas como:

acompañar la recuperación, la planificación centrada en las personas, la contratación y el trabajo con agentes de apoyo entre pares, las competencias culturales, la entrevista motivacional y otros temas.

Merece la pena destacar dos lecciones de la experiencia de Connecticut:

- La primera lección aprendida es que la recuperación no se refiere a ningún servicio, intervención o apoyo en concreto, sino a lo que las propias personas en esta fase hacen para facilitar su propia recuperación. Esto es importante porque subraya la importancia de involucrar a los usuarios, de concentrarse en la persona y de trabajar en colaboración con todas las partes interesadas para desarrollar una visión común de un sistema de atención orientado a la recuperación.
- La segunda lección importante de la experiencia de Connecticut es que la recuperación no puede simplemente “añadirse” a los servicios existentes, sino que debe ser un objetivo global y un valor integrado a nivel sistémico para transformar y reajustar las políticas, las prácticas, los procedimientos, los servicios y los apoyos.

Estas lecciones proporcionan importantes precedentes que podrían contribuir a la adopción del modelo de recuperación en toda la red de asistencia a las personas sin hogar.

En conclusión, el empoderamiento del individuo en la recuperación es un pilar fundamental de un proceso que no es lineal, debe estar basado en las virtudes y necesita construirse en base a las distintas capacidades del individuo. La recuperación podría convertirse en un objetivo y un valor global que transformara las políticas, las prácticas, los procedimientos, los servicios y los apoyos de la red de asistencia a las personas sin hogar. Estos cambios tienen el potencial de mejorar la vida de millones de personas afectadas por el sinhogarismo.

Lecturas recomendadas

- Alonso Suárez M. (2016). [Reflexiones sobre el modelo de recuperación en salud mental](#). Boletín de la Asociación Madrileña de Salud Mental. Nº 40.
- Campos, F., Sousa, A., Rodrigues, V., Marques, A., Queirós, C. y Dores, A. (2016). [Directrices prácticas para programas de apoyo entre personas con enfermedad mental](#). Revista de Psiquiatría y Salud Mental, 9(2), 97-110.
- Casas, L.A., López, L., Carrasco, O., Nieto-Moreno, M. y García-Heras, S. (2017). [Profesional experto por experiencia en salud mental. XXVII Jornadas Estatales Salud Mental](#)
- Eiroa-Orosa F.J., Mora H.A. (2021). [El modelo de recuperación desde la mirada de sus protagonistas](#). Salud Mental 360.
- heperd et al. (2008). Making Recovery a Reality.



UNIDAD 6: EL SINHOGARISMO Y EL TRAUMA

6.1 Introducción

En esta unidad, hablaremos del trauma para tratar de entender cómo haber sufrido un trauma puede afectar a las habilidades funcionales, la salud, y la calidad de vida de una persona. Revisaremos los síntomas del trastorno de estrés postraumático y, en particular, cómo afectan a la regulación del nivel de activación o *arousal*². La unidad también proporciona nociones básicas sobre las maneras de optimizar el nivel de activación, tanto del profesional que conduce la intervención como del cliente. Además, exploraremos cómo se interrelacionan el sinhogarismo y el trauma, y el papel que la violencia juega en ello.

6.2 Resultados del aprendizaje

- Entender qué es el trauma.
- Aprender los distintos tipos del trauma.
- Aprender los síntomas del trauma.
- Familiarizarse con el concepto de *Ventana de Tolerancia*.
- Obtener herramientas básicas para trabajar con personas afectadas por un trauma.
- Entender por qué el sinhogarismo es un incidente traumático en sí.
- Entender el mecanismo a través del que las experiencias violentas causan trauma.

6.3 ¿Qué es el trauma?

Para la OMS el trauma ocurre cuando la persona ha estado expuesta a un acontecimiento estresante o situación (tanto breve como prolongada) de naturaleza excepcionalmente amenazadora o catastrófica, que podría causar un profundo malestar en casi todo el mundo.

Por tanto, se puede decir que el trauma ocurre cuando una persona no encuentra maneras de protegerse a sí misma del dolor causado por un evento traumático. El dolor mental ocasionado es tan intenso que los acontecimientos se fijan en la mente de la persona. En ocasiones, cuando hablamos del trauma, no sólo se trata de lo que le ha sucedido a una persona sino de lo que no ha sucedido. Un ejemplo de ello es el trauma ocasionado por la falta de atención en la infancia. Cabe destacar que además de un suceso traumático que le ocurre directamente a una persona, presenciar la experiencia traumática de otra persona también puede resultar traumático.

El trauma es una forma natural de escape y ocultamiento: las personas traumatizadas a menudo buscan ocultar o negar los hechos, dado que experimentan vergüenza, o incluso culpa, por lo ocurrido. La gravedad o el nivel del trauma tienen que ver con la intensidad y la duración del evento,

² Un término de la neurología, fisiología y psicología médicas que designa una activación general fisiológica y psicológica del organismo, que varía en un continuo que va desde el sueño profundo hasta la excitación intensa ([Wikipedia](#))

su frecuencia, imprevisibilidad y el nivel de control de la persona sobre el mismo. La acumulación de factores estresantes, la falta de atención y el apoyo social, además del abuso emocional también predisponen al trauma. Se sabe que las mujeres se ven afectadas más frecuentemente por el trauma que los hombres.

Normalmente, el trauma se activa independientemente de la voluntad de la persona que lo sufre y provoca una profunda ansiedad y una sensación de no poder controlar su propio cuerpo o su mente. Los desencadenantes están estrechamente relacionados con la causa del trauma. Existen estímulos que desencadenan el recuerdo de hechos traumáticos. Estos estímulos pueden ser: un olor, un sonido, la manera en la que alguien te toca, o una situación particular que nos recuerda lo acontecido.

Si el cerebro está expuesto a un estrés intenso durante la infancia, pueden ocurrir cambios permanentes. Esto implica que una persona traumatizada es más propensa a experimentar estrés que una persona que no ha sido expuesta a eventos traumáticos. Una persona traumatizada puede tener dificultad para regular sus emociones e incluso pequeños detalles pueden alterar su estado emocional. Además, cabe destacar que el estrés postraumático activa un estado de alerta fisiológico.

El trauma se puede dividir en dos grupos:

El tipo 1 engloba los traumas ocasionados por un solo incidente inesperados.

El tipo 2 engloba los traumas que tienen origen en experiencias traumáticas duraderas y repetitivas como, por ejemplo, aquellas experimentadas durante la infancia y en las etapas iniciales del desarrollo.

EJEMPLOS DE TRAUMA	
TIPO 1	TIPO 2
<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad grave • Acoso o violencia sexual • Asalto o robo • Ser víctima o testigo de un crimen • Ser testigo un ataque terrorista o un desastre natural • Accidente de tráfico • Incidente de combate militar • Hospitalización o hospitalización psiquiátrica • Parto • Trauma médico • Trauma post-intento de suicidio • Enfermedad o diagnóstico de una enfermedad que pone en peligro la vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Abuso emocional en la infancia • Violencia doméstica • Abandono emocional y trauma de apego • Abandono • Violencia verbal • Coacción • Violencia física doméstica • Prolongado diagnóstico incorrecto de un problema de salud • Acoso escolar o en el entorno laboral • Acoso emocional y sexual • Descuido físico • Educación demasiado severa, a veces religiosa.

¿Qué efectos tiene el trauma en una persona?

Mientras una persona sana tiende a creer que el mundo es bueno por naturaleza, que la vida tiene un propósito y que las relaciones sociales, por lo general, son positivas y valiosas, una persona traumatizada puede desarrollar un miedo generalizado ante el mundo que le rodea. Un evento súbito puede alterar el sistema de creencias y la visión del mundo que tiene la persona, haciendo desaparecer la ilusión de invulnerabilidad y causando que la persona pierda la sensación de control.

Las experiencias traumáticas son específicas de la psique humana debido a que son almacenadas en la memoria, al contrario que los eventos cotidianos. Cuando una persona se encuentra en una situación muy estresante, su cuerpo segrega las llamadas hormonas del estrés, que refuerzan el recuerdo de una situación traumática. Los recuerdos traumáticos se graban en la mente, al menos en parte, en forma de imágenes, olores, emociones y sonidos.

Una crisis traumática puede ser desencadenada por una pérdida, ya sea de la persona a la que amamos, la salud, el estilo de vida o un elemento muy significativo en la vida de la persona. Es natural que una crisis traumática pueda causar sentimientos de tristeza, culpabilidad, desesperanza y vergüenza. Enfrentarse a ella requiere de importantes recursos mentales y físicos.

Síntomas y consecuencias del trauma

Los síntomas del trauma pueden ser de tipo físico o psicológico, pueden reflejarse en las relaciones y actitudes sociales de la persona afectada por el trauma. Son muy frecuentes los síntomas relacionados con la regulación del afecto. Entre las respuestas emocionales y psicológicas, podemos nombrar el miedo, la irritabilidad, la tristeza, el déficit de atención, la ansiedad. Los flashbacks, o escenas retrospectivas, cuando una persona revive el evento traumático en su mente, son comunes, al igual que las pesadillas. Entre las respuestas físicas están, aceleración del ritmo cardíaco, sudoración, desmayos, entumecimiento, fatiga, problemas digestivos. Las personas también pueden desarrollar otros problemas de salud mental, como depresión, problemas de abuso de sustancias, trastornos alimentarios.

Teniendo en cuenta esta diversidad, no sorprende que los pacientes con trastorno de estrés postraumático sean diagnosticados con diversos diagnósticos psiquiátricos durante el proceso.

El trauma y sus síntomas afectan de forma extensiva al funcionamiento humano. De las muchas diferentes consecuencias del trauma, hemos seleccionado las siguientes para profundizar en ellas:

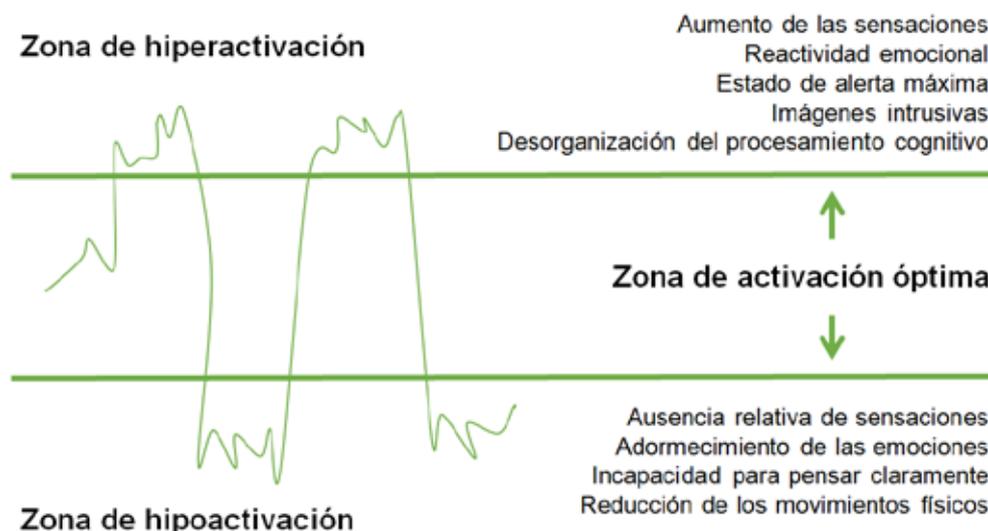
- 1.** Problemas con la regulación del nivel de activación
- 2.** Dificultades en las relaciones interpersonales
- 3.** Desapego emocional
- 4.** Adicciones y comportamiento autodestructivo

1. Problemas con la regulación del nivel de activación

Los problemas con la regulación del nivel de activación (*o arousal*) es una consecuencia muy común del trauma. Entenderlos es muy importante a la hora de tratar con una persona con experiencias traumáticas. Conviene recordar que el nivel de activación del profesional también varía y que es

importante que su nivel de *arousal* se encuentre dentro de la zona de activación óptima durante sus reuniones con los clientes.

VENTANA DE TOLERANCIA



Fuente: [Psicape psicología](#)

En el estado de hipoactivación, el sistema nervioso parasimpático se prepara para afrontar una posible amenaza simulando su muerte. El estado de hipoactivación prolongado puede fácilmente desencadenar en aislamiento y un estado de “letargo” permanente. Una forma de respuesta ante este estado es activar el cuerpo y anclar la mente al presente. La ausencia relativa de sensaciones, entumecimiento de las emociones, afectación del procesamiento cognitivo y reducción de los movimientos físicos, entre otros, pueden hacer que el individuo se aisle. Su vida transcurre a cámara lenta.

La hipoactivación como mecanismo del trauma está relacionada con el estrechamiento de la consciencia, en respuesta a situaciones que han sobrepasado a la persona.

A alguien que no esté familiarizado con los efectos del trauma, puede parecerle que una persona afectada por hipoactivación está mostrando una simple falta de interés y motivación. En un contexto de atención a las personas sin hogar, esto podría afectar significativamente la relación entre la persona sin hogar y el proveedor de servicios.

Por ejemplo, durante la infancia, la hipoactivación se puede desarrollar como una estrategia de afrontamiento de situaciones en la cuales la sumisión es la única forma de minimizar los daños. En este caso, estamos ante una estrategia de supervivencia usada en la infancia, que se convierte en un mecanismo contraproducente en la edad adulta, cuando las condiciones y el entorno cambian. Como reacción a una agresión, esconderse bajo una sábana puede parecer inapropiado para un adulto, pero es visto como la única estrategia “sensata” o un patrón automatizado del sistema nervioso de esa persona, aprendido como resultado del trauma en la infancia.

En el otro extremo está la hiperactivación, en la cual el sistema nervioso parasimpático activa el estado de *lucha o huida*. En un estado de hiperactivación, el ritmo cardíaco se acelera, los sentidos se agudizan y el cuerpo está preparado para correr. Un recuerdo del evento traumático puede desencadenar un estado de hiperactivación en cuestión de segundos si bien muchas personas traumatizadas viven en un estado de tensión constante. Los síntomas pueden incluir: ansiedad crónica, dificultad para conciliar el sueño, dificultad para concentrarse, irritabilidad, ira y arrebatos de cólera, ataques de pánico y estar constantemente en guardia ante las amenazas.

Aquellos que hayan trabajado con personas sin hogar, seguramente se hayan encontrado con situaciones en las que un cliente se altera de repente, incluso puede que quiera abandonar el sitio en ese mismo instante. Esto no significa que el profesional haya hecho algo mal. Puede que haya ocurrido algo que haya desencadenado un recuerdo traumático en la persona, como un sonido, un objeto o incluso la mención de una palabra en particular. Tal reacción puede sorprender al profesional y éste puede tachar al cliente como irritable o violento.

2. Dificultades en las relaciones interpersonales

En sus relaciones con los demás, las personas afectadas por trauma se enfrentan a muchos desafíos y complejidades. Esto tiene origen en la falta de experiencia con relaciones positivas, seguras y fiables. Simplemente no han tenido una oportunidad durante su vida para aprender cómo funcionan las relaciones normales, cómo ser asertivos, cómo defenderse a sí mismos sin atacar a la otra persona, cómo escuchar y ser escuchado, cómo perdonar y ser perdonados.

Uno de los factores fundamentales en cualquier relación es la confianza. Un individuo traumatizado se caracteriza por que le cuesta generar esa confianza en sus relaciones con otras personas. Esto hace que permanezca en un estado de alerta constante, buscando anticiparse a las amenazas y peligros. Como resultado, la persona está predispuesta a encontrar fácilmente esas amenazas en los gestos, las expresiones y las palabras de los demás. La percepción de lo que es una amenaza puede haberse visto tan alterada que la persona ya no es capaz de discernir entre los elementos del entorno que son seguros y los que no lo son. Esto conduce al aislamiento y la pérdida de relaciones sociales.

Para que el individuo pueda mejorar la calidad de sus relaciones, a menudo tiene que pasar por un proceso de recuperación o bien de adquisición de nuevas habilidades interpersonales, lo cual requiere de gran esfuerzo e introspección por parte del individuo traumatizado, especialmente si tenemos en cuenta que el sistema nervioso funciona más rápido que el cerebro. Los patrones de pensamiento y de acción pueden ser explorados y puestos en práctica con las personas a las que el individuo considera “seguras” para tratar de interiorizar la percepción de que, en general, la gente tiene buenas intenciones.

3. El desapego emocional

Muchas personas traumatizadas dicen haber perdido el contacto con sus propios sentimientos. El desapego emocional puede darse como respuesta a una situación en la que una persona se ve obligada a recordar los eventos traumáticos o hablar de ellos. Para otros, el desapego emocional se convierte en algo intrínseco a su ser. Como forma de lidiar con su trauma, han aprendido a aislar las emociones en algún lugar fuera de su conciencia, de modo que estas tampoco pueden activarse adecuadamente en otras situaciones de la vida cotidiana, por muy natural que sea.

Algunas personas creen que solo existen emociones fuertes y se encuentran oscilando de un extremo al otro. Algunos pueden caer en un estado de ausencia de emociones, y al instante, volverse

extremadamente emotivos. Las emociones más sutiles o intermedias pueden ser difíciles de reconocer para ellos. Otros, viven una constante falta de emociones.

El sistema nervioso de un humano opera más rápido que su “mente consciente”. Debido a ello, nuestras respuestas inmediatas a distintas situaciones no siempre son apropiadas.

“A menudo, cuando las cosas (que me han pasado) me vienen a la cabeza, me calmo. Analizo y hablo sobre lo que ha pasado sonriendo, y hablo sobre mí y sobre mis experiencias de una manera desconectada, como si existiese un muro, sin contacto emocional. No me afecta, no estoy ahí, aunque sé que es mi vida.”



FOTOGRAFÍA:pexels-serkan-göktay-66757.jpg

4. Adicciones y comportamiento autodestructivo

Las adicciones pueden tener su origen en experiencias de aislamiento y de desapego, a las que la persona está intentando buscar una solución. En este proceso, la persona se ve atrapada en una serie de actividades o de uso de sustancias que causan placer, excitación, alivio o satisfacción. La adicción puede manifestarse como dependencia al alcohol o a las drogas, a la pornografía, la comida o los juegos de azar, entre otros. La adicción puede verse como un intento de aliviar o huir de un trauma del pasado, tanto uno del que se es consciente como uno del que no.

La actitud autodestructiva puede adoptar muchas formas, como el revivir el evento traumático, buscar adormilar las emociones o huir de uno mismo. A menudo, el deseo de experimentar dolor se debe a querer evitar recuerdos traumático o emociones que puedan ser aún más dolorosas. Aunque pueda parecer irracional, cuando la persona sufre situaciones abrumadoras, la actitud autodestructiva es una manera en que la persona intenta protegerse. Sin embargo, en la edad adulta hay un gran abanico de mecanismos de afrontamiento disponibles. Durante la recuperación es importante que el individuo practique mecanismos de protección alternativos que no sean destructivos.

A menudo, el consumo de sustancias se está asociando a la falta de hogar, pero obviamente no siempre es así. Si bien, incluso si una persona no tuvo un problema de abuso de sustancias antes de quedarse sin hogar, el encontrarse en la calle puede ser tan duro que la persona trate de ayudarse

a afrontarlo consumiendo estupefacientes. Para una persona que ha aprendido a escapar de sus recuerdos traumáticos a base de estupefacientes, la recuperación puede ser difícil. Una vez sobria, las experiencias traumáticas vuelven a aparecer y pueden ser muy difíciles de afrontar. En una situación así, la persona necesita ayuda especializada.

Herramientas útiles para trabajar con personas afectadas por el trauma:

- Asegurarse de que las necesidades básicas estén cubiertas (comida, sueño, un ingreso mínimo económicos, etc.).
- Psicoeducación (con cierto conocimiento, la persona puede entender mejor su mundo interior, por lo que proporcionar información sobre el trauma ayuda a gestionar los síntomas,).
- Métodos creativos (música, artes, etc.).
- Ejercicios de respiración y de relajación.

Algunos aspectos útiles a la hora de organizar y llevar a cabo una consulta con un cliente afectado por el trauma:

- Deja que el cliente escoja el lugar y la hora de la cita.
- Explica cuánto tiempo se ha reservado para la consulta y qué temas trataréis. Al final, haz un resumen de las cosas más importantes que habéis discutido y sobre las que se ha llegado a un consenso.
- Pon un reloj y un calendario en un lugar visible durante las consultas para que el cliente controle el tiempo por sí solo.
- Asegúrate de que el cliente pueda irse si fuese necesario e infórmale de esta posibilidad.
- Ofrécele al cliente algo para sujetar con las manos, por ejemplo, una taza de café, una pelota antiestrés...
- Ofrécele métodos para memorizar (p.ej. usar pósits, guardar recordatorios en el teléfono)
- Procura que el cliente no tenga que relatar sus experiencias difíciles muchas veces en las consultas contigo.
- Tómate un descanso entre las consultas para optimizar tu propio estado de activación (*arousal*).

La interrelación entre el sinhogarismo, y el trauma

Las experiencias traumáticas pueden ser un factor importante en el camino de muchas personas a quedarse sin hogar. Las personas que se quedan sin hogar suelen haber sufrido algún tipo de trauma— a menudo en la infancia. Aproximadamente, un 85 % de las personas que están en contacto con la justicia penal, los servicios para las personas sin hogar y aquellos para las personas afectadas por las adicciones han experimentado un trauma siendo niños.

También es habitual que el trauma se produzca cuando la persona ya está sin hogar; por ejemplo, al ser víctima de una agresión física, un abuso sexual u otro evento violento. Las personas también pueden revivir traumas debido a los servicios que les dejan en una situación de impotencia y controlados,

por ejemplo, cuando se vulnera su derecho a la privacidad.

El sinhogarismo, por sí mismo, puede ser considerado como una experiencia traumática en muchos sentidos. A menudo, la pérdida de un hogar, unido a la pérdida de los vínculos familiares y de las funciones sociales puede ser traumático. Esto es debido a que “al igual que con otros traumas, quedarse sin hogar hace que las personas no puedan seguir controlando su vida cotidiana de la misma manera en la que estaban acostumbrados a hacerlo”.

entre parejas heterosexuales y homosexuales, y no requiere que haya intimidad sexual para que se pueda categorizar como tal.”

Fuente: [Domestic Violence | The Homeless Hub](#)

El sinhogarismo y la violencia

Las personas sin hogar están muy expuestas a diferentes tipos de violencia. La violencia que sufren las mujeres sin hogar es particularmente diversa. Se calcula que, en el Reino Unido, un 95 % de mujeres sin hogar han sufrido violencia física y un 80 %, violencia sexual. Cabe esperar que estas cifras sean similares en otros países. Para muchas de esas mujeres, las experiencias de violencia y explotación empezaron durante la infancia. Haber sufrido violencia doméstica es común entre los jóvenes y las mujeres adultas con y sin niños que se quedan sin hogar. Para muchos, ésta es la causa inmediata de su falta de hogar.

“La violencia doméstica puede ser definida como un daño físico, sexual o psicológico causado por la pareja o cónyuge actual o anterior, o por otros miembros de la familia de la víctima o de la de su pareja. La violencia doméstica puede tomar distintas formas, desde maltrato emocional en forma de control, insultos o acoso verbal, hasta abusos físicos o agresión sexual. Muy a menudo, la violencia doméstica es la combinación de abuso físico, sexual y emocional. Este tipo de violencia puede ocurrir entre parejas heterosexuales y homosexuales, y no requiere que haya intimidad sexual para que se pueda categorizar como tal.”

Fuente: [Domestic Violence | The Homeless Hub](#)

Existen múltiples formas de violencia. Entre ellas:

- **Violencia física:** empujar, golpear, agarrar del pelo, arañar, desgarrar, sacudir, usar un arma de fuego o arma blanca, amenazar con violencia física.
“Normalmente duermo con otras personas, porque dormir solo es peligroso. Me han agredido y robado muchas veces. Lo cierto es que yo también he sido violento. La calle se rige por sus propias reglas.” Hombre de 49 años.
- **Violencia psicológica:** control y sometimiento, críticas, insultos, desprecio, restricción de la interacción social, aislamiento, celos patológicos, romper cosas, hacer daño a mascotas, amenazar con cualquiera de las anteriores o con el suicidio.
“Esto (la calle) me ha hecho ver qué es la verdadera violencia. Durante todo el tiempo que estuve sin hogar, me insultaron tanto transeúntes como otras personas sin techo. Caí en las garras de una banda por un tiempo. Amenazaban con matar a mi perro si no robaba para ellos.” Mujer que vivió 8 años en la calle.

- **Violencia sexual:** violación, intento de violación, coacción para tener algún tipo de actividad sexual o relaciones sexuales, amenazar con violencia sexual, degradación sexual, forzar a la pornografía, prohibir el uso de preservativos, obligar a abortar, restringir la libertad sexual.

“Ser una mujer sin hogar no es seguro. Estoy acostumbrada a ser tocada incluso sin dar mi permiso. Algunas veces he conseguido un sitio para dormir gracias a hombres que me pedían sexo a cambio. Alguna vez he aceptado ya que tenía miedo a que me violaran. Ahora entiendo que eso no dejaba de ser violación”. Mujer de 26 años.
- **Violencia financiera:** Impedir el uso independiente de dinero, impedir la participación en la toma de decisiones sobre las finanzas, forzar a otra persona a entregar dinero propio, chantajear o amenazar a una persona con quitarle el dinero.

“Nunca he tenido dinero. Tenía que dar las prestaciones sociales que recibía a mi esposo y él me daba un poco de dinero cuando necesitaba comprar algo. Él también tenía mi DNI en su posesión y lo perdía a menudo. Mi trabajador social no entendía por qué necesitaba un DNI nuevo con frecuencia. Se pensaba que era descuidada y lo perdía yo misma”. Mujer joven.
- **Acosar:** contacto frecuente no deseado, difundir información falsa, destruir propiedades, intimidar, seguir o espiar a la persona, robo y uso negligente de información personal.

“Ahora estoy en un refugio con mis hijos. Somos personas sin hogar porque no podemos volver a nuestra propia casa. Mi marido es violento y está acosándome. Llevamos esperando una casa para mis hijos y para mi mucho tiempo, pero es difícil de conseguir. Tenemos que mudarnos a otra ciudad y no podemos vivir en un apartamento que esté en el primer piso porque allí no me sentiría segura. Mi trabajador social lo entiende.” Madre de dos hijos, víctima de malos tratos.
- **Abuso o negligencia:** dejar a un niño, anciano o persona con discapacidad que necesitan cuidado, ayuda o tratamiento sin ellos, hacer ingerir a otras personas drogas, estupefacientes, químicos o fármacos de forma malintencionada, cuando no existe indicación médica para ello.

“Cuando era una niña mis padres me dejaban sola en casa durante días. Tenían un problema de abuso de sustancias. Tuve que ir a una casa de acogida y también empecé a consumir drogas. No he sido capaz de cuidar a mis propios hijos. Los tuve que entregar a los servicios sociales porque no quiero que pasen por lo que pasé yo.” Mujer de 44 años que lleva 5 años viviendo en la calle.
- **Violencia religiosa o cultural:** forzar para el cumplimiento de una doctrina religiosa, amenaza de violencia o uso de la misma con referencias a la religión o a la cultura como justificación.

“Mi familia era muy religiosa y vivíamos en una localidad pequeña. Yo sabía, desde que era muy pequeño, que era gay. Cuando se lo dije a mis padres, me tacharon de enfermo. No lo aceptaron en mi comunidad religiosa y tuve que mudarme a una ciudad más grande. Estaba solo y no conocía a nadie. Empecé a consumir alcohol, dejé los estudios y acabé viviendo en la calle”. Hombre de 39 años.

Lecturas recomendadas

- Gonzalez A. [IHDCYH Talks] [Adverse Childhood Experiences \(ACEs\): Impact on brain, body and behaviour.](#)
- Gonzalez. A. (2017). No soy yo. Entendiendo el trauma complejo, el apego, y la disociación: una guía para pacientes y profesionales.
- McCrory E. [Anna Freud NCCF] [Childhood Trauma and the Brain](#) | UK Trauma Council.
- NHS Education for Scotland. [Positive Steps] [Opening Doors Trauma Informed Practice for the Workforce.](#)
- NHS Lanarkshire EVA Services [Fundación Radika] [Trauma y el cerebro: Entendiendo las respuestas al evento traumático.](#)
- Pardo, Alicia & Palacios, Jose & Martínez, Almudena. (2020). [Mujeres sin hogar en España. Narrativas sobre género, vulnerabilidad social y efectos del entramado asistencial.](#) OBETS. Revista de Ciencias Sociales.
- The Finnish Association for Trauma and Dissociation. (2018). Trauma symptoms – Causes, effects and management. Accesible en: <https://www.disso.fi/wp-content/uploads/2019/11/Symptoms-of-Trauma-Dissociation.pdf>

UNIDAD 7: CREAR, MANTENER Y REPARAR LOS LAZOS SOCIALES. CONECTAR CON LA COMUNIDAD.

7.1 Introducción

En este módulo hablaremos de la justicia restaurativa, un modelo que se puede utilizar para ayudar las comunidades a gestionar los conflictos. Presentaremos qué es la justicia restaurativa y cómo se puede aplicar en el ámbito del trabajo con personas sin hogar para gestionar los conflictos que puedan surgir y superar las brechas que existen entre las comunidades y los individuos.

7.2 Resultados de aprendizaje

- Aprender los conceptos básicos y los principios de la justicia restaurativa.
- Explorar cómo puede ser aplicada la justicia restaurativa en el sistema de justicia penal.
- Entender el papel que puede tener la justicia restaurativa en el proceso de reconciliación familiar y en la gestión de conflictos.
- Aprender cómo se puede aplicar la justicia restaurativa en el ámbito del trabajo con personas sin hogar.
- Familiarizarse con buenas prácticas de aplicación de la justicia restaurativa en esta área.

7.3 Introducción a la justicia restaurativa

En esencia, la justicia restaurativa es un modelo orientado a unir a la víctima y a la persona responsable de un crimen o disputa, para reparar el daño causado. Cuando se aplica en el ámbito penal, la víctima y el responsable son invitadas a participar en reuniones supervisadas por oficiales de policía o por trabajadores sociales que actúan como mediadores. El objetivo de estas reuniones es debatir sobre las motivaciones de la persona responsable del daño, el daño causado a la víctima y lo que se puede hacer para promover el proceso de recuperación.

La justicia restaurativa difiere del modelo más común de la justicia retributiva. La justicia retributiva es un modelo que se centra en el castigo y lo propone como método para cambiar el comportamiento de los individuos, disuadir el crimen en primer lugar, o castigar a las personas responsables de un crimen de tal manera que no vuelvan a delinquir. A pesar de que la justicia retributiva debe existir de una manera u otra para detener los crímenes más severos, no es de mucha ayuda para reparar los daños que un crimen provoca, y tampoco para identificar sus causas. La justicia restaurativa, por otro lado, intenta ayudar a la víctima a olvidar los eventos ocurridos, involucrando a la persona responsable del daño en el proceso de reparación del mismo, en vez de marginarla de la comunidad a la que pertenece. Es importante tener en cuenta que la justicia restaurativa no se puede aplicar en todos los casos, y tiene que ser llevado a cabo con la cooperación de la víctima y con su consentimiento durante todo el proceso. Aunque el proceso intenta ayudar a la víctima, al responsable y a la comunidad, las necesidades de la víctima son prioritarias.

Fuera del ámbito penal, la aplicación de la justicia restaurativa se hace más compleja. Esto se debe a que, en los conflictos interpersonales que surgen en la vida cotidiana, a menudo no existe una

división clara entre la víctima y el responsable. Sin embargo, aunque los sucesos no sean de naturaleza penal, pueden representar un conflicto y causar daños. Por lo tanto, la justicia restaurativa puede desempeñar un papel clave en estas circunstancias, ya que sigue tratándose de conflictos que pueden ser abordados y resueltos. La teoría de la justicia restaurativa dicta que todas las partes implicadas tienen el mismo derecho a la equidad, la dignidad, el respeto y a ser escuchadas. Se suelen emplear prácticas como la mediación y o encuentros grupales para llegar a la reconciliación. Estas prácticas serán explicadas con más detalle a lo largo de la unidad.

El objetivo de aplicar la justicia restaurativa en estos casos es redistribuir el poder y asegurarse de que todas las partes abandonen la sesión sintiendo que han sido escuchadas y que sus problemas han sido abordados. Además, debe de ser trazado un plan claro entre las partes, estableciendo cómo avanzar. Este proceso no busca echar culpas, sino explorar las motivaciones y causas de la acción, mientras se buscan soluciones para seguir adelante hacia la reconciliación.

Sin embargo, como pasa con la mayoría de enfoques teóricos, la justicia restaurativa puede tener limitaciones. Este modelo se basa en ser capaz de establecer un diálogo abierto entre la persona que ha causado un daño y la víctima, o la comunidad. Sin embargo, algunas veces, este diálogo no puede ser establecido ya que puede exponer a la víctima a futuros daños. Esto es evidente en relaciones violentas, en las cuales cualquier intento de reunir a la víctima con el agresor debe ser tratado como un caso particular y tratado con mucha delicadeza por profesionales como mediadores o figuras de apoyo. En estas situaciones, puede ser posible explorar otros caminos, por ejemplo, intentar abrir un canal de diálogo entre la víctima y su comunidad para construir relaciones sociales y ofrecerle una red de apoyo. En alternativa, en aquellos casos en los que la víctima no se sienta cómoda al encontrarse con el responsable, éste puede ser presentado a la comunidad, para que la comunidad entienda el daño que ha causado, y trabajar para prevenir que pase de nuevo. Esto ayudará al proceso de reintegración de esta persona en la comunidad y con suerte prevendrá la reincidencia.



FOTOGRAFÍA: beth-macdonald-mbND4xtrIVY-unsplash.jpg

La interrelación entre el sinhogarismo y la criminalidad

Debido a la propia naturaleza del sinhogarismo y a las dificultades que conlleva, muchas personas se introducen en un ciclo en el cual su propia existencia se convierte en ilegal. Esto se puede ver cuando ciertas legislaciones limitan a aquellos que no tienen una vivienda fija, echándoles de los lugares públicos como parques, escaparates o estaciones de metro. En algunos países, donde se aplican estas leyes, se puede producir la expulsión física por parte de las autoridades de las personas sin hogar de estas localizaciones específicas en las cuales estaban asentadas. Además de la clara deshumanización de la persona que provocan estos actos, la mayor consecuencia de estas leyes es la expulsión de individuos de su lugar habitual y el alejamiento de sus redes de apoyo, lo cual les impide acceder a organizaciones que les puedan ofrecer apoyo.

El simple hecho de ser una persona sin hogar se convierte en ilegal, lo cual crea una situación hostil para aquellos que viven en la calle, además de crear una relación negativa entre este colectivo y las comunidades en las que viven.

Criminalizar la existencia de las personas sin hogar solamente incrementa las probabilidades de que cometan crímenes para sobrevivir. Mediante la eliminación de la relación entre las comunidades y aquellos que viven a sus márgenes, estas políticas acaban causando más daños tanto a la comunidad como a las personas, en vez de protegerlas y establecer un ambiente pacífico y sano para todos. Hay muchos ejemplos de buenas prácticas que se han implementado para abordar los problemas de criminalizar a las personas sin hogar. Se presenta un ejemplo en las páginas siguientes.

La mediación

La mediación es una práctica que tiene como objetivo establecer un diálogo entre grupos o individuos que están en conflicto, con el fin de lograr la reconciliación. Su fuerza radica en que las partes cooperan en la resolución conjunta de los problemas, al tiempo que abordan los miedos, las preocupaciones y las necesidades de ambas partes, con el fin de encontrar un camino a seguir. A menudo se considera una forma de resolución de conflictos. Cada aplicación de las prácticas de mediación está definida por los participantes, el conflicto y el diálogo a desarrollar.

El proceso de iniciar una mediación restaurativa puede basarse, a grandes rasgos, en cinco sencillas preguntas que abren la puerta a un debate profundo y polifacético. Éstas son:

- ¿Qué ha pasado?
- ¿Quién ha sido afectado?
- ¿Qué podemos hacer para mejorar la situación?
- ¿Quién más está involucrado en este conflicto? (Por ejemplo, la comunidad en general)
- ¿Cuáles fueron las motivaciones?

Hay algunos debates que se centran en trazar una línea entre la justicia restaurativa y la mediación. Algunos dicen que la justicia restaurativa necesita tener una víctima y un responsable concretos mientras que la mediación también puede existir cuando el conflicto no es tan claro. Como se ha discutido anteriormente, no estamos de acuerdo con esta postura, ya que la mediación puede ser enfocada desde un punto de vista restaurativo, adaptándose a los principios de igualdad, equidad, dignidad, respeto, y al derecho de ser escuchado. Para que la práctica sea considerada restaurativa, la

mediación no se debe centrar en asignar culpas, sino en reconocer los eventos pasados y establecer un camino hacia la reconciliación que beneficie a ambas partes.

Otro aspecto clave de la mediación restaurativa es abordar el desequilibrio de poder o las relaciones rotas. Muchas relaciones se acaban debido a un abuso de poder de una parte sobre la otra. Este poder puede ser físico, económico o emocional, entre otros. La mediación restaurativa intenta tratar estas desigualdades y redistribuir el poder entre las partes.

Hagamos un ejemplo relacionado con el poder económico: redistribuir dicho poder no solo significa que se vaya a distribuir la riqueza entre los dos partes, sino más bien abordar la influencia y el poder que el dinero puede tener sobre las partes. Esto significa que el mediador y las partes afectadas deben trabajar para encontrar un mecanismo que prevenga que la parte con más poder ejercite su control sobre la otra parte en el futuro. Esta medida también debería permitir que la parte con menos poder cuente con algún recurso que pueda usar para informar a la otra parte en caso de detectar actitudes perjudiciales. Como mínimo, el proceso de mediación debería comunicar a la parte dominante que sus acciones pueden ser perjudiciales y dañinas, mientras que la otra parte debería poder comunicar el impacto que esto tiene sobre ella.

Grupos de sanación y círculos restaurativos

Estas prácticas proponen preguntas similares a aquellas usadas durante la mediación (¿Qué ha pasado?, ¿Quién ha sido afectado?, ¿Qué podemos hacer para solucionarlo?, ¿Quién más está involucrado en el conflicto?, ¿Qué ha motivado a dichas acciones?). Sin embargo, mientras que la mediación se centra en gestionar conflictos entre grupos más pequeños, los grupos de sanación y el círculo restaurativo, además de solucionar posibles conflictos, permiten la formación de nuevas relaciones positivas.

Estos procesos permiten crear conexiones positivas entre personas que están conectados por haber vivido experiencias similares o que forman parte de una comunidad. Estas personas comparten sus experiencias, respetando el derecho de cada una a ser escuchada. Mientras que habla, cada participante no puede ser interrumpido, debido a que estos son espacios de reflexión y consideración, no de juicio ni de preguntas. El proceso en sí mismo está dirigido por un profesional que puede guiar la discusión e introducir distintos temas. Sin embargo, el objetivo principal de estas reuniones es que los participantes hablen de sus experiencias, en vez de centrarse en temas específicos. El derecho a no participar en la discusión y simplemente unirse como oyente activo es clave para el proceso, ya que puede que haya personas que necesitan un tiempo para sentirse cómodos hablando y abriéndose a los demás.

Ejemplo de buena práctica

Equipos de seguridad comunitaria – Ayuntamiento de Brighton and Hove

Descripción del caso:

- El equipo fue contactado para realizar una intervención al darse cuenta el gestor del programa de alojamiento que un residente había actuado de una manera abusiva con otros residentes, además de tomar un comportamiento antisocial.
- Este comportamiento había ido a peor durante los seis meses previos a la intervención del equipo.

- El residente finalmente encontró un nuevo grupo de personas que empezó a usar el servicio como un espacio en el que consumir y vender drogas. Esta situación causó conflicto con los demás residentes y con el personal del servicio.

La solución:

- El equipo invitó a todos los residentes y profesionales del servicio a participar en un círculo restaurativo. Esto dio a cada persona un espacio para expresar sus sentimientos libremente. La finalidad de este círculo era romper las jerarquías que se habían creado y dar a todos los participantes la misma importancia durante el dialogo.
- A través de este círculo, cada persona fue capaz de identificar el conflicto y tuvo un papel a la hora de diseñar un plan para solucionarlo.
- Los residentes pudieron intervenir y tener un papel activo en la prevención de daños futuros en su comunidad.

La relevancia de este modelo:

- Se trata de un modelo de intervención que puede aplicarse a las personas que se encuentren en dificultades una vez que hayan conseguido un alojamiento temporal.
- Las personas que pasan de la calle a un albergue pueden tener problemas para adaptarse a un mundo con normas y regulaciones concretas – el ejemplo presentado ofrece un modelo para abordar los problemas antes de que se haga necesario prohibir que la persona vuelva al centro por no ser capaz de respetar las normas.

Lecturas recomendadas y recursos adicionales

- Benavides Lasso, D., [TEDx Talks]. [Justicia Restaurativa, un arte de hacer las paces](#)
- Escola de Cultura de Pau. [Las prácticas restaurativas](#).
- Healing Justice. (2019). [Restorative Justice and the Circle Process](#).
- Novac, S. (2006). [Justice and Injustice: Homelessness, Crime, and the Criminal Justice System](#) Centre for Urban & Community Studies, University of Toronto.
- Olalde Altarejos, A. J. (2013). [La práctica de la justicia restaurativa](#). Área emergente del trabajo social. Servicios Sociales y Política Social, 101, 107-121.
- Safe in The City. (2018). [The successful use of restorative practice to repair harm in a supported accommodation project](#). Brighton & Hove City Council.

UNIDAD 8: COMPARTIR EXPERIENCIAS PERSONALES PARA AYUDAR A LOS DEMÁS

8.1 Introducción

Compartir experiencias personales es un elemento clave de los programas y servicios basados en el apoyo mutuo en cuanto contribuye a construir la relación de apoyo entre la persona que ofrece ayuda y aquella que la recibe. Asimismo, reflexionar sobre la propia experiencia vivida y crear relatos de hechos pasados pueden ayudar al agente de apoyo mutuo a mirar el pasado – y el presente – desde una perspectiva diferente, a asignar significados distintos a ciertos hechos y a encontrar la forma de cambiar su propia vida. Sin embargo, si queremos sacarle el máximo partido a esta práctica y garantizar la seguridad tanto del agente de apoyo como de la persona que recibe apoyo, todas las partes interesadas – incluidos los profesionales implicados en la organización y la supervisión del servicio – deben saber qué aspectos de la experiencia propia puede ser útil compartir para lograr estos objetivos y cuáles se deben evitar.

8.2 Resultados del aprendizaje

- Entender el valor de la experiencia vivida en el apoyo mutuo
- Conocer los beneficios potenciales de compartir la experiencia vivida
- Examinar las dificultades de compartir experiencias
- Familiarizarse con las técnicas de modelado en el apoyo mutuo
- Familiarizarse con las formas en las que el agente de apoyo puede contribuir a dar sentido y remodelar la autobiografía
- Conocer los aspectos relevantes a la hora de compartir la experiencia de forma eficaz

8.3 Compartir experiencias personales

Identificar y expresar los propios puntos fuertes

Se ha demostrado que los planes de intervención que ayudan a identificar y desarrollar las fortalezas de un individuo contribuyen a fomentar el bienestar. Por lo general, las personas que conocen sus fortalezas pueden utilizarlas de forma más consciente y tienen más posibilidades de lograr sus metas. En línea con esto, los investigadores en el campo del sinhogarismo sugieren que ayudar a las personas afectadas por el sinhogarismo a crear una percepción adecuada de sí mismas adoptando el enfoque basado en las fortalezas puede mejorar sus posibilidades de salir de esta situación.

En una investigación en la que entrevistaron a personas que habían carecido de un hogar, los entrevistados declararon que ser consciente de los propios puntos fuertes (darse cuenta de su propio valor o de que pueden aportar algo) había contribuido a su salida de la situación de sinhogarismo. El estudio concluye que, a pesar de estar marginados en la sociedad, la gran mayoría de las personas sin hogar conocen sus fortalezas personales. Si bien, los autores han podido ver que los individuos que pasan más tiempo sin hogar tienen más dificultades para identificar sus fortalezas (Tweed et al., 2012).

Estos hechos ponen de manifiesto que fomentar el reconocimiento de las fortalezas y competencias personales es un aspecto importante a tener en cuenta al trabajar con personas sin hogar. Para obtener los mejores resultados, puede ser útil orientar el plan de intervención directamente hacia aquellos puntos fuertes predominantes entre las personas en situación de sinhogarismo. En las entrevistas, los investigadores identificaron varias fortalezas que presentaban las personas que estaban o habían estado en esta situación con anterioridad (Tweed et al.).

Habilidades de afrontamiento	Motivación	Perseverancia	Autonomía
Preocuparse por los demás	Espiritualidad	Habilidades interpersonales	Habilidades técnicas
Valor	Amabilidad	Inteligencia social	Autenticidad

La mayoría de estas fortalezas están relacionadas con aquellas identificadas en el cuestionario VIA (Valores en Acción, del inglés *Values in Action*), desarrollado por Peterson C. y Seligman M.E.P, que incluye 24 diferentes fortalezas del carácter y que se ha utilizado de forma eficaz en una gran variedad de estudios interculturales. Este [cuestionario científico](#) es gratuito y está disponible en más de 20 idiomas en la página web del *Institute on Character*.

El agente de apoyo y la experiencia vivida

Las experiencias de vida similares ayudan a “abrir puertas” y crear vínculos entre los agentes de apoyo y las personas que reciben apoyo. Sin embargo, compartir las experiencias vividas brinda también otros beneficios (Psych Hub, 2021):

Inspira confianza en que existen soluciones y vías de salida, incluso de las situaciones más difíciles ya que hay personas con problemas similares a los nuestros que los han superado

- Empodera y motiva a la persona a seguir buscando soluciones o ayuda (o bien a aceptar la ayuda que le ofrecen)
- Contribuye a reducir el sentimiento de vergüenza de la persona que recibe apoyo por su situación
- Contribuye a combatir el estigma
- Reduce las probabilidades de sufrir recaídas
- Apoyar a los demás es una poderosa herramienta para ayudarse a uno mismo

Los obstáculos y las dificultades de compartir experiencias

Las experiencias vividas narradas en primera persona pueden inspirar confianza y ánimo en aquellos que están pasando por momentos difíciles. Sin embargo, para aquellos que comparten sus experiencias, puede llegar a ser muy difícil contarlas, sobre todo cuando se trata de experiencias asociadas a dificultades, pérdidas o dolor. Con frecuencia, se trata de los recuerdos más dolorosos de la vida de la persona y es probable que esta siga enfrentándose a emociones difíciles al recordarlos. La reticencia a compartir puede tener otras causas, como tener miedo a ser juzgado, sentirse avergonzado de las

circunstancias del pasado, no estar dispuesto a mostrarse vulnerable, desconfiar de una persona o un grupo de personas con quienes colabora.

Independientemente del deseo y la motivación, algunas personas requieren más tiempo y práctica para sentirse cómodas a la hora de compartir sus experiencias. Por esta razón, durante la formación de agentes de apoyo mutuo, se recomienda avanzar poco a poco, ser cautelosos y evitar presionar a los futuros agentes de apoyo para que compartan aspectos privados de su historia, puesto que deben ser ellos quienes decidan el qué y cuándo desean compartir. Los agentes en formación deben sentir que tienen el control de la situación y que son libres de decidir qué aspectos de su historia quieren compartir en cada momento. Sobre todo, al inicio del programa – cuando el grupo aún no se haya terminado de formar y los participantes no estén familiarizados entre ellos – conviene ser prudentes con el nivel de apertura que esperamos de ellos. Por este motivo, se recomienda ser flexible a la hora de diseñar las actividades y asignar tareas a los participantes. Por poner un ejemplo práctico, si vamos a pedir a los participantes que reflexionen sobre sus experiencias del pasado, debemos darles la libertad de elegir qué experiencias o hechos abordar.

La etiqueta de superviviente

Los agentes de apoyo – y los expertos por experiencia en general – pueden llegar a tener la sensación de que su identidad se reduce a la categoría de superviviente o portador de ‘experiencia en primera persona’ y que su opinión solo tiene valor por esta razón. Con el fin de prevenir que esto pase, es importante que los profesionales implicados sean conscientes de que los agentes de apoyo son más que su experiencia y que poseen otras aptitudes que aportar en los proyectos en los que participen. Para ello, los profesionales deben ser prudentes y evitar aludir a los aspectos de la experiencia vivida con demasiada frecuencia. En cambio, pueden mostrar iniciativa para ayudar a los agentes de apoyo a descubrir o reafirmar otras competencias o habilidades. Por ejemplo, el profesional puede consultar al agente de apoyo sobre cuestiones que no están estrechamente relacionadas con sus experiencias personales y hacer referencias a otras competencias que haya observado.

Compartir experiencias de forma efectiva

Para que sea efectivo, el proceso de compartir experiencias debe ser planteado de forma apropiada y ejecutado con cuidado. A continuación, se mencionan algunos aspectos a tener en cuenta para llevarlo a cabo:

Rechazar el “enfoque de talla única”

Entender que las experiencias no son iguales y que existen múltiples factores que añaden diferentes matices y variaciones es esencial. De forma similar, uno debe darse cuenta de que, incluso si la situación es parecida, las necesidades y las expectativas de dos personas diferentes no tienen por qué ser iguales. Algo que haya sido útil para una persona no siempre lo será para otra.



FOTOGRAFÍA: priscilla-du-preez-F9DFuJoS9EU-unsplash.jpg

Intención y perseverancia

El cambio solo es posible cuando la persona que recibe apoyo tiene y mantiene en el tiempo una voluntad firme de recuperarse y se compromete a llevar a cabo acciones concretas para alcanzar este objetivo. Es imprescindible entender la importancia de estos factores para que el programa tenga éxito y, por lo tanto, los agentes de apoyo deben recordar expresarlos al compartir su experiencia.

Compartir la experiencia de forma consciente

Los agentes de apoyo no comparten fragmentos de su experiencia de manera aleatoria. Analizan y definen el propósito de compartir determinadas partes de la experiencia en diferentes etapas del plan de intervención como una forma de asegurarse de que comparten aspectos de su historia que realmente son útiles para la persona que están apoyando. Por lo general, esto será una consecuencia lógica de la interacción mutua entre las dos personas. El agente de apoyo, por ejemplo, puede compartir su experiencia en base a lo que le pida la persona que recibe apoyo o en base a necesidades específicas que haya identificado, basándose en su conducta o en algo que la persona haya contado.

El hecho de compartir experiencias tiene como objetivo inspirar confianza, aportar ideas para adaptarse, debatir sobre posibles soluciones, entre otros. Sin embargo, es probable que la persona aún no esté preparada para ciertos cambios o que aún no sea el momento adecuado y, aquello que inicialmente tenía la intención de ayudar, podría perjudicar o resultar en otro desafío. Por esta razón, los agentes de apoyo deben evitar compartir aspectos que resulten problemáticos o generen prejuicios hacia determinadas soluciones o servicios.

Mantener la calma

El objetivo de compartir experiencias es de facilitar la creación de un vínculo entre las personas a través de sus historias de vida. Para que la persona que recibe apoyo se identifique con el relato que se comparte, este tendrá que ser creíble. En la práctica, tienen que encontrar un equilibrio al describir experiencias duras, evitando presentarlas de manera muy negativa o muy positiva.

La persona que recibe apoyo decide

El objetivo del agente de apoyo es intentar orientar a la persona a tomar sus propias decisiones y mejorar su percepción de sí misma. Bajo ningún concepto, el apoyo entre pares debería convertirse en una forma de manipulación. Por este motivo, el agente de apoyo debe evitar decir a la persona qué hacer y, también, dar consejos directos sobre las medidas que debe adoptar. Si decide compartir sus experiencias es para proporcionarle una perspectiva más amplia y ayudarle a sentir que no está solo.

El lenguaje a utilizar

El lenguaje que utiliza el agente de apoyo es de suma importancia debido a que es el medio por el que se transmite el mensaje. Si se utiliza de forma correcta, contribuye a respaldar los aspectos mencionados anteriormente. Es preferible que el agente de apoyo utilice verbos modales de posibilidad – puede, podría – y evite verbos o adverbios que expresen certeza o imposición, por ejemplo: serás, estarás, debes, es evidente que...

La falta de entendimiento común sobre la experiencia vivida

El sinhogarismo es un fenómeno complejo que afecta a personas de distintas procedencias, etnias, creencias, orientación sexual y situación socioeconómica. Además, la falta de una vivienda estable suele estar acompañada de otras circunstancias y problemas, como los problemas de salud mental o físico; el acoso físico, emocional o sexual; traumas de diversa índole; adicciones; problemas de comunicación, etc.

A modo de ejemplo, hay que imaginar que el agente de apoyo y la persona que recibe apoyo comparten la experiencia vivida sobre el sinhogarismo pero que sus antecedentes y experiencias pueden ser notablemente diferentes.

Antes de todo, ambas partes deben entender que puede ser difícil alcanzar un nivel paralelo ideal en la experiencia compartida entre dos personas que están involucradas en una práctica de apoyo mutuo. Existen relaciones en las que el nivel de experiencia compartida es elevado y otras en las cuales existe una situación generalizada (en nuestro caso, haber experimentado el sinhogarismo), en la cual se pueden observar muchas diferencias. Sin duda, se considera más fácil encontrar aspectos comunes en el primer caso; sin embargo, compartir el hecho de haber experimentado el sinhogarismo sería suficiente para que las personas establezcan un vínculo, siempre que el agente de apoyo posea la capacidad de empatizar con la persona que necesita apoyo y entender sus diferentes circunstancias.

Compartir la experiencia vivida a otros niveles

Compartir la experiencia vivida con los pares no es la única forma de hacer una contribución a la comunidad y ayudar a los demás con las propias experiencias. Integrar a las personas que se hayan recuperado en la planificación, implementación y evaluación de los servicios es una forma excelente de incorporar diferentes puntos de vista que pueden mejorar las posibilidades de los servicios de satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar los objetivos generales de un programa en concreto. Sin duda, cualquier esfuerzo en este sentido debe basarse en la comprensión del valor de la experiencia vivida y su potencial a la hora de diseñar servicios, cambiar el sistema o adaptar su respuesta a determinados retos sociales. Además, para que este método funcione debe haber una verdadera intención y dedicación por parte de estos servicios para incluir nuevas figuras en el proceso,

que requiere un cierto esfuerzo y perseverancia para construir y mantener las condiciones apropiadas al respecto. Otro aspecto importante, en caso de que la participación en un programa determinado sea temporal, es que los expertos por experiencia reciban la información necesaria sobre el propósito y las implicaciones de las actividades, de antemano, y sobre el impacto de su contribución, posteriormente. Esto les ayudará a entender el propósito de su rol, contribuirá a que ganen confianza y los animará a seguir aportando su experiencia en el futuro.



FOTOGRAFÍA: priscilla-du-preez-3gAiajAfjXI-unsplash.jpg

UNIDAD 9: LA RELACIÓN DE APOYO MUTUO

9.1 Introducción

Muchas personas que experimentan sinhogarismo muestran inseguridad a la hora de relacionarse con los demás debido a la inseguridad que experimentaron durante la niñez. Esto suele traducirse en una escasa resiliencia a la hora de enfrentarse a situaciones estresantes y causarles problemas emocionales y dificultades de adaptación.

Para favorecer el desarrollo personal de estas personas es esencial acercarles a modos alternativos de relacionarse con los demás y controlar las emociones. El apoyo entre pares es una práctica efectiva para encaminarlas hacia conductas de comportamiento más seguras, donde puedan lidiar con el estrés de una forma más positiva (Jewels Rhode, 2014)

Los agentes de apoyo pueden fomentar este proceso de recuperación al crear una relación positiva con las personas que apoyan. Tener experiencias en común no solo implica comprender las dificultades que uno tiene que atravesar durante su proceso de recuperación, sino que también contribuye a inspirar confianza a aquellos que están empezando su viaje hacia una vida más estable y con mayor integración social. Además de asistir el proceso de recuperación, entonces, al actuar como modelo de conducta, el agente de apoyo puede representar un punto de llegada. En la primera fase de la intervención, los agentes de apoyo pueden ayudar a romper el hielo, escuchando las necesidades y las historias de la vida de las personas que necesitan apoyo para que se sientan más comprendidas. Esto puede animarlas a emprender un proceso de recuperación, y también generar un sentido de confianza hacia el personal de los servicios sociales. Al compartir sus propias historias, los agentes de apoyo podrán aportar esperanza a aquellos que puedan sentirse desamparados o abrumados ante el número de retos que tendrán que afrontar durante su camino hacia la recuperación. Construir una relación positiva también es útil para los profesionales de los servicios sociales que se pueden beneficiar de la información recopilada por los agentes de apoyo para ajustar el plan de intervención.

9.2 Resultados del aprendizaje

- Analizar los componentes positivos de la relación entre pares tales como la mutualidad y el empoderamiento
- Entender las diferencias entre ofrecer asistencia y establecer una relación de apoyo entre pares orientada a empoderar a la persona
- Familiarizarse con los conceptos de poder, elección y control en las relaciones entre pares

9.3 Mutualidad y empoderamiento

Ser agentes de apoyo mutuo significa estar formados y capacitados para apoyar a otras personas. Un aspecto importante de la mutualidad es la capacidad de establecer diálogos que enfatizan la conexión, pero en que también se respeten las posibles discrepancias. La capacidad de involucrarse en estos tipos de diálogos que promuevan el crecimiento de las personas involucradas y aseguren la autenticidad de su relación es un elemento fundamental. Es necesario ser capaces de aceptar la vulnerabilidad y de mantenerse abiertos a la interacción.

Por otro lado, el empoderamiento es un proceso social que ayuda a las personas a ganar control sobre sus propias vidas. A través de este proceso las personas adquieren el poder de actuar en cuestiones que ellos definen como importantes en sus vidas, ganando independencia en sus propias vidas y en sus comunidades.

El apoyo mutuo se entiende, normalmente, como una relación en que personas que han vivido experiencias similares se ofrecen ayuda recíproca, especialmente a la hora de enfrentarse a situaciones difíciles. Los agentes de apoyo son personas con experiencias personales específicas que están formadas y contratadas para ayudar a otros en su proceso de recuperación. A través de este trabajo se desarrollan relaciones de empoderamiento mutuo, se comparten experiencias de modo que inspiren esperanza y se ofrece apoyo en igualdad de condiciones (Scottish Revoery Network, 2012).

El apoyo mutuo emplea un enfoque basado en las fortalezas de las personas, que de hecho se convierten en el punto de partida del proceso de recuperación. Este enfoque reconoce al individuo como una persona completa en lugar de centrarse únicamente en el problema. Esto permite crear una relación que mira hacia adelante y a buscar soluciones, una relación que genera esperanza, promueve la resiliencia y el desarrollo de la habilidad de enfrentarse a las dificultades (Jewels Rhode, 2014).

Relaciones de tipo asistencial VS relaciones que empoderan

Aunque los agentes de apoyo juegan un papel fundamental en la recuperación, deben centrarse en empoderar al cliente en lugar de solventar sus problemas. Este último mecanismo, de hecho, es parte de lo que se conoce como “relación de tipo asistencial”, que puede perjudicar el proceso de recuperación porque le quita al cliente su responsabilidad, reduciendo su autoeficacia y el control que tiene en su vida. Los agentes de apoyo deben trabajar de cara a construir una “relación de apoyo mutuo que promueve el empoderamiento”, ofreciendo a las personas que están apoyando las herramientas necesarias para su propia recuperación. Solo de esta forma podrán superar sus miedos y ganar confianza en sus habilidades para afrontar el cambio y adoptar una forma diferente de afrontar sus problemas.

Mowbray define así el rol de los agentes de apoyo mutuo: “Las relaciones de apoyo entre pares pueden contrastar el estigma, la discriminación y los prejuicios, y hacer hincapié en la plena inclusión en la comunidad en lugar de centrarse exclusivamente en la gestión de los síntomas. Al mismo tiempo, se trata de una práctica que, al mostrar que la recuperación es posible, infunde esperanza y ayuda a las personas que reciben apoyo a orientarse por los servicios y aprender estrategias de afrontamiento exitosas” (Mowbray et al, 1997, p. 398).

El empoderamiento es un elemento importante del apoyo mutuo, ya que se relaciona con la capacidad de las personas para hacer frente al estigma, la pobreza y el aislamiento social que normalmente acentúan los problemas cognitivos, las inseguridades emocionales y las dificultades sociales que puedan sufrir. La participación en prácticas de apoyo mutuo, ya sea como agente de apoyo o como persona que recibe apoyo, suele traducirse en una mayor sensación de independencia y empoderamiento. También puede aumentar la estabilidad en el trabajo, la educación y la formación, lo que contribuye a proporcionar esa sensación de empoderamiento. Davidson et al. (1999) atribuyen estas mejoras a los cambios en la forma de pensar y de comportarse que se producen al establecer relaciones de apoyo entre pares.

Un elemento importante del apoyo mutuo es la sensación de aceptación y empatía real que el beneficiario adquiere al establecer este tipo de relación con un agente de apoyo (Davidson et al 1999). En un estudio cualitativo que exploraba la relación de apoyo mutuo en el ámbito de la salud mental, Coatsworth-Puspokey et al (2006) descubrieron que los beneficiarios creían que compartir

experiencias promovía la creación de un vínculo y de un sentido de compañerismo, que les hacía sentir que sus problemas eran mejor comprendidos.

Poder, elección y control en las relaciones de apoyo mutuo

Obtener el control sobre la propia vida implica ser capaces de elegir entre diferentes caminos. Tener la oportunidad de tomar decisiones en el camino de la recuperación puede dar miedo, ya que a menudo es necesario cambiar la forma en que una persona se enfrenta a sus propios problemas. Sin embargo, una vez que se haya alcanzado el objetivo, ser responsable de las decisiones también aporta la sensación de plenitud. Empezar con pequeños objetivos y avanzar hacia otros más grandes es la clave para fortalecer la confianza en las propias capacidades para alcanzar mejores condiciones de vida y ganar la sensación de control de la propia vida.

El poder, por otra parte, se refiere a la influencia que una persona tiene sobre lo que hacen los demás, y puede ser muy útil si los agentes de apoyo lo utilizan adecuadamente para ayudar a los beneficiarios a conseguir resultados positivos. Los agentes de apoyo deben utilizar su poder para ayudar a sus compañeros a tomar las decisiones correctas, permitiéndoles siempre que se hagan responsables de sus propios cambios y de los resultados alcanzados.

Para alcanzar más eficazmente este objetivo es importante tener una mayor comprensión de cómo funcionan las relaciones. Para ello, podemos considerar los roles y los patrones de interacción que pueden surgir de una relación de apoyo mutuo entre iguales. Uno de los autores que ha descrito este complejo fenómeno es Stephen Karpman, un psicólogo que distingue tres roles diferentes en su modelo denominado “Triángulo Dramático”: Víctima, Salvador y Perseguidor.

Víctima: las víctimas suelen sentirse engañadas, atrapadas, impotentes y desesperadas. Creen que están a merced del universo. Se niegan a aceptar la responsabilidad de sus circunstancias desfavorables y creen que carecen de capacidad para cambiar su condición. Las víctimas se creen desamparadas o ineptas y atribuyen la responsabilidad a los perseguidores (pueden ser otras personas o una situación o circunstancia concreta). Buscan continuamente salvadores que les ayuden a resolver sus problemas. Si las víctimas permanecen en esta condición, serán incapaces de tomar decisiones, resolver problemas, cambiar su situación actual o sentir alguna sensación de satisfacción o logro.

Salvador: siempre intercede por las víctimas e intenta librarlas de los sufrimientos. Se sienten culpables de quedarse quietos mientras una persona se hunde. Los salvadores tienen el gran propósito de salvar a los demás y lo consideran esencial. Se les escapa la idea de que, al proporcionar soluciones a corto plazo a las víctimas, las mantienen subordinadas y desatienden sus verdaderas necesidades. Esta puede ser la razón por la cual a menudo se sienten cansados, sobrecargados e incapaces de responder adecuadamente, ya que siempre están ocupados en la emergencia de rescatar a las víctimas.

Perseguidores: son severos, firmes y establecen reglas y límites. Tienen tendencia a creer que deben ganar a cualquier precio. Sin ofrecer una orientación adecuada, apoyo o una solución a la situación, los perseguidores culpan a las víctimas y condenan el comportamiento de los salvadores. Son críticos y expertos en detectar fallos, y mantienen el orden y la rigidez en su gestión. Oprimen a las víctimas y, en ocasiones, pueden ser intimidadores.

Los roles descritos componen el Triángulo Dramático, un modelo de interacciones sociales disfuncionales. Se puede trabajar para cambiar el Triángulo Dramático por un modelo positivo, llamado Triángulo de Empoderamiento.

En el Triángulo del Empoderamiento, las víctimas se transforman en creadores, que se centran en los resultados, en lugar de en los problemas. Los creadores se centran en los objetivos en lugar de en las críticas. Aclaran sus objetivos y asumen la responsabilidad de lograr los resultados deseados.

Los salvadores cambian su papel por el de mentores, que cuidan y confían en los creadores. Se centran en capacitar a los creadores y trabajan con ellos para ayudarles a alcanzar sus objetivos. Los mentores no resuelven los problemas, sino que ayudan y preparan a los creadores para que encuentren sus propias soluciones.

Los perseguidores se convierten en personas que desafían a los creadores y les muestran los límites que pueden superar. Creen que los creadores son capaces de progresar, así que, en lugar de criticar o culpar, les estimulan para que avancen en su proceso de recuperación.



FOTOGRAFÍA:priscilla-du-preez-3gAiajAfjXI-unsplash.jpg

Comprender y mantener los límites en la relación de apoyo mutuo formal

Al formar parte del equipo de intervención, los agentes de apoyo deben ser conscientes de su papel. Debido a la importancia que tienen en el establecimiento de una relación mutua y positiva con sus clientes, es fundamental que tengan en cuenta que es más beneficioso decantarse por un enfoque empático que por uno compasivo. Mantener los límites significa mantener la distancia adecuada para que la persona en el proceso de recuperación se sienta comprendida y apoyada, pero sin caer en la tentación de proporcionarle inmediatamente todo lo que pida, lo que llevaría a una relación de tipo asistencial. El agente de apoyo mutuo debe tratar de hacer que la persona se sienta acogida, sin dejar de tener en cuenta cuál es su papel y los recursos que tiene a su disposición:

- Utilizar la experiencia personal de recuperación como herramienta
- Ayudar en la identificación de problemas y apoyar a la persona que esté pasando por un momento difícil
- Promover la autosuficiencia y apoyar el establecimiento de metas
- Comunicarse de forma efectiva con otros proveedores de servicios
- Crear un ambiente en que se garantice el respeto
- Animar a las personas a desarrollar y seguir su propio plan de recuperación

Por todo esto, es necesario debatir y tener presente el tema de los límites, que están vinculados a los propios valores de las personas y se dividen en categorías comunes: físicos, mentales y emocionales.

La mayoría de las personas, por ejemplo, se dan cuenta de cuándo alguien invade el límite de su espacio personal al situarse demasiado cerca. En estos casos, la persona puede echarse hacia atrás, apartarse o pedir al otro que se aleje. El nivel de comodidad cambia según la relación que haya entre las personas: es más habitual sentirse cómodos si las personas que se acercan son familiares o amigos cercanos, pero la situación puede cambiar si la persona que se acerca es un desconocido. Muchas personas también reconocen cuando alguien viola sus límites mentales o emocionales, especialmente si se trata de una violación evidente, por ejemplo, si alguien se muestra irrespetuoso, denigrante o levanta la voz. La situación puede complicarse cuando la persona que viola los límites es alguien con quien se trabaja profesionalmente.

Encontrar el equilibrio en la relación entre el agente de apoyo y su par puede ser un reto. Un componente esencial del apoyo mutuo es compartir la experiencia vivida. Por su propia naturaleza, esta relación tiene límites más fluidos en comparación con una relación tradicional entre usuario y profesional, lo que, por un lado, puede ser útil para crear una relación de apoyo, pero, por otro lado, puede ser un desafío, especialmente si la relación se convierte en una amistad y se relajan considerablemente los límites.

Otro problema que se experimenta está relacionado con las diferencias en las experiencias de vida del agente de apoyo y del cliente, lo que no tiene por qué ser un problema, pero, si no se maneja adecuadamente, podría llevar a crear involuntariamente expectativas de recuperación poco realistas para la persona que recibe apoyo. Por lo tanto, es importante no olvidar que ciertos aspectos del camino hacia la recuperación pueden no ser comparables.

Por último, los agentes de apoyo mutuo que trabajan para organizaciones que una vez los atendieron, pueden llegar a trabajar con personas que fueron usuarias del servicio al mismo tiempo que ellos. En tales situaciones es una buena idea preguntar al agente de apoyo si hay alguna razón por la cual no pueda o quiera trabajar con una determinada persona. También es posible que la persona que necesita apoyo no quiera trabajar con un agente de apoyo que haya sido atendido en el mismo centro. En este caso, además, la persona usuaria puede saber mucho sobre la historia personal de su potencial agente de apoyo, lo que podría complicar la creación de una relación de apoyo mutuo.

Lecturas recomendadas

- Barker, S. et al., (2018). [Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: A qualitative study](#)
- Barker, S. et a. (2019). [Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study](#). Psychological Services, 16(3), 402–414.
- Gasior, S. (2015) [“Youth Homelessness: The Impact of Supportive Relationships on Recovery”](#)). Electronic Thesis and Dissertation Repository. 3233.
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. (2020). [Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic ‘state of the art’ review](#). BMC Public Health 20, 641

UNIDAD 10: LA COMUNICACIÓN

10.1 Introducción

La comunicación es una habilidad básica para la vida. Una comunicación efectiva nos permite satisfacer las necesidades básicas vitales y mantener relaciones con otras personas, además de ganar el respeto y la confianza de los demás. Una comunicación ineficiente puede hacernos sentir malentendidos y desconectados. Esto se puede aplicar a cualquier tipo de relación humana, y una relación de apoyo mutuo no es diferente. Para facilitar una intervención efectiva – y establecer una relación positiva y sana – es importante que el agente de apoyo mutuo adquiera y desarrolle habilidades prácticas en esta área.

10.2 Resultados de aprendizaje

- Ampliar el conocimiento sobre la comunicación interpersonal
- Aprender los principios de la escucha activa y adquirir competencias en esta área
- Comprender cuáles son las barreras que dificultan la comunicación y su impacto
- Profundizar en los desafíos que experimentan las personas sin hogar a la hora de comunicar
- Familiarizarse con varios métodos de desarrollo de las competencias comunicativas, por ejemplo, el diálogo motivacional y la terapia orientada a la solución

10.3 ¿Qué es la comunicación?

El término “comunicación” (de latín *communicatio*) significa conexión, intercambio, conversación. En las relaciones entre personas (comunicación interpersonal), las palabras, los gestos y los símbolos son usados para transmitir un mensaje.

Tipos de comunicación:

- **Verbal** (todo aquello que expresamos a través de las palabras)

A menudo es difícil comunicarse con las personas sin hogar. A veces hablan en voz baja e indistintamente. Otras veces utilizan un tono excesivamente alto y agresivo. La forma en que estas personas se comunican está vinculada a la constante sensación de peligro y/o estrés en la que viven.

- **No-verbal** (todo aquello que expresamos a través del contacto visual, las expresiones faciales, los gestos, la postura y el lenguaje corporal)
Es normal que las personas tengan dificultades para controlar sus señales no-verbales. Incluso si la persona no está pronunciando palabras, sus expresiones faciales, movimientos del cuerpo y posturas expresan ciertas emociones, sentimientos o actitudes. El lenguaje corporal, además, es más creíble que las palabras. La comunicación no-verbal también se aplica a la manera en la que vestimos y modificamos nuestra imagen

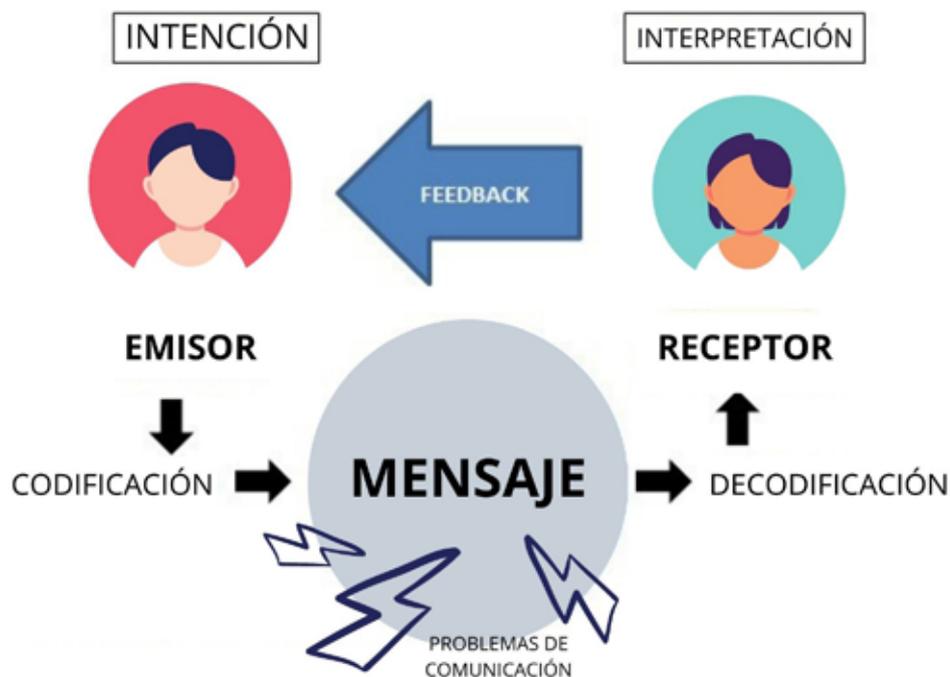


Las personas sin hogar suelen caracterizarse por su baja autoestima. Su postura corporal puede expresar inseguridad y falta de habilidades vitales básicas. Hay que recordar siempre que este tipo de personas tienen un pasado difícil a sus espaldas y suelen sentir vergüenza por su situación actual.

Comunicación eficaz

Solemos pensar que basta con hablar para que nos entiendan. Esta creencia es a menudo errónea. Cada uno de nosotros es diferente. Tenemos diferentes experiencias vitales, educación, experimentamos diferentes emociones, tenemos nuestros propios puntos de vista y creencias. Somos diferentes en cuanto a personalidad, rasgos de carácter y código cultural.

Para comunicar con eficacia, el emisor (la persona que inicia la comunicación) codifica su intención utilizando un código que, según él, el receptor decodificará. La codificación debe tener en cuenta las capacidades cognitivas e intelectuales del receptor, de lo contrario no será comprensible. Un factor que hay que tener en cuenta para una comunicación eficaz es el ruido ambiental. Se trata de las interferencias exteriores a las que está sometido el mensaje. El discurso del emisor puede ser rápido y confuso, los ruidos de fondo pueden ocultar la voz, el destinatario puede tener problemas de escucha, la oscuridad puede hacer que ciertos gestos o expresiones faciales pasen desapercibidos. Todos estos factores pueden dificultar la comunicación.



La comunicación es eficaz cuando las personas se entienden. En la respuesta, el emisor recibe la interpretación correcta de su intención por parte del receptor: la respuesta correcta a la pregunta formulada o la realización de acciones específicas por parte del receptor en respuesta al mensaje.

Conductas que favorecen una comunicación eficaz

Hay una serie de prácticas que permiten y facilitan la comunicación.

A través de la escucha activa se muestra al interlocutor aceptación, respeto, afecto y calidez. Consiste en centrar toda la atención en el interlocutor, mantener el contacto visual, adoptar una postura corporal abierta (sin cruzar los brazos, por ejemplo), inclinarse hacia el interlocutor, animarle suavemente a seguir hablando. Escuchar activamente significa asumir la responsabilidad de que la información fluya bien y de que el diálogo se produzca de forma colaborativa.

Hay varios aspectos importantes en una conversación: la receptividad, la disposición a comprender a la otra persona y ofrecerle apoyo, hacer preguntas que puedan ser útiles.

Principios de la escucha activa:

1. Intentar ver la situación desde el punto de vista del interlocutor.
2. Mostrar interés verdadero.
3. Permitir que el interlocutor se exprese, sin interrumpirlo.
4. Evitar precipitarse con las conclusiones.
5. Comprobar el significado de la información transmitida (parfrasear).

6. Separar lo que se ha dicho de lo que se quiere oír.
7. Centrarse en el contenido de la conversación.
8. Usar libremente el lenguaje corporal.
9. Ser paciente.



FOTOGRAFÍA: pexels-seven-2420585.jpg

Técnicas útiles para mejorar la escucha activa:

Parafrasear: repetir con nuestras propias palabras lo que -a nuestro entender- ha dicho la otra persona. Las frases más comunes que se utilizan para la aclaración son: *Has dicho que...; Si he entendido bien...*

Aclarar: se trata de resumir los elementos esenciales del discurso del interlocutor. Permite a los interlocutores asegurarse de que sacan las mismas conclusiones de la conversación. Las frases más comunes utilizadas para hacer una aclaración son: *Entiendo que...; De lo que dices, concluyo que...*

Reflexionar: describir con palabras las emociones, los sentimientos que vemos en las palabras y el comportamiento del interlocutor. Las frases más comunes utilizadas en este caso son: *Veo que estás molesto...; Veo que te tiemblan las manos...*

La crítica constructiva es nuestra respuesta individual y subjetiva al comportamiento, la actitud, etc. de alguien. Se trata de un mensaje en primera persona que trasmite la percepción del hablante. Este

tipo de mensaje - que no juzga - no provoca conflictos y no hace que la otra persona se aleje. Para las personas sin hogar, que son sensibles a los juicios que se emiten sobre ellas, este tipo de mensajes es mucho más fácil de aceptar. Este tipo de mensajes, de hecho, se centran en los hechos, no en los juicios, y expresan nuestros sentimientos como algo propio, sin generalizarlos y, por tanto, evitando todo tipo de juicio. La crítica constructiva, a diferencia de la crítica destructiva, no establece ninguna jerarquía entre los interlocutores.

Principio de la crítica constructiva:

- 1.** Informar, no criticar.
- 2.** Tener en cuenta nuestra predisposición para aportar comentarios en un momento concreto (cuáles nuestro estado de ánimo, nivel de cercanía con la persona, la cantidad de tiempo que tenemos disponible para conversar).
- 3.** Pensar en cómo recibirá los comentarios el receptor (cuál es el propósito de nuestro mensaje).
- 4.** Dar el comentario tan pronto como sea posible después del evento al que se refiere.
- 5.** Utilizar la “técnica del Sandwich” que consiste en hacer dos comentarios positivos antes y después de una crítica constructiva.
- 6.** Ser específico, señalando concretamente lo que se haya hecho bien, lo que se necesita mejorar y proponiendo un plan para el futuro.
- 7.** Evitar dar consejos.
- 8.** Dar solo la información que el interlocutor sea capaz de recibir y de procesar.
- 9.** Comentar solo de lo que se pueda efectivamente cambiar.

La asertividad es una habilidad comunicativa que se basa en la forma amistosa pero firme de comunicarse con las personas, respetando su dignidad y sus derechos así como los propios. Al comunicarnos de manera asertiva transmitimos un mensaje concreto, que no tiene intención de herir y está relacionado con nuestros propios sentimientos, y al mismo tiempo tratamos a la otra persona con respeto. Una persona asertiva, además, no se centra únicamente en sus derechos, sino que siempre apoya a los demás, promoviendo su asertividad. Se trata de una habilidad importante para un agente de apoyo mutuo, porque las personas sin hogar – debido a la difícil situación en que se encuentran – suelen adoptar una actitud manipuladora, agresiva o sumisa.

La regla básica de la asertividad es:

“Estoy bien – tengo derecho a ser yo mismo. Estás bien – tienes derecho a ser tú mismo.”

Las personas asertivas:

- 1.** Hablan bien de sí mismas.
- 2.** Hablan de sus errores.
- 3.** Expresan sus sentimientos.
- 4.** Piden lo que quieren o lo que les corresponde.
- 5.** Reconocen sus errores y se disculpan.
- 6.** No tienen problema en decir “no”, en rechazar/negarse a hacer algo.
- 7.** Aceptan los cumplidos.

- 8. Aceptan las críticas y los juicios negativos.
- 9. Son capaces de llegar a un acuerdo en asuntos y conversaciones difíciles.
- 10. Actúan en caso de que los demás experimenten dificultades.

Barreras de comunicación

A veces, es posible que algunas barreras de la comunicación impidan el desarrollo de una comunicación efectiva entre las personas.

El agente de apoyo mutuo tiene la responsabilidad de estar atento y superar – en la medida de lo posible – estas barreras. Aun así, lo primero que hay que recordar es que, si no se adopta una postura paritaria hacia el interlocutor – sea cual sea su condición –, cualquier esfuerzo por eliminar esas barreras de comunicación será vano.

También es importante recordar que en cualquier diálogo, por muy limitado que sea el nivel de contacto posible (por ejemplo, con una persona que sufre un episodio psicótico), el agente de apoyo mutuo siempre puede recurrir a algún mecanismo de distanciamiento, que también se puede conseguir con un poco de humor. De esta forma, el agente puede disminuir tanto su nivel de tensión como el de la otra persona. Hay que aceptar que a veces no se puede conseguir nada más en la conversación, pero, de esta forma se evitan frustraciones y molestias.

Maneras equivocadas de dirigirse a otra persona

Lenguaje inadecuado

La forma en que se transmiten los mensajes es importante. Elegir las palabras correctas, elaborar mensajes claros y breves, hablar lo suficientemente despacio para que se nos entienda bien, evitar transmitir demasiada información de una sola vez son factores que hay que tener en cuenta. Además, hay que tener en consideración las cuestiones culturales y sociales que pueda ser más delicadas.

Tomar los problemas de alguien a la ligera, distraer

Tomar a la ligera al interlocutor es un error. Intentar calmar a alguien debería tener aparentemente un efecto positivo, pero a menudo resulta contraproducente. Es difícil encontrar a una persona que, tras hablar de sus experiencias y emociones difíciles, se calme con un mensaje del tipo “Tómatelo con calma”. Lo mismo ocurre con los intentos de distraer a la persona con frases como “Piensa en algo positivo” o “¿Crees que sólo tú tienes problemas?”.

Juzgar, moralizar, etiquetar

Solo el hecho de llamar a una persona “sin hogar” puede tener efectos negativos. En general, transmitir – de forma más o menos explícita – una imagen de “anormalidad” o “inferioridad” de la otra persona, no conducirá a ninguna comunicación significativa. La actitud de juzgar o moralizar no tiene cabida en el papel del agente de apoyo mutuo. La relación y la comunicación sólo pueden construirse sobre la base de una relación entre pares. Esto no quiere decir que se deba evitar abordar las cuestiones difíciles, sino que el intercambio debe ser objetivo y estar siempre basado en el respeto básico por la otra persona. La actitud de juzgar suele percibirse como ofensiva y puede generar agresividad.

Ordenar, amenazar

Hacer que una persona haga algo que nos parece bien, ignorando su opinión y sentimientos no hace nada más que crear una barrera. Frases como: “Hazlo, sin discusión”, “Ahora harás esto como te digo” son humillantes y, en la mayoría de los casos, serán recibidas con resistencia abierta u oculta. Amenazar, tal y como ordenar, provoca un sentimiento de humillación y causa miedo y/o agresividad.

Dar consejos, enseñar

Ser un buen consejero no consiste en dar soluciones a los problemas de los demás. No somos expertos en la vida de otras personas, y es bueno evitar afirmaciones como “Creo que deberías hacer eso...” o “Mi consejo es...”.

Sugerencias para establecer un contacto con interlocutores difíciles

Al trabajar con personas sin hogar a veces nos encontramos con personas con las cuales es difícil establecer un contacto. Las personas con problemas de salud mental, adicciones o con alguna discapacidad intelectual, por ejemplo, pueden mostrar mucha desconfianza. Es aconsejable entonces buscar ayuda de profesionales como psiquiatras, terapeutas en adicciones, etc. Por otro lado, hay formas sencillas y humanas de acercarse a otras personas que, aplicadas con coherencia, pueden, poco a poco, propiciar cambios positivos. Simples gestos como ofrecer un café, agua, un bocata, un cigarrillo, ofrecer alguna ayuda práctica o simplemente estar presente en silencio no son sólo intentos de establecer una comunicación, son la comunicación misma. Estos gestos construyen la confianza y la confianza es, a la vez, lo que la comunicación pretende lograr y lo que constituye la base de cualquier comunicación significativa.



FOTOGRAFÍA: priscilla-du-preez-7s3biR6HATU-unsplash.jpg

UNIDAD 11: VINCULACIÓN DE LOS USUARIOS A LOS SERVICIOS

11.1 Introducción

En general, cuanto más tiempo pasa una persona sin hogar, más probable es que experimente el abuso de sustancias, la victimización y más difícil resulta cambiar su vida. Esto demuestra la importancia de que las personas sin hogar se pongan en contacto con los servicios lo antes posible. Sin embargo, a veces les resulta difícil comprometerse. En esta unidad conoceremos las razones más recurrentes de la falta de compromiso o del bajo compromiso con los servicios y consideraremos los enfoques y actitudes de los proveedores de servicios y otros factores que podrían aumentar las posibilidades de que se establezca un compromiso exitoso.

11.2 Resultados de aprendizaje

- Comprender las razones del bajo compromiso de las personas sin hogar con los servicios sanitarios y sociales
- Conocer el papel que pueden desempeñar los expertos por experiencia y los agentes de apoyo mutuo para adaptar los servicios a las necesidades de los usuarios y facilitar su compromiso
- Aprender los mecanismos de compromiso positivo
- Familiarizarse con el método de acercamiento basado en la identificación de las fortalezas de la persona

11.3 Consideraciones sobre la vinculación a los servicios

Las personas sin hogar tienen múltiples necesidades, entre las que se incluyen el alojamiento, la asistencia económica, la prestación de servicios en materia de salud física y mental, y el apoyo social. Son propensos a sufrir la llamada “trimorbilidad”, es decir, la concurrencia de una mala salud mental, una mala salud física y el abuso de sustancias. Estos problemas pueden causar o contribuir a la ruptura de las relaciones con la familia y los amigos, así como a la ruptura del contacto con los servicios de apoyo (Miler et. al., 2020).

El término compromiso puede tener diferentes significados, por lo que es preciso aclarar que por compromiso con los servicios nos referimos a la vinculación de las personas con los servicios, que es lo que ocurre cuando “una persona que ha sido contactada a través de actividades de acercamiento participa en un proceso de admisión y se le asigna un gestor de casos, un psiquiatra, un asesor o un proveedor médico” (Olivet et. al., 2010). Si la persona responde positivamente, acepta la ayuda e interactúa con el personal/proveedores de servicios, podemos decir que se ha vinculado efectivamente a los servicios. Por el contrario, si la persona rechaza la ayuda, no se involucra con los servicios o interrumpe su participación, significa que el compromiso no se ha conseguido.

Las estructuras públicas y los proveedores de servicios suelen considerar que la falta de compromiso con los servicios es un problema de la persona. Sin embargo, a menudo el problema radica en la forma en que se ofrece o se diseña el servicio, por ejemplo, en los requisitos para que los usuarios accedan

al servicio, en las incompatibilidades entre diferentes servicios o responsabilidades, o en la forma en que los proveedores de servicios interactúan con los usuarios. El bajo nivel de compromiso con el servicio también puede deberse a que el usuario y el proveedor del servicio tienen percepciones diferentes de las necesidades y, como resultado, los servicios ofrecidos no se ajustan a las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, no debemos olvidar la probabilidad de que las personas que experimentan el sinhogarismo den prioridad a la satisfacción de sus necesidades cotidianas inmediatas frente a la búsqueda de otros servicios que quizá no les parezcan tan necesarios en un momento dado, como la atención sanitaria primaria o la educación, que les ayudarían a largo plazo.

Otra de las razones que explican la falta o el bajo nivel de compromiso con los servicios es el estigma que se percibe en los proveedores de servicios. Esto es especialmente evidente en el caso de las personas sin hogar que sufren problemas de salud mental o de abuso de sustancias. Por ejemplo, en un estudio de investigación con jóvenes sin hogar con problemas de salud mental en Australia, los participantes relatan experiencias generalmente negativas de proveedores de servicios sanitarios y sociales que les hicieron percibir el estigma, les trataron con paternalismo y, en general, les hicieron sentir de no ser bienvenidos (Darbyshire et.al., 2006).

En otro estudio, llevado a cabo en la ciudad de Nueva York gracias a la participación a veinticuatro personas que llevaban más de un año sin hogar, se descubrió que muchas personas sin hogar carecían de confianza hacia la sanidad y los servicios de asistencia. Los entrevistados consideraban que su dedicación no era sincera y que se trataba de “un mero trabajo”, lo cual era la principal razón por la cual estas personas rechazaban beneficiarse de esos servicios. Los autores de la investigación concluyeron que, para mejorar el compromiso y la vinculación, es necesario implementar un modelo basado en una atención individualizada por parte de los profesionales de los servicios de asistencia, en que se utilice la escucha empática, se adopte una actitud no crítica, que permita ofrecer mayores posibilidades de elección y emplear expertos por experiencia para favorecer el acercamiento a los servicios (Kryda & Compton, 2009).

Aspectos complejos de la prestación de servicios por parte de varios proveedores

Las personas que no tienen acceso a una vivienda estable no pueden ser clasificadas únicamente en función de su condición de sin hogar. De hecho, es improbable que la falta de vivienda sea la única causa de los problemas de la persona. Hay múltiples desventajas que se suman a su condición de sin hogar, como los problemas de salud mental, los problemas de adicción, los problemas de salud física, la situación de ilegalidad o los antecedentes penales. Algunos de estos problemas pueden haber contribuido a que la persona se quede sin hogar, mientras que otros pueden haberse desarrollado como respuesta a su situación de sin hogar. En relación con esto, cada persona puede entrar en diferentes “categorías” y puede ser un usuario potencial de servicios y entidades de diferentes áreas de intervención. En algunos casos, diferentes proveedores colaborarán con éxito para proporcionar a la persona una gama completa de servicios, pero es probable que la persona pueda “quedarse fuera del sistema” si cada servicio asume que sus necesidades están siendo atendidas por otro proveedor (Reisenberger et. al. 2010).

El rol del agente de apoyo mutuo en involucrar a los clientes

La participación de expertos por experiencia en el proceso de diseño y prestación de servicios puede ser muy beneficiosa. En la fase de diseño del servicio, por ejemplo, ellos pueden incorporar el punto

de vista de un usuario del servicio. En la fase de evaluación del servicio, por otro lado, pueden ayudar a analizar los resultados y comprender qué características del servicio pueden provocar el abandono o dificultar el acceso de las personas.

Otra opción para un experto por experiencia es asumir el papel de agente de apoyo mutuo y pasar a formar parte del sistema de prestación de servicios, actuando como puente para que el usuario se vincule a los servicios. En la fase de “primer contacto” y “captación” de los usuarios, la participación de personas expertas por experiencia puede ser especialmente útil, ya que es posible que sepan dónde y cómo llegar a las personas que necesitan acceder a los servicios. También es probable que les resulte más fácil generar confianza que a los trabajadores sin experiencia directa.

Además, la participación de expertos por experiencia en la planificación y prestación de servicios puede ser beneficiosa para el resto de trabajadores empleados en estos servicios. En particular, su presencia parece contribuir a que se entienda que las personas sin hogar son individuos con necesidades diversas. El hecho de que los trabajadores que ofrecen asistencia directa reconozcan esta realidad puede ser especialmente eficaz para cambiar su forma de relacionarse con los usuarios de los servicios (Community Fund, 2020).

El agente de apoyo e intervención en un medio abierto

Los equipos de calle buscan entrar en contacto o llevar a cabo intervenciones en el mismo entorno en que las personas que necesitan asistencia se encuentran. Se trata de una alternativa al modelo tradicional de los servicios sociales estáticos, en que, en lugar de esperar a que las personas que necesitan asistencia sean las que busquen los servicios, los servicios se acercan a ellas. Se considera una estrategia eficaz para identificar a personas “invisibles”, como las personas sin hogar, e involucrarlas en los servicios.

Un factor clave para que tales servicios sean exitosos se encuentra en la relación entre el trabajador y el potencial usuario. Establecer nuevas relaciones y pasar por varios sistemas de atención puede ser difícil y estresante para una persona sin hogar, por tanto, contar con un apoyo constante puede facilitar este proceso y hacer que la persona se vincule al servicio. El agente de apoyo mutuo también puede ayudarle a superar las experiencias negativas que la persona haya podido tener con otros servicios y puede generar esperanza y orientar la persona hacia el futuro (Slesnick & Van Hest, 2018).

Mientras que algunas personas necesitan más tiempo con los agentes de apoyo mutuo antes de comprometerse, otros se involucran en el primer encuentro, solicitando ayuda y explicando sus necesidades. Ser pacientes en esta primera etapa de acercamiento es crucial, así como manifestar una actitud positiva y libre de juicios.

El éxito de un proceso de acercamiento depende en gran medida de la capacidad del profesional involucrado en esta tarea, cuyo papel requiere un alto nivel de habilidades sociales y emocionales y de intuición. Es necesario mostrar empatía y comprensión. Las personas que se dedican a estas actividades suelen ser paraprofesionales y ser expertos por experiencia puede ser un valor añadido para ese puesto de trabajo, lo que hace que sea una posibilidad interesante para los agentes de apoyo.

Se recomienda que los encargados de los equipos de calle trabajen en pareja. El equipo deberá estar bien informado sobre cualquier riesgo potencial asociado a la intervención y deberá recibir formación específica para identificar y reducir tales riesgos.

¿Qué pueden hacer los proveedores de servicios para conseguir que la vinculación de las personas sin hogar sea más fácil?

Algunos de los aspectos más importantes para la vinculación de las personas más vulnerables a cualquier servicio son:

- **Buen ambiente y contexto seguro**

La principal preocupación de las personas sin hogar – especialmente de aquellas que no tienen relación con los servicios – es la supervivencia, lo que significa que están en constante estado de alerta y se enfrentan a situaciones difíciles asociadas a la vida en la calle, que pueden incluir ataques físicos, robos, enfermedades o detenciones. Para promover su vinculación, es esencial proporcionarles apoyo emocional para construir una buena atmósfera y un contexto seguro para que perciban que pueden centrarse en su recuperación y participar en programas sociales, educativos y/o de empleo.

- **Auténtica empatía, respeto y aceptación**

Cuando se les entrevista, las personas sin hogar a menudo mencionan la falsa empatía o la pena de quienes se acercan a ellas y sin escuchar realmente sus problemas no muestran respeto ni aceptan sus necesidades.

- **Enfoque libre de prejuicios**

La experiencia de sentirse menospreciados, observados y juzgados por los demás, incluidos los proveedores de servicios se menciona a menudo en las entrevistas realizadas a las personas sin hogar como una de las razones que les disuaden de involucrarse en los servicios.

- **Control sobre el proceso de recuperación**

En la intervención se deberá reconocer y respetar las necesidades de las personas, garantizando que tenga control de su propio proceso de recuperación. Implicar a las personas en la planificación del programa fomentará aún más su autodeterminación y autonomía.



FOTOGRAFÍA: dan-meyers-hluOJzLVXc-unsplash.jpg

Acciones para promover una vinculación positiva

A continuación, se presentan algunas recomendaciones específicas que ayudarán a involucrar a personas sin hogar en los servicios:

- Ganar la confianza requiere tiempo y un contacto constante. Hay que ser pacientes.
- Adoptar un modelo centrado en la persona. En la fase de vinculación, esto significa preguntar a la persona cuáles son sus necesidades y lo que quiere conseguir. Hay que apoyar a las personas para que establezcan y persigan sus propios objetivos. Cuando los proveedores de servicios imponen sus objetivos al usuario en lugar de ayudarlo a establecer sus propios objetivos, aumenta la probabilidad de que la persona se desvincule del servicio.
- Mostrar aceptación al usuario, independientemente de lo que éste diga o haga. Es importante no esperar que se identifique con nuestras creencias, sentimientos o experiencias.
- Ser abiertos y honestos con el usuario, informándole sobre lo que ocurre (o es probable que ocurra) en los servicios para crear expectativas realistas.
- Ofrecer al usuario información de forma comprensible, clara y accesible, evitando los tecnicismos y los acrónimos.
- Respetar los límites y el espacio personal del usuario. Tener cuidado al preguntar información personal y hacer ver a la persona que es libre de compartir su historia personal según sus propias condiciones y responder – o no responder – a las preguntas.
- Adaptar el servicio a las diferentes necesidades, teniendo en cuenta que las necesidades difieren no sólo de una persona a otra, sino también en función del contexto que puede cambiar con el tiempo.
- Adaptar los aspectos prácticos del servicio a las necesidades individuales de la persona. Por ejemplo, ser flexible en cuanto al lugar donde se presta el apoyo, adaptar la frecuencia y la duración de las sesiones a las necesidades individuales o ayudar a los usuarios a desplazarse a lugares determinados puede facilitar el proceso de vinculación.
- Ayudar a los usuarios a superar cualquier obstáculo que les impida seguir el programa de recuperación, en lugar de penalizarlos cuando no cumplan con sus obligaciones (por ejemplo, si faltan a una cita).
- La recuperación es un proceso lleno de obstáculos. Para fomentar la aceptación y evitar la frustración, hay que trabajar con la persona para replantear su percepción del fracaso.

Lecturas recomendadas

- Darbyshire et. al. (2006). [*Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems.*](#)
- Slesnick & Van Hest. Canadian Observatory on Homelessness. (2018). [*Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers.*](#)

UNIDAD 12: CUIDADO PERSONAL Y BIENESTAR EN EL ENTORNO LABORAL

12.1 Introducción

Un agente de apoyo mutuo ayuda a personas que se encuentran en situación difícil, por el auténtico deseo de acompañarlos en su camino hacia el logro de la plena autonomía y del control de su propia vida. Esta importante tarea requiere que el agente de apoyo esté él mismo en buena forma y constituya un modelo de persona que sabe cuidar de sí misma.

El presente capítulo proporciona al profesional los conocimientos básicos en el ámbito del autocuidado y del bienestar en el entorno laboral, junto con las formas de presentarlo a los futuros agentes de apoyo.

12.2 Resultados del aprendizaje

El objetivo principal del programa es preparar a los profesionales para formar a los futuros agentes de apoyo mutuo en todo lo relacionado con el autocuidado, con la intención de que logren los siguientes objetivos:

- Mejorar el autoconocimiento
- Analizar eficazmente las áreas de la propia vida en términos de satisfacción.
- Adquirir conocimientos sobre los distintos métodos de autocuidado diario.

12.3 Cuidado personal

Cuando ayudamos a otras personas, los límites entre el trabajo y la vida privada pueden resultar a menudo confusos. Para las personas sin hogar, a menudo los agentes de apoyo se convierten en las únicas personas con las que pueden desarrollar una relación más estrecha o con las que pueden mantener una conversación significativa. Por lo tanto, algunos de ellos pueden buscarlos sin tener en cuenta el día de la semana o la hora del día. Las tecnologías modernas lo ponen muy fácil. Son los agentes los que deben establecer los límites necesarios y será una tarea más fácil siempre que hayan hecho los “deberes” con respecto al autocuidado.

Al abordar el tema del autocuidado, hay que deshacerse de los estereotipos y entender que invertir en uno mismo no significa ser egoísta. De hecho, al cuidarse a sí misma, una persona estará en mejores condiciones de cuidar a otras personas. Se encontrará en mejor forma – tanto física como emocionalmente – y habrá adquirido conocimientos prácticos que le ayudarán a guiar a otros en su autocuidado. Otra consideración importante es que cuidarse a sí mismo significa ser bueno, pero no permisivo con uno mismo, en la esfera mental, física y espiritual.

Las formas más sencillas de autocuidado son las siguientes:

Esfera física: dormir y descansar lo suficiente, comer sano, hacer ejercicio físico, cuidar el cuerpo.

Esfera mental: ser consciente y responder a las propias necesidades y emociones, mantener una actitud observadora hacia uno mismo y mantener un buen contacto con la familia y los amigos.

Esfera espiritual: tener una visión positiva del funcionamiento de las cosas (sentido de la vida, el bien y el mal, la vida y la muerte, etc.), estar en contacto con la naturaleza, dedicar tiempo a prácticas que nos puedan resultar beneficiosas como rezar o meditar.

Es necesario encontrar un equilibrio adecuado entre estas esferas. Cuidar de uno mismo es una forma de construir la paz interior en medio de las inquietudes y las preocupaciones diarias.

Autoconocimiento y autodistanciamiento

Para estar preparado para trabajar con otras personas, primero hay que conocerse mejor a uno mismo. Trabajar con otras personas puede exigir mucho. Ayudar eficazmente a los demás depende en gran medida de la actitud positiva y distanciada de la persona que presta ayuda hacia sí mismo y esto requiere autoconocimiento.

La mente como un entramado de creencias negativas

Las creencias sobre uno mismo, sobre el propio trabajo, así como sobre las personas a las que se cuida tienen una poderosa influencia sobre el rendimiento en el trabajo y en la asistencia. La mente humana a menudo genera creencias y pensamientos que no son útiles, sino que, por el contrario, limitan el rendimiento personal y, en consecuencia, el rendimiento en las interacciones con los demás. Algunos ejemplos son creencias como *“Este trabajo no lleva a ninguna parte”, “A la gente no le gusta cómo soy”, “No soy lo suficientemente bueno para esto”, “No se les puede ayudar”*. Observar con atención los propios pensamientos permite distanciarse de esas creencias y, en consecuencia, de los esquemas de comportamiento negativos. Entonces se pueden sustituir por creencias positivas realistas.

Cada persona tiene su propio conjunto de creencias negativas. Estas se originan en las experiencias de la infancia y en el entorno en el que la persona ha vivido. Las creencias negativas son el terreno en el que prospera la baja autoestima. Una persona con baja autoestima difícilmente puede ser de ayuda para personas que tienen ese mismo problema. Esas creencias inhiben el desarrollo de la persona en cuestión e influyen en todos aquellos con los que entra en contacto. Merece la pena trabajar en estas creencias tanto por el bien propio como por el de los demás.

La baja autoestima y el insuficiente cuidado de sí mismo perjudican a la mayoría de las personas afectadas por el sinhogarismo. La situación se ve agravada por los estereotipos que circulan sobre las personas sin hogar. Muchas veces, de hecho, se sienten decir que ellas mismas son las culpables de su situación. Además, se tienen que enfrentar al rechazo y al fracaso en numerosas ocasiones. Las experiencias negativas, que prevalecen en sus vidas, no hacen más que confirmarles sus creencias negativas. Por tanto, necesitan darse cuenta de que se trata de creencias, no de la realidad, y que la realidad empezará a cambiar cuando lo hagan sus creencias.

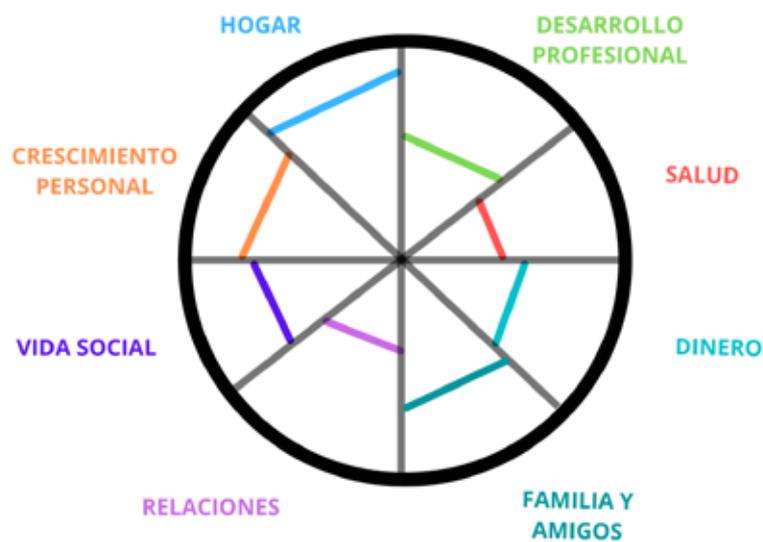
Búsqueda del equilibrio

El Círculo de la Vida

La vida de cada persona incluye varias esferas: la vida familiar, la vida profesional, las relaciones sociales, la salud, el desarrollo personal, etc. El desequilibrio se manifiesta en situaciones en las que, por ejemplo, al dedicarnos en exceso al trabajo nos olvidamos del descanso, o al dedicarnos totalmente a la familia, nos olvidamos de nuestro desarrollo y realización personal. La condición para lograr el equilibrio en la vida es ser conscientes de las áreas que la componen y de la importancia que damos a cada una de ellas. Un conocido psicólogo polaco, Wojciech Eichelberger, compara la vida con un pastel: *“La vida es como un pastel, que consta de varias partes diferentes, pero profundamente*

interconectadas. Cada parte es un área que hay que gestionar, por ejemplo, el sueño, la dieta, la salud, el ejercicio, el trabajo, las relaciones, la familia, el desarrollo espiritual y personal, las pasiones, el entretenimiento, la relajación. Estamos bien cuando organizamos estas áreas de la vida de manera adecuada, y cuando alcanzamos al menos un nivel aceptable de satisfacción en las esferas que consideramos más importantes.”

El concepto de “la vida es como un pastel” se puede convertir un ejercicio interesante para que la persona examine con honestidad el nivel de satisfacción en las distintas esferas de su vida. Para empezar, es necesario tener en cuenta que el “pastel” puede ser diferente para cada persona, por lo que la imagen que se muestra a continuación sólo sirve como sugerencia. Después de nombrar todas las partes que componen el propio pastel, la persona involucrada en el ejercicio puede marcar el nivel de satisfacción en cada área, trazando una línea a la altura que representa su satisfacción utilizando una escala del 1 (cerca del centro – baja satisfacción) hasta el 10 (alta satisfacción) que coincide con el borde exterior del pastel (véase el ejemplo abajo). Tras conectar todas las marcas, se crea una imagen que representa el grado de satisfacción de una persona con su propia vida. El resultado puede ser utilizado para una reflexión individual y como motivación para planificar algunos cambios en las propias prioridades para el futuro.



Estrategias para el cuidado diario

En las últimas décadas se ha prestado atención a la relación entre la eficiencia en el trabajo y el hecho de tener una vida personal satisfactoria. A continuación, presentamos algunos recursos que se pueden aplicar para cuidar más eficazmente de uno mismo, útiles en la vida cotidiana y en los momentos más difíciles.

Cultivar la paz interior

La paz mental es la base para disfrutar de la vida y del trabajo. Aunque muchas personas pueden pensar que alcanzar el estado de la paz mental es poco realista, pocas pueden negar que se debería hacer algo al respecto. La clave es verlo como un proceso más que como un estado. Avanzar en ese

proceso requerirá seguramente algo de valor, algo de perspicacia y distanciamiento, algo de disciplina y, tal vez, la ayuda de alguien, pero es un esfuerzo que merece la pena realizar.

Estar presente

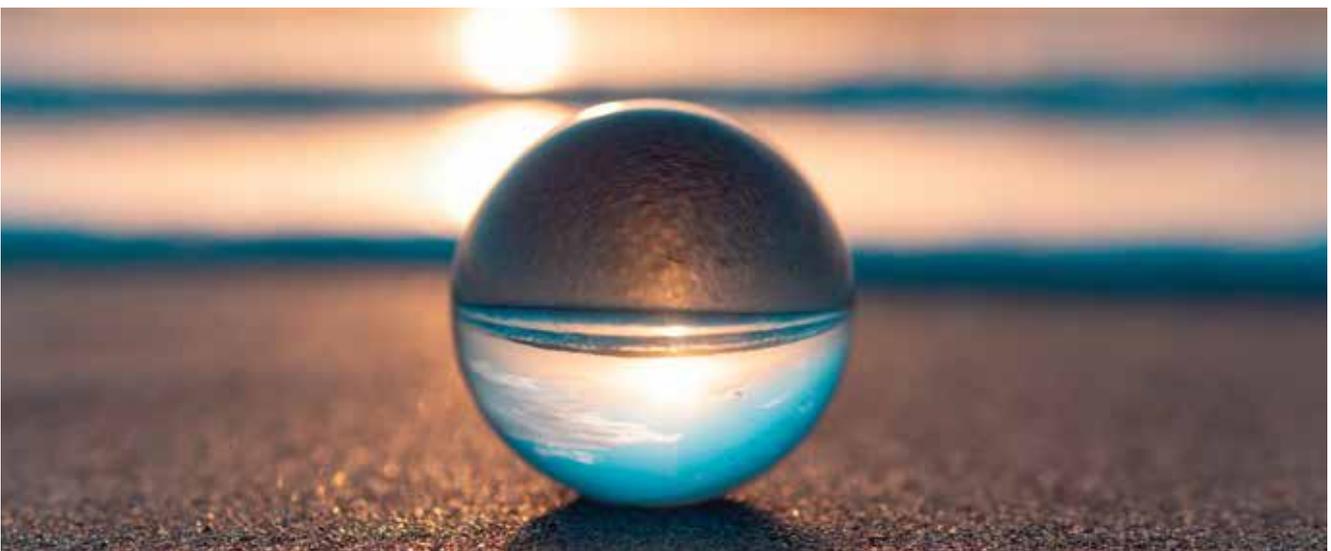
Es recomendable familiarizarse con la práctica del *mindfulness*, cuyo supuesto fundamental es estar “aquí y ahora”. La práctica básica de la atención plena diaria es relativamente sencilla: basta con mirar todo lo que nos ocurre cada día sin criticar ni juzgar, asumir la realidad con serenidad en la medida de lo posible y evitar quejarse, que lejos de ser útil agota nuestras energías. Se trata de distanciarse de los pensamientos y emociones estresantes: reconocerlos y dejarlos ir, sin someterse a ellos. Se trata de no preocuparse por el pasado o el futuro, sino de centrarse en el presente en toda su riqueza. Se trata de preguntarse y/o recordarse permanentemente lo que es realmente importante y lo que es real.

Limpieza

Mantener el hogar, la habitación y el lugar de trabajo ordenados es un aspecto importante del cuidado personal en el día a día. Cuidar nuestro entorno inmediato es un buen primer paso para cuidarnos. El entorno puede y debe tener un efecto estimulante en sus habitantes. Mientras limpiamos y reorganizamos nuestros espacios, no debemos olvidar pensar también en nuestra relajación y descanso.

Trabajar en uno mismo con constancia

El éxito en la vida no es una cuestión de fortuna, sino de trabajo personal. Este principio se aplica tanto a la vida profesional como a la personal. Al desarrollar nuestras competencias personales, aprendemos a ser más conscientes de nuestros actos, a controlar nuestro nivel de estrés, a decir que no y, en general, a comunicarnos mejor con los demás.



FOTOGRAFÍA: joshua-woroniecki--5nwt_aN2E0-unsplash.jpg

Gestión del tiempo

El tiempo es uno de los bienes más preciosos que tenemos. Merece la pena aprender a respetar el tiempo propio y el de los demás. También es correcto esperar ese respeto por parte de los demás.

Cada persona tiene su propio reloj biológico que marca, por ejemplo, el momento en que trabaja mejor, el momento en que necesita descansar. La gestión del tiempo también consiste en establecer pausas para comer y descansar. Para muchas personas hoy en día, la gestión del tiempo también tiene que ver con la limitación del uso de los medios de comunicación. Una forma práctica de gestionar el tiempo es tener un calendario de planes y citas.

Cuidar de la salud

La buena salud es importante y bien vale el esfuerzo de introducir cambios positivos y crear hábitos saludables. Toda persona necesita un espacio y un tiempo para relajarse, dormir lo suficiente, una dieta equilibrada y ejercicio físico.

Cuidar las relaciones

Mantener buenas relaciones con los demás es una parte indispensable de una vida con sentido. Son importantes en el trabajo, y no hay que sobrevalorarlas en la vida privada. Las relaciones –

y concretamente las personas con las cuales se desarrollan – necesitan nuestro compromiso y cuidado. En cuanto a las relaciones en el trabajo, es especialmente importante recordar que se deterioran en un ambiente propenso a los cotilleos.

Desarrollar intereses

Gracias a nuestros intereses y aficiones, llegamos a conocer nuestro potencial, a desarrollarlo, a conocer nuestras posibilidades. Podemos desconectar eficazmente de nuestro trabajo cuando sea necesario. Fomentan nuestra motivación y perseverancia, nos ayudan en los contextos sociales. Nos proporcionan satisfacción y relajación y nos hacen sentir bien con nosotros mismos.

Ayuda profesional

Todo el personal que trabaja en contacto directo con las personas debería disponer de ayuda profesional. Puede tratarse de alguna forma de supervisión en la que una persona neutral pueda ayudarnos a comprender mejor las dificultades que surgen y, en efecto, a nosotros mismos. La supervisión puede hacerse en grupo o individualmente.

La historia de Ella como agente de apoyo mutuo

El reto más importante y más difícil para Ella era que se llevaba el trabajo a casa. Pensaba incesantemente en sus usuarios. Respondía a sus necesidades día y noche, también durante las vacaciones. Esto se tradujo con el tiempo en cansancio y menor eficiencia. Finalmente, Ella decidió introducir los siguientes cambios en su rutina de vida.

Rituales familiares y domésticos: cocinar y comer con su familia, divertirse y dar un paseo por la noche resultaron ser muy útiles para reducir el estrés y la tensión física. Ahora mientras pasa tiempo con su familia, Ella sólo responde a las llamadas más urgentes del trabajo.

Mindfulness en el día a día: Ella se beneficia de una supervisión en que también se le proporciona apoyo psicológico. Intenta ser amable y aceptarse a sí misma. Se preocupa de comer y dormir bien y de relajarse.

Aficiones: Desarrollar intereses y dedicarles tiempo es una forma eficaz de distanciarse del trabajo en el tiempo libre. Ella se dedica a la pintura y a la jardinería.

GLOSARIO

Redes sociales de apoyo: Están conformadas por un grupo de organizaciones que trabajan de forma conjunta para dar respuesta a un determinado problema a una persona o grupo de personas. Proporcionan además de apoyos materiales e instrumentales, las herramientas necesarias para mejorar sus condiciones de vida y su estado emocional.

Múltiples desventajas: Una persona puede enfrentarse a más de una desventaja de índole personal, social o económica. Por ejemplo, una persona sin hogar puede, al mismo tiempo, ser víctima de violencia de género, experimentar problemas de salud física o mental, abusar de sustancias o sufrir otras desventajas.

Persona sin hogar: A pesar de que tradicionalmente se ha considerado que las personas sin hogar son sólo aquellas que vemos pernoctando en la vía pública, la realidad es que hay otras formas de sinhogarismo derivadas de la exclusión residencial que no tienen por qué ser visibles en la calle. Ante las diferentes definiciones y conceptos, FEANTSA (Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar) ha elaborado una tipología europea de definición de situaciones de sinhogarismo. Se conocen como las tipologías ETHOS (*European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*) y el objetivo es cubrir todas las situaciones y variantes derivadas de la exclusión residencial. Estas categorías se dividen en:

- Persona sin hogar sin ningún tipo de refugio, que duerme en la calle
- Persona sin hogar que duerme de manera temporal en instituciones o albergues
- Personas que viven en una vivienda insegura
- Personas que viven en una vivienda inadecuada

Recuperación: Proceso que conduce a explorar los puntos fuertes de las personas con la finalidad de que se conviertan en la base para poder desarrollar su proyecto de vida a pesar de que algunos síntomas permanezcan. Cada persona tiene su propio mecanismo de recuperación y reconoce lo que le funciona y lo que no. Comprender que este proceso no es lineal y que los obstáculos forman parte de él es esencial para la recuperación.

Autoconciencia: Capacidad de identificar los factores de estrés a tiempo para manejarlos de manera apropiada. Capacidad para identificar los límites de cada uno en las relaciones.

Autodeterminación: Cada individuo tiene derecho a determinar su propio destino, también a la hora de necesitar tratamientos y apoyos. La capacidad de respetar las elecciones de las personas que están en un proceso de recuperación es un componente esencial de ese proceso.

Resiliencia: capacidad de manejar los cambios y las situaciones de estrés.

Gestor de casos: La persona que lleva a cabo un proceso dirigido a identificar las necesidades, diseñar un plan de intervención, coordinar las actividades con los profesionales implicados y orientar a la persona hacia los servicios que pueden atender sus necesidades, velando para que la persona alcance los objetivos marcados y movilizando los recursos necesarios.

Tratamiento directamente observado: Se usa para asegurar que la persona reciba y tome todos los medicamentos de la forma en que se han recetado y vigilar la respuesta al tratamiento. La persona recibe su medicación en presencia de un trabajador sanitario o, en este caso, puede hacerlo en presencia del agente de apoyo mutuo.

Retraimiento positivo: Una forma de recuperar el sentido de identidad que implica regular la participación social hasta que la persona se sienta segura e importante. Esta práctica permite centrarse en el desarrollo de la propia identidad, el descubrimiento de los intereses de uno mismo o el desarrollo de la espiritualidad.

Activación: Es una activación general fisiológica y psicológica del organismo, que varía en un continuo que va desde el sueño profundo hasta la excitación intensa.

Estado de hipoactivación: Estado fisiológico, considerado como un mecanismo de defensa, en el cual el cuerpo está en condiciones de reposo continuo (ausencia relativa de sensaciones, entumecimiento de las emociones, disminución de la capacidad de procesar cognitivamente, reducción de los movimientos físicos).

Estado de hiperactivación: Estado fisiológico en el cual el cuerpo experimenta un estado anormal de respuestas aceleradas hacia estímulos concretos. La hiperactivación se manifiesta cuando experimentamos emociones muy intensas, estrés o estados de ansiedad.

Regulación del afecto: Se refiere al tipo de respuesta que podemos dar en situaciones concretas dependiendo de nuestras emociones y de la intensidad de las mismas.

Justicia restaurativa: Modelo de justicia que no se centra en atribuir la culpa o castigo a la persona responsable de haber dañado a otra, sino en dejar que la víctima y el responsable participen en un proceso de sanación con la finalidad de reparar el daño y lograr la reconciliación.

Justicia retributiva (o punitiva): Modelo de justicia en que el foco está en el castigo que se le debe dar a una persona por haber violado la ley.

Mediación: Práctica basada en el diálogo con la cual se busca la reparación de los daños producidos por una persona a otra.

Círculo restaurativo: Una forma de resolución de conflictos que junta a las víctimas, a los responsables y a todas aquellas personas cercanas que se hayan visto afectadas por el conflicto (familiares, amigos u otros miembros de la comunidad).

Intervención multiinstitucional (del inglés Multi-agency provision): consiste en la colaboración de profesionales y proveedores de servicios de distintos ámbitos o especializaciones para atender a una persona con necesidades complejas o múltiples desventajas. Un ejemplo de una intervención multiinstitucional sería aquella en la que los servicios sanitarios (unidades de salud mental), los servicios sociales (asistentes y educadores sociales) y el sistema de justicia trabajaran conjuntamente para proporcionar una asistencia coordinada a una persona sin hogar con problemas de salud mental y con antecedentes penales.

Trimorbilidad: la concurrencia de una mala salud mental, una mala salud física y el abuso de sustancias. Este problema es característico de personas que han vivido en la calle por un tiempo prolongado.

Equipos de calle (del inglés Outreach based approach): buscan entrar en contacto o llevar a cabo intervenciones en el mismo entorno en que las personas que necesitan asistencia se encuentran. Se trata de una alternativa al modelo tradicional de los servicios sociales estáticos, en que, en lugar de esperar a que las personas que necesitan asistencia sean las que busquen los servicios, los servicios se acercan a ellas. Se considera una estrategia eficaz para identificar a las personas “invisibles” (como las personas sin hogar) e involucrarlas en los servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Andresen, R., Oades, L., Caputi, P. (2003). [*The experience of recovery from schizophrenia: towards an empirically validated stage model*](#). Australian and New Zealand Journal of Psychiatry.
- Aronson E., Wilson Timothy D., Akert Robin M. (1997). Psychologia Społeczna, Poznań, Zysk i S-ka.
- Barker, S. L., & Maguire, N. (2017). [*Experts by Experience: Peer Support and its Use with the Homeless*](#). Community mental health journal, 53(5), 598–612.
- Barker, S. L., Maguire, N., Bishop, F. L., & Stopa, L. L. (2019). [*Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study*](#). *Psychological Services*, 16 (3), 402–414.
- Barker, Stephanie L. et al. (2018). [*Peer support critical elements and experiences in supporting the homeless: a qualitative study*](#), *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 28 (4), 213-229.
- Bracke, Piet & Christiaens, Wendy & Verhaeghe, Mieke. (2008). [*Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons With Chronic Mental Health Problems*](#). *Journal of Applied Social Psychology*. 38. 436 - 459. 10.1111/j.1559-1816.2008.00312.x.
- Brown B. (2017). Z wielką odwagą, Laurum, Warszawa.
- CFE Research. (2020). [*The role of lived experience in creating systems change. Evaluation of Fulfilling Lives: Supporting people with multiple needs*](#). Community Fund.
- Chamberlin, J., & Schene, A. H. (1997). [*A working definition of empowerment*](#). *Psychiatric rehabilitation journal*, 20, 43-46.
- Cockersell, P. (2018). *Social Exclusion Compound Trauma and Recovery*, Jessica Kingsley Publishers London and Philadelphia.
- Community Fund. (2020). [*The role of lived experience in creating systems change. Evaluation of Fulfilling Lives: Supporting people with multiple needs*](#).
- Cornelius-White, J. H. et. al. (2018). [*Mutuality in psychotherapy: A meta-analysis and meta-synthesis*](#). *Journal of Psychotherapy Integration*, 28(4), 489.
- Crisis UK. (2009). [*Mental Ill Health in the Adult Single Homeless Population*](#).
- Darbyshire et. al. (2006). [*Engagement with health and social care services: Perceptions of homeless young people with mental health problems*](#).
- Eysenk M. (2020). *Podpatrywanie umysłu*, GWP, Gdańsk.
- Fabian, D. (2017). [*Trauma and Homelessness*](#). *Homelessness in Europe*. The Magazine of FEANTSA.
- Francis East, J., & Roll, S. J. (2015) [*Women, Poverty, and Trauma: An Empowerment Practice Approach*](#).
- Gergov-Koskelo, P. (2019). [*Naisille on tarkeaa koti, ei vain asunto. Ensi- ja turvakotienliitto*](#).
- [*Gillis, L., Dickerson, G. and Hanson J. \(2010\). Recovery and Homeless Services: New Directions for the Field*](#) *The Open Health Services and Policy Journal*.
- Granfelt R. et. al. (2020). [*Kohti kotia ja turvaa*](#). Y-Säätiö.
- Greater Victoria coalition to end homelessness. (2019). [*Peer Housing Support. Program Toolkit+99/8*](#)

- Healing Justice. (2019). [*Restorative Justice and the Circle Process.*](#)
- Kivi et. al. (2021). [*Kokemusasiatuntija ja ammattilainen työparina asunnottomuustyössä. Diakonia Ammattikorkeakoulu.*](#)
- Kryda, A. D., & Compton, M. T. (2009). [*Mistrust of outreach workers and lack of confidence in available services among individuals who are chronically street homeless.*](#) Community mental health journal, 45(2), 144–150.
- Levinson, W., Lesser, C. S., & Epstein, R. M. (2010). [*Developing physician communication skills for patient - centered care.*](#) Health affairs (Project Hope), 29(7), 1310–1318.
- Liebmann, M., & Wootton, L. (2010). [*Restorative justice and domestic violence / abuse - A report commissioned by HMP Cardiff Funded by The Home Office Crime Reduction Unit for Wales.*](#)
- Liebmann. (2007). [*Restorative Justice: How It Works.*](#)
- Lyon S. (2020). [*The Recovery Model.*](#) VeryWell Mind.
- Manchester Homelessness Charter. Shelter. (2018). Cause & Consequence. Mental Health and Homelessness in Manchester. McCullough C. (2013). [*342ertyuiop*](#)
- Mental Health Commission of Canada. (2016). [*Guidelines for the Practice and Training of Peer Support.*](#)
- Miler et. al. (2020). [*Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review.*](#)
- Miler, J.A., Carver, H., Foster, R. et al. (2020). [*Provision of peer support at the intersection of homelessness and problem substance use services: a systematic 'state of the art' review.*](#)
- Nollalinja. (2021). [*What is violence.*](#)
- Novac, S., (2006). [*Justice and injustice,*](#) Canadian Electronic Library.
- Okun Barbara F. (2002). Skuteczna Pomoc Psychologiczna, IPZ, Warszawa.
- Olivet, J., Bassuk, E., Elstad, E., Kenney, R. and Jassil, L. et. al. (2010) [*Outreach and Engagement in Homeless Services: A Review of the Literature.*](#) The Open Health Services and Policy Journal.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). [*One to one peer support by and for people with lived experience. WHO Quality-Rights guidance module.*](#)
- Oudshorn A. (2018). [*How Does Peer Support Work in the Context of Homelessness?*](#)
- Peer Support Accreditation and Certification (Canada). (2019). [*National Certification Handbook.*](#)
- [*Peers for Progress. \(2014\). What is Peer Support?*](#)
- Psicape psicología. (2019). [*¿Qué es la ventana de tolerancia?*](#)
- Psych Hub. (2021). [*Guide for sharing lived experience.*](#)
- Puschner, B., et al. (2019). [*Using Peer Support in Developing Empowering Mental Health Services \(UPSIDES\): Background, Rationale and Methodology.*](#) Annals of global health, 85(1), 53.
- Rapper J., Carter T. (2010). [*Using Personal Experience to Support Others with Similar Difficulties. A Review of the Literature on Peer Support in Mental Health Services.*](#)
- Reamer, F. G. (2015). [*Eye on Ethics: The Challenge of Peer Support Programs,*](#) Social Work Today.

- Reisenberger, A., et al. (2022). [*Engaging homeless people, Black and Minority Ethnic and other priority groups in Skills for Life Research report.*](#)
- Rhode, J. (2014). Appreciating Relationship Styles to Enhance Peer Support in Mental Health Rehabilitation.
- Safe In The City. (2018). [*The successful use of restorative practice to repair harm in a supported accommodation project.*](#) Brighton & Hove City Council.
- SAMHSA's Trauma and Justice Strategic Initiative. (2014). [*SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach.*](#)
- [*Sanchez-Moscona, C. & Eiroa Orosa, F.J. \(2020\). Training mental health peer support training facilitators: a qualitative, participatory evaluation.*](#) International journal of mental health nursing. 30. 10.1111/inm.12781.
- Sawyer A. (2016). [*People with lived experience must be meaningful partners in ending homelessness.*](#) United States Interagency Council on homelessness.
- Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. (2015). [*Peer2peer. Curso de formación profesional.*](#)
- Shenk and Zehr. (2001). [*Restorative Justice and Substance Abuse: The Path Ahead.*](#) SAGE journals.
- Sheridan Charles L. (1998). Psychologia zdrowia, IPZ, Warszawa.
- Slesnick & Van Hest. Canadian Observatory on Homelessness. (2018). [*Mental health & addiction interventions for youth experiencing homelessness: Practical strategies for front-line providers.*](#)
- The Finnish Association for Trauma and Dissociation. (2018). [*Symptoms of trauma and dissociation.*](#)
- [*Traumaterapiakeskus. \(2018\). Psykkinen trauma.*](#)
- [*Tweed R. \(2012\). Self-perceived strengths among people who are homeless.*](#) The Journal of Positive Psychology.
- Virokangas et. al. (2014). [*Taa on meidan juttu.*](#) Huumetyön vertaistoiminnan osaamiskeskus Osis & A-klinikkasäätiö/Helsingin Vinkki ja Omaiset Huumetyön Tukena ry.
- Weitekamp E., Kerner, H. (2002). [*Restorative Justice: Theoretical foundations.*](#)
- Zimardo Philip G. (2012). Psychologia i życie, Warszawa, PWN, 199.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MANUAL DEL FORMADOR





Accommodating a travelling **life**

MANUAL DEL FORMADOR

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



CARITAS
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras

