



**Apoyo Mutuo para personas sin hogar: resultados del Proyecto Erasmus+
Accommodating a Travelling Life (ATL)**



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



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.

Apoyo Mutuo entre personas sin hogar. Resultados del Proyecto Erasmus+ Accommodating a Travelling Life (ATL)

Kauan Juliano Cangussu¹

Daria Smolyanska²

Resumen

Este artículo se basa en los resultados del proyecto Accommodating a Travelling Life (ATL), financiado por el programa Erasmus+, cuyo objetivo es formar a personas que han experimentado el sinhogarismo para que actúen como trabajadores de apoyo mutuo en entornos profesionales. El proyecto fue implementado entre los meses de septiembre del 2020 y noviembre del 2022 por un consorcio de organizaciones de seis países: España, Grecia, Polonia, Italia, Finlandia y Reino Unido. El primer capítulo de este trabajo analiza el modelo de formación a medida desarrollado conjuntamente por los socios del proyecto, basado principalmente en la metodología de apoyo mutuo y en los valores y principios de la justicia restaurativa. El segundo capítulo aborda la organización y los resultados del pilotaje de los materiales realizado con personas que habían experimentado de primera mano la falta de hogar y profesionales que trabajan con este colectivo, con especial atención a la valoración de la formación por parte de los participantes.

¹ Máster en Derechos Humanos y Gobernanza Multinivel por la Universidad de Padua (Italia). Licenciado en Derecho por la Universidad Federal de Paraná (Brasil). Abogado independiente y asistente de proyectos en la Fundación Intras.

² Máster en Marketing y Comercio por el Centro de Estudios Sociales (España), y Licenciada en Gestión y Administración Pública por la Universidad Complutense de Madrid (España). Gestora de proyectos en la Fundación Intras.

I. Introducción: el sinhogarismo en la Unión Europea.

Millones de personas en todo el mundo carecen de acceso a una vivienda adecuada. Privadas de este derecho humano básico³, estas personas sufren privaciones económicas, son más vulnerables a los trastornos de salud⁴, y se enfrentan a lo que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2020) califica como la peor forma de exclusión social⁵. No en vano, en varias sociedades, los datos muestran que se enfrentan a una tasa de mortalidad mucho más elevada que el resto de la población⁶.

A pesar de los altos niveles de desarrollo económico y social de los países de la Unión Europea, el fenómeno del sinhogarismo sigue siendo endémico en ellos y no hay perspectivas de su erradicación a corto plazo. Actualmente no es fácil hacer una comparativa precisa del número de personas sin hogar en cada país, ya que se aplican metodologías diferentes de recogida de datos y no todos los estados realizan censos periódicos (O'Sullivan et al., 2020; Pleace, 2016). Además, la práctica y la legislación estatales divergen en cuanto a la forma de definir el sinhogarismo, lo que dificulta el análisis comparativo de los datos disponibles.

³ El artículo 11 (1) del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos garantizan a toda persona el derecho a una vivienda adecuada. Un Relator Especial del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas sobre el Derecho a una Vivienda Adecuada trabaja desde el año 2000 para garantizar, promover y aplicar este derecho, evaluando repetidamente las políticas de los Estados y formulando recomendaciones. Para más información sobre derechos humanos y personas sin hogar, véase: <https://www.ohchr.org/en/special-procedures/sr-housing/homelessness-and-human-rights>

⁴ Las investigaciones indican que las personas sin hogar son más vulnerables a una serie de enfermedades, entre ellas: "enfermedades mentales, abuso de sustancias, enfermedades de transmisión sexual y otros trastornos de salud. (Cha, 2013), (Hwang, 2000)

⁵ (OECD, 2020)<https://www.oecd.org/social/soc/homelessness-policy-brief-2020.pdf>

⁶ Un estudio realizado en Francia concluyó que existe una diferencia de 30 a 35 años entre la edad media de fallecimiento de las personas sin hogar y la población general (Cha, 2013). Una investigación similar concluyó que existe una diferencia de 17,5 años en Polonia (Romazko et al, 2017), y unas tasas de mortalidad tres veces superiores entre los hombres y seis veces superiores entre las mujeres en Dublín (Ivers et al, 2017)

No obstante, existen referencias a nivel europeo que tratan de ofrecer un denominador común para la investigación y la política. La Federación Europea de Organizaciones Nacionales que Trabajan con las Personas sin Hogar (FEANTSA) propuso en 2004 una tipología común, que ha sido adoptada por muchos foros sobre la falta de hogar. Propusieron una definición, inspirada en las prácticas y normas de los estados europeos, que estructura el concepto de vivienda digna en tres elementos: físico (una vivienda adecuada de la que una persona ejerce la posesión exclusiva), social (donde la persona mantiene su intimidad y sus relaciones personales) y legal (un derecho de ocupación efectivo y estable). El sinhogarismo se entiende como la privación de estos tres elementos y, por tanto, no se limita únicamente a las situaciones de falta de un techo (una persona que vive a la intemperie o en alojamientos de emergencia)⁷. Una persona en situación de falta de vivienda⁸, vivienda insegura⁹ o inadecuada¹⁰ también se puede considerar una persona sin hogar¹¹.

De hecho, la mayoría de los Estados de la UE reconocen oficialmente algunos de estos aspectos como falta de hogar. Sin embargo, varía según los países y no existe una definición oficial única de la UE. De cara a censar la situación de las personas sin hogar en Europa se necesita delimitar en qué definición basarse, especialmente si se basan en datos recogidos por los países miembros. Los resultados de una encuesta opcional de la Oficina Europea de Estadística

⁷ Amore, K., Baker, M. and Howden-Chapman, P. (2011) 'The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis', 5(2),

⁸ Dormir en un lugar temporal como una institución o un refugio, sin un lugar claro al que ir después.

⁹ Estancia en un lugar con inestabilidad grave por riesgo de desahucio, alquiler inestable o violencia doméstica. También incluye dormir temporalmente en casa de un amigo o familiar

¹⁰ Vivir en una vivienda inadecuada para el estándar local, en lugares extremadamente superpoblados o en caravanas en campings ilegales

¹¹ Algunos países europeos, como XX, XX, XX categorizan a las personas en estas condiciones como sin techo, mientras que otros entienden que están "en riesgo" de quedarse sin hogar. European Commission. Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion. and European Social Policy Network (ESPN). (2019) *Fighting homelessness and housing exclusion in Europe: a study of national policies*. LU: Publications Office. Available at: <https://data.europa.eu/doi/10.2767/624509> (Accessed: 7 November 2022).

(EUROSTAT, 2018), realizada en doce países de la Unión Europea en 2018, pusieron en evidencia que un 4% de sus residentes había carecido de hogar al menos una vez en su vida. El 3% de los encuestados tuvo que vivir temporalmente en casa de otra persona, y el 1% declaró haber dormido al raso o en alojamientos de emergencia y temporales. FEANTSA y la Fundación Abbé Pierre estimaron que en 2019 al menos 700.000 personas dormían al raso o en alojamientos de emergencia/temporales en una noche cualquiera en la Unión Europea¹², lo que supone un aumento del 70% en comparación con una estimación similar realizada diez años antes (Serme-Morin; Coupechoux, 2022).

En conclusión, a pesar de la dificultad de obtener datos actualizados y metodologías comparables, existen serios indicios de que la exclusión residencial es un grave problema social en todos los Estados miembros. En respuesta a estas circunstancias, las autoridades europeas y los representantes de los países miembros lanzaron en 2021 la Plataforma Europea para Combatir el Sinhogarismo, comprometiéndose con el objetivo compartido de acabar con el sinhogarismo en toda la Unión Europea¹³. Abarcando diferentes iniciativas, la Plataforma pretende impulsar el aprendizaje mutuo entre profesionales y responsables políticos, contribuir a aprovechar las posibilidades de financiación de la UE, reforzar la evidencia y difundir y promover las buenas prácticas.

Siguiendo esta línea, este artículo pretende analizar los avances y resultados de un proyecto Erasmus+ que tiene como objetivo desarrollar nuevas prácticas para la integración social de este sector de la población. En el proyecto Accommodating a

¹² Estimación basada en investigaciones realizadas mediante recuentos simultáneos de personas que dormían en la calle y en albergues en noches concretas del año en varias ciudades europeas.

¹³ Más información sobre la Plataforma Europea para Combatir el Sinhogarismo en: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1550&langId=en&preview=cHJldkVtcGxQb3J0YWwhMjAxMjAyMTVwcmV2aWV3>

Travelling Life (ATL), ejecutado entre septiembre de 2020 y noviembre de 2022, participaron cinco organizaciones europeas. Juntas desarrollaron un curso de formación para capacitar a personas con experiencia de sinhogarismo vivida en primera persona para que actúen como agentes de apoyo mutuo, y para que los trabajadores de los servicios sociales puedan formarlos y establecer esta figura de apoyo en sus organizaciones.

II. Accommodating a Travelling Life (ATL): el marco teórico del proyecto.

Accommodating a Travelling Life (ATL) es un proyecto financiado por el Programa Erasmus+¹⁴ de la Unión Europea. Coordinado por la Fundación INTRAS (España), el proyecto se desarrolló con la colaboración de otras cinco organizaciones socias: Deaconess Foundation (Finlandia), Society of Social Psychiatry P. Sakellaropoulos (Grecia), Caritas Warsaw (Polonia), SMES (Italia), Restorative Justice for All (Reino Unido). Todas las organizaciones trabajan directamente con personas sin hogar, a excepción del socio británico, dedicado a promover las prácticas y los valores de la justicia restaurativa.

El objetivo principal del proyecto era desarrollar y aplicar un programa de formación para capacitar a personas con experiencia vivida de falta de hogar en una fase avanzada de reintegración para actuar como agentes de apoyo. Al final del curso, los alumnos reciben el título de Journey Certified Supporter (JCS), que certifica que han sido formados para actuar como agentes de apoyo en servicios para personas sin hogar. Simultáneamente, un programa específico dirigido a profesionales que

¹⁴ Erasmus+ es un programa de la Unión Europea de apoyo a la educación, la juventud, la formación y el deporte. El programa actual abarca los años 2021-2027 y tiene como uno de sus focos la promoción de la inclusión social en toda Europa. El Proyecto ATL está financiado como un programa de Acción Clave Dos, centrado en promover el desarrollo de prácticas innovadoras con la cooperación entre organizaciones. (Fuente: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/>). Una investigación en la base de datos Erasmus+ (fuente: <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects>) indica que todavía hay muy pocos proyectos dirigidos a las personas sin hogar.

trabajan en organizaciones de servicios sociales les prepara para actuar como formadores en apoyo mutuo, y para colaborar con trabajadores de apoyo mutuo en sus organizaciones. Por lo tanto, el proyecto tiene tres grupos destinatarios: las personas sin hogar (o las que lo fueron) que reciben la formación para convertirse en agentes de apoyo, los trabajadores de los servicios para personas sin hogar y las personas sin hogar que pueden beneficiarse de una intervención de agentes de apoyo mutuo.

La planificación y ejecución del proyecto fueron llevadas a cabo conjuntamente por un equipo multidisciplinar de profesionales, que se reunieron con regularidad a lo largo de dos años y desarrollaron juntos el modelo de formación. Como resultados concretos, el proyecto produjo dos manuales, uno para la formación de los JCS y otro para preparar a los formadores, y un juego serio para reforzar el aprendizaje de los participantes. En el primer semestre de 2022, las cinco organizaciones socias que trabajan con personas sin hogar llevaron a cabo dos formaciones piloto, para formadores y agentes de apoyo, que permitieron evaluar los materiales de formación.

En este capítulo, analizamos el marco teórico que definió la estructura y el contenido principal de la formación. En el siguiente capítulo, describimos la estructura y el contenido del Manual del agente de apoyo y comentamos los resultados de la formación piloto, en particular la evaluación de los participantes.

El núcleo teórico de la formación se centra en dos conceptos: el apoyo mutuo y la justicia restaurativa. El primero es un enfoque que se ha desarrollado en el campo de la salud mental para dar a los clientes un papel protagonista como participantes activos en su propia recuperación y en la recuperación de sus compañeros. El segundo, por su parte, reúne prácticas de resolución de conflictos alternativas al enfoque punitivo de la justicia penal.

La elección de estos enfoques no es casualidad. La Fundación Intras, el socio principal, emplea a trabajadores de apoyo mutuo en sus servicios de salud mental y participó en el proyecto europeo Peer2Peer¹⁵, en el que se creó un curso para la formación de agentes de apoyo mutuo en los servicios de salud mental¹⁶. Asimismo, la Deaconess Foundation destaca por emplear a "expertos por experiencia", una práctica aún poco extendida en los servicios europeos de apoyo a las personas sin hogar. Por otro lado, Restorative Justice for All, como su nombre indica, tiene como principal actividad la promoción de la justicia restaurativa.

Ambos enfoques, a pesar de ser poco utilizados en los servicios dedicados a combatir el sinhogarismo, tienen potencial para ser empleados sobre el terreno. El apoyo mutuo y la justicia restaurativa comprenden sobre todo prácticas que se desarrollaron para aprovechar el potencial del apoyo comunitario y gestionar mejor los conflictos. Son herramientas prácticas que pueden emplearse en diversos entornos. Es importante proporcionar una visión general de lo que se entiende por cada uno, su origen histórico y la literatura académica que trata de identificar sus principales principios, valores y práctica.

La metodología de apoyo mutuo se utiliza con éxito en los servicios de salud mental desde hace varias décadas. El empleo de trabajadores de apoyo mutuo se produjo tras la aparición de un nuevo paradigma de intervención dentro del sistema de atención a la salud mental en la década de 1970, denominado movimiento de desinstitucionalización. La desinstitucionalización se centró en la integración social de las personas con discapacidad mental en el seno de sus familias y comunidades, oponiéndose a su segregación en instituciones. Su reintegración fue seguida de una

¹⁵ El proyecto fue financiado por el desaparecido programa Leonardo da Vinci, un subprograma del Programa de Aprendizaje Permanente 2007-2013. Después de 2014, las iniciativas anteriormente cubiertas por estos programas se incorporaron al Programa Erasmus+ 2014-2020. Actualmente está en vigor el Programa Erasmus+ 2021-2027.

¹⁶ Los resultados intelectuales del proyecto están disponibles en: <http://p2p.intras.es/>.

desmitificación de los prejuicios generalizados que se les atribuían (Campos et al., 2016), y de una valoración del papel que podían desempeñar como sujetos activos en su propia recuperación y en la de sus compañeros.

Su valor ha sido más ampliamente reconocido en las últimas décadas, como parte de una tendencia de reconocimiento del valor de involucrar a los usuarios de los servicios de salud mental en la planificación y prestación de servicios de recuperación. Simbólicamente, un documento de la Organización Mundial de la Salud (1989), elaborado en el marco de la "Iniciativa del Programa de Salud Mental de Apoyo a las Personas Discapacitadas por Enfermedad Mental", ha promovido la participación cada vez más activa de los usuarios¹⁷ en la prestación de servicios. El apoyo mutuo es una modalidad destacada de dicha participación, que ha sobresalido por sus resultados.

Término inevitablemente abierto, que puede referirse a cualquier forma de apoyo entre personas en situaciones similares, el apoyo mutuo ha sido abordado de diversas maneras por la literatura científica. Gartner y Reisman (1982) lo definieron como el apoyo emocional proporcionado por personas con problemas de salud mental similares con el objetivo de provocar un cambio social o personal determinado. Mead, Hilton y Curtis (2001) presentaron una definición más sustancial, haciendo hincapié en que se trata de un sistema de apoyo mutuo, caracterizado por la observancia de algunos principios, por ejemplo, el respeto, la responsabilidad compartida y el acuerdo mutuo. Hay una connotación claramente prescriptiva y cualitativa en esta última definición, que pretende analizar y al mismo tiempo promover principios y valores éticos perfeccionados por la práctica.

¹⁷ Como señala el documento, "consumers" (usuarios) y "clients" (clientes) son términos preferidos por la literatura y las instituciones que trabajan con la salud mental en el mundo anglosajón, donde tienen un significado que enfatiza el protagonismo de las personas con discapacidad mental que buscan atención. En otros idiomas, estos términos pueden pasarse por alto por tener una connotación menos positiva (Organización Mundial de la Salud, 1989)

Estos principios básicos garantizan que la relación de apoyo —incluso cuando se presta de manera formal— se base en el apoyo mutuo, y no en la mera asistencia. Favorece así la autonomía del usuario, asegurando que el apoyo mutuo no se limite a ser un mero consejo, sino un proceso de empoderamiento en el que el intercambio de experiencias contribuye a capacitar a las personas para creer en sí mismas, asumir responsabilidades y encontrar la manera de reconstruir sus vidas. (Mead et al, 2001). Para que eso ocurra, la relación de apoyo mutuo intenta basarse en la comprensión mutua, el respeto y el intercambio.

Nada impide que se recurra al apoyo mutuo entre las personas sin hogar, una práctica que muy probablemente se dé de manera informal o en organizaciones de movimientos sociales de personas sin hogar¹⁸. Ya hay algunos ejemplos de su uso con éxito en organizaciones¹⁹, como la Deaconess Foundation. Al diseñar el Proyecto ATL, la investigación previa realizada por los socios concluyó que no existía ninguna formación de código abierto disponible para los agentes de apoyo en el ámbito del sinhogarismo, lo que justificó su esfuerzo por crear colectivamente una, adaptada específicamente a las personas sin hogar. Los socios también observaron que muchas personas sin hogar se enfrentan a problemas de salud mental y pueden beneficiarse de los conocimientos adquiridos en el uso del apoyo mutuo en la atención a la salud mental.

La justicia restaurativa inicialmente se ha desarrollado como una práctica, y tiene valores y principios que la guían muy similares a los que califican el apoyo

¹⁸ Cabe destacar que existen varios movimientos de personas sin hogar en diferentes países, que acaban funcionando como redes de apoyo mutuo centradas no solo en la recuperación individual, sino también en la lucha colectiva por políticas de vivienda pública.

¹⁹ Un estudio reciente llevado a cabo para identificar los elementos críticos del apoyo mutuo en una población de personas sin hogar, con la participación de 40 compañeros y profesionales de organizaciones que ofrecen servicios, destaca los siguientes atributos del apoyo entre iguales como los más apreciados por los encuestados (Barker et. al. 2019)

mutuo. El término²⁰ se ha difundido en las últimas cinco décadas para referirse a formas de resolución de conflictos (penales o no) opuestas al enfoque punitivo de los sistemas penales occidentales. Su prestigio en todo el mundo llevó a su promoción activa por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC), en particular mediante la Resolución 2002/12. Sus textos presentan los términos y principios básicos relacionados con la justicia restaurativa y recomiendan su aplicación a todos los Estados miembros de las Naciones Unidas²¹.

Aunque desde hace unos años los programas de justicia restaurativa se han extendido en varios sistemas de justicia penal, sus aplicaciones no se limitan a los conflictos criminales. Howard Zehr (1992), una referencia clave en los estudios sobre la Justicia Restaurativa, es enfático al señalar otros escenarios en los que puede ser aplicada. La justicia restaurativa es un enfoque del conflicto que se centra en reparar y prevenir el daño y puede utilizarse en cualquier tipo de conflicto. Tiene como principio básico dar voz y poder a todas las partes del conflicto, acogiendo a las víctimas y a los infractores. Se escuchan las necesidades y preocupaciones de las víctimas y se invita a los infractores a asumir la responsabilidad de sus actos y a reflexionar sobre lo que les ha llevado a cometerlos (Zehr, 2002). Restaurar las relaciones sociales dañadas entre individuos y comunidades es uno de los propósitos de las prácticas de Justicia Restaurativa, alejándose del entendimiento de que la justicia sería la retribución por el daño causado (Zehr, 1990).

La reparación del daño causado a la víctima es, por tanto, fundamental para la justicia restaurativa. Las personas implicadas en el conflicto (víctima, agresor y

²⁰ El término fue utilizado por primera vez por Albert Eglash, en una presentación en el Primer Simposio Internacional sobre Restitución de 1975, y bastante difundido por las conferencias y libros de Howard Zehr en las décadas siguientes. Sin embargo, no son los inventores de las prácticas y principios de lo que hoy se entiende por justicia restaurativa, ya que se presentan en estrategias de resolución de conflictos utilizadas desde siempre por diferentes sociedades.

²¹ Ese mismo año, una decisión del Consejo de la Unión Europea creó la "Red Europea de Puntos de Contacto Nacionales para la Justicia Restaurativa", buscando su difusión en toda la UE. Su texto está disponible en: eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52002IG1008%2801%29

comunidad) se convierten en protagonistas de la sanación. Se pueden utilizar varias técnicas, como la mediación, pero el núcleo central de la Justicia Restaurativa son sus principios: la no dominación, el empoderamiento de los protagonistas del proceso, el tratamiento igual ante la ley, la escucha activa de todas las partes, la prohibición de sanciones denigrantes o degradantes y la voluntariedad.

La falta de hogar suele estar impregnada de un gran número de conflictos. Pueden ser la causa de que alguien se quede sin hogar, o una consecuencia de esa situación. Con frecuencia, las personas sin hogar arrastran múltiples desventajas que las hacen aún más susceptibles de crear nuevos conflictos, de ser víctimas y victimarios. La justicia restaurativa promete vías para sanar y prevenir nuevos daños, integrar a las personas sin hogar en las comunidades que les rodean, restaurar (o apaciguar) sus lazos familiares y de amistad, y aprovechar las relaciones sanas.

II. La redacción de los materiales de formación y su pilotaje

La planificación de la formación se inició con la recogida de datos sobre el terreno. Se organizaron grupos focales con personas sin hogar y profesionales de las organizaciones²², centrándose en cuatro macro áreas: social, sanitaria, vivienda y recuperación. Se pidió a los participantes que propusieran cambios en los servicios para personas sin hogar y sugerencias de casos prácticos para utilizar en la formación. Entre las diversas cuestiones planteadas, hubo quejas sobre la falta de comunicación entre los prestadores de diferentes servicios, la frecuente desatención y falta de comprensión de las necesidades de las personas sin hogar por parte de los

²² La Fundación Deaconess también consultó a sus "Expertos de la Experiencia", personas que han vivido la falta de hogar y trabajan como agentes de apoyo.

profesionales, e insuficientes o inadecuados recursos (elevada rotación de personal, falta de formación, gran carga de trabajo, etc.)²³.

Las organizaciones socias incorporaron estas ideas en el programa de formación y pensaron que los futuros agentes de apoyo podrían promover cambios positivos en los servicios. Entre 2020 y 2021, un grupo multidisciplinario de profesionales de las seis organizaciones socias redactó colectivamente el programa de formación y los manuales del alumno y del formador. Con el fin de tener una idea general del contenido de la formación, a continuación, se presenta un breve resumen del manual de los agentes de apoyo, su estructura y contenido.

El manual se compone de doce unidades, cada una de las cuales aborda un tema concreto:

Unidad uno	➤ Introducción a la formación
Unidad dos	➤ Profundizando en la figura del agente de apoyo mutuo
Unidad tres	➤ Apoyo mutuo y sinhogarismo
Unidad cuatro	➤ Salud mental y recuperación
Unidad cinco	➤ Trauma y sinhogarismo
Unidad seis	➤ Utilizar la propia experiencia vital para ayudar a los demás
Unidad siete	➤ La relación de apoyo mutuo
Unidad ocho	➤ Crear, mantener y reparar los vínculos sociales
Unidad nueve	➤ Comunicación
Unidad diez	➤ Trabajando con profesionales
Unidad once	➤ Autocuidado y bienestar en el trabajo

²³ Para una visión general de los resultados de los grupos focales, consulte el Boletín del Proyecto ATL, n. 1. https://www.atl-project.eu/wp-content/uploads/2021/03/VF_ATL-Newsletter1_-EN.pdf

Unidad doce	➤ Redes de apoyo mutuo
-------------	------------------------

Su contenido es interdisciplinar y está orientado a la práctica. Su estructura lo avala: más de la mitad de cada unidad comprende actividades prácticas. En la última parte del manual, se presentan historias de doce personas sin hogar en distintas fases de su recuperación, en las que se pide a los alumnos que reflexionen sobre cómo actuarían si ellos fueran sus agentes de apoyo mutuo. A continuación, describiremos brevemente el contenido de cada capítulo.

La primera unidad introduce los conceptos básicos de la formación, en particular, los propósitos y valores clave del apoyo mutuo, mientras que la segunda profundiza en el papel del agente de apoyo, el modelado de conducta y las cuestiones relativas a la confidencialidad. La tercera unidad presenta específicamente las funciones que los agentes de apoyo pueden desempeñar con las personas sin hogar, ya sea como trabajadores, voluntarios o defensores de derechos. Además, presenta la tipología ETHOS para ilustrar los diferentes tipos de situaciones y experiencias de las personas sin hogar.

La unidad cuatro se centra en los problemas de salud mental y su relación con las personas sin hogar. Ofrece una visión general de las enfermedades mentales más comunes, sensibilizando a los alumnos sobre sus síntomas, ofreciendo testimonios personales de personas afectadas. Presenta un debate actualizado sobre lo que significa la recuperación y cómo el apoyo mutuo puede formar parte de ella. La quinta unidad aborda los tipos de trauma y su relación con el sinhogarismo.

Las siguientes unidades abordan la práctica diaria del apoyo mutuo. La unidad siete trata de la "relación de apoyo mutuo", marcada por la reciprocidad y el empoderamiento de los demás, destacando la importancia de establecer límites. La unidad ocho presenta herramientas para gestionar los conflictos sociales que pueden

afectar a las personas sin hogar. Se basa en los principios de la justicia restaurativa, mostrando cómo éstos se aplican a la mediación. Se representan una serie de conflictos reales relacionados con las personas sin hogar que se solventaron con ayuda de las prácticas de justicia restaurativa. La siguiente unidad profundiza en las técnicas de comunicación eficaz, como la escucha activa y la actitud asertiva y libre de prejuicios.

La siguiente unidad se centra en la rutina de un agente de apoyo en un entorno profesional, como sus relaciones con los compañeros de trabajo y las prácticas para el autocuidado personal y el bienestar. La última unidad introduce la noción de redes, debatiendo su presencia generalizada en nuestras sociedades y el potencial que pueden tener las redes de apoyo mutuo para los agentes de apoyo para trabajar hacia la erradicación del sinhogarismo, promoviendo los avances en los derechos y prestaciones a las personas que se hayan visto desprovistas de un hogar.

La formación fue impartida en el primer semestre de 2022 en cinco organizaciones socias del proyecto. Cada una de ellas organizó cursos de formación para dos grupos destinatarios. Uno para profesionales que trabajan con personas sin hogar, con el fin de capacitarles para formar agentes de apoyo mutuo e incorporar esta figura al organigrama de su organización. El otro para personas con experiencia vivida de falta de hogar, capacitándolas para actuar como agentes de apoyo.

Las formaciones para profesionales tuvieron lugar entre enero y mayo de 2022. Cada organización la adaptó libremente a su contexto local y a las necesidades de sus alumnos. Así, el número y formato de los encuentros varió de tres a ocho y en total se celebraron veintisiete sesiones, una media de 5,4 por socio. Algunas formaciones se organizaron en modalidad semipresencial, con sesiones online,

debido a las restricciones del Covid-19. De los 73 profesionales que completaron la formación, 25 asistieron a la mayoría de las sesiones online²⁴.

Al final del curso, los profesionales cumplimentaron un cuestionario de evaluación con preguntas abiertas y cerradas. Las preguntas abiertas tenían por objeto evaluar el curso en su conjunto y la pertinencia de cada unidad. La segunda parte del cuestionario, en la que debían puntuar cada unidad de 1 a 5, tenía por objeto evaluar una serie de indicadores para comparar los resultados del piloto en todas las organizaciones y obtener una evaluación global precisa de la formación. La realizaron cuatro de las cinco organizaciones, con una puntuación media final de 4,26 sobre 5 (la media mínima fue de 3,87 y la máxima de 4,55).

Hubo una acogida generalmente positiva de la formación entre los profesionales y mucho entusiasmo por integrar a los agentes de apoyo mutuo en las organizaciones. Los profesionales reconocieron que la implicación de personas con experiencia vivida se producía a menudo de manera informal, pero en la mayoría de los casos sólo de forma puntual. Había poco conocimiento sobre iniciativas formales de integración de trabajadores de apoyo mutuo como parte del organigrama de las entidades.

En cuanto a la estructura, hubo una percepción general de que el curso para profesionales debería tener un enfoque aún más práctico. En cuanto al tiempo, hubo opiniones contrapuestas: algunos consideraron que había muy poco tiempo para profundizar en temas relevantes, mientras que otros pensaron que era difícil asistir a muchas sesiones de formación compaginándolo con la rutina laboral. Hubo sugerencias de que su realización en el puesto de trabajo podría ser más eficaz, dando más tiempo para el aprendizaje y la reflexión sobre los contenidos.

²⁴ La mayoría de las sesiones de formación a profesionales impartidas por la Sociedad de Psiquiatría Social P. Sakellaropoulos y SMES Italia se celebraron online

Las formaciones para agentes de apoyo mutuo se celebraron entre marzo de 2022 y noviembre de 2022. En total, sesenta y cinco participantes asistieron a las sesiones de formación y cincuenta y seis las completaron. A la hora de elegir a los participantes, los socios dieron prioridad a antiguos o actuales usuarios que ya se encontraban en una fase avanzada de recuperación o que vivían de forma completamente autónoma. Las organizaciones que gestionan los centros de acogida para personas sin hogar señalaron la dificultad para movilizar a los usuarios para que participen en una actividad a medio plazo, ya que hay una gran rotación de usuarios y se da prioridad a las ofertas de trabajo remunerado. La Fundación Intrás y la Sociedad de Psiquiatría Social P. Sakellaropoulos organizaron más de un grupo de formación para alcanzar el número de participantes previsto.

Por norma general, se celebraron doce sesiones, una por unidad, y algunos formadores organizaron una o dos sesiones adicionales. Los participantes que completaron el curso tenían la impresión general de que faltaba tiempo para profundizar en los contenidos y los debates. Los nueve participantes que no completaron el curso alegaron principalmente que daban prioridad a las oportunidades laborales y a cuestiones personales.

Se realizó una evaluación de cada unidad de formación mediante un cuestionario en el que los alumnos valoraron su contenido, relevancia, el formador y la infraestructura. Se pidió a los participantes que puntuaran cada pregunta con una nota de 1 a 5, evaluando 10 aspectos diferentes de la formación. A continuación, se puede ver el cuestionario:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Creo que el contenido del curso es relevante												
2. He sido capaz de entender mejor mi potencial como agente de apoyo												
3. Creo que el contenido es fácil de aplicar en mi vida diaria												
4. Creo que la duración del curso es la apropiada												
5. Valoro la metodología utilizada												
6. El formador fue capaz de resolver dudas y afrontar los retos												
7. El tiempo dedicado a cada unidad es el adecuado												
8. El espacio utilizado es cómodo y adecuado (modalidad presencial)												
9. El curso estuvo bien organizado												
10. Todo lo necesario para completar la unidad estaba disponible												

Cuatro de las cinco organizaciones realizaron la actividad en la mayoría de las sesiones de formación, y la puntuación media final fue de 4,65 sobre 5 (las medias de las sesiones oscilaron entre 4,46 y 4,88), lo que indica una valoración general positiva de la formación. Sin embargo, en algunas sesiones, los formadores no pudieron rellenar la tabla, ya que los participantes expresaron dificultades para entender la fórmula y evaluar en términos numéricos, lo que haría que la información recogida no fuera fiable.

La segunda parte del cuestionario contenía cinco preguntas abiertas en las que se preguntaba a los participantes si se sentían libres para expresar sus opiniones durante las sesiones de formación, qué es lo que les había gustado más y lo que menos de la formación, qué pensaban del material didáctico y si tenían alguna

sugerencia de mejora. Esta forma de evaluación resultó más eficaz para recabar datos sobre la percepción que tenían los participantes de la formación. Además, cada unidad contenía un ejercicio de autoevaluación al final, lo que estimulaba la reflexión de los participantes a lo largo de la formación.

Las respuestas de los participantes indican que las actividades que implicaban compartir historias personales y reflexionar sobre las funciones de un agente de apoyo tuvieron muy buena aceptación. De hecho, la realización de las actividades llevó más tiempo del previsto inicialmente por los formadores. En todas las organizaciones hubo demanda de más tiempo dedicado a la formación, lo que demuestra el interés por el tema y las actividades propuestas. Muchos participantes pidieron más oportunidades de formación y, a ser posible, formación en el puesto de trabajo.

Las unidades sobre salud mental atrajeron a los participantes y recibieron comentarios muy positivos. Asimismo, los ejercicios que implicaban juegos de rol y la aplicación práctica de los contenidos impartidos recibieron buena valoración, sobre todo las que trataban de anticipar situaciones a las que se enfrentaría un trabajador de apoyo mutuo al interactuar con los clientes y/o otros profesionales. En general, el tono de los comentarios fue muy positivo y la escasez de tiempo fue la principal deficiencia identificada.

Conclusión

El curso logró implicar a los alumnos, con un alto nivel de participación en las actividades propuestas. Compartir historias y sentimientos personales, un aspecto crucial de la formación, no dificultó su participación. El alto nivel de participación en cierto modo dificultó a los formadores la gestión del tiempo, dado que el tiempo previamente programado para cada unidad resultó ser insuficiente. Asimismo, el

interés por el tema principal de la formación, la preparación para el papel de agente de apoyo, fue recibido positivamente por todos los participantes.

El formato y los materiales de la formación son intencionadamente flexibles y así se percibieron. Las unidades de formación y las actividades pueden adaptarse a diferentes situaciones y grupos. No es solo un curso de formación profesional, sino también una herramienta para el empoderamiento de las personas que experimentaron la falta de hogar. Se les ayuda a reevaluar sus trayectorias pasadas para darse cuenta de que su experiencia es un activo valioso para ayudar a otras personas. Reforzar su integración profesional y social, y promover su participación en organizaciones, grupos de defensa y redes son los resultados de su empoderamiento.

Aunque la tasa de abandono fue considerablemente baja, la formación posiblemente obtendría aun mayor tasa de adhesión y compromiso si se combinara con un programa de prácticas remuneradas -o similar- dentro de los servicios para personas sin hogar. De este modo, se atendería a los posibles participantes que no puedan dedicar su tiempo a tareas no remuneradas, se les daría la posibilidad de aplicar lo aprendido en la práctica y se mejorarían las posibilidades de inserción laboral de los participantes. Para las organizaciones, es una oportunidad para reclutar a trabajadores de apoyo mutuo, superando las dificultades detectadas por los socios en el proceso de selección de personal.

La demanda de los participantes de más tiempo para dedicar a la formación y un espacio para el debate puede satisfacerse parcialmente mediante su implicación en redes de apoyo mutuo y de personas sin hogar— el tema abordado en la última unidad del curso. Tender puentes entre las organizaciones del sector y los movimientos liderados por personas sin hogar podría ayudar a difundir la metodología de apoyo mutuo y, al mismo tiempo, dar a los participantes la oportunidad de seguir comprometidos con apoyo mutuo.

Por último, el proyecto refuerza el potencial aún poco explorado del Programa Erasmus+ para proyectos dirigidos a las necesidades de las personas sin hogar. Hay mucho espacio para proyectos que se centren en este colectivo desde una perspectiva paneuropea. El carácter multinacional de los proyectos financiados contribuye a que las buenas prácticas se nutran y difundan por todo el continente, y la inclusión social es una de las áreas prioritarias del Programa Erasmus +.

Referencias.

Amore, K., Baker, M. and Howden-Chapman, P. (2011) **‘The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis’**, European Journal of Homelessness, 5(2), pp. 19-37.

Campos, F. et al. (2016) **‘Practical guidelines for peer support programmes for mental health problems’**, Revista de Psiquiatría y Salud Mental (English Edition), 9(2), pp. 97–110. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rpsmen.2016.04.001>. (Accedido el 7 de noviembre de 2022).

Cha, O. (2013). **“La santé des sans-abri”**. Bulletin de L’Académie Nationale de Médecine, Vol. 197/2,

European Commission. Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion. and European Social Policy Network (ESPN). (2019) **Fighting homelessness and housing exclusion in Europe: a study of national policies**. LU: Publications Office. Disponible en: <https://data.europa.eu/doi/10.2767/624509> (Accedido el 7 de noviembre de 2022).

European Commission Eurostat (2018) **‘Ad-hoc Module on Material deprivation, well-being and housing difficulties’**. Disponible en: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/income-and-living-conditions/data/ad-hoc-modules>

Fuller-Thompson, E. J. Hulchanski and S. Hwang (2000). **The housing/health relationship: what do we know? Reviews on environmental health**. Vol. 15/1-2, pp. 109-33.

Gartner, A J, and F Riessman. **“Self-help and mental health.”** Hospital & community psychiatry vol. 33,8 (1982): 631-5. doi:10.1176/ps.33.8.631

Mead S, Hilton D, Curtis L. **Peer support: a theoretical perspective**. Psychiatr Rehabil J. 2001;25(2):134–41.

Mead S. **Defining peer support. Intentional peer support: an alternative approach**. 2003. Disponible en: <https://www.intentionalpeer support.org/?v=b8a74b2fbcbb> (Accedido el 7 de noviembre de 2022).

Nestor, P. Galletly C. **The employment of consumers in mental health services: politically correct tokenism or genuinely useful?**. Australas Psychiatry, 16 (2008), pp. 344-347.

Hulchanski, E. J., Hwang, S. (2000). **The housing/health relationship: what do we know? Reviews on environmental health**. Vol. 15/1-2, pp. 109-33.

O’Sullivan, E., Pleace, N., Busch-Geertsema, V. and M. Filipovič Hrast (2020) **Distorting Tendencies in Understanding Homelessness in Europe**, European Journal of Homelessness 14(3) pp.121-147

OECD (2020), **‘Better data and policies to fight homelessness in the OECD’**, Policy Brief on Affordable Housing, OECD, Paris, disponible en: <http://oe.cd/homelessness-2020>. (Accedido el 7 de noviembre de 2022).

Pleace, N. (2016) **Excluded by Definition: The Under-representation of Women in European Homelessness Statistics**, in: P. Mayock and J. Bretherton (Eds.) Women’s Homelessness in Europe pp.105-125. (London: Palgrave Macmillan).

Romaszko, J. et al. (2017). **“Mortality among the homeless: causes and meteorological relationships”**. PloS one, vol. 12/12, p. e0189938

Serme-Morin, C. and Coupechoux, S. (eds) (2022) **Seventh Overview of Housing Exclusion in Europe 2022**. FEANTSA, Abbé Pierre Foundation.

<https://www.feantsa.org/en/report/2022/06/30/?bcParent=27>

World Health Organization. Division of Mental Health & WHO Initiative of Support to People Disabled by Mental Illness. (1989). **Consumer involvement in mental health and rehabilitation services**. World Health Organization.

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/62368>

Zehr, Howard. **Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice**. Scottsdale, PA: Herald Press, 1990

Zehr, Howard. **The Little Book of Restorative Justice**. Intercourse, PA: Good Books, 2002.