



Accommodating a travelling **life**

MANUAL DEL AGENTE DE APOYO

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.

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



Accommodating a travelling **life**

MANUAL DEL AGENTE DE APOYO



CARITAS
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
intras



Deaconess
Foundation

Contenido

UNIDAD 1/ INTRODUCCIÓN AL APOYO MUTUO	7
¿Qué es el apoyo mutuo?	7
La finalidad del apoyo mutuo.....	7
Múltiples desventajas	8
Valores del apoyo mutuo	8
Hojas de actividad.....	10
- HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Cómo lidié con...?	11
- HOJA DE ACTIVIDAD:¿Funciona?	13
Ejercicio de autoevaluación Unidad 1.....	15
UNIDAD 2/ PROFUNDIZANDO EN LA FIGURA DEL AGENTE DE APOYO MUTUO	16
El agente de apoyo mutuo.....	16
Agente de apoyo mutuo como modelo a seguir	16
Los beneficios de ayudar a los demás	17
Principios que te guiarán en el rol de agente de apoyo mutuo	17
Confidencialidad.....	18
Hojas de actividad.....	18
- HOJA DE ACTIVIDAD: Mi modelo a seguir.....	19
- HOJA DE ACTIVIDAD: Yo como un modelo a seguir.....	20
- HOJA DE ACTIVIDAD: La confidencialidad.....	21
Ejercicio de autoevaluación Unidad 2	23
UNIDAD 3/ EL APOYO MUTUO Y EL SINHOGARISMO	24
¿Qué es el sinhogarismo?	24
¿A quiénes se les considera personas sin hogar?	24
¿Qué puedo hacer como agente de apoyo mutuo?	26
¿Cómo puedo hacerlo?.....	26
Ejercicio de autoevaluación Unidad 3	26
UNIDAD 4/ LA SALUD MENTAL Y LA RECUPERACIÓN	28
Enfermedades mentales comunes y sus efectos en la persona	28
¿Qué es la recuperación en la salud mental?	33
Hojas de actividad.....	34
- HOJA DE ACTIVIDAD: Enfermedades mentales.....	35
Ejercicio de autoevaluación Unidad 4	36
UNIDAD 5/ EL TRAUMA Y EL SINHOGARISMO	37
¿Qué es el trauma?.....	37
Síntomas y consecuencias del trauma	38
La interrelación entre el sinhogarismo, la violencia y el trauma	40
Tipos de violencia	41
Hojas de actividad.....	42
- HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Qué es el trauma?	43
- HOJA DE ACTIVIDAD: La ventana de la tolerancia	44



Ejercicio de autoevaluación Unidad 5	46
UNIDAD 6 / USAR LA EXPERIENCIA PERSONAL PARA AYUDAR A LOS DEMÁS	47
Consideraciones a tener en cuenta al compartir experiencias.....	47
Otras formas de contribuir con tu experiencia.....	48
Hojas de actividad.....	49
- HOJA DE ACTIVIDAD: Carta a mí mismo.....	50
Ejercicio de autoevaluación Unidad 6	52
UNIDAD 7 / LA RELACIÓN DE APOYO MUTUO	53
Aspectos a considerar para crear una relación positiva	53
Mutualidad y empoderamiento	54
Relación de apoyo mutuo VS relación de tipo asistencial.....	55
Poder, elección y control en la relación de apoyo mutuo	55
Entender y mantener los límites en la relación de apoyo mutuo formal	56
Hojas de actividad.....	57
- EL TRIÁNGULO DRAMÁTICO.....	58
- HOJA DE ACTIVIDAD: ESTRATEGIAS PARA CREAR RELACIONES SIGNIFICATIVAS.....	59
- HOJA DE ACTIVIDAD: CARACTERISTICAS DEL AGENTE DE APOYO MUTUO	60
- HOJA DE ACTIVIDAD: Exploración de los límites	62
- HOJA DE ACTIVIDAD: Relaciones sanas	64
- HOJA DE ACTIVIDAD: Mantener relaciones sanas.....	66
Ejercicio de autoevaluación Unidad 7.....	67
UNIDAD 8 / CREAR, MANTENER Y REPARAR LOS LAZOS SOCIALES. CONECTAR CON LA COMUNIDAD	68
Conceptos clave	68
Justicia restaurativa: Introducción.....	68
Mediación.....	69
Justicia restaurativa: un ejemplo práctico.....	69
Hojas de actividades.....	70
DEFINIR LAS RELACIONES	71
REPLANTEAR CONFLICTOS ANTERIORES Y CONSTRUIR RELACIONES POSITIVAS.....	73
MEDIACIÓN Y CRECIMIENTO.....	75
Ejercicio de autoevaluación Unidad 8	78
UNIDAD 9 / LA COMUNICACIÓN	79
La comunicación: más que palabras	79
Conductas que favorecen una comunicación eficaz.....	80
Ejercicio – Hoja de actividad 2	82
Barreras de la comunicación.....	83
Maneras equivocadas de dirigirse a otra persona en una conversación.....	83
Sugerencias para establecer un contacto con interlocutores difíciles.....	84

Hojas de actividad.....	84
- HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Qué es la comunicación?	85
- HOJA DE ACTIVIDAD: Escucha activa.....	86
- HOJA DE ACTIVIDAD: Barreras comunicativas.....	87
Ejercicio de autoevaluación Unidad 9	88
UNIDAD 10 / TRABAJANDO CON LOS PROFESIONALES	89
Colaboración entre los profesionales y los agentes de apoyo	89
Expectativas de los profesionales hacia los agentes de apoyo:.....	89
Cosas que pueden resultar difíciles para los agentes de apoyo mutuo:	90
Hojas de actividad.....	91
- HOJA DE ACTIVIDAD: Colaboración con profesionales (análisis FODA)	92
- HOJA DE ACTIVIDAD: Las características de un buen compañero de trabajo.....	94
Ejercicio de autoevaluación Unidad 10.....	95
UNIDAD 11 / CUIDADO PERSONAL Y BIENESTAR EN EL ENTORNO LABORAL	96
Esferas del autocuidado.....	96
Autoconocimiento y distanciamiento	96
Búsqueda del equilibrio.....	97
Estrategia para el cuidado diario.....	97
Hojas de actividad.....	99
- HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Qué es el cuidado personal?	100
- HOJA DE ACTIVIDAD: Cuidarse significa conocerse y aceptarse	101
- HOJA DE ACTIVIDAD: El círculo de la vida.....	104
- HOJA DE ACTIVIDAD: Plan para el cuidado personal	106
Ejercicio de autoevaluación Unidad 11	108
UNIDAD 12 / REDES DEL APOYO MUTUO	109
¿Qué es una red?	109
¿Por qué las redes son importantes?	109
Crear o formar parte de una red	111
Hojas de actividades.....	111
- HOJA DE ACTIVIDAD: Red de contactos de los agentes de apoyo mutuo	112
- HOJA DE ACTIVIDAD: Creamos una red (análisis FODA).....	114
Ejercicio de autoevaluación Unidad 12.....	116
El caso de Paul	117
El caso de Tomás.....	118
El caso de Chloe	119
El caso de Mateo	120
El caso de Sandra	121
El caso de Irina	123
El caso de Sophie.....	125



El caso de Giuseppe..... 127

El caso de Anna..... 129

El caso de Lucas..... 131

El caso de María..... 133

El caso de Anwar 135

GLOSARIO 137

BIBLIOGRAFÍA 140

UNIDAD 1/INTRODUCCIÓN AL APOYO MUTUO

En esta unidad, introduciremos el concepto de apoyo mutuo y especificaremos en qué formas de apoyo mutuo se centra el presente manual. Discutiremos el propósito del apoyo mutuo, la importancia de la experiencia compartida y el concepto de múltiples desventajas. Analizaremos los valores que sustentan el apoyo mutuo: la esperanza, la experiencia, la equidad, la empatía, la aceptación, la mutualidad y el empoderamiento.

¿Qué es el apoyo mutuo?

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 uno de los individuos se enfrenta a una situación difícil.

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. El presente manual se enfoca en el tipo de apoyo mutuo que tiene lugar entre dos individuos. Un Agente de Apoyo Mutuo previamente formado asume 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.

La finalidad del apoyo mutuo

El objetivo global del apoyo mutuo (también se puede denominar apoyo mutuo) es acompañar a una persona en su camino a través de circunstancias difíciles de todo tipo. Para hacerlo posible, el apoyo mutuo busca establecer un diálogo, compartir experiencias y motivar uno al otro.

Con el fin de entender la finalidad y la naturaleza del apoyo mutuo, es esencial darse cuenta de que no se trata de ofrecer respuestas y soluciones preconcebidas. La mayoría de las veces, hace falta buscar las respuestas personalizadas y cada persona debe encontrar su propio camino hacia ellas. Por lo tanto, más que para orientar, 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 cualquier tema. A veces, el valor está en el simple acto de hablar con alguien como una forma 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, aunque los pares compartan experiencias a rasgos generales, la naturaleza 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 tendrán su historia personal, sus rasgos particulares y sus necesidades específicas. Teniendo esto presente, siempre será posible establecer una conexión y una relación mutua basadas en el entendimiento, el respeto y la colaboración.

Ofrecer consejos en base a la experiencia personal 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 el Par que recibe la ayuda quien debe decidir si quiere probar el método del Agente de Apoyo. Dicho de otro modo, el Agente de Apoyo deberá mantener la mente abierta y aceptar que el Par podría preferir encontrar su propio camino para lidiar con situaciones determinadas, en lugar de seguir su ejemplo.

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 sino por múltiples desventajas. Por ejemplo, una persona en la situación de sinhogarismo puede, al mismo tiempo, ser víctima de violencia de género, experimentar problemas de salud mental, abuso de sustancias u otros tipos de desventajas. En algunos casos, estas desventajas contribuyen a desencadenar 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 sostenible y la inclusión social de una persona experimentando el sinhogarismo si no se actúa sobre esas desventajas de base. Por ello, saber a qué otras desventajas se enfrenta una persona es de suma importancia para diseñar un plan de intervención adecuado, que tenga en cuenta esas dificultades.

Valores del apoyo mutuo

Esperanza

- Los Agentes de Apoyo Mutuo son un modelo importante a seguir y una prueba de la realidad de recuperación.
- Todos somos personas únicas, con esperanzas, sueños y aspiraciones, y con potencial para ser todo aquello que nos propongamos.
- Una relación de apoyo mutuo ofrece un ambiente único de recuperación y una manera de fomentar la esperanza y el optimismo.
- Es posible aprender y crecer de los retos y contratiempos.

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 desafiar 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.
- Tener compasión por los demás se basa en 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 pares 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 con que contribuir.
- 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 un trabajo individual y la relación de apoyo mutuo se basa en aprender juntos.
- El empoderamiento ocurre 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.

Hojas de actividad

- Unidad 1. Hoja de actividad 1: “¿Cómo lidié con...?”
- Unidad 1. Hoja de actividad 2: “¿Funciona?”

HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Cómo lidié con...?

Piensa en un problema o situación difícil concreta que hayas tenido que solucionar en el pasado. Puede estar relacionada con cualquier cosa – un problema relacionado con la familia, la pareja, la salud o el trabajo... Una vez hayas elegido una situación, intenta responder a las siguientes preguntas en relación con la misma.

¿Qué pensaste cuando ocurrió? ¿Cómo te sentiste?**¿Qué hiciste al respecto cuando ocurrió?****¿Necesitaste ayuda para solucionar/superar la situación?**



¿Quién te ayudó a superarla? ¿Qué hicieron para ayudar?

¿Qué aprendiste de esta situación que te resultara útil?

¿Cómo te sientes hoy con respecto a esa situación?

HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Funciona?

Rellena la tabla con los estados de ánimo/actitudes/capacidades del siguiente cuadro

Aumento de confianza
Mayor sentido de autonomía
Mayor comodidad
Falta constante de recursos para hacer frente a la situación
Mayor sensación de inferioridad
Falta constante de competencias/habilidades
Aumento de autoestima
Deterioro de autoestima
Desarrollo e intercambio de competencias
Mayor sensación de fracaso
Desarrollo e intercambio de competencias
Aumento de la sensación de dependencia
Aumento del malestar
Mayor sensación de dependencia
Aumento de malestar
Sensación de igualdad
Sensación de impotencia

¡PARECE QUE FUNCIONA!	ALGO VA MAL...



¿Se te ocurren otros estados de ánimo que podrían indicar si el apoyo mutuo funciona o no? Escríbelos

Ejercicio de autoevaluación Unidad 1

Ahora que hemos terminado la Unidad 1, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Sé lo que es el apoyo mutuo					
2. Entiendo los objetivos del apoyo mutuo					
3. Puedo nombrar los valores del apoyo mutuo					
4. Entiendo la importancia que tiene el hecho de compartir experiencias similares en el apoyo mutuo					
5. Comprendo el significado de la equidad en el apoyo mutuo					
6. Puedo explicar el significado de la esperanza en el apoyo mutuo					
7. Puedo explicar el concepto de desventajas múltiples					
8. Puedo explicar lo que significa el empoderamiento en el contexto del apoyo mutuo					

UNIDAD 2/ PROFUNDIZANDO EN LA FIGURA DEL AGENTE DE APOYO MUTUO

En esta unidad, nos centraremos en la figura del agente de apoyo mutuo. Dado que un agente de apoyo mutuo es una figura que representa con su propio ejemplo la realidad de la recuperación y transmite los valores del apoyo mutuo, valoraremos la importancia de que un candidato al puesto de agente de apoyo mutuo se encuentre en una fase avanzada de recuperación y tenga una relación sana consigo mismo. También, trataremos de la importancia de los aspectos de la privacidad y la confidencialidad en una relación de apoyo mutuo.

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.

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.

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.

Agente de apoyo mutuo como modelo a seguir

Cuando un individuo observa 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 a alguien como modelo de conducta en algún momento de nuestra vida. De hecho, es frecuente inspirarse en más de una persona al mismo tiempo para modelar diferentes aspectos de nuestra conducta. Un mismo 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 servir como modelo de superación para salir de las dificultades a las que uno se enfrenta. Compartir las experiencias vividas es importante en el proceso de modelamiento de conducta.

Los 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 cuidador 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 a 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.

Principios que te guiarán en el rol de agente de apoyo mutuo

- Respetar las necesidades individuales y reconocer la importancia de un método individual de recuperación.
- Respetar el momento en el que se encuentra tu par (el compañero al que ayudas) en su propio y único camino hacia la recuperación, teniendo en cuenta que el foco está en el proceso y no solo en el resultado final.
- Facilitar la autodeterminación y el empoderamiento de tu par para asumir un rol activo en su camino hacia la recuperación y el bienestar.
- Tener en cuenta que las metas, los valores y las creencias de tu par pueden diferir de los tuyos.
- Tener actitud colaborativa para fomentar una relación abierta, de igualdad y confianza con tu par.
- Compartir tus experiencias vividas de una manera que refleje un entendimiento compasivo e inspire esperanza en la recuperación.
- Procurar que el conocimiento adquirido de tu experiencia personal contribuya al bienestar de tu par y que la relación siempre se base en el apoyo mutuo.
- Respetar los límites previamente acordados en la relación de apoyo mutuo con tu par.
- Respetar los límites propios de tu rol como agente de apoyo.
- Estar atento a tus propias necesidades y el nivel de tu bienestar. Practicar el autocuidado y promover el autocuidado de tus pares.
- Desempeñar un papel activo para conectar a tus pares con los demás recursos disponibles y fomentar que no duden en buscar ayuda cuando la necesiten.
- Colaborar de forma activa con agentes de la comunidad, proveedores de servicios y otras organizaciones.

Confidencialidad

Los agentes de apoyo mutuo normalmente tienen acceso a datos confidenciales sobre la vida de los pares, que pueden incluir detalles sobre la condición mental, adicciones, antecedentes criminales, enfermedades infecciosas, orientación sexual, entre otros. Por otro lado, la relación entre el agente de apoyo y el par conlleva un cierto nivel de intimidad y revelación. Esto puede dar lugar a actividades sociales e interacciones similares a las que se producen 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.

Por este motivo, es esencial que el agente de apoyo conozca y entienda las normas vigentes relacionadas con el derecho a la privacidad y la confidencialidad, tanto el de sus pares como el suyo. Además, se deberá establecer unas pautas claras de confidencialidad mutua entre el agente y el par, con el fin de que ambas partes se sientan cómodas y seguras, como prerrequisito para construir una relación basada en la confianza.

Recomendaciones generales respecto a la confidencialidad que debes seguir:

- Abordar esta cuestión en detalle durante el primer encuentro con tu par para llegar a un acuerdo común.
- No compartir información confidencial sobre el par con terceros sin su expresa autorización.
- Revelar información confidencial solo en caso necesario, es decir, si la información compartida es esencial para garantizar el bienestar del par o evitar daños graves y previsibles a él o a terceras personas.
- Como agente de apoyo, compartirás tu experiencia con el proceso de recuperación para ayudar a tu par. No obstante, debes recordar que tú decides qué compartir y cómo compartirlo. Tienes derecho a negarte a revelar aquello que te haga sentir incómodo.
- En caso de que seas miembro de un equipo en el que todos trabajéis con las mismas personas (los pares), es posible que compartáis información, lo que podría afectar a tu relación y capacidad de establecer vínculos con los pares.

Además, recuerda que la organización que gestiona el programa de apoyo mutuo tiene la responsabilidad de proporcionarte instrucciones sobre el manejo de la confidencialidad y debe ofrecerte apoyo constante en esta materia.

Hojas de actividad

- Unidad 2. Hoja de actividad 1: “Mi modelo a seguir”
- Unidad 2. Hoja de actividad 2: “Yo como un modelo a seguir”
- Unidad 2. Hoja de actividad 3: “La confidencialidad”

HOJA DE ACTIVIDAD: Mi modelo a seguir

Piensa en una persona que haya sido (o es) un modelo a seguir para ti. Puede ser una persona que haya influido de alguna manera en tu recuperación, aunque no tiene por qué.

¿Qué ha hecho esa persona para que tenga una influencia (con sus comportamientos o actitudes) en ti? ¿Esa persona era consciente de que era un modelo a seguir para ti? Piensa sobre aquellas características/actitudes que provocaron que siguieses su ejemplo. Anótalas abajo.

HOJA DE ACTIVIDAD: Yo como un modelo a seguir

Reflexiona sobre cómo podrías interactuar con un par (una persona a la que atiendas) y propón una forma de modelar cada uno de los valores que aparecen en la tabla.

VALOR	MODELO A SEGUIR
ESPERANZA	
EXPERIENCIA	
EQUIDAD	
RECIPROCIDAD	
EMPODERAMIENTO	
ACEPTACIÓN	
EMPATÍA	

HOJA DE ACTIVIDAD: La confidencialidad

En algunas de las situaciones descritas a continuación se vulnera el derecho a la privacidad y confidencialidad de una persona. Determina en cuáles.

SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN	PERSONAS IMPLICADAS
Acceso entrada	Nombrar a los residentes por su nombre	Monitor, persona nombrada, resto de clientes que escuchan el nombre.
Intervención de la policía en la puerta del albergue	Preguntar por una persona del albergue	Intercambio único entre la policía y los monitores
Intervención de la policía en el albergue	Preguntar por una persona del albergue	Personas del albergue que puedan escuchar a la persona buscada o detenida
Intervención de los servicios médicos	La consulta médica se realiza en una sala común del albergue	Servicios médicos, persona atendida y resto de personas que están en la sala común.
Intervención de los servicios médicos	La consulta médica se realiza en la habitación del cliente, encontrándose solo en la misma.	Servicios médicos y persona atendida.
Documentos con datos personales que se dejen a la vista de otras personas	Otros clientes del albergue pueden ver el documento	Monitores y el resto de clientes del albergue
Intervención con un cliente en el despacho	Intervención a puerta cerrada con un cliente del albergue	Monitor y cliente



SITUACIÓN	DESCRIPCIÓN	PERSONAS IMPLICADAS
Intervención con un cliente en la sala común	Intervención en la que puedan escuchar más clientes del albergue	Monitor, cliente y resto de usuarios del albergue.
Intervención telefónica con otros profesionales	Derivación o gestión de algún trámite con otro/a profesional	Monitor y el otro profesional
Intervención telefónica con otros profesionales	Derivación o gestión de algún trámite con otro/a profesional en un lugar en el que puedan escuchar otras personas.	Monitor, profesional, clientes que puedan escuchar la conversación.
Propuesta, sugerencia o queja de un cliente a los monitores sobre otro cliente del albergue	Un usuario se queja de otro cliente del albergue a los monitores	Cliente que reclama, monitores y cliente del que se pone la reclamación.
Propuesta, sugerencia o queja de un cliente a los monitores sobre otro cliente del albergue en un lugar donde otros clientes pueden escuchar	La queja se produce en un lugar en el cual otros clientes oyen la conversación	Cliente que reclama, monitores, cliente del que pone la queja y personas que puedan escuchar la reclamación
Documentos personales de un cliente en un lugar visible para los demás.	La queja se produce en un lugar en el cual otros clientes oyen la conversación	Monitores, persona titular de los documentos y otros clientes.

Ejercicio de autoevaluación Unidad 2

Ahora que hemos terminado la Unidad 2, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Conozco bien la figura de un agente de apoyo mutuo.					
2. Entiendo que la importancia de tener una relación sana con uno mismo sea un requisito previo para ayudar a los demás.					
3. Sé lo que es un modelo a seguir y puedo explicar cómo un agente de apoyo puede desempeñar este papel.					
4. Puedo explicar la razón por la cual ayudar a los demás puede ser beneficioso para las personas que ofrecen ayuda.					
5. Soy consciente de que ayudar a los demás implica enfrentarse a sentimientos difíciles y entiendo por qué es importante cuidar el bienestar propio como agente de apoyo.					
6. Puedo indicar los principios que deben guiar a un agente de apoyo en su trabajo.					
7. Entiendo por qué la confidencialidad es de suma importancia en el apoyo entre pares.					
8. Conozco las consideraciones generales acerca de la confidencialidad que hay que seguir en el trabajo como agente de apoyo.					

UNIDAD 3 / EL APOYO MUTUO Y EL SINHOGARISMO

En esta unidad, abordaremos las causas del sinhogarismo y las formas en las que afecta a la vida de las personas. Trataremos de las formas en las que los agentes de apoyo mutuo pueden ayudar a las personas sin hogar en su camino hacia la recuperación.

¿Qué es el sinhogarismo?

Es habitual tratar el sinhogarismo como una responsabilidad personal, como resultado de una serie de errores o malas decisiones. Es una creencia que despierta el sentimiento de culpa, inutilidad y frustración en las personas sin hogar. Sin embargo, la relativamente reciente crisis económica global provocó un aumento desorbitante de personas en situación de marginación social y económica. Eso nos permitió darnos cuenta de que la incertidumbre puede llamar a la puerta de cualquiera, incluso de aquellas personas que, aparentemente, gozan de una situación económica estable. La pérdida de empleo, seguida de una situación de desempleo de larga duración, llevaron a muchas familias a carecer de recursos suficientes para afrontar los gastos de la hipoteca, poniéndoles en riesgo de ser desahuciadas.

Es de crucial importancia para la sociedad de hoy encontrar una forma para acabar con el sinhogarismo e impedir que las personas vivan en condiciones de insalubridad e inseguridad. El sinhogarismo, estrechamente relacionado con la pobreza y la desigualdad social, es solo una de las numerosas consecuencias de un problema social complejo.

¿A quiénes se les considera personas sin hogar?

FEANTSA¹, ha desarrollado la tipología ETHOS (Tipología Europea de personas sin hogar y exclusión residencial), donde se define a una persona sin hogar como aquella que:

- Vive a la intemperie o en alojamientos de emergencia (sin techo)
- Vive en alojamientos transitorios o temporales para personas sin hogar (sin vivienda)
- Vive en una vivienda insegura (debido a una amenaza de desahucio, violencia doméstica, carecer de un contrato de arrendamiento)
- Vive en una vivienda inadecuada (en un lugar sobreocupado, sin electricidad o sin suministro de agua, en campamentos ilegales, lugares que carecen de permiso de habitabilidad)

El sinhogarismo es una forma extrema de pobreza, que deriva de las desigualdades existentes en la distribución de la riqueza. Ejemplos más concretos se relacionan con políticas que conducen a:

- La ausencia de alojamientos asequibles
- Condiciones precarias de empleo (inestabilidad, salarios bajos)

¹ Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar

- La situación del sinhogarismo afecta a cientos de miles de personas. Se calcula que casi 700 000 personas en toda Europa viven en la calle o en refugios de emergencia, mientras que el número de personas sin hogar supera los 4 millones^{2, 3}.



La buena noticia es que cada vez más actores sociales y políticos ponen foco en el debate sobre las formas de poner fin a al fenómeno de sinhogarismo. Parece ser que, por fin, se ha llegado a un consenso a nivel de la Unión Europea de que acabar con la situación del sinhogarismo debería ser un esfuerzo colectivo en el que todos pueden tener un rol significativo. Los existentes compromisos presupuestarios confirman la voluntad de hacerlo. Para afrontar esta situación, la Unión Europea ha constituido la Plataforma Europea para Combatir el Sinhogarismo, el primer intento de diseñar, desarrollar y adoptar una política común hacia las personas sin hogar en la Unión Europea.

³ <https://www.feantsa.org/en/be-fair-europe-campaign/background>

¿Qué puedo hacer como agente de apoyo mutuo?

La colaboración en el camino hacia la recuperación del par es esencial ya que puedes:

- Proporcionarle ayuda práctica, ánimo, esperanza para enfrentarse a situaciones similares a las que tú te enfrentaste en el pasado y que has superado.
- Fomentar la confianza en los servicios existentes. Alentarlo a solicitar apoyo cuando lo necesite.
- Respetar sus deseos, teniendo en cuenta el momento de la recuperación en el que se encuentra y el ritmo al que desea avanzar. Recordar que todos somos únicos en nuestra manera de afrontar las cosas
- Compartir lo que sabes sin faltar al respeto ni estigmatizar
- Aportar tus ideas sobre otras formas de apoyo con los profesionales
- Ayudar a los profesionales (proveedores de servicios) a entender mejor los problemas a los que se enfrenta el par en su camino hacia la recuperación del sinhogarismo

¿Cómo puedo hacerlo?

Puedes contribuir a tu manera conforme a tu voluntad y disponibilidad

- Ser voluntario en una red de apoyo mutuo que trabaje con personas sin hogar
- Ser voluntario en una organización que atienda a personas sin hogar
- Buscar empleo en una organización que atienda a personas sin hogar
- Convertirse en un defensor de los derechos de las personas sin hogar

Ejercicio de autoevaluación Unidad 3

Ahora que hemos terminado la Unidad 3, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Conozco las principales causas del sinhogarismo.					
2. Puedo identificar y analizar diversos estereotipos/prejuicios relacionados con las personas sin hogar.					
3. Puedo explicar los principales derechos de las personas sin hogar a partir de las declaraciones y cartas de derechos más importantes del mundo.					
4. Creo que podría participar en un debate sobre la discriminación de las personas sin hogar aportando ideas y argumentos basados no solo en mi propia experiencia.					
5. He reforzado mi capacidad para identificar las situaciones en las que puede ser necesario traspasar los límites.					
6. Me siento más capaz de traspasar los límites si es necesario.					
7. Creo que tengo la capacidad de identificar y analizar posibilidades de derivación hacia otros servicios de acuerdo con las necesidades de mis pares.					
8. Los conocimientos adquiridos en esta unidad me ayudarán a desempeñar las principales funciones del agente de apoyo dirigidas a las personas sin hogar.					

UNIDAD 4 / LA SALUD MENTAL Y LA RECUPERACIÓN

Las enfermedades mentales afectan a las personas en su totalidad (pensamientos, sentimientos, estado de ánimo y comportamiento). Tienen un profundo impacto en la vida diaria y a menudo influyen en la capacidad de establecer relaciones sanas.

En el enfoque de recuperación en la salud mental, destaca la importancia de asignar al paciente el papel de protagonista en el proceso de recuperar el control sobre su vida y sus emociones. El objetivo es proporcionar las herramientas y ayudas necesarias para hacer frente a su estado mental de una manera saludable.

En esta unidad hablaremos de:

- Enfermedades mentales comunes: descripción de los principales trastornos, algunos síntomas, y un testimonio directo de una persona que lo sufre;
- Abuso de sustancias;
- Formas de cuidar la salud mental.

Enfermedades mentales comunes y sus efectos en la persona

Los datos muestran que la prevalencia de los problemas de salud mental entre la población sin hogar es más del doble en comparación con la población general, mientras que la probabilidad de desarrollar psicosis puede ser de 4 a 15 veces mayor para las personas que se encuentran en situación de exclusión social.

Dada la gran importancia de la salud mental en la calidad de vida de un individuo, es fundamental tener en cuenta las diferencias entre las distintas enfermedades mentales para comprender correctamente las necesidades de cada persona y elaborar un plan de recuperación preciso para ella.

Aunque un agente de apoyo no está directamente implicado en el tratamiento de las enfermedades mentales del par, aprender a distinguir las distintas enfermedades mentales es crucial para poder acercarse e interactuar con el par de forma adecuada. Comprender el estado de la salud mental de la persona, hará posible calibrar el acompañamiento que el agente deba ofrecerle. Además, en el caso de un cliente presente síntomas de una enfermedad mental que no haya sido diagnosticada, el papel del agente de apoyo podría consistir en contribuir a que los servicios para personas sin hogar/ servicios sanitarios puedan detectar el problema y la persona pueda recibir la atención y el tratamiento adecuados.

A continuación, se incluye una breve lista de las enfermedades mentales más comunes y sus principales características.

Trastornos de ansiedad

La ansiedad es una sensación que casi todos hemos experimentado alguna vez, pero para aquellos que sufren de un trastorno de ansiedad y la experimentan con regularidad, esta se convierte en una preocupación y el miedo a sufrir un ataque de ansiedad les acompaña a diario. Los ataques de ansiedad frecuentes se convierten en un obstáculo para la persona para tener una vida y unas relaciones sociales sanas.

Algunos síntomas son:

- Agitación;
- Tensión muscular;
- Ataques repentinos y repetidos de miedo intenso.

Algunos tipos de ansiedad son:

- Trastorno de ansiedad generalizada;
- Trastorno de pánico;
- Fobias.

“Para mí, estar en casa empeora las cosas, porque cuando estoy sola es cuando aparecen los malos pensamientos y empieza el pánico. No soy capaz de distraerme ni escapar de los pensamientos negativos, por lo que me agobia fácilmente...” (Persona con trastorno de ansiedad)

Trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH)

El TDAH es un trastorno del desarrollo neurológico que se caracteriza por inatención (fallos en la regulación de la atención, distracción de moderada a grave, breves períodos de atención), hiperactividad y comportamiento impulsivo (inestabilidad emocional y conductas impulsivas) que produce problemas en múltiples áreas de funcionamiento, dificultando el desarrollo social, emocional y cognitivo de la persona que lo padece.

Algunos síntomas son:

- Falta de atención o hiperactividad;
- Déficit en la interacción y comunicación social;
- Déficit de aprendizaje en las áreas de lectura, escritura y matemáticas.

Algunos ejemplos de otros trastornos del neurodesarrollo son:

- Trastorno del espectro autista (TEA);
- Trastornos del aprendizaje.

“Cada vez que me sentaba delante del ordenador me levantaba de nuevo al poco tiempo. El documento de Word vacío era una evidencia vergonzosa de mi falta de concentración. Algunos días ni siquiera llegaba a sentarme en mi mesa. Era como si mis pensamientos estuvieran escritos en notas adhesivas, cientos de notas adhesivas que se arremolinaban en un gigantesco túnel de viento. Yo también estaba en el túnel de viento, agarrando desesperadamente cada trozo de papel” (Persona con TDAH)

Trastorno bipolar

El trastorno bipolar es un conjunto de trastornos del estado de ánimo que se caracteriza por fluctuaciones notorias en el humor, el pensamiento, el comportamiento, la energía y la capacidad de realizar actividades de la vida diaria. El trastorno bipolar no es un estado de ánimo pasajero o un estado donde pueda pasarse de una emoción a otra en un corto lapso de tiempo (Ej. reír mientras se está llorando). Este trastorno afecta al individuo durante meses o años por etapas, donde la calma y el comportamiento normal se intercala entre los episodios maníacos y la depresión. Algunas personas pueden estar mucho tiempo sin presentar ningún síntoma y en algunos casos pueden pasar años entre un episodio y otro.

Algunos síntomas son:

- Episodios de manía o hipomanía: excesiva actividad y energía, sensación exagerada de bienestar, locuacidad inusual, frenesí de ideas
- Episodios depresivos: marcada pérdida del interés o de la capacidad para sentir placer, fatiga o pérdida de la energía, disminución de la capacidad para pensar o para concentrarse

“Imagínate que te emborrachas, pero sin alcohol. Te sientes más ligero, más seguro al hablar y más aventurero de lo normal. A medida que avanza, tu juicio empieza a nublarse. Te sobrevaloras. Los desconocidos se convierten, de repente, en amigos. La realidad empieza a cambiar: empiezas a percibir cosas que antes no percibías (...) Apenas he dormido. Tampoco he comido. Pasé de sentirme extremadamente asustada a ser agresiva, excesivamente sensual o extrovertida (...) Dejé de actuar con precaución, creyendo que no podría morir (...) Unos meses después, la depresión se introdujo en mi conciencia y me fue quitando la vida. Me sentía insegura, sin valor, muda y adormecida. Una carga para todos los que me rodeaban. El suicidio era un tema recurrente en mis pensamientos”. (Mujer con trastorno bipolar)

Depresión

Los trastornos depresivos, a menudo conocidos como depresión clínica, se caracterizan por una sensación persistente de tristeza y desesperanza. Como consecuencia, puede resultar difícil seguir realizando las actividades habituales de la vida diaria como acudir a trabajar, disfrutar de las aficiones y las relaciones sociales. Incluso las actividades más básicas se pueden ver afectadas (sueño, comida, cuidado personal).

Algunos síntomas son:

- Fatiga crónica y falta de energía;
- Pérdida de interés o placer en actividades que la persona solía disfrutar antes;
- Insomnio o hipersomnia (dormir demasiado) casi todos los días;
- Problemas de concentración, indecisión.

Algunos de los trastornos depresivos más comunes son:

- Trastorno depresivo mayor;
- Trastorno afectivo estacional;

Depresión posparto.

“La calidad de mi vida se ha deteriorado en los últimos años. Realizar cualquier tarea me supone una enorme cantidad de esfuerzo y lucha.... Sé que necesito salir y hacer cosas, como ir a conciertos, eventos, reuniones, pero difícilmente encuentro motivación para hacerlo. Me resulta difícil incluso levantarme de la cama para dar un paseo, a pesar de que caminar ha sido una de mis actividades favoritas”.

Trastornos de personalidad

Los trastornos de personalidad generan importantes problemas y barreras en las relaciones, las actividades sociales, el empleo y los estudios porque las personas con estos trastornos tienen problemas para percibir y relacionarse con las situaciones y las personas.

Algunos síntomas (en función del subtipo de trastorno) son:

- Desconfianza y sospecha generalizadas hacia los demás y sus motivos
- Percepción de comentarios inocentes o situaciones no intimidantes como si fuesen insultos o ataques personales
- Mentiras, robos, uso de apodos, estafas constantes
- Relaciones inestables e intensas;
- Incapacidad para reconocer las necesidades y los sentimientos de los demás.

Algunos tipos de trastornos de personalidad son:

- Trastorno límite de la personalidad;
- Trastorno antisocial de la personalidad;
- Trastorno narcisista de la personalidad.

“(...) En el instituto me sentía fuera de lugar. Cuando hacía alguna amiga me daba tanto miedo que pasase de mí, que la intentaba retener de malas formas. Me inventaba cosas para dar pena o hablaba mal sobre otra gente para ser su única amiga. (...)”

A veces pensaba “estás sola porque eres demasiado lista e interesante y nadie está a tu altura” y otras pensaba “estás sola porque eres una mierda de persona y a nadie le interesas”. Me movía entre esos dos polos, y esto también me pasaba con los demás. Cuando conocía a una persona la endiosaba, pero en cuanto notaba cualquier bobada que no me encajaba se convertía en lo peor.” (Mujer con trastorno límite de la personalidad)

Trastorno de estrés postraumático (TEPT)

El TEPT puede darse en personas que han vivido un acontecimiento traumático como una agresión sexual, abuso físico o emocional, una guerra, una catástrofe natural, un accidente grave, un acto terrorista, o algo similar.

Algunos síntomas pueden ser:

- Tener recuerdos recurrentes, involuntarios y angustiantes del hecho traumático
- Tratar de evitar pensar o hablar acerca del suceso traumático
- Estar siempre alerta al peligro
- Presentar conducta autodestructiva, como por ejemplo beber en exceso o conducir demasiado rápido
- Sentir culpa o vergüenza abrumadora

“No pude cerrar los ojos durante los meses siguientes al incidente porque veía la cara de mi agresor. Me atormentaban los sueños y los recuerdos horribles. No pude dormir sola en mi casa durante los cuatro años siguientes al incidente. Comprobaba de forma obsesiva si todas las ventanas y puertas estaban cerradas”.

Esquizofrenia y otros trastornos psicóticos

Los trastornos psicóticos son enfermedades mentales graves que afectan a los pensamientos y la percepción de la realidad, haciendo que a la persona le resulte difícil identificar lo que es real y lo que no.

Algunos síntomas comunes son:

- Delirios;
- Alucinaciones;
- Pensamiento y discurso desorganizado.

“Cuando oigo voces, umm, que me impiden hacer mis cosas cotidianas, me distraigo con las voces... Las voces, cómo han afectado mi vida, uh, simplemente el día a día principalmente... Salir y hacer cosas, umm, solo uh... No me atrevo a salir ahora, las ideas en mi mente me hacen pensar cosas perversas. No me atrevo a salir ahora, los pensamientos en mi cabeza me hacen pensar cosas malas. Cuando hay mucha gente alrededor me pongo nervioso”.

Trastornos adictivos

Podemos hablar de un trastorno adictivo cuando la persona muestra una pérdida habitual de control al realizar una determinada conducta, continúa con ella a pesar de las consecuencias negativas, manifiesta una dependencia de la misma, no puede quitársela de la cabeza, se muestra desasosegada si no puede llevarla a cabo de inmediato y, por último, pierde interés por otras actividades que antes le resultaban gratificantes.

Podemos diferenciar entre adicciones tóxicas (a sustancias: alcohol, drogas, ansiolíticos...) y adicciones no tóxicas (psicológicas y/o sociales: sexo, compras, juego, trabajo...).

Algunos síntomas de una adicción son:

- Pérdida de control.

- Pérdida de interés por otras actividades gratificantes.
- Interferencia grave en la vida de la persona (social, familiar, académico-laboral, personal...)
- Tolerancia: necesidad de realizar con mayor frecuencia la conducta para obtener el efecto deseado (en la adicción a sustancias, se trata de la necesidad de consumir una mayor cantidad de dicha sustancia para obtener los efectos deseados)
- Síndrome de Abstinencia: síntomas cognitivos y fisiológicos que surgen cuando la persona deja de realizar la conducta (irritabilidad, inquietud, problemas de sueño...)

“Lo que inicialmente creí que era heroína resultó ser fentanilo. Algo de lo que no era consciente. Me gustaba. No me sentía inútil ni en agonía y me sentía querida tras tomar esta sustancia, más que con otras. Esta fue, con diferencia, la relación más enfermiza y dañina en la que he estado. Desarrollé adicción desde el primer día. Desde la primera vez que me fumé un porro. Pero pensé que esto era la vida, la forma de vivir. Esta era la conexión que había anhelado. Nada se interponía entre ella y yo”.

¿Qué es la recuperación en la salud mental?

Es importante darse cuenta de que la recuperación en salud mental no implica la curación. *Recuperarse* significa ser capaz de construir una vida plena y satisfactoria en comunidad, incluso cuando ciertos síntomas persistan.

La recuperación afecta a la vida de la persona en su conjunto, no solo a los síntomas de su enfermedad. Implica:

- tener esperanza, ser optimista sobre el futuro, creer en uno mismo, tener un sentido de poder;
- encontrar un sentido de propósito en la vida a pesar de la enfermedad;
- construir y mantener relaciones sanas;
- ganar autonomía e independencia.

La recuperación puede constar de cinco etapas:

- 1. Moratoria:** un tiempo de retraimiento caracterizado por una profunda sensación de pérdida y desesperanza;
- 2. Concienciación:** darse cuenta de que no todo está perdido y una vida plena es posible;
- 3. Preparación:** estudiar las fortalezas y las debilidades con respecto a la recuperación y comenzar a trabajar en la mejora de las capacidades de recuperación;
- 4. Reconstrucción:** trabajar de manera activa para lograr una identidad positiva, fijar metas significativas y asumir el control de la propia vida;
- 5. Crecimiento:** vivir una vida con sentido, caracterizada por autogestión de la enfermedad, control y autonomía. Tener una percepción positiva de uno mismo y un sentimiento de pertenencia. Implica practicar actividades agradables y satisfactorias para uno, así como adoptar una visión optimista del futuro.

Los sentimientos de bienestar, control y autonomía, una autopercepción positiva, un sentimiento de pertenencia, la práctica de actividades agradables y satisfactorias y una visión esperanzadora del futuro son factores importantes para que la persona tenga la percepción de una buena calidad de vida. Con todo ello, hay que tener en cuenta que los sentimientos negativos también forman parte del proceso de cambio y no deben considerarse un retroceso, sino que son inevitables en el camino de recuperación de los problemas de salud mental. Dichos sentimientos suelen surgir debido al cambio progresivo de la propia conciencia, a la reevaluación de las decisiones pasadas y también son muy frecuentes cuando se lucha contra las adicciones que pueden estar relacionadas con la enfermedad mental del individuo.

Vivir en la calle es un reto constante y un peligro al mismo tiempo. Las personas sin hogar tienden a ser tímidas o retraídas cuando los servicios intentan entablar una relación con ellas. Esto hace que ganarse su confianza sea un trabajo difícil, y a la vez un paso fundamental en el proceso de recuperación. Los profesionales difícilmente serán capaces de motivar a la persona a comprometerse con el proceso de recuperación si el cliente no confía en ellos. Un agente de apoyo mutuo puede desempeñar un papel clave en este delicado proceso, en la fase del primer contacto. Haber pasado por vivencias similares y conocer sus dificultades de primera mano, son herramientas que le permitirán actuar de puente entre la persona sin hogar y los trabajadores de los servicios sociales. Compartir estas experiencias comunes permite romper el hielo más fácilmente y puede hacer que los clientes se sientan más cómodos a la hora de expresar sus necesidades y contar sus vivencias. La escucha activa permitirá a los agentes de apoyo construir un vínculo de confianza con los clientes, lo que les ayudará a sentirse comprendidos y seguros mientras afronten aquellos cambios que forman parte del proceso de recuperación (aprenderemos más sobre la escucha activa y otras técnicas útiles para una comunicación efectiva en la unidad *La comunicación*).

Hojas de actividad

- Unidad 4. Hoja de actividad 1: “Enfermedades mentales”

HOJA DE ACTIVIDAD: Enfermedades mentales

Piensa en algunos síntomas habituales de las enfermedades proporcionadas en la tabla. Apúntalos.

ENFERMEDAD MENTAL	SÍNTOMAS
Trastornos de ansiedad	
Trastorno por déficit de atención e hiperactividad	
Trastorno bipolar	
Depresión	
Trastorno de personalidad	
Trastorno de estrés postraumático	
Esquizofrenia y otros trastornos psicóticos	
Abuso de sustancias y adicción	

Ejercicio de autoevaluación Unidad 4

Ahora que hemos terminado la Unidad 4, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Conozco los efectos de las enfermedades mentales en el funcionamiento de las personas.					
2. Conozco las principales enfermedades mentales y sus síntomas.					
3. Puedo explicar la diferencia entre el abuso de una sustancia y la adicción a una sustancia.					
4. Puedo explicar la diferencia entre recuperación y curación.					
5. Sé lo que implica el proceso de recuperación.					
6. Puedo enumerar y explicar las cinco etapas del proceso de recuperación.					
7. Entiendo cómo la figura de agente de apoyo es útil para la recuperación de una persona sin hogar que padece una enfermedad mental.					

UNIDAD 5/ EL TRAUMA Y EL SINHOGARISMO

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. Además, indagaremos en cómo se interrelacionan el sinhogarismo y el trauma, y en el papel que la violencia juega en ello.

¿Qué es el trauma?

Se puede decir que la traumatización ocurre cuando una persona no encuentra maneras de protegerse a sí misma del dolor causado por un evento traumático. El dolor psicológico 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 también 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 presenciar un suceso violento o amenazador que implique a otras personas, aunque no nos afecte personalmente, también puede resultar traumático para quién lo presencie.

Las experiencias traumáticas son específicas de la mente humana debido a que son almacenadas en la memoria, al contrario de 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.

Los tipos de trauma se puede dividir en dos grupos:

El grupo 1 engloba los traumas ocasionados por un solo incidente inesperado.

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

EJEMPLOS DE TRAUMA

TIPO 1	TIPO 2
• Enfermedad grave • Acoso o violencia sexual • Asalto o robo • Ser víctima o testigo de un crimen • Ser testigo de un ataque terrorista o un desastre natural • Accidente de tráfico • Incidente de combate militar • Hospitalización • Parto • Trauma médico • Trauma post-intento de suicidio • Enfermedad o diagnóstico de una enfermedad que pone en peligro la vida	• Violencia 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 especialmente severa (a veces religiosa).

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, síntomas digestivos. Las personas afectadas también pueden desarrollar otros problemas de salud mental, como depresión, problemas de abuso de sustancias, trastornos alimentarios.

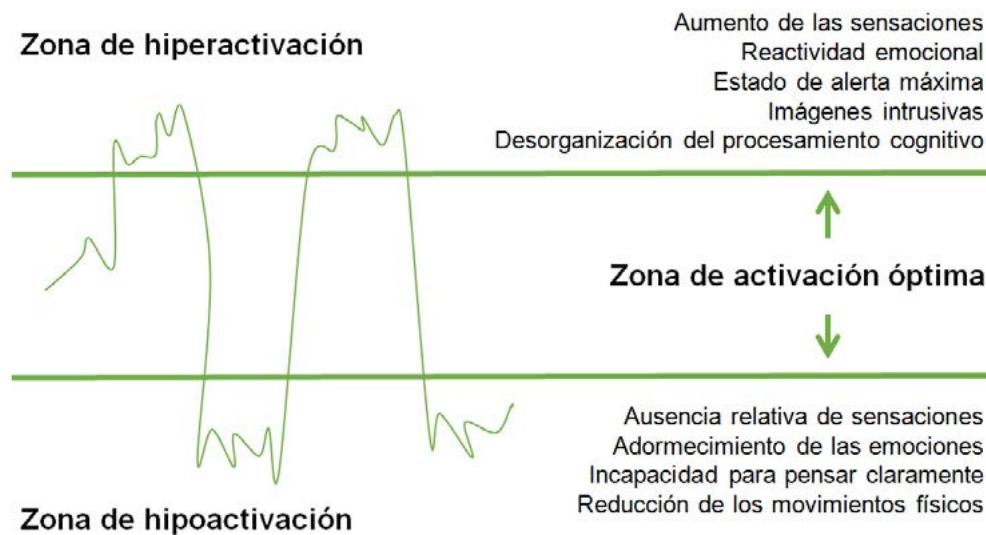
El trauma y sus síntomas afectan de forma extensiva al funcionamiento de la persona. De las diferentes consecuencias del trauma, hemos seleccionado las siguientes para profundizar en ellas:

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 es una consecuencia muy común del trauma. Entenderlos es muy importante a la hora de tratar con una persona con experiencias traumáticas.

VENTANA DE TOLERANCIA



Fuente: [Psicape psicología](#)

En el otro extremo está la hiperactivación, durante la cual el sistema nervioso parasimpático activa la reacción de *lucha o huida*, un mecanismo automático de supervivencia que prepara el organismo para tomar estas acciones. Entonces, el ritmo cardíaco se acelera, los sentidos se agudizan y el cuerpo se prepara para correr. Un recuerdo del evento traumático puede desencadenar este estado en cuestión de segundos, si bien muchas personas traumatizadas viven en un estado de tensión constante.

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 techo y el proveedor de servicios.

En el otro extremo está la hiperactivación, durante la cual el sistema nervioso parasimpático activa la reacción de *lucha o huida*, un mecanismo automático de supervivencia que prepara al organismo para tomar estas acciones. Entonces, el ritmo cardíaco se acelera, los sentidos se agudizan y el cuerpo está preparado para correr. Un recuerdo del evento traumático puede desencadenar este estado en cuestión de segundos, si bien muchas personas traumatizadas viven en un estado de tensión constante.

Aquellos que hayan trabajado con personas traumatizadas, 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 siempre significa que hayamos 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.

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.

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.

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 sustancias que le causan placer, excitación, alivio o satisfacción. La adicción puede manifestarse como dependencia del alcohol o de las drogas, pornografía, comida o juegos del 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 de uno o huir de uno mismo. A menudo, el deseo de experimentar dolor se debe a querer evitar recuerdos traumáticos o emociones que puedan ser aún más dolorosas. Aunque pueda parecer irracional, cuando la persona sufre situaciones abrumadoras, la actitud autodestructiva en algunos aspectos sirve para protegerle en otros aspectos.

La interrelación entre el sinhogarismo, la violencia y el trauma

- 1.** 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.
- 2.** También es habitual que el trauma se produzca cuando la persona ya está sin techo; 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 las dejan en una situación de impotencia y controladas, por ejemplo, cuando se vulnera su derecho a la privacidad.

3. 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 acostumbraban a hacerlo”.

Las personas sin techo 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 techo 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.

Tipos de violencia

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 techo 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 techo porque no podemos volver a nuestra propia casa. Mi marido es violento y está acosándome. Llevamos esperando una casa para mis hijos y para mí 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 discapacitada sin cuidado, ayuda o tratamiento en situaciones en las que las víctimas dependen de ellos mismos, 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.

Hojas de actividad

- Unidad 5. Hoja de actividad 1: "¿Qué es el trauma?"
- Unidad 5. Hoja de actividad 2: "La ventana de tolerancia"

HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Qué es el trauma?

World café. Puntos a debatir

Mesa A: Trauma de tipo 1 (por ejemplo, eventos traumáticos aislados)

¿Qué tipo de experiencias traumáticas aisladas puede enfrentar una persona a lo largo de su vida?

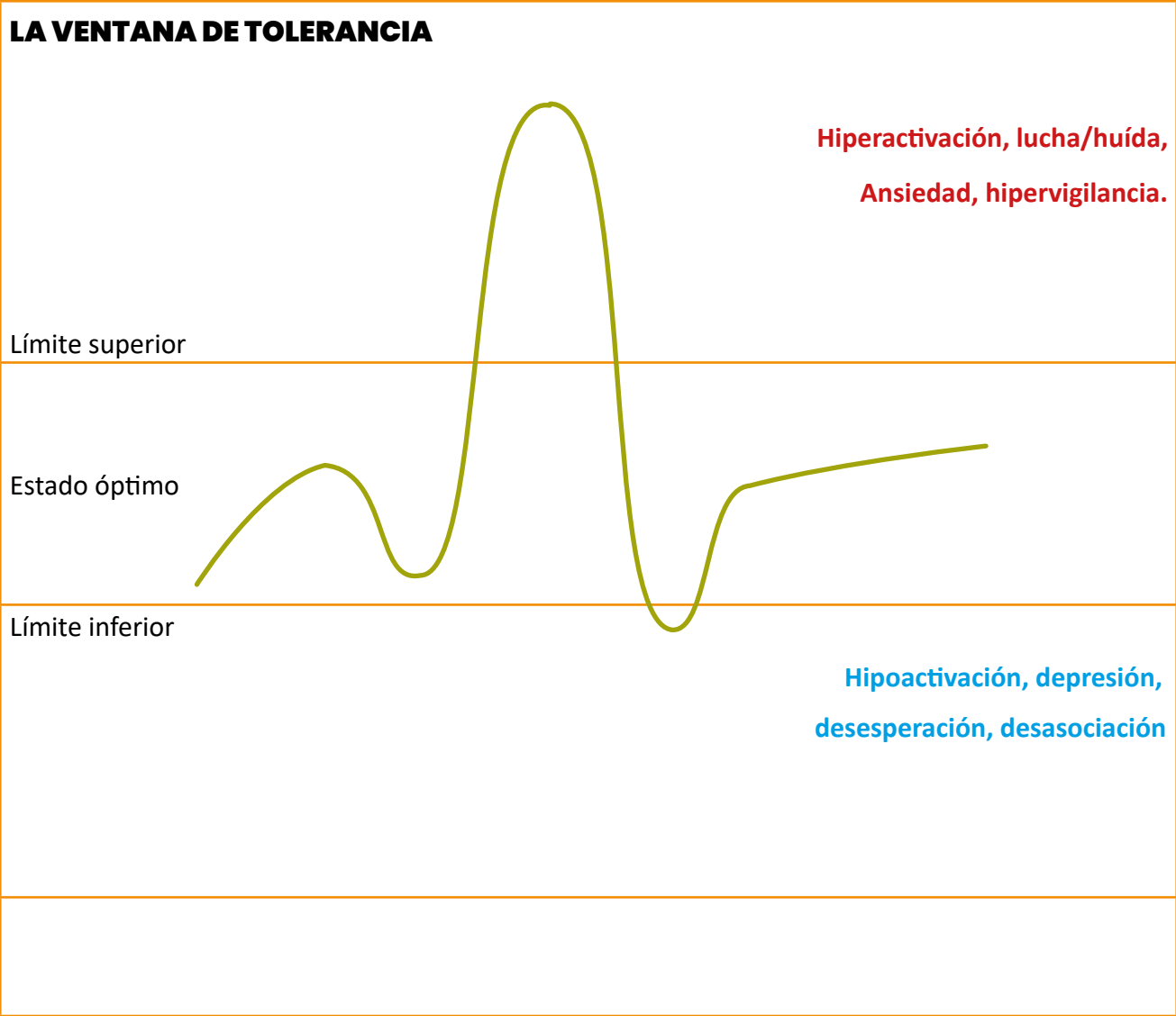
Mesa B: Trauma de tipo 2 (Por ejemplo, experiencias prolongadas y recurrentes)

¿Qué tipo de eventos son estos?

Mesa C: ¿Qué tipo de eventos traumáticos pueden ser asociados con el sinhogarismo (durante o antes del mismo)?



HOJA DE ACTIVIDAD: La ventana de la tolerancia



Qué situaciones pueden llevarte a un estado de hiperactivación? ¿Cómo te sientes entonces?

¿Qué te ayuda a calmarte?

¿Qué situaciones pueden llevarte a un estado de hipoactivación? ¿Cómo te sientes en esos momentos?

¿Qué te ayuda a aumentar tu nivel de energía?

Ejercicio de autoevaluación Unidad 5

Ahora que hemos terminado la Unidad 5, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Sé lo que es el trauma.					
2. Entiendo cuáles pueden ser las causas del trauma.					
3. Entiendo cómo el trauma puede afectar al funcionamiento del ser humano.					
4. Comprendo mejor mi propia historia y soy capaz de identificar sucesos traumáticos de mi pasado.					
5. Entiendo cómo los cambios en la regulación de la activación de las personas afectan a su comportamiento y a su capacidad de funcionamiento.					
6. Entiendo cómo los acontecimientos traumáticos aumentan el riesgo de quedarse sin hogar.					
7. Sé reconocer diferentes formas de violencia.					
8. Me siento mejor preparado/a para trabajar con personas que han sufrido un trauma.					

UNIDAD 6 / USAR LA EXPERIENCIA PERSONAL PARA AYUDAR A LOS DEMÁS

Compartir experiencias personales es un elemento clave de los programas y servicios basados en el apoyo mutuo en cuanto contribuyen a construir la relación de apoyo entre el par que ofrece ayuda y el que la recibe. Asimismo, conocer las experiencias del agente de apoyo puede ayudar al par a encontrar la forma de introducir cambios en su propia vida. En esta unidad, conocerás los aspectos que te ayudarán a ti y a tu par a obtener el máximo provecho de las experiencias compartidas y aquellos que se deben evitar.

El hecho de que estés participando en un programa de formación de agentes de apoyo mutuo, sugiere que te atrae la idea de apoyar a personas que están pasando por situaciones difíciles, similares a las que te has enfrentado en el pasado, y quieres prepararte para poder hacerlo.

Independientemente del deseo y la motivación, algunas personas requieren más tiempo y práctica para sentirse cómodas a la hora de compartir sus experiencias. Por ello, esta formación tiene el propósito de ayudarte a sentirte a gusto en el rol del agente de apoyo mutuo. En todo caso, debes recordar que esto es un proceso, en el que tú marcas el ritmo al que estás dispuesto a revelar los diferentes aspectos de tu experiencia personal. La mayoría de las actividades del curso están planificadas de tal manera que te permite elegir los aspectos de tus experiencias personales que quieras compartir. De hecho, lo que elijas compartir durante la sesión no tiene que estar relacionado con la propia experiencia como persona sin hogar. Recuerda que tienes el control de la situación y de tu historia, y que eres libre de decidir qué aspectos quieres compartir en cada momento.

Consideraciones a tener en cuenta al compartir experiencias

Se espera de los agentes de apoyo que infundan esperanza y la posibilidad de recuperación en la relación de apoyo mutuo.

- Los agentes de apoyo mutuo son testigos de la realidad de recuperación
- Demuestran que las personas pueden aprender y crecer a partir de los retos y contratiempos.
- Demuestran que todos tenemos esperanza, sueños y aspiraciones, y que podemos progresar y aprovechar nuestro potencial.
- Esto favorece que la gente pueda aspirar a algo.

No obstante, se debe tener cuidado al compartir experiencias vividas

- El compartir tu historia no es el propósito en sí mismo. El verdadero propósito es inspirar esperanza, mostrar empatía y mutualidad.
- La historia de tu proceso de recuperación y lo que te ha ayudado a ti puede ser útil para los demás, pero puede que no lo sea para todos.
- Evita generalizar tus experiencias. Cuando compartas tus experiencias, utiliza pronombres en primera persona (yo, mí, mi, mío...) para hacer referencia a ti mismo; por ejemplo: esto me ayudó..., esto funcionó en mi caso..., mi experiencia con..., mi situación...
- Evita proporcionar detalles que pudieran perjudicar o provocar una reacción adversa en tu par.

- Procura usar tus experiencias vividas y tu relato de forma reflexiva y constructiva.

Cómo compartir la experiencia vivida de forma intencionada

- Busca un punto común: formula preguntas y escucha a tu par.
- Recuerda que compartir tu experiencia en fragmentos pequeños y bien orientados suele tener un mayor impacto que contarlos todo de una vez. Escucha a tu par y utiliza tus conocimientos e intuición para decidir el mejor momento para contar determinadas partes de tu historia.
- Ten en cuenta que cada persona es única; el conjunto de sus experiencias refleja lo que ha llegado a conocer debido a los lugares donde ha estado, personas con las que ha tratado, situaciones que ha presenciado.
- Intenta transmitir tu historia de forma equilibrada y auténtica. Evita expresar una positividad y/o negatividad exageradas.
- Procura centrarte en las partes de tu historia que inspiren esperanza, autodeterminación y empoderamiento.
- Evita dar consejos directos o decir a tu par qué hacer.

¿Qué necesitamos tener en cuenta al compartir experiencias vividas?

- Se trata de aprender y revalorizar experiencias, es decir, de motivar el uno al otro a replantearnos lo que sabemos y darles un sentido a nuestras experiencias.
- Aceptar a los demás como son. Las personas buscan aprobación, no arreglo. Es en este aspecto donde debe centrarse el apoyo mutuo.
- Conoce a tu par (sus preferencias, necesidades, etc.) antes de compartir, con el fin de asegurarte de que lo que compartas sea relevante y apropiado.
- Recuerda que, como agente de apoyo, estás en una relación mutua en la que se acompaña y se aprende uno del otro. Tu historia no tendrá todas las respuestas a lo que necesiten tus pares.
- Céntrate en la relación y fóméntala como una base sólida para compartir experiencias, aprender y crecer de forma mutua.
- Sé consciente de que tú y aquellas personas con las que tienes una relación de apoyo mutuo tenéis unos límites que pueden cambiar con el tiempo.
- Los agentes de apoyo mutuo no tienen todas las respuestas. Tienen experiencia vivida que pueden usar de forma intencional para ayudar a las personas a dar sentido a sus experiencias y asumir el control de su recuperación.

Otras formas de contribuir con tu experiencia

Compartir la experiencia vivida con los pares no es la única forma de colaborar con la comunidad y apoyar a los demás con las propias experiencias. Incluir a los supervivientes (los expertos por experiencia) en la planificación, la implementación y la evaluación de los servicios es una forma excelente de incorporar diferentes puntos de vista que pueden aumentar las posibilidades de los servicios de satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar los objetivos generales de un programa en concreto. La satisfacción que los expertos por experiencia obtienen al contribuir, aumenta su sensación de orgullo y su autoestima, y los mantiene motivados. Es muy significativo para ellos saber

que son escuchados y que sus contribuciones pueden tener un efecto positivo para las personas que, hoy en día, necesitan ayuda.

Sin embargo, para que este método funcione debe haber una verdadera intención y dedicación por parte de las estructuras encargadas de los servicios para incluir a los diferentes interesados en el proceso. Se requiere cierto esfuerzo y perseverancia para construir y mantener las condiciones apropiadas al respecto. Sin duda, cualquier esfuerzo en este sentido debe basarse en la comprensión del valor de la experiencia vivida y de su potencial en el proceso de cambio del sistema, para mejorar su respuesta a ciertos problemas sociales, tales como el sinhogarismo.

“Sientes como si participaras y formarás parte de algo. Sientes como si contribuyeras a los cambios del futuro. Te hace sentir bien contigo mismo. Es verdad. Simplemente te motiva tanto”.

Experto por experiencia (community fund)

Los expertos por experiencia pueden llegar a sentir cierta presión interna y/o externa para solucionar los problemas del sistema, lo que podría llevarlos a asumir más responsabilidades de las que son capaces de abordar. Por otro lado, contar su historia de forma repetida puede desencadenar recuerdos traumáticos e, incluso, provocar recaídas. Para evitar que se dé una situación similar, y surta efectos perjudiciales en la persona, es importante que se tomen medidas apropiadas para cuidar y apoyar a los expertos durante su periodo de colaboración.

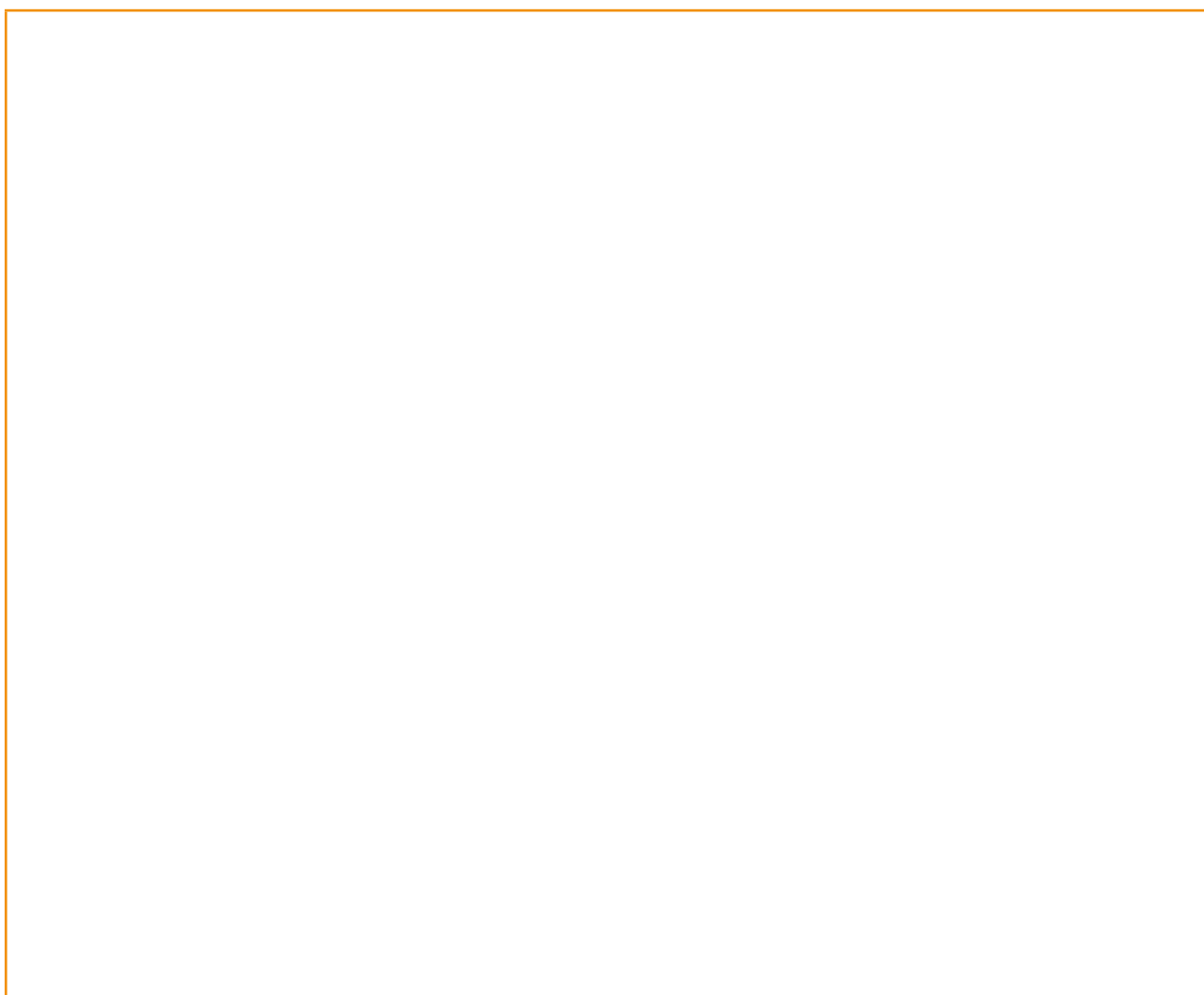
Hojas de actividad

- Unidad 6. Hoja de actividad 1: “Carta a mí mismo”
- Unidad 6. Hoja de actividad 2: “Compartir experiencias” (Juego de roles)

HOJA DE ACTIVIDAD: Carta a mí mismo

Piensa en los retos que has superado a lo largo de tu vida. Puede ser cualquier cosa – desde los retos relativamente pequeños hasta los más complejos. Puedes concentrarte en un reto concreto o hacer referencia a varios. Piensa en los puntos fuertes de tu carácter que han desempeñado un papel importante en la superación de estos retos.

A continuación, escribe una breve carta en la que te felicitas por haber superado esas dificultades y señala tus puntos fuertes que te ayudaron a conseguirlo.



COMPARTIR EXPERIENCIAS (JUEGO DE ROLES)

Junto con otro compañero, representa una conversación entre un agente de apoyo y una persona que recibe apoyo, basada en las situaciones indicadas a continuación.

Como agente de apoyo, es posible que se te pida compartir tu experiencia en relación con situaciones similares a las siguientes. Puede que no tengas una experiencia directa relacionada con alguna de estas situaciones, sin embargo, puedes intentar entender la postura de la persona y ofrecer tu visión.

1	Cuando Mike no se siente a gusto en el albergue, en lugar de hablar de ello con el personal, se va de ahí y duerme a la intemperie durante unos días. Durante esos días, suele volver a beber.
2	Saúl no ha estado en contacto con los miembros de su familia desde hace unos años. Le gustaría acercarse a ellos, pero tiene dudas y no sabe cómo hacerlo.
3	Laura está pensando en hacer un curso de formación profesional, pero le cuesta decidirse por una especialidad.
4	Alicia vive en un apartamento privado por primera vez en dos años. Vive sola. Una trabajadora social de una organización local la visita casi todos los días. Fuera de eso no tiene nada con lo que llenar sus días. Se siente sola.
5	A Kevin le han dicho que puede apuntarse a un programa de vivienda. Sin embargo, se necesita cumplir con varios requisitos. Por eso, los trabajadores sociales están muy pendientes de él para gestionar una serie de documentos y trámites, y le acompañan a las oficinas de la administración. Por su parte, Kevin se siente incómodo y le parece que otros deciden por él.
6	A Helen le han ofrecido un trabajo. Se supone que empezará el periodo de prueba la semana que viene. Se siente muy nerviosa e insegura porque ha pasado mucho tiempo desde la última vez que trabajó y siente mucha presión para poder conservar este trabajo.
7	Marta estuvo viviendo con una pareja quien la maltrató. Finalmente, decidió irse de la casa que compartían. Ahora vive en un albergue para mujeres y asiste a un curso de formación profesional. En las últimas dos semanas ha faltado constantemente a clase y parece que ha retomado la relación con el exnovio que la maltrataba.
8	Frank ha empezado a trabajar hace poco. Ya ha recibido varios pagos, pero no ha podido ahorrar nada. Parece que se gasta el dinero que recibe a los pocos días de cobrarlo.
9	Rebeca ha estado viviendo un par de años en la calle. Nunca va al albergue. No quiere usar ningún servicio porque no quiere la compasión de nadie, lo que solo la hace sentir avergonzada.
10	Roberto tuvo un amigo muy cercano, pero tuvieron una fuerte discusión y rompieron su amistad. Roberto lo siente porque ese amigo era muy importante para él. Le gustaría ponerse en contacto con aquel amigo para decirle que lo siente, pero le da vergüenza y teme el rechazo.

Ejercicio de autoevaluación Unidad 6

Ahora que hemos terminado la Unidad 6, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Puedo explicar lo que significa “experiencia vivida” en el contexto del apoyo mutuo.					
2. Sé quién es un experto por experiencia.					
3. Soy consciente de que hay que compartir la experiencia vivida de forma constructiva y reflexiva para que sea útil.					
4. Tengo conocimientos sobre cómo compartir la experiencia vivida de forma intencionada.					
5. Soy consciente de que en determinadas situaciones compartir la experiencia vivida puede resultar contraproducente.					
6. Sé qué aspectos de la experiencia compartida puede ser mejor no compartir en determinados momentos y en función de las circunstancias.					
7. Entiendo que soy yo quien controla los aspectos de mi experiencia que estoy dispuesto a compartir.					
8. Sé identificar otras formas con las que pueda contribuir a la comunidad con mi experiencia vivida.					

UNIDAD 7 / LA RELACIÓN DE APOYO MUTUO

El apoyo mutuo es una herramienta esencial para ayudar a las personas a adoptar patrones de comportamiento más seguros, que les permitan afrontar con mayor eficacia las adversidades y las dificultades emocionales. Uno de los pilares del apoyo mutuo es la construcción de una relación significativa. En esta unidad, aprenderemos que una relación entre pares se basa en un intercambio mutuo y tiene como objetivo empoderar a la persona en lugar de resolver sus problemas. Reflexionaremos sobre el equilibrio de poder y los papeles que asumen el agente de apoyo mutuo y la persona que recibe apoyo. También trataremos la importancia de establecer límites claros para construir una relación equilibrada y segura, en la que todas las personas se sientan cómodas.

Aspectos a considerar para crear una relación positiva

No se puede negar que en cualquier relación las personas se influyen mutuamente. En la relación de apoyo mutuo es tu papel, como agente de apoyo, mantener una actitud abierta que favorezca la construcción de una relación de confianza con la persona que necesita apoyo.

Es natural que nadie está totalmente libre de prejuicios. Sin embargo, como agente de apoyo es recomendable que intentes adoptar un punto de vista objetivo y evitar los estereotipos. Intenta ser objetivo y evitar situaciones en las que la persona pueda sentirse acusada. Adopta una actitud de escucha y empatía, y evita emitir juicios. Intenta siempre tener en cuenta la situación y la perspectiva de la otra persona para intentar comprender sus razones. Si eres capaz de comprender su comportamiento, sus circunstancias y la relación entre vosotros sin juzgarle, podrás afrontar cuestiones difíciles con facilidad. Y no sólo eso, también desarrollarás más empatía hacia los demás mientras lo haces. De hecho, a menudo, son los juicios los que nos distancian de otras personas y hacen fracasar la comunicación. Si aprendes a expresarte con eficacia evitarás este problema (para más información sobre el tema de la comunicación, consulta la unidad 9). En lugar de juzgar, intenta preguntarte “¿qué hace que esta persona actúe así?”. Hacerte esta pregunta te permitirá relacionarte con la persona desde una perspectiva más objetiva y empática. Actuar de esta forma, te llevará a poner tu atención hacia las razones que hacen que la persona actúe de una determinada manera, en lugar de centrarte en tu interpretación y reacción ante ese comportamiento. Esto significa poner a la persona – y no a ti mismo – en el centro y buscar soluciones dirigidas a mejorar su situación. Esta actitud también te ayudará a no tomarte como algo personal los conflictos o situaciones incómodas que puedan producirse entre vosotros.

En una relación entre pares, también hay que prestar atención a las emociones, tanto a las tuyas como a las de los demás. Intenta pensar en la última discusión que hayas presenciado y que haya desembocado en un conflicto. Quizá te hayas dado cuenta de que cuando las emociones en juego son demasiado intensas, tendemos a reaccionar como animales: atacamos o escapamos. Por eso es necesario saber regular las emociones. Si sientes que en un momento dado tus emociones son muy intensas, interrumpe la conversación durante un rato, sal de la habitación o habla con alguien sobre tus sentimientos. En el trabajo, comentar la situación con tus compañeros puede ayudarte a abordar mejor tu reacción emocional.

Mutualidad y empoderamiento

El apoyo mutuo es una relación en la que personas que han tenido experiencias de vida similares se prestan ayuda, especialmente a la hora de enfrentarse a momentos difíciles en sus vidas. La función de un agente de apoyo incluye empoderar a la otra persona, así como intercambiar experiencias de forma que se fomente la esperanza, el optimismo y las actitudes positivas.

El papel de los agentes de apoyo no es en absoluto proporcionar soluciones ya hechas a personas a las que están apoyando. Más bien su rol consiste en poner su experiencia, conocimientos y habilidades al servicio del par, para que éste sea el verdadero “protagonista” de la relación.

La relación entre pares se basa en la idea de que los agentes de apoyo, gracias a que comparten una experiencia similar con las personas que apoyan, pueden empatizar y ayudarlas a enfrentarse a sus problemas, sin embargo, es la persona que recibe apoyo la que tiene que actuar para cambiar su propia situación. El agente de apoyo debe estar abierto y preparado para construir una relación basada en la igualdad y la reciprocidad. Es esencial que la persona que recibe el apoyo sienta la plena presencia, implicación y confianza del agente de apoyo.

A la hora de crear una relación de apoyo mutuo hay que tener en cuenta lo siguiente:

Autenticidad. Hay que implicarse en la relación de apoyo mutuo de manera auténtica. No es necesario ni beneficioso crear un personaje que el agente de apoyo desempeñe. Lo más importante es crear una relación humana y verdadera.

Evitar la banalización. En la relación de apoyo mutuo hay que tener cuidado de no minimizar o banalizar los sentimientos y las opiniones de la otra persona. Son importantes para ella y, por tanto, serán relevantes también para vuestra relación y deben ser tratados como tal.

Disposición de involucrarse en el juego. Las relaciones siempre nos ponen a prueba y plantean la posibilidad de experimentar cambios individuales. Tenemos que estar dispuestos a “mojarnos” y ponernos a prueba, a entrar dentro de un proceso constante de cambio y crecimiento.

El apoyo mutuo es un modelo que promueve que la persona se centre en lo que tiene en vez de en lo que no tiene. Reconoce al individuo como una persona en su totalidad en vez de como un problema, fomentando la resiliencia y la capacidad de enfrentarse a las dificultades. Como agente de apoyo, puedes usar tu experiencia personal para ayudar a la persona a que desarrolle:

- **Control:** Lo que pueda ocurrir depende en gran medida de las actitudes de la persona. Con una actitud correcta, se puede salir adelante de las situaciones más difíciles utilizando los propios recursos personales.
- **Tolerancia a la frustración:** Las cosas pueden salir mal, pero no hay que desanimarse de inmediato. El mundo es un lugar donde todo puede suceder, los fracasos, los imprevistos y las recaídas forman parte del proceso. Es posible superar un fracaso.
- **Replanteamiento:** Se puede encontrar algo positivo incluso en las situaciones más difíciles que, por ejemplo, pueden enseñarnos algo valioso para el futuro y a partir de lo cual se puede volver a empezar. Ante un hecho inesperado o un fracaso, muestra a la persona que comprendes su decepción y ayúdala a destacar los elementos positivos de la situación en el momento oportuno.
- **Actitud de confianza:** Cuando surja un problema, ayuda a la persona a aislarlo y a entender

que tiene causas concretas y temporales, y que tarde o temprano se solucionará o pasará, por muy doloroso que sea en ese momento.

- **Orientación hacia el objetivo final:** Ten siempre presente y recuerda a la persona que están apoyando que el objetivo final del camino que ha emprendido y ayúdale a definir pequeños compromisos que le acerquen a su meta y a desarrollar la autodisciplina y el autocontrol.

Relación de apoyo mutuo VS relación de tipo asistencial

El empoderamiento es un proceso que pretende fomentar la adquisición de poder, es decir, aumentar la posibilidad, de individuos y grupos, de controlar activamente sus vidas mediante el mejor uso de sus recursos reales y potenciales. Tu experiencia te da una gran oportunidad de estar en contacto directo con la persona, utilízala para fomentar y apoyar su empoderamiento.

En una relación de apoyo mutuo orientada al empoderamiento de la persona, es recomendable evitar dirigirse de forma directa a las acciones de la persona. Tu tarea no es dirigir, sino crear las condiciones para el desarrollo. Tus objetivos pueden ser, entre otros:

- Crear un clima de confianza que facilite los encuentros
- Facilitar el autoconocimiento
- Fomentar la autonomía
- Apoyar el proceso de toma de decisiones ofreciendo las aclaraciones necesarias
- Buscar soluciones de manera conjunta

Aunque muchas veces es más fácil mostrar cómo se hace algo en lugar de dar a los demás las herramientas para que encuentren su propia manera de hacerlo, debemos ser conscientes de que esta actitud crea una situación en la que la persona que recibe ayuda desarrolla un nivel de dependencia de esa ayuda, y no aprende a cubrir sus necesidades de forma autónoma.

Poder, elección y control en la relación de apoyo mutuo

Obtener el control sobre la propia vida implica la capacidad de elegir entre diferentes caminos. Tener la oportunidad de elegir 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. Pero estar a cargo de las elecciones también aporta una sensación de satisfacción una vez que se haya alcanzado el objetivo. Empezar con pequeños objetivos y avanzar hacia otros más grandes, lleva a construir la confianza en las propias capacidades para alcanzar mejores condiciones y ganar la sensación de control de la propia vida. El poder, por otra parte, se refiere a la cantidad de control que una persona tiene sobre lo que hacen otras personas, y que puede ser extremadamente útil si es utilizado adecuadamente por los agentes de apoyo para ayudar a otros a conseguir resultados positivos. Los agentes de apoyo deben utilizar su poder para ayudar a las personas a tomar las decisiones correctas, permitiendo siempre que ellas mismas se hagan responsables de sus cambios y de los resultados alcanzados.

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

Como agente de apoyo, tienes algunas experiencias comunes con las personas con las que vas a trabajar y ésta es una de las herramientas más útiles que te ayudarán a establecer un vínculo con ellas. Teniendo esto en cuenta, y para que la relación entre pares funcione, es muy importante gestionar los límites. Al mismo tiempo, esto es importante porque puede ser un gran riesgo para tu bienestar no definir unos límites claros.

Desempeñar el rol de agente de apoyo implica:

- Usar la experiencia personal de recuperación como herramienta;
- Presentar información sobre la recuperación;
- Aportar información sobre los proveedores de servicios de salud mental y de servicios de tratamiento de adicciones;
- Ayudar a identificar a usuarios en crisis y ofrecerles apoyo;
- Promover la autonomía y el establecimiento de objetivos;
- Comunicarse con otros profesionales de forma efectiva; crear un ambiente de respeto entre compañeros;
- Involucrar a la persona en el diseño de su propio plan de recuperación y bienestar.

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, pueden 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 la persona que recibe apoyo 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 un usuario y un profesional, lo que, por un lado, puede ser útil para crear una relación de confianza, pero, por otro lado, puede suponer 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 beneficiario, lo que no tiene por qué ser un problema, sin embargo, 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 puede 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.

Hojas de actividad

- Unidad 7. Folleto 1: “El Triángulo Dramático”
- Unidad 7. Hoja de actividad 1: “Estrategias para crear relaciones significativas”
- Unidad 7. Hoja de actividad 2: “Características del agente de apoyo mutuo”
- Unidad 7. Hoja de actividad 3: “Exploración de los límites”
- Unidad 7. Hoja de actividad 4: “Relaciones sanas”
- Unidad 7. Hoja de actividad 5: “Mantener relaciones sanas”

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 a 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 interceden 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 dependientes 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 orientadores 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.

HOJA DE ACTIVIDAD: 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?

HOJA DE ACTIVIDAD: 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 actitud de bienvenida
---	--

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.

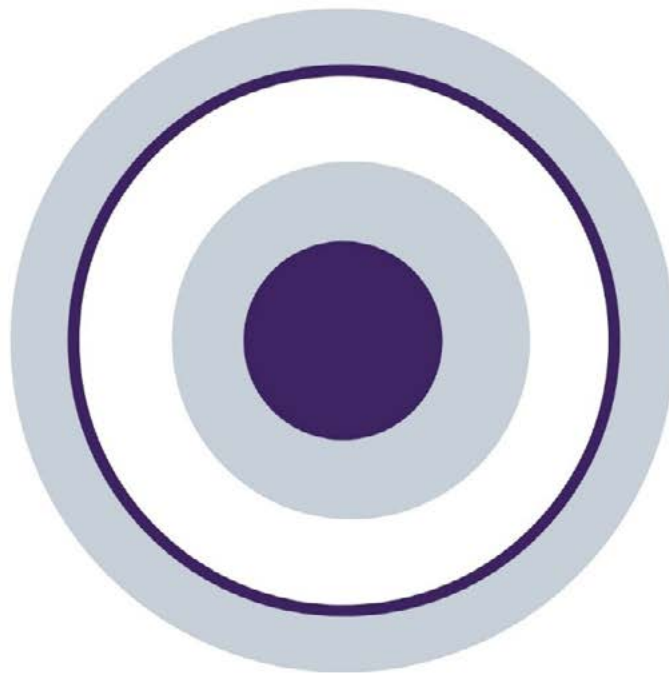
2.

3.

4.

60

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



HOJA DE ACTIVIDAD: 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 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	Otro
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?



HOJA DE ACTIVIDAD: 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

3. Perdonar

4. Escuchar

5. Comunicar las propias necesidades

6. Tener cuidado con lo que se dice

7. Aceptar

8. Evaluar las relaciones con regularidad

HOJA DE ACTIVIDAD: 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

Ejercicio de autoevaluación Unidad 7

Ahora que hemos terminado la Unidad 7, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Puedo identificar y explicar los aspectos en los que se basa una relación entre pares.					
2. Puedo explicar en qué se diferencia una relación de pares basada en el empoderamiento de una relación de tipo asistencial.					
3. Sé cuáles son los principales elementos para construir una relación positiva entre pares.					
4. Sé lo que significa la reciprocidad en el contexto de una relación de apoyo entre pares.					
5. Sé lo que significa el empoderamiento en el contexto de una relación de apoyo entre pares.					
6. Entiendo el valor del poder, la elección y el control en las relaciones de apoyo entre pares.					
7. Entiendo la importancia de respetar los límites en las relaciones entre pares.					

UNIDAD 8 / CREAR, MANTENER Y REPARAR LOS LAZOS SOCIALES. CONECTAR CON LA COMUNIDAD

En este módulo hablaremos de la Justicia Restaurativa, un modelo que se puede utilizar para ayudar a las comunidades a gestionar los conflictos. Primero, presentaremos algunos conceptos clave relacionados con la Justicia Restaurativa. Luego, exploraremos el concepto de mediación y el papel de los mediadores en tratar un conflicto. Por último, presentaremos un ejemplo real de aplicación de la Justicia Restaurativa. A través del caso del *“Equipo de trabajo para la seguridad de la comunidad”* presentaremos un ejemplo de cómo solucionar conflictos que puedan surgir en comunidades afectadas por el sinhogarismo y cómo hacer frente a las brechas que existen entre las comunidades y los individuos.

Conceptos clave

Justicia Restaurativa: es un modelo de justicia en el que un conflicto se intenta resolver animando a las personas involucradas a participar en un diálogo para buscar entendimiento mutuo. Este procedimiento se realiza siempre con el consentimiento de todas las partes afectadas. La justicia restaurativa es una práctica que no se utiliza exclusivamente en ámbitos penales, sino también para solucionar conflictos cotidianos, intentando dar a todas las personas una oportunidad de ser escuchadas.

Sanación comunitaria: práctica que permite crear un espacio dentro de una comunidad en el que dar voz y generar sentido de unión y pertenencia, un espacio que promueva la apertura, la tolerancia y a la confianza. El objetivo es conseguir la reconciliación de la propia comunidad.

Definir relaciones: definir aquello que constituye una relación positiva y una relación negativa. Especificar qué patrones de comportamiento indican si la relación es positiva o negativa.

Replantear conflictos: obtener un nuevo entendimiento de cómo ha surgido el conflicto hablando con todas las personas involucradas en él. Entender las raíces del conflicto mirándolo desde distintas perspectivas puede ayudar a empezar el proceso de reparación de los daños que el conflicto haya ocasionado.

Mediación y crecimiento: actuar como mediador significa tratar de conseguir acuerdos entre las personas implicadas en un conflicto. Esta práctica permite comprender de dónde viene cada persona y ayudarlas a encontrar una solución al conflicto favoreciendo el entendimiento mutuo. El mediador debe ser una persona imparcial que no sea parte en el conflicto.

Círculo restaurativo: una forma de resolución de conflictos en que se juntan las víctimas, los responsables del conflicto y todas aquellas personas en la comunidad inmediata que hayan sido afectadas por el conflicto. Pueden existir comunidades sociales, geográficas o familiares.

Justicia restaurativa: Introducción

En su esencia, la Justicia restaurativa es un modelo de justicia que pretende reunir a la víctima y al responsable de un delito o disputa con el fin de reparar el daño causado. Este enfoque difiere del sistema más común, de Justicia punitiva. La Justicia punitiva es un modelo que cree en el castigo

como método para cambiar el comportamiento de los individuos y que por tanto impone una sanción a las personas para que no vuelvan a delinquir. En cambio, la Justicia restaurativa procura ayudar a la víctima a superar los hechos ocurridos, así como implicar al responsable de los hechos en el proceso de reparación. La Justicia restaurativa pretende ayudar a la víctima, al responsable y a la comunidad promoviendo la comprensión y la compasión.

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, al respeto y a ser escuchadas. En el marco de Justicia restaurativa se suelen emplear prácticas como la mediación y la recuperación de grupo.

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 mismo tiempo que abordan los miedos, las preocupaciones y las necesidades de ambas partes, con el fin de encontrar un camino a seguir. La mediación a menudo se considera una forma de resolución de conflictos. La 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?

Justicia restaurativa: un ejemplo práctico

Equipos de seguridad comunitaria – Ayuntamiento de Brighton and Hove

Descripción del caso:

- El gestor de un piso compartido para personas sin hogar se dio cuenta que un residente mostraba una actitud antisocial, abusiva y violenta con otros residentes. Contactó con el equipo de seguridad comunitaria
- Este comportamiento había ido a peor durante los seis meses previos a la intervención del equipo.
- El residente llegó a usar la vivienda compartida 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 diálogo.
- 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 intervinieron 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 personas que se encuentren con dificultades una vez que hayan conseguido un alojamiento temporal.
- Las personas que pasan de la calle a un albergue o piso pueden tener problemas para adaptarse a un día a día 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 respetar las normas.

Hojas de actividades

- Unidad 8. Hoja de actividad 1: “Definir las relaciones”
- Unidad 8. Hoja de actividad 2: “Replantear conflictos anteriores y construir relaciones positivas”
- Unidad 8. Hoja de actividad 3: “Mediación y superación”

DEFINIR LAS RELACIONES

En esta actividad, aprenderás aquellas características de las relaciones **positivas** y **negativas**.

Reflexiona sobre estas preguntas:

- ¿Qué hace que una relación sea positiva?
- ¿Qué hace que una relación sea negativa?
- ¿Cómo te hace sentir una relación positiva? ¿Y una negativa?
- ¿Qué necesita una relación, a tu parecer, para ser “positiva”?

Anota las características más importantes para cada una:

Relaciones positivas	Relaciones negativas



Anota la definición final de: **relación positiva.**

Anota la definición final de: **relación negativa.**

REPLANTEAR CONFLICTOS ANTERIORES Y CONSTRUIR RELACIONES POSITIVAS

Por favor, lee el escenario ficticio y discútelo con el resto del grupo. Usa las siguientes preguntas para guiar el debate.

ESCENARIO

Agresión con cuchillo

INFORMACIÓN DEL INCIDENTE

Derrick es un hombre sin hogar de 30 años, que recientemente trajo al albergue un cuchillo y lo utilizó para amenazar a otro residente, Taylor. Taylor tuvo mucho miedo y ahora tiene miedo de volver al albergue. Los profesionales del centro decidieron organizar una reunión para que los dos hablaran sobre el incidente.

TAYLOR – Víctima

Taylor también es una persona sin hogar y va al albergue a dormir cada noche. Es una persona tranquila y suele caer bien a todo el mundo. A Taylor nunca le ha gustado Derrick ya que es impulsivo, agresivo y siempre parece estar metido en problemas. El día anterior al incidente, Taylor se burló de Derrick enfrente de otros residentes debido a su actuación inmadura y a no ser capaz de controlarse a sí mismo.

El día del incidente, Derrick sacó un cuchillo enfrente de Taylor y le dijo: *“Búrlate de mí una vez más y te arrepentirás de ello”*. Este incidente hizo que Taylor se sintiese extremadamente asustado y vulnerable. Ahora tiene miedo de volver al albergue ya que no siente que sea un espacio seguro.

DERRICK – Responsable del incidente

Derrick es un hombre de 30 años, sin hogar desde hace 2 años. Ha estado intentando buscar hogar y trabajo estable. Su salud mental ha sido gravemente afectada debido a esta situación, y él sabe que su comportamiento ha sido alterado, y se ha vuelto más impulsivo e irritable.

Derrick no se siente apoyado por los profesionales del albergue y no quiere que ellos o los demás residentes se enteren de sus problemas de salud mental. Derrick se sintió muy ofendido por los comentarios de Taylor etiquetándole como inmaduro y decidió llevar consigo el cuchillo al albergue para recuperar su respeto. Nunca tuvo la intención de hacer daño a Taylor, pero quería asustarle. Derrick no cree que el incidente fuera algo grave y está enfadado con el albergue por dejar que Taylor se burlara de él en primer lugar.

Reflexiona sobre estas preguntas cuando se debata sobre el escenario ficticio:

DAÑO COMETIDO:

- ¿Qué daño se ha hecho? ¿Cómo ha afectado el responsable a la víctima?
- ¿Qué puede hacer la víctima para que el responsable entienda el impacto del daño causado?
- ¿Cómo se puede comunicar esto sin echarle la culpa, sino promoviendo la comprensión?

MOTIVACIONES:

- ¿Qué ha causado que Derrick actuase así?
- ¿Puedes entender sus motivaciones incluso al estar en desacuerdo con ellos?
- ¿Cuáles son las diferentes perspectivas del conflicto?

REPARACIÓN:

- ¿Cómo pueden procesar y aceptar los actos equivocados que han realizado?
- ¿Cómo podemos involucrar al responsable en el proceso de sanación?
- ¿Qué quiere la víctima del responsable para solucionar el problema?

RECONCILIACIÓN:

- ¿Qué necesitan la víctima y el responsable para reconciliarse?
- ¿A qué obligaciones se pueden comprometer las dos personas para asegurar que esto no pase de nuevo?
- ¿Qué pueden hacer la administración y los profesionales del albergue para ayudar a la reconciliación?

MEDIACIÓN Y CRECIMIENTO

ESCENARIO 1

Robo intrafamiliar

INFORMACIÓN DEL INCIDENTE

Sara, una chica de 21 años, robó la tarjeta de crédito de su madrastra y la usó para retirar 200 €. Cuando su madrastra, Michelle, descubrió el robo, Sara se había gastado el dinero en drogas, que había consumido con sus amigos. Michelle estaba muy decepcionada y cuando se enfrentó a Sara, esta le gritó e incluso le insultó. Michelle estaba muy enfadada por el comportamiento de Sara y decidió que el robo era el último incidente que soportaba; Sara llevaba tiempo comportándose mal. Decidió llamar a la policía para denunciar el robo y echó a Sara de casa. Sara tuvo que dormir en la calle. Se decidió organizar una reunión grupal para gestionar el incidente.

MICHELLE – Madrastra (Víctima)

Michelle es la madrastra de Sara. Se casó con el padre de Sara hace un año y tanto Sara como su padre se mudaron con ella a una nueva ciudad. Ella sabe que Sara ha tenido dificultades para adaptarse a la nueva ciudad y a las nuevas dinámicas familiares, pero cree que es su responsabilidad adaptarse a los cambios ya que es mayor de edad.

Sara es muy grosera con Michelle y ha abusado verbalmente de ella en varias ocasiones. Además, el consumo de drogas de Sara ha aumentado significativamente durante este último año. Aunque Michelle y el padre de Sara han tratado de hablar con ella, ella se niega a cambiar su comportamiento y sus hábitos. Michelle está preocupada debido a que la situación se ha descontrolado, está cansada de la actitud de Sara y cree que se merece su respeto. Michelle ha echado a Sara de casa porque piensa que tiene que ser responsable de su propia vida y de sus decisiones.

SARA – Hijastra (Responsable)

Sara tiene 21 años. Su madre murió hace 3 años y su padre se volvió a casar con Michelle el año pasado. Admitió haber robado la tarjeta de crédito de Michelle y haberse gastado el dinero en drogas. Es consciente de que eso está mal, aun así, está enfadada con Michelle por haber separado a su padre de su anterior familia y por haberla obligada a mudarse a otra ciudad.

Sara echa de menos su vida anterior y a su madre. Fue a un psicólogo hace dos meses porque fue diagnosticada con depresión. Culpa a Michelle por tratar de reemplazar a su madre y por no hacer ningún esfuerzo para entenderla. Sara ahora se encuentra durmiendo en la calle o durmiendo temporalmente en casas de amigos. No sabe cómo salir de esta situación.

ESCENARIO 2

Incidente con fuego

INFORMACIÓN DEL INCIDENTE

Joseph es un hombre sin hogar de 64 años que ha vivido en una caravana abandonada durante algunos años. Para cocinar, Joseph normalmente calienta la comida usando alcohol en una lata como sartén. El incidente ocurrió un día que Joseph dejó la lata sobre el fuego durante mucho tiempo y las llamas se extendieron, causando un incendio. Joseph trató de parar las llamas para que no salieran de la caravana, pero el fuego le quemó los brazos. Después fue a la calle principal para pedir ayuda y llamó a los bomberos. El fuego fue apagado a tiempo y no hubo más daños en los edificios cercanos. Sin embargo, los vecinos se asustaron debido al incidente y tienen miedo de que vuelva a ocurrir otro incendio.

COMUNIDAD (Víctima)

En este caso, la comunidad está representada por algunos vecinos que viven cerca de la caravana quemada. Los vecinos expresaron que el incidente les hizo pasar mucho miedo ya que vieron el fuego acercarse y estaban muy preocupados por su seguridad.

Piensan que Joseph debería haber sido más cuidadoso y responsable de sus acciones ya que puso a otras personas en riesgo. Además, también están preocupados de que pueda ocurrir otro incendio, ya que Joseph sigue utilizando el mismo método para cocinar.

La comunidad entiende la situación de Joseph y no cree que deba ir a la cárcel, pero no quieren que suceda otro incidente similar.

JOSEPH – Hombre sin hogar (Responsable)

Joseph es un hombre mayor que ha estado sin hogar durante 6 años. Ha vivido en una caravana abandonada durante el tiempo suficiente como para considerarla su casa. Este incidente le causó una gran angustia emocional ya que ha perdido todos sus enseres y el único espacio en el que se sentía relativamente seguro. Además, ahora se siente más aislado y siente la hostilidad de la comunidad. Él se siente responsable y culpable por haber puesto las vidas de sus vecinos en riesgo. Entiende sus preocupaciones para prevenir incidentes parecidos en un futuro, pero no cree que pueda cambiar de forma realista su método de cocinar. Ha estado usando este método durante años ya que no tiene los medios para cocinar de otra forma.

ESCENARIO FICTICIO

INFORMACIÓN DEL INCIDENTE

VÍCTIMA

RESPONSABLE

Ejercicio de autoevaluación Unidad 8

Ahora que hemos terminado la Unidad 8, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Entiendo los conceptos básicos de la justicia restaurativa.					
2. Entiendo cómo se puede aplicar la justicia restaurativa en el contexto de las personas sin hogar.					
3. Comprendo los conceptos y las prácticas clave de la mediación.					
4. Puedo identificar los casos en los cuales la mediación podría utilizarse para resolver un conflicto.					
5. Puedo identificar los aspectos esenciales de las relaciones positivas y negativas.					
6. Entiendo cómo la mediación puede contribuir a la reconciliación y a la creación de relaciones positivas.					
7. Puedo explicar cómo las prácticas de justicia restaurativa pueden beneficiar a las personas involucradas en un conflicto.					
8. Entiendo el papel de un mediador en un conflicto.					
9. Puedo explicar los pasos generales que debe incluir un proceso de mediación.					

UNIDAD 9 / LA COMUNICACIÓN

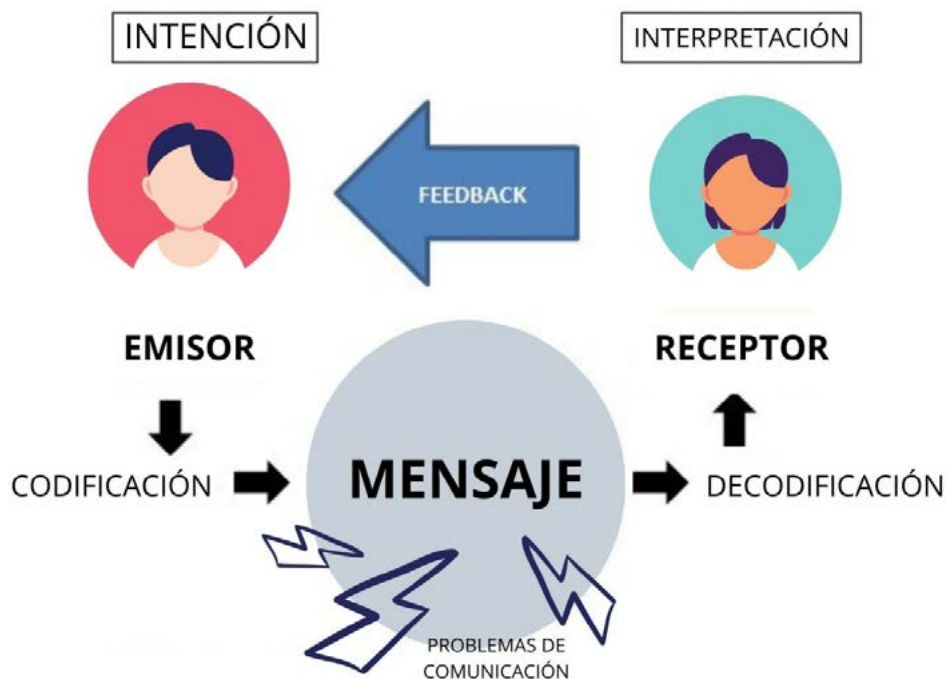
¿Te ha sucedido alguna vez que al hablar no te haya sentido escuchado? ¿O a lo mejor escuchado sí pero comprendido no? Seguro que más de una vez has tenido dificultades para comunicarte con los demás. El arte de la comunicación es la clave para entender y ser entendidos. Es una habilidad que se puede aprender, basta con aprender las técnicas de escucha eficaz para experimentar rápidamente los efectos positivos en la conversación. La presente unidad es una invitación a explorar los secretos de la comunicación. Los ejercicios incluidos te ayudarán a comprender mejor a las personas a las que vas a apoyar.

La comunicación: más que palabras

Reflexiona sobre la afirmación “La comunicación es más que palabras”. Piensa en cómo se comunican las personas entre sí. ¿Sólo con palabras? ¿O quizás también con gestos? ¿Y sus expresiones? ¿Muestran emociones? ¿Y su aspecto, su ropa? ¿Cómo comunica un bebé sus necesidades a la madre? Al fin y al cabo, no puede hablar.

Ya sabes la respuesta: la comunicación no se limita a las palabras y a mantener una conversación. El siguiente diagrama muestra cómo la comunicación interpersonal se divide en verbal y no verbal.





Para comunicarse de una forma efectiva, el emisor (la persona que empieza la comunicación) expresa su intención utilizando un código que la persona cree que el receptor pueda decodificar. Para que el receptor entienda el mensaje, es necesario tener en cuenta sus habilidades intelectuales y cognitivas. 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.

Conductas que favorecen una comunicación eficaz

Entender la comunicación verbal y no verbal es muy importante ya que nos ayuda a construir relación con las personas. Es importante que nos familiaricemos con las conductas que favorecen una comunicación eficaz.

La escucha activa consiste en centrar toda tu atención hacia el interlocutor y lo que esté diciendo. Además, consiste en mantener el contacto visual, adoptar una postura corporal abierta, animar al emisor a que continúe hablando. La escucha activa consiste en prepararse para entender a la otra persona y mostrar que se está haciendo. Esto envía un mensaje de interés, aceptación, respeto, cordialidad y cercanía al hablante.

Principios de la escucha activa:

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

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 para la aclaración son: *Veo que estás molesto...; Te tiemblan las manos...*
- Crítica constructiva: 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. En una relación de apoyo mutuo no hay jerarquías.
- Asertividad: Se trata de una habilidad comunicativa que se basa en la forma amistosa pero firme de comunicarse con las personas, respetando su dignidad y sus derechos y los propios.
- 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 de ser yo mismo. Estás bien – tienes derecho de ser tú mismo.



Ejercicio – Hoja de actividad 2

Realiza el ejercicio de escucha activa con tranquilidad durante varios días antes de rellenar la hoja de actividad.

Barreras de la comunicación

Es responsabilidad del agente de apoyo deshacerse, en la medida de lo posible, de las barreras de la comunicación, que impiden entender y ser entendido por la persona que está apoyando.

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 en una conversación

Lenguaje inadecuado

Usa palabras simples. Forma mensajes simples.

No hables demasiado rápido. Mucha información abrumará al interlocutor. Asegúrate de que tus palabras no hieran a la persona en ningún aspecto (social, étnico, cultural).

Tomarse 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

No pongas etiquetas a tu interlocutor. A ninguna persona se le puede definir de manera tan simple. 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

No ordenes ni amenaces a la persona. Expresiones como: “Hazlo, sin discusión”, “Ahora harás esto como te digo”, “O lo haces o...” son humillantes y en la mayoría de los casos serán recibidas con resistencia abierta u oculta.

Dar consejos, enseñar

Evita dar consejos. Recuerda que nadie es experto en las vidas de los demás. Dar demasiados consejos puede hacer que el receptor se sienta malentendido y manipulado. Evita el uso excesivo de frases como: “Creo que deberías hacer esto” 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. Intenta acompañar a tu interlocutor con amabilidad y comprensión. En última instancia, la conversación no consiste en alcanzar un objetivo concreto. Compartir una energía positiva puede significar más que eso.

Hojas de actividad

- Unidad 9. Hoja de actividad 1: “¿Qué es la comunicación?”
- Unidad 9. Hoja de actividad 2: “Escucha activa”
- Unidad 9. Hoja de actividad 3: “Barreras comunicativas”

HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Qué es la comunicación?

¿Con qué asocias la palabra comunicación? Anota todas las asociaciones que se te ocurran en el cuadro abajo. Pueden ser conceptos, ideas, objetos, situaciones, etc.



HOJA DE ACTIVIDAD: Escucha activa

Elige a una persona con la que te gustaría entablar una relación más estrecha. Durante varios días, dedícate a escucharle de forma real y activa. Al final de cada día, anota tus observaciones. ¿Fue fácil aplicar las técnicas de escucha activa? ¿Puede mejorar la relación tratando de mantener conversaciones con actitud atenta y reflexiva?

Anota tus observaciones:

HOJA DE ACTIVIDAD: Barreras comunicativas

Piensa en lo que te molesta cuando hablas con otras personas. ¿Cuáles son tus barreras de comunicación? ¿Qué es lo que te dificulta comunicarte de forma eficaz?

Ejemplos: *No puedo hablar cuando hay ruido alrededor. No puedo hablar cuando las personas gritan. No puedo hablar con las personas que dicen palabrotas.*

Ejercicio de autoevaluación Unidad 9

Ahora que hemos terminado la Unidad 9, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Entiendo la importancia que tiene la comunicación en las relaciones interpersonales.					
2. Conozco otras formas de comunicación, además de la verbal, que utilizan las personas para comunicarse entre sí.					
3. Sé lo que favorece una comunicación eficiente.					
4. Puedo describir la actitud y el comportamiento de un oyente activo.					
5. Sé cómo transmitir a mi interlocutor que le estoy escuchando con atención.					
6. Sé lo que significa ser asertivo.					
7. Sé qué actitudes y comportamientos dificultan una comunicación eficiente.					

UNIDAD 10 / TRABAJANDO CON LOS PROFESIONALES

Esta unidad está dedicada a la cooperación entre agentes de apoyo mutuo y profesionales. Se centra en cómo construir una colaboración en condiciones de igualdad y respeto y en las funciones de los agentes de apoyo y de los profesionales. La unidad también considera el tipo de apoyo que los agentes pueden esperar de los profesionales y cómo manejar los desafíos que pueden surgir de esta cooperación.

Colaboración entre los profesionales y los agentes de apoyo

Conseguir una colaboración eficaz entre los profesionales y los agentes de apoyo mutuo no es una cuestión de formación. La condición básica para que la cooperación sea exitosa es que ambos, profesionales y agentes de apoyo mutuo, tengan un auténtico deseo de trabajar juntos hacia objetivos comunes, apoyarse y aprender el uno del otro. Para que esta colaboración tenga éxito desde el punto de vista de todos los actores implicados – profesionales, agentes de apoyo y personas que reciben apoyo – hay que dedicar suficiente tiempo a conseguir una comprensión común de los objetivos y los métodos de trabajo. El establecimiento de objetivos comunes claramente definidos aporta un sentido de propósito y seguridad al trabajo, ya que todos tienen una comprensión clara de lo que se persigue. También debe haber un espacio para el debate sobre los valores personales, los valores de la organización y la consideración de cómo se reflejan estos valores en el trabajo con las personas sin hogar. Describir los puestos de trabajo y definir las tareas de los profesionales y de los agentes de apoyo debe hacerse en una fase inicial y hay que asegurarse de que las tareas de cada uno se corresponden con sus habilidades, formación y experiencia.

Expectativas de los profesionales hacia los agentes de apoyo:

- Situación de vida estable, en relación con la propia recuperación del agente de apoyo mutuo
- Que sea fiable
- Que esté motivado y dispuesto a trabajar junto al profesional
- Disposición a hablar de las dificultades
- Confianza para pedir ayuda y consejo si fuese necesario
- Habilidad de trabajar de forma independiente

¿Qué se puede esperar?

Los agentes de apoyo entre pares tienen derecho a recibir una formación en el puesto de trabajo para saber qué se espera de ellos. Las tareas y responsabilidades del trabajo se acordarán en detalle con los profesionales. También es recomendable que los agentes de apoyo sepan a quién dirigirse si tienen algún problema con sus compañeros de trabajo. Los agentes de apoyo con experiencia dicen que la mejor manera de evitar problemas es que la organización y los profesionales hagan todo lo posible

para prepararse antes de empezar a trabajar con la figura del agente de apoyo mutuo. Por lo tanto, tienes derecho a esperar esto de la organización con la que vas a trabajar.

Cuando se trabaja en equipo, la relación con los compañeros es muy importante. La cooperación requiere confianza. Aunque la herramienta de trabajo del agente de apoyo es su propia experiencia, esto no significa que tiene que revelar todo sobre su vida a sus compañeros de trabajo. Puede parecer importante que los profesionales también estén abiertos a compartir algo sobre su propia vida. Esto puede ser un reto para algunos de ellos, especialmente si no están acostumbrados a trabajar con agentes de apoyo. Es importante que un agente de apoyo mutuo sea capaz de compartir con los compañeros de trabajo si está teniendo algunas dificultades particulares que afectan a su trabajo. De este modo, los profesionales podrán ayudar y, por ejemplo, reasignar tareas si es necesario.

El hecho de ser un profesional conlleva responsabilidades y obligaciones. A pesar de ello, los agentes de apoyo entre pares también pueden trabajar de forma independiente, tomar decisiones y asumir diferentes funciones laborales. Cuanto mejor conozcan los profesionales el apoyo mutuo, más fácil será el reparto de responsabilidades y tareas. Las responsabilidades y tareas se asignarán siempre de forma individual, siguiendo una reflexión razonada y teniendo en cuenta los deseos y los puntos fuertes del agente de apoyo mutuo. Por lo general, los agentes de apoyo mutuo asumirán tareas más complejas a medida que su colaboración progrese y adquieran más experiencia. En un momento dado, un agente de apoyo mutuo con experiencia y un profesional pueden, en gran medida, realizar tareas similares.

Es responsabilidad de los profesionales ocuparse del trabajo en su conjunto, por ejemplo, que el trabajo con todos los clientes se desarrolle según lo previsto. También es tarea del profesional apoyar a los agentes de apoyo mutuo en su trabajo, velar por su bienestar en el trabajo y permitir que desarrollen sus habilidades para el trabajo.

Cosas que pueden resultar difíciles para los agentes de apoyo mutuo:

- Acostumbrarse a la vida laboral
- Gestionar su propia privacidad
- Los profesionales pueden tener dudas sobre el trabajo de los agentes de apoyo con sus usuarios
- Dificultad para entender el vocabulario profesional (tecnicismos, jerga profesional).
- Las dificultades del pasado pueden venir a la mente durante el desempeño de su trabajo como agentes de apoyo
- El compañero de apoyo puede encontrarse con personas que ya no quiere que formen parte de su vida
- No obtener el apoyo suficiente del profesional de referencia o de la organización

“Es normal que surjan situaciones difíciles, si no para ti, para algún otro agente de apoyo mutuo que conozcas. Para mí ha sido importante tener la oportunidad de hablar de estas situaciones con otros agentes de apoyo mutuo. Me han animado a hablar. Los profesionales de mi equipo me han apoyado

cuando otros profesionales no me han tratado bien. Me han hecho sentir segura. También es posible que haya problemas con los propios miembros del equipo. En esos casos, hay que buscar la ayuda de un supervisor. En el proyecto en el que trabajé, el supervisor se reunía regularmente con los miembros de nuestro equipo. Esto facilitó mucho la comunicación porque formaba parte de la rutina de trabajo.

También aprendí que está bien enfrentarse a los retos cuando se trabaja. Todos tenemos personalidades diferentes y con algunas personas se crea una mejor conexión. En la medida de lo posible, dejo de lado mis sentimientos personales, pero vale la pena enfrentarse a todo, aunque parezca difícil. De esta forma, las cosas no siguen creciendo. Cuando consumía sustancias, aprendí a mantener las apariencias y ahora estoy aprendiendo a alejarme de ellas. Ser agente de apoyo me ha permitido aprender esta habilidad. No siempre es fácil solucionar las dificultades, pero recomiendo hablar de ellas. Normalmente todos los problemas se resuelven.”

Hojas de actividad

- Unidad 10. Hoja de actividad 1: Colaboración con profesionales (Análisis FODA)
- Unidad 10. Hoja de actividad 2: ¿Qué tipo de compañero de trabajo quiero ser?



HOJA DE ACTIVIDAD: Colaboración con profesionales (análisis FODA)

FORTALEZAS: ¿Cuáles son las ventajas de una colaboración entre profesionales y agentes de apoyo mutuo? ¿Qué tipo de conocimientos y experiencias pueden intercambiar al trabajar juntos?		DEBILIDADES: ¿Qué tipo de desafíos y obstáculos pueden ocurrir entre el agente de apoyo mutuo y el profesional?
	FODA	
OPORTUNIDADES: ¿Qué oportunidades ofrece la cooperación entre el agente de apoyo y el profesional para el trabajo con personas que necesitan apoyo? ¿Cómo puede beneficiarse de ello esas personas?		AMENAZAS: ¿Qué amenazas externas pueden afectar a una cooperación exitosa? (Por ejemplo, otros profesionales, ciertos recursos...)

FORTALEZAS:

DEBILIDADES:

OPORTUNIDADES:

AMENAZAS:

HOJA DE ACTIVIDAD: Las características de un buen compañero de trabajo

Escoge las cinco características más importantes que describan el tipo de compañero de trabajo que quieras ser, escribiendo un “YO” al lado de ellas.

A continuación, escoge cinco características que querrías que tu compañero de trabajo tuviese, dibuja un círculo a su alrededor.

Activo	Lúcido	Entusiasta
Feliz	Limpio	Sincero
Admirable	Listo	Ético
Trabajador	Bonito	Hábil
Aventurero	Compasivo	Emocionante
Útil	Optimista	Fuerte
Agradable	Convencido	Extraordinario
Honesto	Organizado	Reflexivo
Apreciativo	Considerado	Justo
Ilusionado	Paciente	Fiable
Benevolente	Cooperativo	Centrado
Humilde	Pacífico	Comprensivo
Valiente	Creativo	Indulgente
Inteligente	Cortés	Generoso
Capaz	Curioso	Amistoso
Inventivo	Fiable	Sabio
Cariñoso	Dedicado	Bondadoso
Bueno	Respetuoso	Agradecido
Encantador	Tranquilo	Desinteresado
Amoroso	Alegre	Leal
Disciplinado	Educado	

Ejercicio de autoevaluación Unidad 10

Ahora que hemos terminado la Unidad 10, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Entiendo que los clientes pueden beneficiarse cuando los agentes de apoyo y los profesionales prestan un servicio de forma conjunta.					
2. Reconozco mi papel como agente de apoyo mientras trabajo con los profesionales.					
3. Puedo identificar las responsabilidades de un profesional con respecto a un agente de apoyo.					
4. Tengo una idea de cómo establecer una cooperación adecuada con los profesionales.					
5. Soy consciente de los problemas que pueden surgir al trabajar de forma conjunta con los profesionales.					
6. Sé qué tipo de apoyo me corresponde recibir de los profesionales y de la organización como agente de apoyo entre pares.					
7. Sé qué hacer y a quién pedir ayuda si me encuentro con problemas al trabajar con profesionales.					
8. Me siento preparado para trabajar con los profesionales mientras ofrezca servicios de agente de apoyo.					

UNIDAD 11 / CUIDADO PERSONAL Y BIENESTAR EN EL ENTORNO LABORAL

Lo mejor que uno puede hacer es invertir en sí mismo, en su propia salud, en sus necesidades y en su bienestar. Puede parecer egoísta, pero no lo es. De hecho, cuidarse a sí mismo es también lo mejor que uno puede hacer por los que le rodean. Gracias a ello, tendrá la fuerza para estar ahí para otras personas y los conocimientos prácticos para aconsejarlas sobre cómo pueden cuidarse mejor.

Esferas del autocuidado

- **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 buenas relaciones con la familia y los amigos.
- **Esfera espiritual:** tener una visión positiva del funcionamiento del mundo y sus reglas (sentido de la vida, el bien y el mal, la vida y la muerte, etc.).

Cuidar de sí mismo significa ser bueno – pero no permisivo – con uno mismo en las esferas mental, física y espiritual.

El agente de apoyo tiene un verdadero deseo de ayudar a las personas sin hogar, de ser su acompañante en el camino hacia la plena independencia y responsabilidad de su propia vida. Para esta importante tarea, el agente de apoyo debe estar en buena forma y servir como ejemplo de una persona que sabe cuidarse.

Autoconocimiento y distanciamiento

El autoconocimiento es importante

¿No es obvio que antes de estar totalmente preparado para empezar a trabajar con otras personas, debes conocerte primero a ti mismo? Si no eres consciente de tus hábitos, pensamientos, actitudes, puntos fuertes y débiles, no podrás ayudar a los demás de forma informada y consciente.

Hoja de actividad 2

La mente como un entramado de creencias negativas

¿Sabías que lo que piensas y lo que crees influye en tu futuro? ¿Qué piensas de ti mismo? ¿Qué pensamientos tienes sobre tu futuro papel como agente de apoyo mutuo? Nuestra mente suele generar creencias y pensamientos que no nos sirven, sino que bloquean el desarrollo de nuestro potencial. Aquí hemos unos ejemplos de creencias negativas: “Este trabajo no lleva a ninguna parte”, “A la gente no le gusta cómo soy”, “No soy lo suficientemente bueno para eso”, “No se les puede ayudar”. Si empiezas a examinar tus pensamientos con atención, puedes descubrir si las creencias negativas son recurrentes en tu mente y determinan tu forma de comportarte. Ser consciente de estas creencias y comportamientos te abre la posibilidad de cambiar, simplemente mirándote a ti

mismo y al mundo de una forma más positiva. Las creencias son como un programa informático que guía nuestros pensamientos, emociones, decisiones y acciones. De vez en cuando, podemos necesitar actualizar este programa para que funciones de una manera más eficiente.

Cada uno de nosotros tiene un conjunto diferente de creencias. Las fuentes de nuestras creencias son nuestros padres y el entorno en el que hemos vivido. Las creencias negativas siempre nos frenarán, así que merece la pena trabajar en ellas con regularidad para vernos a nosotros mismos y al mundo de una forma que nos permita avanzar. La forma más eficaz de trabajar con las creencias negativas es recordarnos constantemente que las creencias son sólo nuestros pensamientos y que pueden ser cambiadas. Intenta convertir las creencias negativas en positivas reorientando tu pensamiento. Además, cada vez que tengas una creencia/pensamiento negativo, hazte preguntas sobre su veracidad.

Búsqueda del equilibrio

El Círculo de la Vida

La vida de una persona se compone de 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 equilibrada, y cuando alcanzamos un nivel aceptable de satisfacción en las esferas que consideramos más importantes.”

Hoja de actividad 3

Estrategia para el cuidado diario

Probablemente sabes lo que es irse a la cama con la cabeza llena de pensamientos, desear no preocuparte, pero preocuparte de todos modos, no conseguir conciliar el sueño y levantarte cansado y estar con sueño en el lugar de trabajo, donde se requiere toda tu atención. La pérdida de equilibrio en nuestras vidas conduce a la desorganización. Es algo que se puede evitar, aunque el proceso puede ser lento. A continuación, se ofrecen algunos consejos sobre pequeños cambios que puedes introducir para cuidarte mejor y estar mejor preparado para afrontar tanto los problemas de la vida cotidiana como las dificultades más inesperadas.

- **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.

- **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. Utilizar la Matriz de Eisenhower puede ser útil (ver hoja de actividad 4).

- **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 plena. Son

importantes en el trabajo, y no hay que infravalorarlas 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 surjan y, en efecto, a nosotros mismos. La supervisión puede hacerse en grupo o individualmente.

Hojas de actividad

- Unidad 11. Hoja de actividad 1: “¿Qué es el cuidado personal?”
- Unidad 11. Hoja de actividad 2: “Cuidarse significa conocerse y aceptarse”
- Unidad 11. Hoja de actividad 3: “El círculo de la vida”
- Unidad 11. Hoja de actividad 4: “Plan para el cuidado personal”

**HOJA DE ACTIVIDAD: ¿Qué es el cuidado personal?**

¿Con qué relacionas la idea de cuidarte a ti mismo? Escribe todas las palabras, pensamientos, situaciones y comportamientos que se te ocurran.

HOJA DE ACTIVIDAD: Cuidarse significa conocerse y aceptarse**Actividad 1**

Completa las siguientes oraciones. Reflexionar sobre las respuestas te ayudará a conocerte mejor.

Lo que más me gusta...

Estoy muy orgulloso/a de...

Mi sueño es...

Sin duda puedo...

Sin duda soy...

Sin duda tengo...

Actividad 2

Enumera 5 creencias negativas que te limitan. Analiza cómo estas creencias negativas afectan tu vida. Por ejemplo:

- 1.** *Las personas son malas, no son de confiar y son mentirosas.*
- 2.** *El mundo es cruel.*
- 3.** *Nunca podré lograr nada en la vida.*
- 4.** *La gente me sigue engañando.*
- 5.** *Nunca encontraré a la pareja ideal.*

Tus creencias negativas:

1.

2.

3.

4.

5.

Convierte una de estas creencias negativas en una creencia positiva. Después escribe esta frase positiva 20 veces.

- 1.**
- 2.**
- 3.**
- 4.**
- 5.**
- 6.**
- 7.**
- 8.**
- 9.**
- 10.**
- 11.**
- 12.**
- 13.**
- 14.**
- 15.**
- 16.**
- 17.**
- 18.**
- 19.**
- 20.**

¿Cómo te sientes ahora?

HOJA DE ACTIVIDAD: El círculo de la vida

Paso 1.

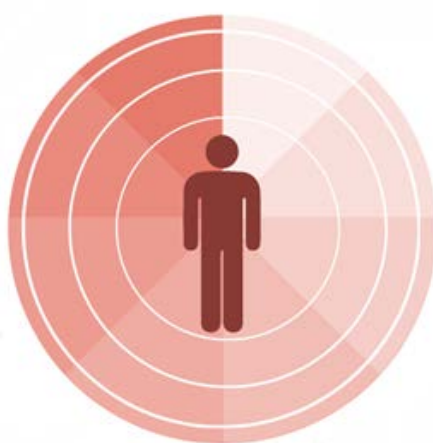
Nombra cada porción del círculo con un ámbito importante de tu vida.

A continuación, puede observar un ejemplo en que se presentan los ámbitos de la vida más comunes, pero estos pueden variar según la persona.



Paso 2.

En una escala de 1 (totalmente insatisfecho) a 10 (totalmente satisfecho) – donde 1 está cerca del centro del círculo y 10 en los bordes – marca el grado de satisfacción en cada ámbito de tu vida. Por ejemplo, si estás satisfecho con tu salud y quieres ponerle un 8, dibuja una línea bastante cerca del borde.

El Círculo de la Vida**Paso 3.**

Observa el Círculo de la Vida que has creado y contesta a las siguientes preguntas:

- 1.** ¿Cuáles son tus conclusiones al observar tu círculo de la vida?
- 2.** ¿Cuál es el ámbito más importante en tu vida y por qué?
- 3.** ¿En qué ámbitos de tu vida te gustaría incrementar el nivel de satisfacción?
- 4.** Reflexiona sobre cómo podrías cuidarte en cada uno de estos ámbitos, ¿qué podrías hacer? Plantea al menos una actividad en cada ámbito, que te ayude a elevar el nivel de satisfacción.

HOJA DE ACTIVIDAD: Plan para el cuidado personal

Actividad 1

Intenta recordar las actividades que has realizado en los últimos días, como por ejemplo quedar con un amigo, ver a tu familia, hacer ejercicio, etc. Después organiza estas actividades en la siguiente tabla:

	URGENTE	NO URGENTE
IMPORTANTES		
NO IMPORTANTES		

Actividad 2

Crea tu propio plan de cuidado personal. Escribe sobre cómo lo organizarías y lo que incluirías. ¿De qué manera lo harías? ¿Cada cuánto tiempo?

Por ejemplo, ***Iré a correr tres veces a la semana.***

Puedes incluir también las razones por las cuales lo has organizado de esta forma. Por ejemplo: *Iré a correr tres veces a la semana ya que necesito mejorar mi tono muscular y, además, correr me ayuda a distraerme de mis problemas cotidianos.*

PLAN PARA MI CUIDADO PERSONAL



Ejercicio de autoevaluación Unidad 11

Ahora que hemos terminado la Unidad 11, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Sé en qué ámbitos debemos cuidarnos.					
2. Puedo notar cómo nuestros pensamientos negativos pesan en nuestra autoestima y en el trabajo.					
3. Puedo dar ejemplos de pensamientos negativos que influyen en nuestra vida.					
4. Soy consciente de qué aspectos de mi vida son los más importantes para mí.					
5. Soy consciente de cuál es mi nivel actual de satisfacción con respecto a los aspectos de mi vida que considero importantes.					
6. Sé qué medidas puedo adoptar para cuidarme en el día a día.					
7. Me he comprometido a cuidarme en el día a día.					

UNIDAD 12 / REDES DEL APOYO MUTUO

En esta unidad, discutiremos sobre qué es una red, su importancia y las diferentes formas en las que un agente de apoyo mutuo puede utilizar las redes. Además, hablaremos de cómo crear o pasar a formar parte de una red.

¿Qué es una red?

Una red es un grupo de individuos, organizaciones o agencias que interactúan, colaboran o abogan por un propósito o conjunto de propósitos en concreto. Por ejemplo, todos crecemos en una red que consiste de:

- **Nuestra familia**
- **Nuestros amigos**
- **Diferentes instituciones (por ejemplo, la escuela)**

Una Red de apoyo mutuo es aquella en la que las personas se reúnen como pares para proporcionarse apoyo mutuo por haber tenido experiencias o circunstancias similares en su vida. Este tipo de redes no sólo están relacionadas con la recuperación, por ejemplo, un grupo de autoayuda de mujeres embarazadas, un grupo de personas que quieren dejar de fumar, un grupo de contables que discuten las nuevas disposiciones de la normativa fiscal... todas ellas se consideran redes de apoyo mutuo.

Se puede establecer una red informal o crear una red formal. Una red formal suele estar reconocida legalmente como tal, se sitúa dentro del marco legal vigente y obedece a otras normas que el grupo pueda identificar como necesarias.

¿Por qué las redes son importantes?

La importancia de las redes se debe a la necesidad de encontrar respuestas a las preguntas que nos surgen al enfrentarnos a diferentes situaciones de la vida, sean o no desafiantes. Las investigaciones demuestran sistemáticamente que, en la edad adulta, las personas sin hogar suelen verse afectadas, entre otras cosas, por la falta de redes sociales que les apoyen o protejan⁴.

Centrémonos ahora en las redes de apoyo que pueden favorecer el proceso de recuperación, las cuales pueden adoptar diferentes formas. A modo ilustrativo:

- Red de apoyo para el restablecimiento del contacto con la familia o los amigos, o bien para crear nuevas conexiones en la comunidad: este tipo de red ayuda a las personas a volver a conectar con personas importantes en sus vidas en el pasado. En caso de que no sea posible, el esfuerzo puede centrarse en crear nuevas relaciones dentro de la comunidad, con personas con las que puedan compartir intereses y hábitos comunes, creando un contexto que cubra sus necesidades emocionales y les haga sentirse respetadas. Cosas sencillas como compartir una comida, charlar sobre un libro o sobre cualquier otro tema, pueden tener un impacto significativo en el nivel de bienestar de una persona.
- Redes que promuevan el acceso a servicios de asistencia sanitaria, vivienda, educación, ayuda

4 Munoz, Vásquez e Panadero in Levinson e Ross, 2007

económica, empleo, ... En estas redes hay personas que saben cómo funcionan estos sectores específicos. En la práctica, esto permite: Entender qué agencias u organizaciones hacen qué, el tipo de servicios que prestan o las personas a las que podrías o deberías preguntar para cubrir ciertas necesidades.

- Identificar a las personas clave que, a su vez, pueden ponerte en contacto con otras, según tus necesidades particulares.
 - Entender el “mapa” de las organizaciones: lo que hace cada una de ellas, su cartera de servicios o las personas con las que contactar para solicitar servicios.
- Redes para abogar por el cambio de políticas a diferentes niveles. Desde la prestación de servicios de base hasta la elaboración de políticas, los agentes de apoyo pueden, mejor que nadie, describir lo que funciona bien en los servicios que promueven la recuperación de las personas sin hogar. Los agentes de apoyo, debido a su experiencia de vida, pueden poner de manifiesto las carencias del sistema que perpetúan la exclusión social. Identificar las prioridades por las que luchar y descubrir maneras de formular mensajes potentes para transmitirlos en diferentes plataformas, puede ser una ventaja fundamental para una red de este tipo.

Además, una red dirigida por agentes de apoyo mutuo puede:

- Fomentar el modelo de apoyo mutuo en su país
- Conectar con otros agentes de apoyo y ayudarse mutuamente
- Aumentar el conocimiento y las habilidades de los miembros de la red
- Promover el beneficio y la aceptación del modelo de apoyo mutuo

Una Red de agentes de apoyo puede actuar como un centro para el intercambio de conocimientos y para la formación de futuros agentes de apoyo mutuo organizando:

- Seminarios, eventos, sesiones de formación
- Supervisión externa
- Asesoramiento a los agentes de apoyo mutuo
- Herramientas y recursos
- Noticias y oportunidades de empleo
- Actividades de sensibilización de la comunidad

El apoyo mutuo se puede ofrecer en toda una serie de ámbitos de la vida. A menudo se produce de manera informal entre personas de nuestras comunidades. Una red de apoyo entre pares es un recurso clave para las personas que ofrecen apoyo a otras en su vida cotidiana, así como para las personas involucradas en actividades de voluntariado.

Las organizaciones a través de las cuales has recibido – o sigues recibiendo – servicios esenciales para ti, en la mayoría de los casos ya han formado alguna red. ¿Y tú, formas parte de alguna red?

Crear o formar parte de una red

Entrar en una red requiere estar dispuesto a compartir tus conocimientos y aprender de los demás. Requiere constancia y un esfuerzo por entender cómo funcionan las cosas en diferentes contextos o entornos, intercambiando ideas, experiencias o conocimientos en temas de interés común, por ejemplo, cuando se trata de acceder a bienes o servicios fundamentales o de abogar por ellos. También requiere un seguimiento de cómo evolucionan y cambian las circunstancias y el contexto. Por ejemplo, con la aparición del covid-19 muchas cosas cambiaron de la noche a la mañana.

Para formar una red se requiere:

- Entrar en contacto con personas con las que compartas una idea y tengas percepción común sobre aquello que haya que cambiar (por ejemplo, un grupo de padres divorciados que intentan promover cambios legislativos que les permitan pasar más tiempo con sus hijos)
- Localizar a las personas y las organizaciones que puedan apoyar la idea y ayudarte a tomar las medidas necesarias (siguiendo el ejemplo del punto anterior: si el grupo pretende solicitar cambios legislativos, sería relevante contactar con los partidos políticos)
- Identificar los recursos necesarios para la creación de la red: tiempo, experiencia, recursos técnicos y otros recursos (por ejemplo, un sistema de comunicación que incluya al menos un teléfono móvil, un ordenador, un blog, etc.)
- Detectar los factores de riesgo y los problemas que podrían constituir un obstáculo, perjudicando la eficacia del trabajo en red (sobrestimar su capacidad, falta de tiempo para dedicar a la red, falta de voluntad de los partidos políticos para abrir un debate, si fuera el caso).
- Adaptar la forma y la estructura operativa de la red en función de los recursos disponibles y del marco legal vigente. Intentar desarrollar un plan a medio plazo e identificar las necesidades para llevarlo a cabo.
- Colaborar con profesionales para obtener las competencias necesarias (por ejemplo, contactar con empresas de relaciones públicas para recibir consejos sobre las futuras acciones, en relación con tus limitaciones, poder y voluntad).

Hojas de actividades

- Unidad 12. Actividad 1. “Red de contactos de los agentes de apoyo mutuo”
- Unidad 12. Actividad 2. “Creamos una red”

HOJA DE ACTIVIDAD: Red de contactos de los agentes de apoyo mutuo

Por favor, escribe abajo los nombres de todas las organizaciones y/o personas que te asistieron durante tu proceso de recuperación en relación a las siguientes áreas:

Áreas de servicio: (Salud, apoyo legal, vivienda, apoyo social...)

PERSONA / ORGANIZACIÓN

Problemas a los que me he enfrentado:

A continuación, haz una lista de problemas a los que te has enfrentado durante el proceso de recuperación. Además, indica aquellas acciones y contactos que te resultaron útiles para superar los obstáculos, así como aquellos que no lo fueron.

PROBLEMA	¿QUÉ HICE AL RESPECTO?

HOJA DE ACTIVIDAD: Creamos una red (análisis FODA)

Realiza un análisis FODA en relación a la posibilidad de crear una Red de apoyo mutuo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Debatid en grupo los siguientes puntos:

- ¿Cómo puede la Red ser de ayuda?
- ¿Cómo se puede dar con la estructura adecuada?
- ¿Cómo se puede averiguar qué se necesita para construir esta estructura?
- ¿Cuáles son los pasos necesarios para crear esta Red?

Ejercicio de autoevaluación Unidad 12

Ahora que hemos terminado la Unidad 12, estás preparado para evaluar tu aprendizaje y comprensión de sus contenidos. Por favor, valora cada afirmación propuesta con una puntuación del 1 al 5, **donde 1 significa “en absoluto” y 5 “definitivamente sí”**.

Por favor, reflexiona sobre tus respuestas y sé sincero. Entrega la hoja de autoevaluación rellena al facilitador.

EJERCICIO DE AUTOEVALUACIÓN	1	2	3	4	5
1. Sé lo que es una Red.					
2. Puedo identificar diferentes tipos de redes relacionadas con la protección y el apoyo a las personas sin hogar.					
3. Puedo explorar más el potencial de creación de redes relacionadas con las personas sin hogar y el apoyo entre pares.					
4. Tengo una idea de lo que es la defensa de las personas sin hogar.					
5. Puedo combinar la creación de redes y la defensa de los derechos e identificar las necesidades de crear redes apropiadas.					
6. Puedo analizar las necesidades de protección y apoyo a las personas sin hogar en mi país.					
7. Creo que puedo formar parte de una red dedicada a la protección y el apoyo de las personas sin hogar.					
8. Si observo que no existe una red de este tipo en mi ciudad/región, creo que podría tomar la iniciativa de crearla.					

El caso de Paul

Paul es un hombre de 45 años. Su infancia estuvo severamente marcada por la violencia y la drogadicción de sus padres; por esta razón, a los 12 años, los servicios sociales se llevaron a Paul de su casa familiar.

Paul se sentía muy incómodo con la familia de acogida. Tuvo problemas con los estudios y para aceptar las normas. Al poco tiempo comenzó a escaparse de su casa de acogida y hacer novillos en clase. Era un chico joven lleno de dolor e ira; no había aprendido cómo lidiar con estos complejos sentimientos.

A los 18, se mudó a su propio apartamento, proporcionado por el Servicio de Protección de Menores, donde vivió dos años, pero sus problemas psicológicos empeoraron en esa etapa. Desarrolló actitudes antisociales, comenzó a consumir drogas, y terminó delinquiendo: robando un coche y vendiendo droga. Eventualmente, fue condenado a cárcel y perdió el apartamento.

Tras su puesta en libertad, los servicios sociales le ayudaron a alquilar un nuevo apartamento, pero continuó consumiendo drogas y violando la ley. Comenzó a meter a sus amigos sin hogar en el apartamento. Debido a las quejas de sus vecinos, Paul fue, primero, amenazado con ser desahuciado y, finalmente, echado del apartamento.

Tras un año en la calle, se mudó a una unidad de vivienda de ayuda. Viviendo allí le fue mejor, aunque Paul continuaba delinquiendo y fue detenido en alguna ocasión, sin embargo, no perdió el apartamento en esta ocasión.

Un punto de inflexión en la vida de Paul fue cuando empezó una relación, y su pareja se quedó embarazada. Esta vez quiso cambiar por su hijo. Su novia también había tenido problemas con el abuso de sustancias, por tanto su caso fue monitorizado por la oficina de servicios sociales.

El niño nació sano y el hombre se mudó a su propia casa con su familia. En casa, eran apoyados por un asistente familiar y Paul trató incesantemente de conseguir trabajo, pero por sus antecedentes penales, era difícil de conseguir. El deterioro de sus condiciones familiares llevó a Paul y su esposa a comenzar a beber, comenzaron a discutir constantemente, recreando el ambiente conflictivo en el que Paul vivió su infancia. La pareja se separó cuando su hijo tenía 2 años y el Servicio de Protección de Menores consideró que ambos padres eran incapaces de proporcionarle unos cuidados apropiados al niño, acabando el niño en una familia de acogida.

Preguntas para reflexionar

1. ¿Cuáles crees que son las barreras que encuentra la gente que trata de apoyar a Paul?
2. ¿Qué servicios deberían activarse para ayudar a Paul una vez que se superen esas barreras?
3. ¿Qué tipo de ayuda profesional necesita?
4. ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo?
5. ¿Hay alguien más que podría ser de ayuda en el proceso, aparte de los profesionales y el agente de apoyo? ¿En qué sentido?
6. Teniendo en cuenta lo feliz que la familia le hizo a Paul en su día, ¿puedes pensar en alguna forma en que la familia se involucre en su proceso de recuperación?

El caso de Tomás

Tomás, un hombre de 40 años, ha vivido en la calle en distintas ciudades españolas a lo largo de los últimos años. El año pasado, llegó a Valladolid, donde conoció a otras personas sin hogar y encontró un lugar para dormir en los alrededores de la estación de autobuses.

Tomás solía trabajar en la construcción. Había estado casado, pero él y su esposa discutían continuamente, hasta que el matrimonio se rompió. Después de que su esposa se marchara, Tomás se dio a la bebida, desarrollando una severa adicción al alcohol y, finalmente, perdió su trabajo por ello.

La adicción de Tomás le llevó a perder el contacto con todos sus parientes. Al principio, sus padres trataban de apoyarle, pero, un día, durante una acalorada discusión, Tomás le dio una paliza a su padre, causándole serios daños. Tras esto, sus padres denunciaron a Tomás y cortaron todo el contacto.

En la zona por donde se mueve en Valladolid, ha hecho buenas migas con Ana, una anciana que vive en los alrededores. Tomás había salvado al perro de Ana de ser atropellado. Ella se sentía tan agradecida que entablaron una amistad. Ana le pide pequeños favores a Tomás, como llevarle las bolsas de la compra o pasear al perro cuando ella no se sentía bien. A cambio, le llevaba comida casera todos los días.

A pesar de su adicción, Tomás está en buen estado físico, y se siente dispuesto a volver a trabajar. Le ha contado a Ana sobre su vida anterior a la adicción, su experiencia como albañil, y resulta, que el hijo de Ana tiene una pequeña empresa de reformas. Ana le ha pedido a su hijo que valore contratar a Tomás. El hombre dudó, pero, finalmente, le ofreció un periodo de prueba. Le pidió a Tomás su DNI para formalizar el contrato, pero Tomás no tiene DNI ni ningún otro documento oficial que demuestre su identidad, tampoco tenía contacto con familiares cercanos que pudieran tener documentación suya.

Acudió a la comisaría que se encarga de la documentación. En una primera instancia, le dijeron que tenía que concertar una cita por teléfono o por internet, llamó al teléfono que le dieron y le pidieron que indicara su número de DNI, el cual no recordaba. Por ello, no consiguió concertar la cita.

El dueño de la empresa dice que no puede contratar a una persona sin identificación, y Tomás no sabe a quién acudir para pedir ayuda, tampoco acepta la sugerencia de Ana de contactar con su familia. Se siente culpable y avergonzado de su comportamiento con su familia y de su adicción con la que aún está lidiando.

Tras explorar distintas posibilidades para encontrar empleo y fallar en todas, Tomás ha perdido la poca fe que tenía en poder mejorar su situación, lo que le ha llevado a volver a abusar del alcohol.

Preguntas para reflexionar

1. ¿Qué servicios o personas clave se deberían poner a disposición para ayudar a Tomás?
2. ¿Qué tipo de ayuda se necesita de parte de estos profesionales?
3. ¿Qué barreras puede encontrarse quien quiera ayudar a Tomás?
4. ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo? ¿Cómo le podrías ayudar?
5. ¿Hay alguien más que necesite cooperar, aparte de los profesionales y el agente de apoyo? ¿Cómo podría ayudar?

El caso de Chloe

Chloe nació en 1967, nunca ha conocido a sus padres biológicos dado que fue abandonada en un Orfanato poco después de nacer. Ahí es donde vivió hasta que cumplió 13 años. Nunca ha ido a una escuela y sólo recibió clases de costura dentro del Orfanato. En consecuencia, no sabe leer ni escribir. A los 13 años la adoptó una pareja que Chloe describía como muy distintos entre ellos. Un padre adoptivo amable y comprensivo, y una madre adoptiva fría y abusiva.

Su padre adoptivo murió un par de años después de la adopción y vivió con su madre adoptiva hasta que cumplió los 25. Entre medias, su madre adoptiva tuvo una pareja que abusó sexualmente de ella, con el silencio cómplice de su madre adoptiva. A los 25 conoció a un hombre con el que se casó y tuvo cuatro hijos que ya son adultos. El marido resultó ser un maltratador. Su suegra les mantenía económicamente y era la que se encargaba principalmente de la crianza de los hijos. No se llevaba bien con Chloe.

Chloe trabajaba ocasionalmente como limpiadora. No podía marcharse por el miedo a perder a sus hijos. Nunca se lo planteó hasta la muerte de su marido. En ese momento fue cuando abandonó su hogar, dejando a sus hijos con su suegra. El más joven de ellos ya iba al instituto por aquel entonces. Pensaba que estarían mejor con su suegra.

Para sobrevivir tuvo que hacer de trabajadora sexual los siguientes 8 años hasta que comenzó la relación con su nueva pareja. El hombre resultó ser controlador y abusivo. Eventualmente, Chloe lo dejó, prefiriendo vivir en la calle antes que volver a ser trabajadora sexual. En su etapa de indigente, estuvo en contacto con un vecino que alimentaba gatos callejeros cerca de su hogar. El vecino la ayudó a encontrar un albergue para personas sin hogar y aún mantiene el contacto con Chloe. La mujer es sociable y mantiene una actitud positiva por lo general, a pesar de su largo historial de abusos. A día de hoy, está alojada en un albergue en y ha comenzado su camino de recuperación.

Según Chloe, su necesidad prioritaria es tener un hogar y ganarse la vida de una forma que no haga a sus hijos avergonzarse de ella. El hecho de ser analfabeta implica que necesitará ayuda para todo el proceso burocrático para acceder a sus servicios básicos (renovar el DNI, acceder a ayudas sociales). También limita sus opciones para buscar trabajo. Desea no tener que prostituirse nunca más, pero es un reto encontrar un trabajo en su situación que le dé unos ingresos suficientes para ganarse la vida.

Después de tanto tiempo ha aprendido a sobrevivir por sí misma. Parece dispuesta a hacer lo que sea necesario, pero tiene aún un largo camino por recorrer. Parece ser firme en cuanto a lo que considera importante. Todo su entorno de apoyo está conectado a su pasado como trabajadora sexual. Su relación con sus hijos es muy frágil. Durante los últimos años ha mantenido una relación distante con ellos principalmente porque ellos se avergonzaban de ella. Su madre adoptiva falleció en un asilo. Nunca ha conocido a sus padres biológicos.

Preguntas para reflexionar

1. ¿Qué tipo de ayuda necesita Chloe por parte de los profesionales?
2. En tu opinión, ¿qué servicios deberían ponerse a disposición de Chloe para que pueda lidiar con sus problemas y comenzar su recuperación?
3. ¿Quién podría ser una persona clave en la intervención con Chloe?
4. ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo? ¿Cómo podría ayudarle el apoyo mutuo a Chloe?

El caso de Mateo

Mateo está cerca de los 60 y vive en la calle desde hace 5 años. Estuvo casado pero su mujer le pidió el divorcio por sus problemas con el alcohol y adicción al juego. Tras aquello, volvió a vivir con su madre. Trabajó de conserje hasta que su madre falleció. Después, sus problemas con el alcohol y el juego se intensificaron. Mateo empezó a pasar noches enteras en el casino. Le echaron del trabajo y, unos años después de la muerte de su madre, el apartamento le fue incautado por un acreedor.

Desde que se quedó sin techo, se volvió habitual del albergue de la ciudad. El personal en el albergue le consideraba amable, dispuesto a colaborar y ayudar a otros, así como organizado y pulcro, siempre y cuando estaba sobrio. Tenía buena relación con los demás usuarios del albergue.

Gracias a la colaboración de una ONG local y de los servicios sociales, Mateo recibió una ayuda mensual a la dependencia. Finalmente, pudo permitirse un pequeño apartamento, así que empezó a buscar un lugar para alquilar. Llamó a varios propietarios y todo parecía ir sin contratiempos, hasta que visitaba el piso. Tras la visita, los propietarios parecían encontrar siempre una excusa para denegarle el alquiler a Mateo, uno le pedía un depósito de tres meses, otro le decía que había cambiado de idea y que el apartamento ya no estaba en alquiler, otro dejó de contestar sus llamadas. Tras una intervención de los trabajadores sociales de la ONG Mateo pudo encontrar un apartamento. Sin embargo, estaba situado en las afueras de la ciudad, lejos del centro de día y de los servicios que Mateo frecuentaba hasta la fecha. Desde que se mudó al piso dejó de acudir al centro de día con la misma frecuencia. Se quedaba en casa solo la mayor parte del día. Desde que consiguió el piso, sus antiguos compañeros en el albergue ya no lo consideraban “uno de los suyos”. No tenía familia, y había pasado mucho tiempo sin tener contacto con alguien de su “vida anterior”.

Mateo ha tenido problemas para encontrar trabajo. Ha acudido a varias entrevistas derivado por el servicio de empleo de la ONG, pero nunca le volvieron a llamar. Esto, hizo que sus inseguridades crecieran y comenzara a estar ansioso cuando iba a entrevistas. Con el tiempo, dejó de ir al centro de día. Le falta motivación para seguir adelante y cada día se le hace más duro. Se siente atrapado en su apartamento, como si las paredes se le echaran encima, pero, a la vez, le da demasiado miedo salir de la casa después de haber desarrollado la idea de que la administración está detrás de él para que pague sus antiguas deudas derivadas del juego. El apartamento está en malas condiciones. A menudo Mateo se niega a coger el teléfono y, cuando lo hace, lo hace desde la cocina, dado que cree que es el único lugar en el apartamento que no está monitorizado por la policía.

Preguntas para reflexionar

1. En tu opinión, ¿qué ha llevado a Mateo a su situación actual de soledad y fobia social? ¿Qué se podía haber hecho de otra manera?
2. ¿Cuáles podrían ser las necesidades actuales de Mateo?
3. ¿Crees que Mateo es consciente de sus necesidades? Si estuvieras en su lugar, ¿qué crees que pensarías?
4. ¿Qué tipo de servicios podrían ayudar a Mateo?
5. ¿Crees que un agente de apoyo le podría ser de utilidad a Mateo? Si es así, ¿en qué sentido?
6. Piensa en acciones que, como agente de apoyo, podrías llevar a cabo para apoyar a Mateo y ayudarle en su proceso de recuperación.

El caso de Sandra

Sandra es una joven de treinta y pocos. Llegó a España desde Bulgaria hace 12 años. A los 18 decidió dejar su pueblo natal, pero su madre, una mujer ultra tradicional y estricta, no quería que su hija se fuera de casa hasta que se casara. Un día, a Sandra se le acercó el “amigo de un amigo”, conocido por trabajar con socios españoles. Le dijo que podía conseguirle un trabajo de camarera en España, en el restaurante de un conocido. A Sandra le entusiasmaba la idea. Desde su adolescencia le gustaba la idea de irse a España. La madre de Sandra se oponía categóricamente, y le decía que, si se decidía a irse, más le valía no volver nunca. Sandra partió hacia España para descubrir que no había ningún restaurante para trabajar, sino un “Club” en los suburbios de Valencia, donde los hombres le forzaron a prostituirse. Los dueños del club la amenazaban, golpeaban y violaban. Sandra comenzó a tomar drogas y alcohol como forma de evasión.

Dos años después, tras una redada policial, consiguió escapar. No se pudo llevar nada consigo: no tenía ni dinero, ni documentación, ni teléfono. Con miedo a que la persiguieran, viajó a la capital donde estuvo vagabundeando por las calles, se prostituía esporádicamente para cubrir sus necesidades básicas de comida y alcohol, el cual le ayudaba a lidiar con las voces en su cabeza. Aún le aterrorizaba la idea de que los hombres del “Club” la pudieran encontrar, por lo que nunca se quedaba mucho tiempo en un mismo sitio y se movía de una ciudad a otra. Evitaba a las personas, especialmente a los hombres.

Un día, un viandante se encontró a Sandra inconsciente en la calle. Se la llevaron al hospital. Cuando despertó, tuvo un ataque de pánico, comenzó a gritar y luchar con el personal del hospital. Estaba delirante y se creía que los hombres del “Club” la habían encontrado y la tenían secuestrada. Una vez se calmó, pidió que le dieran el alta, pero los médicos se negaron a hacerlo. Creían que podría poner su vida en peligro, dado su estado, y decidieron tratarla para estabilizar su estado mental. Las pastillas que le daban dejaban a Sandra dormida y espesa. Pensaba que no debía tomarlas porque en un momento de vulnerabilidad, los hombres del “Club” podrían atraparla. Esa noche, escapó del hospital y volvió a la calle.

Unos años después de ese incidente, los trabajadores de una ONG local se acercaron a Sandra. Les llevó mucho tiempo que les dejara hablar con ella. Parecía especialmente desconfiada con hombres, así que una trabajadora social, Marta, se encargó de su caso. Marta ha trabajado mucho para construir una relación de confianza con Sandra, pero esta no compartía nada sobre su pasado. La profesional respetaba el derecho a la privacidad de su cliente, no quería forzarla a compartir nada que no estuviera cómoda contando.

A día de hoy, Sandra se siente, a ratos, con determinación a salir de la calle y cambiar ciertos aspectos de su vida, pero, otros ratos, evita a Marta y a otros profesionales o les pide que no se vuelvan a acercar a ella. Dada la intensidad de los cambios de humor de Sandra y los síntomas de delirios, Marta cree que Sandra está enfrentándose a un problema de salud mental. Lleva meses tratando de convencer a Sandra para que acuda a los servicios de salud mental, pero su cliente se niega rotundamente. Marta siente que, a más insistencia, más a la defensiva se pone Sandra. Marta y su equipo han contactado a un psiquiatra en un centro de salud local, le han explicado el caso de Sandra y le han pedido que se acerque a evaluar la condición de Sandra en la calle. El especialista les dijo que su consulta estaba abierta para Sandra, pero que tenía que venir por sí misma.

En este punto, la salud mental de Sandra sigue desatendida. Marta y su equipo han trabajado para encontrarle una vivienda social, sin mucho progreso, debido a que no está en tratamiento.

Desde el punto de vista legal, no se llevará a cabo un examen psiquiátrico obligatorio hasta que Sandra no demuestre suponer un peligro para sí misma o para otros.



Preguntas para reflexionar

- 1.** Cuáles pueden ser las razones por las que Sandra no quiere acudir a los servicios de salud mental?
- 2.** ¿Qué tipo de servicios podría necesitar Sandra para avanzar en su proceso de recuperación?
- 3.** ¿Crees que un agente de apoyo podría serle de ayuda? ¿En qué podría consistir su ayuda?
- 4.** Piensa en acciones que, como agente de apoyo, podrías llevar a cabo para convencer a Sandra para comenzar un proceso de recuperación.

El caso de Irina

Irina nació en Rusia hace 62 años. Se mudó a Finlandia con su familia cuando tenía 7 años. Durante los primeros meses, sufría bullying en la escuela por no entender el idioma. Tras un año aprendió finés e hizo nuevos amigos. Cuando cumplió 10 años, su madre dio a luz a gemelos. La vida de la familia era bastante normal. La madre cuidaba de los niños y se encargaba de la casa, mientras que el padre trabajaba largas jornadas. Cuando Irina cumplió 14 años, su padre falleció en un accidente. Su madre tuvo que sacar adelante a la familia como madre soltera. A pesar de que trabajaba muchas horas, la familia tuvo problemas para llegar a fin de mes. Su madre tuvo episodios depresivos en varias ocasiones e Irina tuvo que cuidar de sus hermanos. Se aisló de sus compañeros del instituto y encontró consuelo en sus dos gatos.

Tres años después, la madre de Irina decidió mudarse de vuelta a Rusia. Irina no estaba familiarizada con la cultura rusa y prefirió quedarse en Finlandia. Como ya era mayor de edad su madre le permitió quedarse en Finlandia. Irina estudió matemáticas y trabajó de profesora en un colegio. Se casó con 27 años. Su matrimonio fue feliz, pero no pudieron tener hijos. Tras casi tres décadas de matrimonio su marido falleció e Irina se quedó sola, sin familia en Finlandia. Tenía buena relación con sus hermanos que vivían en Rusia, pero se veían muy pocas veces; su contacto era principalmente por vía telefónica.

Irina fue amenazada con ser desahuciada de su apartamento. La razón para el desahucio era su condición de pobreza y el desorden del apartamento. Un desagradable olor estuvo saliendo de su apartamento al pasillo durante un largo periodo de tiempo. Irina tenía 8 gatos y no podía cuidarles en condiciones. Los servicios públicos trasladaron a los animales a un refugio. Durante el traslado Irina estaba enfadada y fue agresiva con el personal. Los gatos eran todo lo que tenía.

El apartamento de Irina estaba lleno de todo tipo de objetos. Había estado acumulando periódicos durante años. Había ropa sucia y telas por todos lados. Irina no podía dormir en su propia cama, la cual estaba cubierta de objetos amontonados. Dormía en un sillón. No parecía que le importara la situación del apartamento. Tampoco permitía que nadie lo limpiara.

Daniel, el trabajador social asignado al caso de Irina, trató de construir una relación de confianza con ella, pero ella no se mostraba receptiva a su ayuda. Él sospechaba que Irina se estaba enfrentando a problemas de salud mental, pero no había registros de trastornos mentales o tratamientos previos. Nada apuntaba al abuso de sustancias.

Un vecino le contó a Daniel que el marido de Irina había fallecido unos años antes. No parecía que tuviera muchos amigos o familiares, pero parecían disfrutar de su vida de pareja. Al vecino le sorprendió que Irina tuviera 8 gatos en el apartamento, dado que sólo sabía de tres gatos. Confesó que últimamente no la veía tan a menudo como antes.

Daniel había tratado de prevenir el desahucio de Irina y su casero estaba dispuesto a negociar siempre que el apartamento se mantuviera limpio e Irina recibiera ayuda. Irina rechazó acudir a los servicios de salud mental y limpiar el apartamento. Finalmente, las autoridades sanitarias y los servicios sociales consideraron que Irina ponía en riesgo su propia salud y ordenaron su traslado a la unidad de psiquiatría para recibir ayuda. Gracias al tratamiento, la condición psicológica de Irina mejoró; comenzó a ver su situación con otra perspectiva y se sintió profundamente avergonzada. Volvió a su apartamento. A pesar de que su condición física ahora es buena, su permanencia en el piso parece incierta y se olvida de tomar sus medicamentos a veces. Los hermanos de Irina se han comprometido en ir a visitarla en cuanto les sea posible, pero es posible que les lleve un tiempo. Uno de sus vecinos se ha comprometido a visitarla una vez a la semana. Aun así, Irina se siente sola y deprimida. Echa de menos a su marido y a sus gatos.



Preguntas para reflexionar

- 1.** ¿Por qué la situación de Irina se volvió tan crítica?
- 2.** ¿Qué se puede hacer para que los problemas de Irina no reaparezcan y no acabe en la calle?
- 3.** ¿Qué tipo de red podría necesitar?
- 4.** ¿Qué tipo de servicios podría necesitar?
- 5.** ¿Quiénes son las personas clave que podrían ayudarla?
- 6.** ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo mutuo?

El caso de Sophie

Sophie (48 años), hija única de unos padres tardíos, nació con problemas perinatales. Sus padres la protegieron meticulosamente. Fue una niña introvertida y reacia a socializar. Presentaba problemas de aprendizaje, pero en la escuela no parecían darse cuenta de ello. Sophie pasaba la mayor parte de su tiempo con sus padres, quienes la cuidaban y le inculcaban hábitos útiles, como cuidar la higiene personal, preparar comida o mantener la casa en orden y limpia. Al final, solo completo la educación primaria. A medida que creció, se distanciaba socialmente cada vez más. Sus padres la llevaron al psicólogo en varias ocasiones. Sin embargo, los consejos que recibían eran muy generales y no los aplicaban en el día a día. Nadie tuvo consideró la intervención psiquiátrica, dado que no presentaba síntomas comunes de problemas de salud mental.

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. A los treinta y pocos, Sophie desarrolló sintomatología de enfermedad mental: voces, alucinaciones, falta de sueño, patrón de pensamiento paranoide. Le diagnosticaron esquizofrenia y le prescribieron medicación. Durante los primeros años de su enfermedad los padres se aseguraron de que Sophie tomara la medicación, pero los padres fallecieron y Sophie se tuvo que encargar de sí misma. La prima Jane ayudó a Sophie considerablemente con los preparativos del funeral y otros problemas relacionados. No obstante, estaba ocupada con su propia vida y no podía dedicarle tanto tiempo a Sophie como a esta le hubiera gustado. Sin sus padres cerca, la vida de Sophie se volvió aún más solitaria. Siguió viviendo con una pequeña pensión, manteniendo piso en relativo orden y limpio. Ocasionalmente, sus vecinos la ayudaban con la comida o con pequeñas reformas. Con la pequeña ayuda económica del estado, y sin habilidades sociales o profesionales para encontrar empleo, llegó un momento en el que no pudo afrontar los elevados gastos del apartamento que le dejaron sus padres. Las deudas se acumularon durante años y, finalmente, Sophie fue desahuciada a los 42 años. Nadie la asistió hasta que el desahucio fue inminente. Sólo entonces, los servicios sociales municipales se encargaron del caso, relegándola al albergue para personas sin hogar. Esto afectó a Sophie profundamente. La mujer dejó de tomar su medicación lo que la llevó a sufrir brotes psicóticos.

Sophie nunca se adaptó a las condiciones precarias del albergue. Hasta el punto que lo abandonó para arreglárselas por sí misma en la calle. Dormía en autobuses, estaciones de trenes o parques. Comía lo que la gente le daba o lo que podía comprar con el poco dinero que conseguía. De hecho, la gente del barrio la conocía de verla a diario. Fue un vecino del barrio quien llamó a la ONG que se aproximó a Sophie. Uno de los profesionales, Max, gracias a su actitud abierta y a su trato amable, se ganó la confianza de Sophie y empezó a desenredar su situación personal, familiar y de salud. Sophie mostraba claros síntomas de enfermedad mental. Por otro lado, parecía que estaba en buena salud física, no era agresiva y era capaz de expresarse racionalmente y objetivamente en ciertas materias. Tenía miedos racionales, como a los fríos meses de invierno. Se acordaba de cuándo había tomado la medicación por última vez y entendía por qué era necesario tomarla. El año que pasó en la calle le enseñó a confiar en sí misma y desconfiar de los demás, pero, por otro lado, solo fue una continuación del aislamiento social que vivía desde su juventud. Está claro que necesita contacto humano. A veces, recuerda a su prima Jane que, juzgando por su última residencia declarada, probablemente no viva lejos de allí.

A lo largo de la vida de Sophie, los intentos de intervención fueron superficiales 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 le ofrecieron un alojamiento temporal y rudimentario tras el desahucio.

Solo tras seis años de estar sin hogar, se le ofreció a Sophie ayuda significativa gracias al interés genuino y la humanidad de un trabajador social. Gracias a su intervención se fueron abriendo puertas

a Sophie, que no era capaz de gestionar ningún procedimiento burocrático por sí misma. Las trabas burocráticas se acumulaban y se necesitaba tiempo y perseverancia para solucionarlas: como renovar el DNI, conseguir un seguro de salud, recuperar su pensión por discapacidad, gestionar 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 pueda ayudar mejor 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?

El caso de Giuseppe

Giuseppe es un hombre de 40 años que vive en Finlandia. Nació en un pequeño pueblo italiano, donde vivió hasta los 20 años con su madre y sus cuatro hermanas. Su padre se marchó cuando Giuseppe tenía 8 años para buscar trabajo en Alemania y mantener a su familia. A pesar de su joven edad, Giuseppe se convirtió en el cabeza de familia en cierta forma, cargado de responsabilidades para las que no estaba preparado. Giuseppe pronto empezó a encararse a su madre, negándose a cumplir sus normas. A la edad de 16, dejó la escuela y buscó trabajillos aquí y allá para ayudar a mantener a la familia.

Tras 10 años en el extranjero, un accidente laboral obligó al padre de Giuseppe a volver a casa. El fracaso del plan de su padre, sumado a las dificultades para establecer un nuevo balance en las relaciones familiares alteró el ya frágil contexto en el seno de la familia, llevándolos a una situación insostenible y una serie de actos de violencia doméstica. Giuseppe decidió abandonar su familia y su país para buscarse la vida en el extranjero. Decidió cortar todo el contacto con su familia.

Se mudó a Inglaterra, donde trabajó de camarero. Su vida se volvió más estable y satisfactoria. El dueño del restaurante, quien apreciaba la dedicación y la actitud de Giuseppe hacia los clientes, decidió invertir en su desarrollo profesional entrenándole como chef. Por primera vez en su vida, Giuseppe se sentía valorado y esto le animó a dar lo mejor de sí mismo. De hecho, consiguió cierto nombre a nivel local como chef y, cuando cumplió los 30, decidió abrir su propio restaurante.

En esta época Giuseppe conoció a Freia, una joven finlandesa que, poco después, se convertiría en su esposa. Un año después, Freia dio a luz a su primer hijo y sufrió de depresión postparto. Comenzó a abusar del alcohol. Poco después, le pidió a Giuseppe que se mudaran a Finlandia, para estar más cerca de su familia. Giuseppe aceptó esperando que la situación mejorase con la ayuda de la familia de Freia.

Sin embargo, la adicción de Freia no paró una vez estuvieron a Finlandia, y la pareja empezó a discutir regularmente, entre otras cosas, por la dificultad de Giuseppe para encontrar un nuevo trabajo. Tras varios meses, la pareja se sumergió en una profunda crisis que les llevó al divorcio. Giuseppe tuvo que dejar el apartamento y, una vez más, a su familia. Durante un corto periodo de tiempo, se quedó con unos conocidos mientras buscaba un nuevo apartamento. Echaba mucho de menos a su hijo. Acabó deprimiéndose y comenzó a beber. No le renovaron su contrato temporal en un restaurante, y le costó encontrar un nuevo trabajo.

El círculo de amistades de Giuseppe cambió a causa del alcohol. Se mudó con sus nuevos conocidos. Poco después se quedó sin ahorros y tuvo problemas para pagar el alquiler de su habitación. Comenzó a comportarse como cuando era más joven, cuando estaba en el pueblo, rebelándose contra las normas y cometiendo pequeños delitos para conseguir dinero; fue detenido por la policía y se le abrieron antecedentes penales.

Empezó a meterse en peleas y acabó agrediendo a un hombre con un cuchillo, lo que le llevó a entrar en prisión. Durante su tiempo en prisión, el trabajador social trató de ayudarlo a encontrar un apartamento, un primer paso para tratar de reconstruir su relación con su hijo y, quizás, en un futuro, conseguir la custodia compartida, bajo la supervisión del sistema de asistencia social.

Sin embargo, la pena de prisión fue tan corta que no le dio tiempo a encontrar un apartamento, y, una vez salió de la cárcel, Giuseppe acabó en la calle y acabó empezando a consumir sustancias.

El sistema sanitario en conjunto con el sistema social ayudó a Giuseppe a comenzar la rehabilitación y estar sobrio. Tras su rehabilitación, Giuseppe comenzó a cohabitar en un apartamento con otros hombres que habían experimentado el sinhogarismo. La situación en el apartamento era muy mala; los compañeros le robaban constantemente las pertenencias. Giuseppe ha vuelto a beber de nuevo y



ha acabado otra vez en la calle.

Preguntas para reflexionar

- 1.** ¿Qué servicios o personas clave deberían intervenir para ayudarle a Giuseppe?
- 2.** ¿Qué tipo de ayuda necesitaría Giuseppe de parte de estos profesionales?
- 3.** ¿Cuáles pueden ser las barreras que dificulten apoyar a Giuseppe?
- 4.** ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo mutuo?
- 5.** El reciente trauma de Giuseppe puede estar relacionado con el fracaso de su proyecto familiar. ¿Qué se podría hacer para ayudar a sanar la relación entre Giuseppe y su familia?

El caso de Anna

Anna, de 21 años, nació en una familia donde había poco espacio para la libertad personal. Era una familia aparentemente buena, donde la madre cuidaba de los hijos y el padre era el principal sostén familiar. El padre era una figura autoritaria que no permitía ningún tipo de desobediencia en ningún aspecto de la vida, ni de su mujer, ni de sus tres hijos. La madre de Anna estaba subordinada a su marido, apenas se atrevía a proteger a los niños de la violencia de su padre. Los abusos eran principalmente psicológicos, pero a medida que Anna crecía y se volvía más rebelde recurrió a castigos físicos. Ambos hermanos de Ana eran bastante más jóvenes, y no podrían apoyar a Anna. La madre rehuía cualquier enfrentamiento con su marido. Anna estaba sola, excepto, quizás, por su querido perro. Ana optó por escapar de esta situación relacionándose con un grupo de jóvenes conflictivos, con todas las consecuencias, entre ellas la droga. Su comportamiento y actitud hacia su casa, sus responsabilidades y su padre -sobre todo- cambiaron drásticamente. Poco después, su padre, furioso, le echó de casa. Anna, que entonces tenía 18 años, se trasladó a la capital donde esperaba tener más oportunidades. Sus primeros contactos se los proporcionaron sus amigos del pueblo. Pronto se encontró viviendo en una casa ocupada con otras 20 personas, muchas de ellas consumidoras de drogas. Su adicción se agudizó al oscilar entre la soledad de la calle y las situaciones a menudo violentas de la casa ocupada. De vez en cuando, se prostituía para pagarse las drogas. Su único amigo era su perro. Se mudó al apartamento de un hombre con el que empezó una relación, pero pronto las condiciones se volvieron intolerables— su compañero demostró ser una versión, aún peor, de su padre. Abusó de ella física, psicológica y económicamente, forzándola finalmente a marcharse del apartamento. Ahora, Ana, trata de sobrevivir en la calle, alimentándose en el comedor social y acudiendo ocasionalmente a un albergue, pero, sigue una trayectoria descendente, marcada por las drogas, el frío, las relaciones de riesgo, y la pérdida de su perro. Su anterior compañero la persigue y trata de convencerla para que vuelva a su apartamento. Los voluntarios del servicio al que acude, tratan de protegerla y se esfuerzan para ofrecerle una salida viable a esta situación tan desesperante.

Anna parece estar en buen estado físico, pero necesitaría someterse a un chequeo médico. El uso prolongado de drogas, sus condiciones vitales y sus relaciones sexuales de riesgo probablemente hayan afectado a su salud física. En cuanto a su estado psicológico, los abusos sufridos a manos de su padre le provocaron un complejo de inferioridad, mientras que sus experiencias posteriores aumentaron su impotencia y dependencia a la hora de enfrentarse a graves problemas vitales. Desea la aceptación y la seguridad, pero, al mismo tiempo, es desconfiada y temerosa. Hay varias personas que podrían, quizás, tener un impacto positivo en su vida: sus dos hermanos (de 12 y 15 años), su profesor de música de secundaria, que fue la única persona del sistema que se dio cuenta de sus problemas y, en su día, trató de intervenir en la situación familiar. Su madre, aunque frágil y dependiente de su padre, también quiere recuperar a su hija.

Anna no tiene ninguna limitación intelectual. Tiene un excepcional don con la música. A día de hoy, hay tres cuestiones que se necesitan resolver. Primero, su excompañero sigue acosándola, haciendo que no se sienta segura. No parece que esa situación tenga fácil solución porque él la persigue constantemente con peticiones, amenazas y se enfrenta a cualquier persona que trate de acercarse a ella. La segunda cuestión está relacionada con su adicción. Anna parece ser consciente de que este camino no le lleva a ninguna parte, pero se siente muy débil para cambiar las cosas por sí misma. Su día a día le da muchas razones para querer evadirse y su adicción es la forma más fácil de hacerlo. La última cuestión es encontrar un refugio seguro y estable para ella, adecuado a sus necesidades.



Preguntas para reflexionar

- 1.** En tu opinión, ¿qué servicios deberían utilizarse para ayudar a Anna a comenzar un proceso de recuperación?
- 2.** ¿Qué tiene prioridad en el caso de Ana, una intervención centrada en los abusos sufridos o relacionada a su adicción?
- 3.** ¿Cómo se puede apoyar a una persona adicta en su proceso de recuperación?
- 4.** ¿Cómo se puede ofrecer a Anna un contexto seguro para que pueda comenzar su recuperación?
- 5.** ¿Qué recursos podrían utilizarse en el proceso aparte de los servicios y los profesionales?
- 6.** ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo? ¿De qué forma podrías ayudar a Anna?

El caso de Lucas

PARTE 1

Lucas tiene veintimuchos años. Dice que lleva viviendo en la calle desde hace 7 años y que ha cambiado de ciudad varias veces. Una ONG que trabaja con personas sin hogar se le ha aproximado hace varios meses, en su última localización. Ha sido bastante desconfiado y apenas ha compartido información personal, por lo que los trabajadores de la ONG saben muy poco de él. Lleva sus pertenencias consigo a todos lados, son cosas esenciales que se pueden llevar en una mochila de senderismo y un carrito de supermercado.

Los trabajadores de la ONG sospechan que Lucas puede padecer algún problema de salud mental. Han hablado con varias personas que trabajan en el área donde se le suele encontrar, que confirman que actúa frecuentemente como si estuviera teniendo alucinaciones. Los trabajadores han tratado de hablar con Lucas para que se someta a un examen médico y vaya al albergue para comenzar su proceso de recuperación, pero él no quiere.

Preguntas para reflexionar

1. ¿Cuáles pueden ser las razones por las que Lucas no quiere compartir la información con los trabajadores de la ONG?
2. Con tan poca información a su disposición, ¿crees que los servicios pueden ayudar a la recuperación de Lucas?
3. Como agente de apoyo, ¿cómo podrías acercarte a Lucas y animarle a que se abriera y hablara de sus experiencias pasadas y sus preocupaciones presentes?

PARTE 2

Han pasado varios meses desde que tú y tu equipo comenzasteis a trabajar con Lucas. Finalmente ha comenzado a compartir información personal con vosotros.

Resulta que ambos padres de Lucas tuvieron serios problemas con el alcohol, volviéndose violentos entre ellos y con los niños. Fueron privados de derechos parentales cuando Lucas tenía 7 años y el niño se fue a vivir con su abuela, que, después de unos años, falleció. Su padre estaba en paradero desconocido y su madre había formado una nueva familia y renunció a todo contacto con su primer hijo. Se quedó en casa de un tío, pero su relación fue conflictiva y violenta.

A Lucas nunca le gustó estudiar. Le resultaba difícil concentrarse, veía borrosas las letras en los libros y los profesores siempre se enfadaban con él porque le costaba permanecer quieto. Abandonó los estudios en el instituto. Algún tiempo después, siguiendo el consejo de un trabajador social, se inscribió a un curso de formación profesional de jardinería. Se le daba bien y pronto encontró trabajo. Sin embargo, se sentía solo e infeliz. Cuando cumplió 18 años, su tío le dijo que se buscara otro sitio donde vivir. A partir de entonces, pasó a gastar la mayor parte de su sueldo en drogas y su condición mental se fue deteriorando con el paso de los meses. Se sentía frustrado y furioso. Se le hacía cada vez más difícil concentrarse y memorizar las cosas. Comenzó a escuchar voces. Eso le frustraba y le asustaba aún más. En el trabajo, se volvió agresivo con su jefe y sus compañeros, tanto que esto le costó el despido. Las voces en su cabeza les seguían a todos lados. Tras varios meses, fue desahuciado de su apartamento y se quedó en la calle sin un sitio al que ir.



Se alojó en el albergue para personas sin hogar. No quería hablar con nadie, ni con los otros usuarios, ni con los profesionales. Dormía allí, se levantaba por la mañana y se marchaba sin cruzar palabra con nadie, y no volvía hasta por la noche para meterse a la cama directamente. Otros usuarios tenían una actitud bastante agresiva hacia él. Le llamaban “tonto”. Fue agredido y robado en varias ocasiones. Un día, Lucas fue acusado por otro usuario de haberle robado algo y ese usuario le agredió. Finalmente, Lucas perdió el control y le dio una paliza de pura rabia e impotencia. Se ganó por ello una detención policial que le llevó a ser expulsado del albergue. Se decidió a no volver nunca al albergue, ni a este ni a ningún otro.

Esto sucedió hace ya algunos años. Desde entonces, Lucas se ha ido mudando de ciudad a ciudad en varias ocasiones.

Preguntas para reflexionar

- 1.** ¿Cuáles pueden ser las necesidades actuales de Lucas?
- 2.** ¿Crees que Lucas es consciente de sus necesidades? Si estuvieras en su lugar, ¿qué crees que pensarías?
- 3.** ¿Qué tipo de ayuda crees que podría hacer que Lucas comenzara su proceso de recuperación? ¿Qué tipo de servicios profesionales podrían ayudarlo?
- 4.** ¿Crees que un agente de apoyo le podría ser de ayuda a Lucas? Si así lo crees, ¿de qué forma?
- 5.** Piensa en acciones que, como agente de apoyo, pudieras llevar a cabo para apoyar a Lucas y ayudarlo a comenzar y permanecer en su proceso de recuperación.

El caso de María

María, de 26 años, lleva sin hogar dos años. Poco antes de quedarse sin hogar, se declaró mujer transgénero. En aquel momento, ella vivía con su pareja, que no pudo aceptar el hecho que María fuera transgénero y decidió acabar la relación. María se mudó. En un inicio, se quedó en la casa de sus padres, pero le era difícil vivir con ellos porque su padre había sido irrespetuoso con su identidad de género. Más tarde, María se vio obligada a vivir en casas de amigos. Se enfrentó a la discriminación en el mercado de viviendas en alquiler debido a ser transgénero. No quería acudir a los servicios sociales porque sentía que no iba a obtener ninguna ayuda de ellos. Sabía que iba a tener que explicar su identidad de género a los trabajadores sociales y la idea le resultaba difícil. No quería que los trabajadores sociales la llamaran por su antiguo nombre. Además, se sentía muy avergonzada por no tener un hogar.

María considera que su infancia fue feliz, a pesar de que se sentía distinta del resto de chicos. Tenía dos hermanas mayores, una de las cuales consumió drogas en la adolescencia. Le pedía a María que robara en tiendas, lo que hacía que María se sintiera culpable e insegura. A día de hoy, ella y su hermana hablan de vez en cuando pero no tienen una relación cercana. Su hermana aún consume drogas. La otra hermana de María vive en el extranjero y se ha alejado de su familia— sólo se hablan un par de veces al año. La única persona que apoya a María en su familia es su madre. Aunque María tiene amigos, se siente muy sola.

Años antes, cuando María era un hombre, pasaba tiempo con conocidos que tenían problemas con el alcohol. Ella misma no bebía mucho, pero su vida diaria distaba de lo que se llamaría “normal”. Interrumpió sus estudios en repetidas ocasiones, y, a día de hoy, apenas tiene experiencia laboral. Sus trabajos son temporales y suele cobrar el salario mínimo. Ha usado la mayoría de su dinero para pagar a sus amigos los gastos de quedarse en sus apartamentos.

María padece de trastorno de ansiedad, asma y numerosas alergias. Debido a su falta de dinero, no puede permitirse comer siempre cosas a las que no sea alérgica, por lo que a menudo está hambrienta. Se siente constantemente deprimida y cansada debido a su situación. Su sueño es hacerse bibliotecaria debido a que ama los libros y las historias. Ha tratado de volver a la escuela, pero ha sido difícil centrarse en los estudios sin tener un hogar estable. A día de hoy, la última solicitud de María para recibir ayudas sociales sigue sin resolverse y está acumulando deudas. No se atreve a volver a los servicios sociales o de salud porque teme ser discriminada. Tiene un aspecto bastante femenino, pero la gente la mira por la calle. Ha sido agredida físicamente en múltiples ocasiones por ser transgénero.

Ha tratado de encontrar un apartamento, pero se enfrenta a la discriminación en el mercado de viviendas de alquiler. Tiene deudas y su salario es muy bajo, lo que hace que la mayoría de apartamentos sean demasiado caros para ella. Todas sus pertenencias caben en una bolsa. Tuvo que vender o dar la mayoría de las mismas al quedarse sin hogar. Su móvil es viejo y no funciona bien.

Se siente muy deprimida y desolada. Desearía encontrar un trabajo donde cobrara más, pero cree que nadie querrá contratar a una persona como ella, una mujer transgénero sin experiencia y sin formación. A la vez, no quiere volver al paro porque teme que la obliguen a trabajar en algo que no le guste. Por ejemplo, no quiere un trabajo de atención al cliente por su voz masculina.

María es bastante tímida y no habla mucho. Necesita tiempo para conocer a una persona y construir una base de confianza antes de sentirse suficientemente segura para compartir información sobre sí misma. Parece ser una mujer inteligente que se expresa bien. Dice que las reuniones formales le causan ansiedad y que siempre olvida lo que se habla en sus encuentros con los profesionales de los servicios sociales, el personal sanitario o el personal de la administración. Solía tener un cuaderno donde apuntaba todo tipo de información, pero se lo robaron.



Preguntas para reflexionar

- 1.** ¿Cuáles son las necesidades básicas de María en este momento?
- 2.** ¿Cómo se refleja en las distintas áreas de la vida de María el pertenecer a una minoría de género?
- 3.** ¿Cómo pueden los servicios de apoyo acercarse a María de una forma delicada para ganar su confianza?
- 4.** ¿Cómo podría un profesional de la salud apoyar a María?
- 5.** ¿Cómo podría un agente de apoyo ayudar a María?

El caso de Anwar

Anwar es un joven de unos 30 años que viene de Bangladés. Ese es el nombre y la edad que dio a la policía cuando le arrestaron en la frontera de Grecia, pero no ha podido ser verificado dado que no traía consigo ningún documento oficial. Llegó a la Isla de Quíos de forma irregular. Viajó a través de Irán y Turquía con un pasaporte falso, con ayuda de unos contrabandistas. Dejó atrás a sus padres, cuatro hermanas y un hermano en un pequeño pueblo de Bangladesh.

A su llegada, la policía lo alojó en un Centro de Recepción de Inmigrantes. Las autoridades decidieron deportarlo por motivos administrativos debido a su entrada ilegal. El centro era abierto, por lo que tuvo la opción de desplazarse hasta Atenas, con la ayuda de un contrabandista. Estima que el viaje desde Bangladesh a Atenas le ha costado unos 12.000 €. Su padre le prestó la mayor parte, pero aún debe algo de dinero a su contrabandista, al que le paga en mensualidades.

Desde que llegó a Atenas ha frecuentado todos los días la Plaza Omonia— la plaza central de Atenas. Siempre que oía hablar su lengua materna, se acercaba a la persona y ha trataba de entablar una conversación para contar su historia, sin embargo, no conseguía encontrar un lugar donde dormir. Finalmente, ha tenido que contactar con su contrabandista de nuevo, el cual le ha proporcionado alojamiento durante un periodo de tiempo, a cambio de dinero.

Ayudado por su contrabandista, le ha sido ofrecido un trabajo en una pequeña industria de costura en los suburbios de Atenas, gracias a su experiencia laboral como sastre en Bangladés. Durante este periodo, ha sido víctima de explotación laboral. El contrato inicial era de 150 € al mes netos; el contrabandista se quedaba el resto para pagar su alojamiento y la deuda contraída para realizar el viaje. Él aceptó, pensando que aún tendría alguna oportunidad de ahorrar dinero y enviárselo a su padre para saldar su deuda. El comportamiento de su contratante fue extremadamente ofensivo. Tras un largo periodo tratando de ahorrar algo de dinero y habiendo mejorado sus habilidades de costura, decidió dejar la empresa. Encontró un nuevo trabajo en una empresa más grande que pertenecía a una mujer. Algún tiempo después, él y la dueña se convirtieron en pareja y comenzaron a vivir juntos. Pero, en un control de policía aleatorio, le pidieron las huellas dactilares. Al comprobar que no tenía papeles, lo arrestaron y lo enviaron de vuelta a la Isla de Quíos, dado que había sido emitida la orden de deportación. Estuvo encarcelado seis meses y poco antes de ser deportado, decidió pedir asilo como última opción de quedarse en Grecia.

Anwar contó a los funcionarios de Extranjería que fue víctima de una persecución religiosa en Bangladés, donde por ser cristiano y estar en una relación con una mujer musulmana contra la voluntad de su familia, pusieron fuego a la casa de su familia y le acusaron de secuestro. Todo ello le forzó a abandonar el pueblo por el bien de su familia. Más adelante, admitió que le habían aconsejado inventarse esa historia para conseguir el estatus de refugiado. Consiguió el visado temporal de solicitante de asilo y se le permitió abandonar la Isla de Quíos. Con la ayuda de su pareja, consiguió mudarse de vuelta a Atenas, pero su relación terminó poco después, lo que le dejó sin trabajo y le obligó a abandonar el apartamento.

Tras esto, Anwar ha vivido en distintos lugares, compartiendo casas con hasta veinte personas. Ha tenido problemas para encontrar empleo. Eventualmente, comenzó a mendigar. Los domingos solía ir a una iglesia griega ortodoxa. Allí conoció a su trabajador social, el cual le remitió a su ONG local que gestiona un programa de viviendas para personas sin hogar.

La solicitud de asilo de Anwar fue rechazada y tuvo que recurrirla. Gracias al enorme esfuerzo de su trabajador social, se le ha concedido una ayuda económica del gobierno. Ahora, recibe una ayuda para la vivienda de 180 € y está trabajando como ayudante de cocina, con un salario neto de 558 €.

Tras casi 5 años en Grecia, puede entender bastante bien la lengua, pero su capacidad para hablar es más limitada. Empezó a asistir a un curso de griego para extranjeros ofrecido por voluntarios que ha



sido suspendido debido a la pandemia del covid-19. Dice que su mayor miedo es volver a su país. No está claro si está realmente en peligro o su miedo es el de no haber cumplido las expectativas de sus familiares. Su recurso para obtener el estatus de refugiado ha sido rechazado. A día de hoy, la ONG que le apoya le ha remitido a otra ONG que le ofrece asistencia legal. Aún tiene otra oportunidad de apelar para intentar obtener el estatus de refugiado.

En estos momentos, se siente inseguro, el programa de apoyo se le está acabando. Su jefe le ha prometido que mantendrá el trabajo, pero Anwar necesitará hacerse cargo del alquiler sin recibir ayudas. Aún envía dinero a su familia y sigue saldando la deuda con su contrabandista. Por un lado, no está buscando otro trabajo y no cree que necesite mejorar sus competencias. Pero, por otro lado, dice que quiere estudiar en la Universidad. También dice que tiene una novia griega. Su trabajadora social le considera inteligente y capaz, pero también manipulador— no cuenta siempre la verdad. Ella cree que es capaz de muchas cosas con tal de lograr sus objetivos. A menudo dice que nadie le ha ayudado hasta ahora.

Preguntas para reflexionar

- 1.** ¿Qué tipo de ayuda se le ha ofrecido a Anwar hasta la fecha?
- 2.** ¿Qué ayuda a mayores necesitaría Anwar en tu opinión?
- 3.** ¿Podrías elaborar un borrador de un plan de intervención para Anwar?
- 4.** ¿Cuál podría ser tu rol como agente de apoyo mutuo? ¿Cómo podría ayudarle el apoyo mutuo?
- 5.** ¿Podrías identificar algún factor de riesgo en las intervenciones que has propuesto?

GLOSARIO

Agente de Apoyo Mutuo (Agente de Apoyo): una persona que ha experimentado ciertas circunstancias, desventajas o problemas particularmente difíciles y los ha superado con el tiempo, o bien ha aprendido a vivir una vida plena a pesar de que ciertas circunstancias persistan. Para ser Agente de Apoyo, la persona tiene que recibir una formación específica para aprender a usar su conocimiento basado en la experiencia para ofrecer apoyo a pares que actualmente están enfrentándose a dificultades similares a las que ella experimentó en el pasado. Esta figura también se puede denominar Agente de Apoyo entre Pares.

Pares: por lo general, hablamos de pares para referirnos a un grupo de personas que pertenece al mismo grupo social en función de determinadas características, por ejemplo: la edad, los antecedentes, las habilidades o la posición social. En el contexto de este curso, nos referimos a personas que están pasando por un momento difícil en su vida debido a una desventaja específica (o múltiples desventajas) y que reciben apoyo por parte de un Agente de Apoyo Mutuo.

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.

Modelo a seguir: alguien cuya conducta, actitud, valores, sirven como ejemplo a seguir para otra persona.

Confidencialidad: el principio ético o derecho legal según el cual la información relacionada a una persona u organización en concreto (sobre todo en una relación formal) debe mantenerse en secreto, a menos que el sujeto exprese su consentimiento para compartirla con terceras partes.

Nivel de 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.

Experiencia vivida: experiencia personal y directa de una situación o servicio determinado. En el caso de esta formación, nos referimos a la experiencia del sinhogarismo. Sin embargo, también se puede aludir a otras experiencias, relacionadas con problemas de salud mental, violencia doméstica, abuso de sustancias, problemas legales, etc.

Experto por experiencia: se trata de una persona especializada en un tema en concreto porque lo ha vivido en primera persona, no como un profesional o un estudiante, sino como alguien afectado por la situación. Se puede aplicar a personas que han superado cierta circunstancia, pero también a aquellas que siguen afectadas por ella.

Empoderamiento: es el proceso por el cual las personas adquieren habilidades que les fortalecen en el sentido que les permite adquirir un conocimiento crítico de la realidad y ser capaz de activar sus propios recursos internos. Se identificaron como elementos clave del empoderamiento el acceso a información, la capacidad de tomar decisiones, la asertividad y la autoestima (Chamberlin & Schene, 1997).

Mutualidad: La mutualidad es una relación interactiva, positiva y caracterizada por un intercambio continuo y recíproco.

Habilidades de vida: Variedad de habilidades que incorporan componentes cognitivos, afectivos y de conducta y que se necesitan para lidiar de forma efectiva con situaciones desafiantes.

Estigma: una condición o rasgo que hace que la persona portadora sea incluida en una categoría social hacia cuyos miembros se genera una percepción negativa.

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. Este proceso es siempre realizado con el consentimiento de la víctima. La justicia restaurativa es una práctica que no se utiliza exclusivamente en el ámbito penal, sino que también se puede introducir en otros contextos, incluso en nuestra vida diaria, con la intención de gestionar conflictos dando a todos la oportunidad para ser escuchados.

Sanación comunitaria: práctica que permite crear un espacio dentro de una comunidad en el que dar voz y generar sentido de comunidad, un espacio que promueva la apertura, la tolerancia y a la confianza. El objetivo es conseguir la reconciliación de la propia comunidad a través de una serie de métodos.

Definir relaciones: establecer aquello que constituye una relación positiva y una relación negativa. Establecer qué patrones de comportamiento indican que una relación es positiva o negativa.

Replantear conflictos: obtener un nuevo entendimiento de cómo ha surgido el conflicto hablando con todas las personas involucradas en el. Entender las raíces del conflicto y mirarlo desde distintas perspectivas puede ayudar a empezar el proceso de reparación de los daños que el conflicto haya ocasionado.

Mediación y crecimiento: actuar como mediador significa tratar de conseguir acuerdos entre las personas implicadas en un conflicto. Esta práctica permite comprender de dónde viene cada persona y ayudarles a encontrar una solución al conflicto favoreciendo el entendimiento mutuo.

Círculo restaurativo: : una forma de resolución de conflictos juntando a las víctimas, los responsables del conflicto y todas aquellas personas en la comunidad inmediata que hayan sido afectadas por el conflicto. Pueden existir comunidades sociales, geográficas o familiares.

Escucha activa: 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, inclinarse hacia el interlocutor, animarle suavemente a seguir hablando.

Asertividad: es la cualidad de tener seguridad y confianza en uno mismo sin ser agresivo y la capacidad de expresarse de forma honesta y respetuosa. La asertividad se basa en el equilibrio. Requiere ser franco con nuestros deseos y necesidades, sin dejar de tener en cuenta los derechos, necesidades y deseos de los demás. Cuando una persona es asertiva, se siente segura de sí misma y consigue transmitir su punto de vista con firmeza, justicia y empatía. (Mind Tools, How to Be Assertive).

Crítica constructiva: nuestra respuesta individual y subjetiva al comportamiento, la apariencia, etc. de alguien. Se trata de un mensaje en primera persona que no transmite un juicio, no provoca conflictos ni lleva a la otra persona a alejarse.

BIBLIOGRAFÍA

- Scottish Recovery Network, Fundación INTRAS et al. Peer2Peer. Curso de formación profesional. 2015
- Piet Bracke et. al. Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons with Chronic Mental Health Problems. Journal of Applied Social Psychology. 2008
- Greater Victoria coalition to end homelessness. Peer Housing Support. Program Toolkit, 2019
- Peer support accreditation and certification, National Certification Handbook. 2016
- Barker et. al. Expert viewpoints of peer support for people experiencing homelessness: A Q sort study. 2019
- <https://www.time-to-change.org.uk/personal-stories/anxiety-can-be-different-everyone>
- <https://www.nami.org/About-Mental-Illness/Mental-Health-Conditions>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Trastorno_por_d%C3%A9ficit_de_atenci%C3%B3n_con_hiperactividad
- https://es.wikipedia.org/wiki/Trastorno_bipolar
- <https://www.mentesabiertas.org/trastornos-adictivos/blog/tratamiento-psicologico/psicologos/terapia-adultos-infantil/asociacion-psicologia-madrid>
- <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/post-traumatic-stress-disorder/symptoms-causes/syc-20355967>
- https://www.yasss.es/saber/trastorno-limite-personalidad-como-es-testimonio_0_2742600072.html
- Salazar Gamez, A. et. al. Modelo de la recuperación en salud mental para las personas con esquizofrenia desde la mirada de una enfermera. 2015
- Olivet et. al. Outreach and Engagement in Homeless Services: A Review of the Literature. The Open Health Services and Policy Journal. 2010
- Kryda & Compton. Mistrust of outreach workers and lack of confidence in available services among individuals who are chronically street homeless. Community Mental Health Journal. 2009
- Guide for sharing lived experience, Psych Hub, 2021
- People with lived experience must be meaningful partners in ending homelessness, United States Interagency Council on homelessness, 2016
- The role of lived experience in creating systems change, Community Fund, 2020
- Piet Bracke et. al. Self-Esteem, Self-Efficacy, and the Balance of Peer Support Among Persons with Chronic Mental Health Problems. Diario de Psicología Social Aplicada. 2008

- Aron, A., Melinat, E., Aron, E. N., Vallone, R. D., & Bator, R. J. (1997). The experimental generation of interpersonal closeness: A procedure and some preliminary findings. *La generación experimental de la cercanía interpersonal. Boletín de Psicología Social y de la Personalidad*, 23(4), 363–377.
- Collins, N. L., & Miller, L. C. (1994). Self-disclosure and liking: a meta-analytic review. *Autorrevelación y gustos: una revision metaanalítica. Boletín psicológico*, 116(3), 457.
- Delizonna, L. (2017). High-performing teams need psychological safety. Los equipos de alto rendimiento necesitan seguridad psicológica. Aquí, como conseguirlo. *Harvard Business Review*, 8.
- Grover, S. M. (2005). Moldeando habilidades de comunicación efectivas y relaciones terapéuticas en el trabajo. *Aaohn journal*, 53(4), 177–182.
- Mehrabian, A. (1971). *Mensajes silenciosos: Comunicación Implícita de las Emociones y Actitudes*. Wadsworth.
- Stahl, B., & Goldstein, E. (2010). *A mindfulness-based stress reduction workbook. Cuaderno sobre la reducción de estrés basada en la atención plena* New Harbinger Publications.
- Shenk and Zehr. *Restorative Justice and Substance Abuse: The Path Ahead*. SAGE journals. 2001.
- Liebmann & Wootton. *Restorative Justice and Domestic Abuse/Violence*. The Home Office Crime Reduction Unit for Wales. 2010.
- Liebmann. *Restorative Justice: How It Works*. ProQuest Ebook Central – Reader. 2007.
- Weitekamp & Kerner. *Restorative Justice: Theoretical foundations*. ProQuest Ebook Central – Reader. 2011.
- Novac, Hermer, Paradis & Kellen. *Justice and Injustice: Homelessness, Crime, and the Criminal Justice System* – desLibris. Centre for Urban & Community Studies, Universidad de Toronto. 2006.
- Safe In The City. *The successful use of restorative practice to repair harm in a supported accommodation project*. Safe in the City. Ayuntamiento de Brighton & Hove. 2018.
- Healing Justice. *Restorative Justice and the Circle Process*. (healingjusticeproject.org). 2019.
- B. Oudekerek, D. Blachman-Demner & C. Mulford. *Teen Dating Violence: How Peers Can Affect Risk and Protective Factors* (ojp.gov). Instituto Nacional de Justicia. 2014
- Departamento de Minnesota de correcciones. *Facilitating Restorative Group Conferences* 2003.



Accommodating a travelling life

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



CARITAS
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ

FUNDACIÓN
Intras



**Deaconess
Foundation**