

# 7

**UNIDAD**

**La relación de apoyo mutuo**



## 7.1 Introducción

El apoyo mutuo se basa en la relación, por tanto, es importante conocer los aspectos y técnicas útiles para la creación y mantenimiento de una relación sana. Al mismo tiempo, un agente de apoyo debe saber cuáles son los riesgos que puede plantear una relación profesional, cómo gestionar el poder en la relación y la importancia de aplicar un buen sistema de límites para proteger su bienestar.

## 7.2 Resultados del aprendizaje

- Identificar y entender los beneficios de las relaciones.
- Familiarizarse con las técnicas para ganar confianza y construir relaciones.
- Definir las características de la relación de apoyo mutuo.
- Familiarizarse con las relaciones de poder mediante el uso del modelo del Triángulo dramático.
- Entender la importancia de establecer unos límites definidos.
- Definir las características deseadas y no deseadas en una relación de apoyo mutuo.
- Aprender a mantener relaciones de apoyo mutuo.

## 7.3 Plan de la sesión

### DURACIÓN

3,5 h aprox.

### MATERIALES

- Manual del formador
- Manual del agente de apoyo mutuo (incluye las hojas de actividad, los casos prácticos y ejercicios de autoevaluación)
- Programa de la sesión (incluye hojas de actividades y casos prácticos)
- Materiales de oficina (papel en diferentes tamaños, cartulinas, bolígrafos, lápices, rotuladores pósitos, etc.)
- Rotafolio/Pizarra
- Ordenador con conexión a Internet
- Proyector/TV

## INTRODUCCIÓN

El formador da la bienvenida a los participantes y propone un ejercicio para romper el hielo basado en señalar cuán difícil es conocer a alguien en una relación.

### DOS VERDADES y UNA MENTIRA

Cada participante tiene un turno para contar tres cosas sobre sí mismo, dos de las cuales son ciertas y una es una mentira. El resto del grupo tendrá que adivinar cuál es la mentira.

## DURACIÓN

10-15 minutos

## CONTENIDOS CONCEPTUALES

Unidad 9. La relación de apoyo mutuo, Manual del formador

Capítulo 7. La relación de apoyo mutuo, Manual del agente de apoyo mutuo

## NOTAS Y OBSERVACIONES

Los vídeos sugeridos están en inglés. El formador puede enseñarlos con subtítulos automáticos en español o buscar nuevos videos en su idioma.



<b>ACTIVIDAD 1</b>	Introducción, Construir la confianza y las relaciones
<b>DURACIÓN</b>	20 minutos
<b>HOJA DE ACTIVIDAD</b>	Unidad 7. Hoja de actividad 1. “Estrategias para la creación de una relación significativa.”
<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA/ PROCEDIMIENTO</b>	<p>El formador propone que el grupo vea una historia de Se presenta al grupo el tema de la sesión:</p> <p>¿Por qué las relaciones de apoyo mutuo son tan importantes? ¿Cuáles son los elementos básicos para crear una relación de apoyo mutuo positiva?</p> <p>Una vez se haya entendido lo que significa crear una relación sana, es necesario aprender a desarrollar tales relaciones entre agentes de apoyo y personas que necesitan apoyo. Construir una relación es algo que se puede hacer mediante el uso de estrategias distintas. Algunas son positivas y otras son negativas.</p> <p>El formador puede preguntar: ¿A qué me refiero cuando digo que quiero daros una ‘estrategia’? (Esperar las respuestas).</p> <p>Una estrategia es un método que se usa para conseguir una meta. Puede precisar de un tiempo y práctica para su desarrollo, por ejemplo, en el fútbol, si se quiere mejorar la puntería hay que practicar todos los días. Cuanto más y más se entrene esta habilidad, mejores serán los resultados.</p> <p>Se explica al grupo que aprenderá una variedad de estrategias para el desarrollo de relaciones de apoyo mutuo positivas, y en particular aprenderá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contactar con las personas más fácilmente.</li> <li>- Mantener conversaciones apropiadas e interactuar con las personas de una forma positiva.</li> </ul> <p>También hay que mencionar cuáles son las actitudes que hay que evitar cuando al intentar crear relaciones positivas.</p> <p>Es importante destacar que aprender a usar estas estrategias de forma efectiva y construir relaciones positivas requiere cierta práctica.</p> <p>Se puede enseñar el siguiente video al grupo (o escoger uno que trate el mismo tema, pero en el idioma del grupo).</p> <p>How to Build Trust and Relationships - Cómo construir confianza y relaciones (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=wtNOq1Bwt4">https://www.youtube.com/watch?v=wtNOq1Bwt4</a>)</p> <p>Es posible traducir automáticamente los subtítulos del video clicando en “Configuración”.</p>

<b>DESCRIPCIÓN DETALLADA/ PROCEDIMIENTO</b>	<p>Después de ver el video, se pueden mencionar los puntos principales. En el caso de este video, se mencionan las siguientes estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mostrar un interés genuino hacía la persona en lugar de intentar que ella se interese en ti.</li> <li>2) Ser un buen interlocutor significa saber escuchar.</li> <li>3) Acordarse del nombre de una persona y de la información compartida en ocasiones previas.</li> <li>4) Evitar ser crítico. En lugar de juzgar, proponer diferentes puntos de vista mediante preguntas.</li> <li>5) Respetar los puntos de vista y la perspectiva de otras personas.</li> </ol> <p>Ahora se pide a los participantes que anoten su propia estrategia para construir una relación utilizando la hoja de actividad “Estrategias para crear una relación significativa”.</p> <p>La actividad se cierra con una puesta en común.</p>
---	--

<b>ACTIVIDAD 2</b>	Relación de apoyo mutuo
<b>DURACIÓN</b>	40 minutos
<b>HOJA DE ACTIVIDAD</b>	Unidad 7. Hoja de actividad 2: “Características de un agente de apoyo mutuo”
<b>IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO</b>	<p>Aprender cuáles deberían ser las características de una relación de apoyo mutuo. Asimismo, entender cómo cada persona puede aportar cualidades únicas a dicha relación.</p> <p>Cuando se haya entendido la importancia del tipo de relación que hay entre pares y algunas de las características positivas de dichas relaciones, se puede enseñar el siguiente video para realizar una nueva actividad.</p> <p>Peer Recovery Specialist : Careers in Mental Health - Especialista en el proceso de recuperación a través del apoyo mutuo: Cuidadores en ámbito de la Salud Mental (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZdTckVr0hwY&amp;t=6s">https://www.youtube.com/watch?v=ZdTckVr0hwY&amp;t=6s</a>)</p> <p>Es posible traducir automáticamente los subtítulos del video clicando en “Configuración”.</p>



<b>IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO</b>	<p>Después de ver este video (u otro que trata contenidos parecidos) los participantes pueden trabajar de forma independiente en la hoja de actividad “Características de un agente de apoyo mutuo”, tomando nota de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• las características que creen que pueden aportar a una relación de apoyo mutuo. Esto significa que deberán anotar qué características que ellos poseen, podrían ser beneficiosas para la relación con la persona a que están apoyando.</li> <li>• las características que les gustaría que tuviese la persona a que van a dar a apoyo.</li> <li>• las características que no les gustaría que tuviese la persona a que van a dar a apoyo.</li> </ul> <p>Después, cada persona puede contrastar sus respuestas con aquellas de otro compañero y llegar a unas conclusiones. Al final, una persona por pareja presenta dichas conclusiones/reflexiones al resto del grupo.</p>
-------------------------------------	---

<b>ACTIVIDAD 3</b>	Triángulo dramático vs Presencia.
<b>DURACIÓN</b>	30 minutos
<b>HOJA DE ACTIVIDAD</b>	Unidad 7. Folleto 1. “El triángulo dramático”
<b>IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO</b>	Unidad 7. Folleto 1. “El triángulo dramático”

<b>ACTIVIDAD 4</b>	Límites
<b>DURACIÓN</b>	30 minutos
<b>HOJA DE ACTIVIDAD</b>	Unidad 7. Hoja de actividad 3. “Exploración de los límites.”
<b>IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO</b>	Esta actividad está diseñada para ayudar a los participantes a reflexionar sobre las personas con las que pueda volverse complicado establecer unos límites sanos, e identificar estrategias para crearlos.

## IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO

Para empezar, es necesario definir el concepto de “límites sanos” y su importancia. Los participantes tendrán que entender este concepto y la importancia de establecer límites en nuestras relaciones. Los límites personales son aquellos límites físicos, emocionales y mentales que imponemos entre nosotros y otras personas. Los límites sanos nos permiten mantener nuestra propia identidad y respetar aquella de otras personas. Unos límites precisos y estables son esenciales para crear unas relaciones sanas.

La falta de límites no deja que las personas ofrezcan lo mejor que pueden. Los límites personales, por otro lado, tienen que fijarse para proteger y dar dignidad a las partes importantes de la vida de cada persona.

Se presentan al grupo las siguientes estrategias para identificar límites personales, con la finalidad de promover un debate:

A. Identificar tus límites – Clarificar cuáles son tus límites emocionales, mentales, físicos, espirituales. Hacer esto prestando atención a ti mismo y dándote cuenta de qué puedes tolerar y aceptar, así como de qué te hace sentir incómodo y estresado.

B. Prestar atención a tus sentimientos – Darse cuenta de los tres sentimientos clave que suelen ser señales de que necesitas establecer unos límites: 1) incomodidad; 2) resentimiento; 3) culpa. Si una situación o una persona te lleva a sentirte incómodo, resentido o culpable, estas pueden ser pistas importantes de que puede que sea necesario que establezcas o reevalúes tus límites.

C. Darte permiso a ti mismo para aplicar esos límites – cuando tengas miedo de cómo va a reaccionar una persona si estableces o impones unos límites, no te olvides de que es tu derecho.

D. Considera tu entorno – tu entorno puede tanto apoyar los límites que has impuesto como ser un obstáculo para ellos.



<b>IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO</b>	<p>En primer lugar, se invita a los participantes a que realicen la actividad “Exploración de los límites” mediante las estrategias mencionadas arriba. En base a las experiencias que hayan vivido con un amigo, un compañero de trabajo o un conocido.</p> <p>Al final del ejercicio, se pueden usar los puntos clave debajo para estimular un debate:</p> <p>Puntos Clave</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué otras señales te pueden servir para darte cuenta de que necesitas aplicar o fortalecer tus límites? (Por ejemplo, piensas en el trabajo incluso cuando estás en casa, te relacionas con la persona que están apoyando fuera del trabajo, la relación esta persona te hace sufrir emocionalmente, no puedes decirle que no, etc.)</li> <li>• ¿Estarías dispuesto a cambiar eso?</li> <li>• ¿Hay personas con la que te cueste más marcar esos límites? ¿Por qué?</li> <li>• ¿Sientes que esta actividad te podría ayudar a crear un entorno de trabajo positivo?</li> </ul>
-------------------------------------	---

<b>ACTIVIDAD 5</b>	Confianza y límites: un ejercicio práctico
<b>DURACIÓN</b>	20 minutos
<b>HOJA DE ACTIVIDAD</b>	N/A
<b>IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO</b>	<p>Se trata de un ejercicio eficaz para ayudar a los participantes a establecer sus límites y, al mismo tiempo, a confiar en los demás.</p> <p>El formador les pide a dos participantes de hacer un ejercicio en parejas – es preferible elegir personas que no se conozcan bien – poniéndose cara a cara a una distancia de 3-4 metros.</p> <p>Se invita a una de las dos personas a caminar mientras la otra permanece de pie sin moverse. El objetivo es que esta última note hasta qué punto se siente cómoda cuando una persona que no conoce bien se acerca a su espacio físico.</p> <p>Se le informa a la persona que está de pie que puede usar tres gestos: 1. Levantar las dos manos significa que la persona que camina deberá parar, incluso si no han empezado a andar; 2.</p>

## IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO

Extender los brazos parcialmente hacia abajo con las palmas de las manos hacia afuera significa que la otra persona puede acercarse muy despacio; 3. Brazos relajados y palmas abiertas significa que se puede acercar.

Ambas partes deben mantener el contacto visual todo el tiempo. Hay que pedir a la persona que camine hacia su compañero muy despacio.

La persona de pie tendrá que ser consciente de que otra persona se le está acercando y utilizar las señales que considere oportunas para pararle o dejar que se acerque.

Puede que algunas personas nunca lleguen a bajar sus brazos – la otra persona involucrada en el ejercicio tiene que saber que no pasa nada. La misma pareja puede repetir el ejercicio unas cuantas veces y luego intercambiar papeles.

Una vez que el grupo haya observado el ejercicio, se les invita a todos que se pongan en parejas y lo pongan en práctica. Será necesario asegurarse de que todos tienen la oportunidad de actuar ambos papeles.

Después del ejercicio, se les da a los participantes la oportunidad de reflexionar sobre cómo se han sentido, en ambos papeles. El ejercicio debería haber dado a los participantes la oportunidad de sentir y comunicar claramente con sus propios límites, y también de comprender su propio derecho a protegerse, a recibir apoyo y a experimentar la confianza.

<b>ACTIVIDAD 6</b>	Análisis del caso práctico
<b>DURACIÓN</b>	30 - 40 minutos
<b>HOJA DE ACTIVIDAD</b>	El caso de Sophie
<b>IMPLEMENTACIÓN PASO POR PASO</b>	Lee el caso en voz alta o pide a otra persona que lo haga. Responded en grupo a las preguntas.
<b>ALTERNATIVAS/ CONSEJOS</b>	También puedes dividir el grupo en grupos más pequeños, de 3 a 4 personas, y pedirles que lean el caso y realicen un análisis inicial dentro del grupo pequeño. Después, los grupos pueden compartir sus respuestas y observaciones con el resto de la clase.



## **CIERRE DE LA SESIÓN**

Al final de la sesión, el formador formulará preguntas que estimulan la reflexión, por ejemplo: “¿Creéis que la sesión de hoy os acerca a convertirlos en agentes de apoyo? ¿Cómo?”. Luego invitará a los participantes a señalar los aspectos que les han llamado la atención, lo que han aprendido y lo que se llevan de la sesión y, también, y los animará a compartir posibles dudas relacionadas con la misma.

# 7

## *UNIDAD*

**Hojas de actividad y  
caso práctico**



Accommodating a travelling **life**



## FOLLETO 1

### El triángulo dramático

Para describir las interacciones sociales, el analista transaccional Stephen Karpman creó el modelo llamado “Triángulo Dramático” donde distinguió entre tres papeles diferentes: la Víctima, el Salvador y el Perseguidor. Conocer este esquema te ayudará a identificar tu papel o aquello de la persona que vas a apoyar para que puedas adaptar tus acciones para que sean más efectivas.

**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 orientadores, 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 entrenadores 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.

## **ACTIVIDAD 7.1**

### **Estrategias para crear relaciones significativas**

**Describe cómo podrías mostrar un interés genuino en otra persona.**

**Describe una situación en la que hayas intentado que otra persona se interesase por ti.**

**¿De qué formas podrías estimular a otra persona para que hablase de sí misma? ¿Podrías describir algunas técnicas relacionada con la escucha activa?**

**Imagina que alguien tiene un punto de vista opuesto al tuyo sobre algo muy importante para ti. ¿Cómo podrías enseñarle tu perspectiva sin juzgarle o criticarle?**



**ACTIVIDAD 7.2**

**Características del agente de apoyo mutuo**

¿Cuáles de tus características personales podrían ser importantes para la persona a la que estás apoyando?

- empatía
- credibilidad
- confianza
- habilidades organizativas
- habilidad para cooperar
- resolución de problemas
- humor
- paciencia
- habilidades de mediación
- habilidades de gestión de conflictos
- experiencia como persona sin hogar
- experiencia en salud mental
- conocimiento en servicio

**Describe las características tuyas que creas puedan ayudarte a crear una relación de apoyo mutuo con otra persona.**

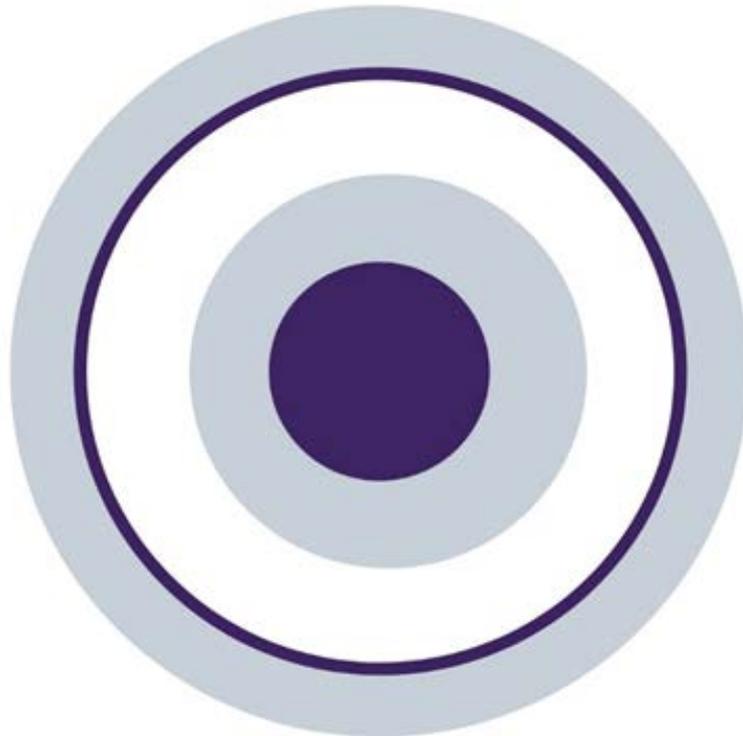
Anota las características que te gustaría que tuviese la persona para la cual vas a actuar como agente de apoyo.

- 1)** .....
- 2)** .....
- 3)** .....
- 4)** .....

Anota las características que NO QUIERES que tenga esa persona para la cual vas a actuar como agente de apoyo.

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

Coloca en la diana las características requeridas en un agente de apoyo por orden de importancia (en el centro las más importantes).





### ACTIVIDAD 7.3

#### Exploración de los límites

Utiliza las estrategias siguientes para identificar tus límites personales:

**A. Identifica tus límites.** – Clarifica cuáles son tus límites emocionales, mentales, físicos y espirituales. Haz esto prestándote atención a ti mismo y dándote cuenta de qué puedes tolerar y aceptar, así como de qué te hace sentir incómodo y estresado.

**B. Presta atención a tus sentimientos** – Fíjate en los tres sentimientos clave que suelen actuar como señales de que necesitas establecer unos límites: 1) incomodidad; 2) resentimiento; 3) culpa. Si una situación, persona o área de tu vida te hace sentir incómodo, resentido o culpable, estas son pistas importantes de que se deben establecer o reevaluar unos límites.

**C. Concédete permiso para establecer límites** – Cuando tengas miedo de cómo va a reaccionar una persona si estableces o impones límites, recuerda que es tu derecho.

**D. Ten en cuenta tu entorno** – Tu entorno tu entorno puede apoyar el establecimiento de tus límites u dificultar ese proceso.

Como punto de partida, completa la tabla siguiente usando las estrategias mencionadas arriba. Imagina una relación con una persona que conozcas y rellena la tabla intentando clarificar el nivel de tus límites:

CATEGORÍA DE LÍMITES	POROSOS	RÍGIDOS	SANOS	OTROS
Límites Físicos				
Límites Mentales				
Límites Emocionales				
Límites Materiales				
Límites Temporales				

Tómate un momento para imaginarte cómo será cuando empieces a establecer límites sanos con esa persona. Si tus límites son demasiado rígidos, puede que signifique que tengas que abrirte. Si son porosos (o permeables), puede que debas imponerte y decir “no”.

**¿Cuáles son, en concreto, algunas de las acciones que puedes tomar para redefinir tus límites?**

**¿Cómo crees que la otra persona reaccionará a estos cambios?**

**¿Cómo crees que cambiará tu vida/trabajo una vez hayas establecido unos límites sanos?**

## **Relaciones sanas**

Reflexiona y anota qué piensas sobre los puntos clave para establecer relaciones sanas presentados durante la sesión, escribe dos palabras al final resumiendo tus ideas para cada tema:

### **1. Aceptar la responsabilidad**



**2. Ser fiable**

Empty light blue rectangular area for notes.

**3. Perdonar**

Empty light blue rectangular area for notes.

**4. Escuchar**

Empty light blue rectangular area for notes.

**5. Comunicar las propias necesidades**

Empty light blue rectangular area for notes.

**6. Tener cuidado con lo que se dice**

Empty light blue rectangular area for notes.

## 7. Aceptar

## 8. Evaluar las relaciones con regularidad



### **Mantener relaciones sanas**

Describe las estrategias para mantener una relación sana que has escogido para trabajar con tu compañero

Escribe un sketch de un minuto sobre una situación en la que se pueden usar esas estrategias

## CASO PRÁCTICO

### El caso de Sophie

Sophie (48 años), hija única de unos padres mayores de edad, nació con problemas perinatales. Sus padres la protegieron meticulosamente, siendo ella introvertida y reacia a socializar. Presentaba problemas de aprendizaje, pero en la escuela no parecían darse cuenta. Rodeada de problemas en la escuela, invertía la mayor parte de su tiempo con sus padres, quienes la cuidaban y le inculcaban hábitos útiles, como la higiene personal, preparar comida u ordenar las cosas. Al final, solo completo la primaria. A medida que creció, se distanciaba más socialmente y sus padres la llevaron al psicólogo en varias ocasiones. Sin embargo, los consejos que recibían eran muy generales, y, en la práctica, no los seguían. Nadie tuvo en consideración la intervención psiquiátrica, dado que no presentaba los síntomas comunes de problemas de salud mental, como son escuchar voces, tener alucinaciones, etc.

La única persona con la que Sophie interactuaba de forma significativa era su prima Jane, pero se fueron distanciando a medida que pasaban los años. En la treintena, Sophie desarrolló síntomas de enfermedad mental: voces, alucinaciones, falta de sueño, pensamiento paranoico. Fue diagnosticada de esquizofrenia y le prescribieron medicación. Sus padres se aseguraron de que tomara la medicación, pero, a medida que los años pasaban, envejecieron y fallecieron. Al principio, Jane ayudó a Sophie considerablemente con los preparativos del funeral y otros problemas relacionados, pero, según pasaba el tiempo, al estar ocupada con su propia vida, empezó a estar menos en contacto con Sophie. La vida de Sophie se volvió aún más solitaria. Siguió viviendo con una pequeña pensión, manteniéndose a sí misma y a su piso en relativo orden y limpieza. Ocasionalmente, sus vecinos la ayudaban con la comida o con pequeñas reformas. Con el pequeño dinero a su disposición, y sin habilidades sociales o profesionales para encontrar empleo, llegó un momento en que tuvo que parar de pagar la renta del apartamento que le dejaron sus padres. Las deudas se acumularon durante años y, finalmente, Sophie fue desahuciada a los 42 años. Nadie intentó asistirle hasta que el desahucio fue inminente. Sólo entonces, los servicios sociales municipales se encargaron del caso, relegándola al albergue para personas sin hogar. Esto dejó a Sophie en shock y empezó a tener problemas con su medicación, lo que empezó a agravar su condición de salud.

Sophie nunca se adaptó a las condiciones precarias del albergue. Eventualmente, lo abandonó para arreglárselas por sí misma en la calle. Dormía por las noches en autobuses, estaciones de trenes o bancos de parques. Comía lo que la gente le daba o lo que podía comprar con el poco dinero que acababa en sus manos. De hecho, se volvió conocida por la gente del barrio que la veía todos los días. Fue uno de estos quien llamó a la ONG que comenzó a visitar a Sophie. Uno de sus trabajadores de calle, Max, gracias a su actitud abierta y a su trato amable, se ganó la confianza de Sophie y empezó a desenredar su situación personal, de salud y social. Era obvio que Sophie sufría de una enfermedad mental por la forma en que se comunicaba y hablaba consigo misma. Por otro lado, parecía que estaba en buena salud física, no mostraba signos de agresividad y era capaz de expresarse racionalmente y objetivamente en ciertas materias. Tiene miedos racionales, como a los fríos meses de invierno. Se acuerda de cuándo se tomó la medicación por última vez y entiende por qué es necesaria. Su año de estar sin hogar le enseñó a confiar en sí misma y desconfiar de los demás, pero, por otro lado, solo fue una continuación del aislamiento de su juventud. Está claro que necesita contacto humano. A veces, recuerda a su prima Jane, que probablemente no viva lejos de allí, a juzgar por su última residencia declarada.

A lo largo de la vida de Sophie, los intentos de intervención fueron poco ambiciosos e impersonales. En sus años de escuela, el sistema falló en apoyar a la familia. El sistema sanitario se limitó a prescribirle medicación, pero sin ofrecerle terapia psicológica o apoyo para favorecer su integración comunitaria. Los servicios sociales sólo la ofrecieron un acomodo temporal y rudimentario tras el desahucio.



Solo tras seis años de estar sin hogar, se le ofreció a Sophie ayuda significativa al interés genuino y la humanidad de un trabajador social por su situación. Gracias a su ayuda se fueron abriendo puertas de ayuda para Sophie, que no era capaz de manejar ningún procedimiento burocrático por sí misma. Las trabas burocráticas se acumulaban y necesitaba tiempo y perseverancia para solucionarlas: como renovar el DNI, tener un seguro de salud, recuperar su pensión por discapacidad, manejar sus deudas, etc.

### **Preguntas para reflexionar**

- 1.** ¿Qué cualidades y conocimientos hay que tener y qué tácticas hay que emplear para superar la barrera que inicialmente impide a Sophie recibir ayuda?
- 2.** ¿Qué contactos serían necesarios para que el asistente social consiguiera ayudar a Sophie?
- 3.** ¿Quiénes serían las personas clave en las sucesivas intervenciones en diversos ámbitos?
- 4.** ¿Qué tipo de ayuda se necesita por parte de estos profesionales? ¿Qué servicios habría que poner en marcha?