

GUÍA



PARA TRABAJADORES PEERS
DE PROGRAMAS DE SOPORTE AL ALOJAMIENTO

El proyecto Erasmus+ para Asociaciones estratégicas “Formación para especialistas de programas de soporte al alojamiento” –abreviado en inglés ‘TrainHouse’– ha reunido a organizaciones que trabajan en el ámbito del sinhogarismo en República Checa, Finlandia, Hungría, España y Reino Unido. El proyecto tiene como objetivo desarrollar materiales de trabajo que puedan ser útiles para profesionales, *peers* y voluntarios en el apoyo a las personas sin hogar y su acceso a una vivienda independiente. Entre 2016 y 2018, los seis países socios intercambiaron buenas prácticas en el soporte a las personas sin hogar en su tránsito hacia la vivienda.

El término ‘vivienda’ se aborda en esta guía de manera genérica para cubrir un variado espectro: en algunos países, los servicios de alojamiento entendidos como hostales o pensiones ofrecen apartamentos tipo estudio (a menudo con baño y cocina privados), mientras que en otros países se incide en la vivienda independiente, tanto si es compartida como individual o destinada a familias. En todas las modalidades, el usuario/a recibe apoyo adicional por parte de voluntarios, *peers* y profesionales para ayudarle a preservar su contrato de vivienda.

Clique [aquí](#) para saber cómo definen los autores los programas de soporte a la vivienda.

PRESENTACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Arrels Fundació, España

Durante 30 años, Arrels Fundació ha acompañado a las personas que duermen en las calles de Barcelona y trabaja también para sensibilizar y transformar esa realidad. Para hacerlo posible, ha lanzado diferentes proyectos y servicios durante todos estos años gracias a la colaboración de un gran número de voluntarios y profesionales.



Durante los últimos años, la fundación ha promovido la participación de las personas que han padecido sinhogarismo y trabaja ahora también en la posibilidad de introducir a *peers* en los programas de Apoyo a la Persona. Estos equipos se encargan de proporcionar un seguimiento social intensivo, transversal y a largo plazo a las personas que han dormido en la calle durante muchos años y que viven ahora en una vivienda permanente ajustada al modelo Housing First.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

Arrels



BMSZKI es el mayor programa de atención a personas sin hogar en Budapest, Hungría, y ofrece gran variedad de servicios, desde equipos de calle hasta centros de día, atención sanitaria, albergues y alojamiento temporal para hombres, mujeres, parejas y familias. Aparte de estos servicios, también hemos implementado programas de soporte a la vivienda para personas que cooperan con nuestro equipo de apoyo después de haberse trasladado a su vivienda independiente. BMSZKI lanzará una prueba piloto de Housing First a finales de 2018 que proporcionará vivienda a 25 personas que duermen en la calle.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).



Fundada hace 30 años, Menhely Alapítvány proporciona una amplia variedad de servicios para personas sin hogar y familias en Budapest, y promueve la cooperación entre agentes sociales. Sus equipos están integrados por voluntarios, profesionales y voluntarios *peers*.

Además de nuestros servicios, publicamos una revista llamada Fedél Nélkül ('Sin techo') y también organizamos certámenes artísticos, así como actividades comunitarias. Nuestros distribuidores venden la revista a personas de la calle, y así recaudan fondos y mejoran sus opciones de alojamiento. Con la ayuda de los coordinadores, los residentes organizan un pequeño grupo de autoayuda y autocontrol. Llevan 5 años dándose soporte mutuo, junto con los distribuidores, en calidad de *peers*. El grupo lidera un espacio de intercambio de experiencias que sirve para restituir las relaciones perdidas.

Su programa de sensibilización denominado 'Primera Mano Sobre Sinhogarismo' también cuenta con la colaboración de *peers*, quienes profundizan en el tema de muy variadas formas; a través de Rutas Urbanas de Personas sin Hogar, Debates en el aula, Bibliotecas Vivientes, etc. Realizan el trabajo de manera casi completamente voluntaria y los miembros más veteranos se encargan de la formación. Durante los últimos 3 años también han contratado a *peers* para organizar cursos de formación ocupacional e inserción laboral, posibilitando, así, que los profesionales tengan tiempo para realizar un trabajo social cualitativo en nuestros servicios sociales.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).



La Plataforma para la Vivienda Social es una organización que aglutina a 79 miembros –proveedores de servicios, expertos en vivienda social y necesidades de vivienda–, y lucha por una propuesta de ley en Vivienda Social que termine con el sinhogarismo en República Checa. Uno de los miembros de la Plataforma, IQ Roma servis, tiene experiencia y formación en servicios orientados a garantizar la estabilidad de la vivienda, basados en los principios Housing First.

Desde sus inicios, la Plataforma para la Vivienda Social se ha mostrado interesada en incorporar a expertos por experiencia con trayectorias de sinhogarismo para que aporten su visión en los estatutos y organización y revisen las líneas estratégicas. Las personas con necesidades de vivienda son activistas en la propuesta de ley en Vivienda Social, en las regulaciones sobre vivienda en varias administraciones y en audiencias públicas y conferencias de prensa organizadas por la Plataforma. IQ Roma servis contrata a orientadores *peers* para servicios de realojamiento y estabilidad de vivienda de familias sin hogar en el marco del programa piloto Housing First en República Checa.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).



Fundada en 1969 por un pequeño grupo de personas sin hogar en Londres, St. Mungo's es una organización benéfica contra el sinhogarismo que trabaja en el sur de Inglaterra. St. Mungo's proporciona soporte y servicios a las personas sin hogar o en riesgo de convertirse en sin hogar mediante equipos de calle, alojamiento temporal, soporte a la vivienda y modelos Housing First, así como atención centrada en la recuperación, formación, ocupación y empleo.

St. Mungo's cuenta con 1.200 trabajadores que dan soporte a 2.700 usuarios mediante 350 servicios. En 2008, St Mungo's inició un programa de formación para ayudar a 12 usuarios a adquirir conocimiento y habilidades y trabajar como gestores de casos y trabajadores sociales dentro del sector. En 2009, este programa se convirtió en titulación acreditada con diploma en atención socio-sanitaria para ambos trabajos.

El Programa de Prácticas de St Mungo's ha formado a unas 200 personas que han vivido experiencia de sinhogarismo, vida de calle, drogodependencias, salud mental y/o antecedentes penales. Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

Vva ry



No Fixed Abode es una ONG fundada por personas sin hogar en 1986. La organización no tiene vinculación política ni religiosa, pero sí pretende incidir en las políticas de vivienda en Finlandia, junto con otros agentes sociales. El objetivo de la organización es acabar con los

albergues y hacer posible que la persona pueda vivir en su propio piso.

La organización posee una larga trayectoria de colaboración y trabajo efectuado por personas sin hogar. Durante los primeros 10 años, la organización se nutría únicamente de trabajo voluntario. La primera persona contratada fue un hombre que había salido de la calle e impartía un taller de ebanistería donde enseñaba el oficio de carpintero. La organización se rige fundamentalmente por la participación en muchos ámbitos de personas que han sufrido trayectorias de sinhogarismo, desde trabajo como *peers* hasta administración.

En la actualidad, No Fixed Abode tiene contratadas a unas 40 personas, de las cuales un 25 por ciento han experimentado sinhogarismo. La organización gestiona dos bloques de viviendas Housing First con 100 pisos en total. Los residentes reciben un seguimiento adaptado a sus necesidades. No Fixed Abode ofrece un equipamiento nocturno, un centro de atención conducido por voluntarios y *peers*, un equipo de calle nocturno, equipos de apoyo a la vivienda y apoyo itinerante, apoyo a la vivienda dispersa, especialización en temas de inmigración y unas colonias de verano organizadas por *peers*.

Para más información sobre la organización, haga clic [aquí](#).

	Servicios tradicionales	Alojamiento con soporte	Housing First	Re-alojamiento rápido	Voluntariado	Soporte de <i>peers</i>
Arrels (ES)	✓	✓	✓		✓	✓
BMSZKI (HU)	✓	✓				
Menhely (HU)	✓	✓		✓	✓	✓
Platforma (CZ)			✓	✓		✓
St Mungo's (UK)	✓	✓	✓		✓	✓
Vva ry (FI)	✓	✓	✓		✓	✓

Esta guía para trabajadores *peers* presenta un resumen de todo lo aprendido durante el proyecto. Esperamos que otros servicios orientados a la vida independiente de las personas sin hogar tengan en cuenta estos consejos e ideas para proporcionar un soporte más eficiente y creativo.

Para consultar la Guía de voluntariado, haga clic [aquí](#).

Para consultar la Guía de profesionales, haga clic [aquí](#).

INDICE

INTRODUCCIÓN	6
¿A qué nos referimos con soporte de trabajadores <i>peers</i> en sinhogarismo?	
Capítulo 1 - UN SECTOR DE OPORTUNIDADES	8
Objetivos y prácticas del trabajo <i>peer</i> en servicios orientados al sinhogarismo	
Capítulo 2 - HACERSE TRABAJADOR <i>PEER</i>	14
Aptitudes y habilidades	
Capítulo 3 - MÁS ALLÁ DEL SINHOGARISMO	19
Educación, formación y empleo	
Capítulo 4 - VINCULAR A LOS TRABAJADORES <i>PEERS</i> EN EL TRABAJO COMUNITARIO	23
¿Cómo empezar con el soporte <i>peer</i> ?	
Capítulo 5 - POSTURAS DIVERGENTES ANTE EL SOPORTE <i>PEER</i>	28
Desarrollo de la práctica y obstáculos	

INTRODUCCIÓN

Trabajadores *peers*

INTRODUCCIÓN

¿A qué nos referimos con soporte de trabajadores *peers* en sinhogarismo?

El soporte de los *peers* en programas de vivienda y erradicación del sinhogarismo es un concepto relativamente nuevo que se ha venido usando principalmente en programas de vivienda para personas con enfermedad mental o adicciones. Se trata de un soporte continuo que está basado en la experiencia previa y que pretende abordar el problema primario de salud mental y drogodependencias. El soporte de *peers* en programas de vivienda orientados a familias, colectivos con escasos recursos, personas mayores y jóvenes que han salido de instituciones o personas provenientes de instituciones penitenciarias está todavía en fase inicial.

Según **FEANTSA** (Red europea de ONGs centrada exclusivamente en la lucha contra el sinhogarismo), el soporte de *peers* consiste en una relación de apoyo entre personas que poseen una experiencia en común. Entre personas sin hogar, la experiencia que tienen en común los individuos es el sinhogarismo. Una relación de soporte entre *peers* puede adquirir diferentes formas, de igual modo que la función del *peer* puede cambiar. El soporte *peer* se gestiona formalmente por parte de los profesionales de una organización, o se estructura de manera informal entre usuarios/as. Lo que tienen en común los programas de soporte *peer* –tanto formal como informal– es que, como mínimo, una línea del soporte que recibe el usuario viene dada por otra persona que también ha padecido sinhogarismo.

Los programas de soporte a la vivienda y erradicación del sinhogarismo, tanto si usan el modelo Housing First como otros, requieren de un enfoque integrador y la incorporación del soporte *peer* plantea nuevos retos. No obstante, creemos que el soporte *peer* en los programas de vivienda se

basa en principios válidos y efectivos.

El principio más importante es que la experiencia de exclusión social es una importante base de conocimiento para la formulación e implementación de programas de inclusión social (incluyendo la vivienda y la erradicación del sinhogarismo), sin los cuales será difícil conseguir una reducción masiva del número de personas viviendo en pobreza, en equipamientos de emergencia o experimentando otras formas de exclusión social. El contenido teórico es complementario a la experiencia, la cual es intransferible, porque arranca de una experiencia emocional. Esto se traduce en la necesidad de un análisis hermenéutico y de una interpretación de los diferentes colectivos sociales –sobre todo en lo que respecta a la dicotomía dialéctica ‘excluidos’ versus ‘triunfadores’. Sólo en este sentido es posible alcanzar un entendimiento mutuo de los códigos culturales, conductuales y lingüísticos usados por diferentes grupos sociales para formular programas y metodologías en común. El facilitador de estos procesos es, sencillamente, un orientador *peer*.

Después de reunir experiencias de las cinco organizaciones europeas que ofrecen una variedad de servicios para personas sin hogar, presentamos las primeras conclusiones. Las entidades miembros de este proyecto comparten aquí el resultado de su puesta en común y esperan adquirir nuevas herramientas para su trabajo.

Aparte de responder a la pregunta “¿Qué es el soporte *peer* y en qué medida puede ayudar en nuestro trabajo?”, con esta guía pretendemos abrir un debate plural e investigar la práctica del soporte *peer* en el sector del sinhogarismo con vistas a un aprendizaje futuro.

Para más información sobre la definición y objetivos del soporte *peer* en servicios orientados al sinhogarismo, lea la [regulación de FEANTSA sobre soporte *peer*](#).

1 CAPITULO

UN SECTOR DE OPORTUNIDADES

Objetivos y prácticas del trabajo *peer* en servicios orientados al sinhogarismo

“Me duele cuando veo que alguien va perdiendo facultades”.

“He vivido con tres personas que tenían problemas de salud. Poco después de ingresar en el hospital, murieron. Siempre tuvimos una buena relación y, cada vez que necesitaban algo, intentaba ayudarlos. Me salía así.

Me duele cuando veo que alguien va perdiendo facultades y no me lo pienso dos veces si tengo que ayudarlo como pueda. Porque creo que algún día seré yo quien necesite ayuda.

Tenía mucha amistad con uno de mis compañeros de piso y, antes de ponerse enfermo, él también cuidaba de mí. Siempre estaba a mi lado. Se preocupaba de que comiera bien, de que tuviera tabaco... son detalles que valoras mucho.

Cuando hubo que cuidar de él, no me lo pensé dos veces. Quería que supiese que estaba a su lado. Cuando se fue a la residencia, me quedé solo. Lo iba a visitar todos los sábados y hablábamos. Era un poco triste, porque él se acordaba del piso. Su única felicidad, decía, era mi visita semanal.

Nos echábamos mucho de menos. Lo quería como a un hermano. Un día se puso peor y me dijo que no le quedaban muchos sábados. Y tenía razón: aquel fue el último. Nunca nos peleamos. Siempre tuvimos una buenísima relación. Era una persona noble. No suelo ir a los funerales, pero al suyo sí”.

(José, 6 años viviendo en la calle)

Ser trabajador *peer* es estar cerca de las personas; es ser un elemento real delante de una persona que se encuentra en situación vulnerable, a través del conocimiento compartido, las experiencias, sentimientos, y el retorno comunicativo y crítico a todos los agentes sociales que comparten el mismo proceso: los proveedores de servicios y la sociedad. Ser trabajador *peer* se convierte en una cualidad y en un método de producir información cualitativa. Es el camino para obtener una estrategia alternativa y una herramienta de trabajo.

El objetivo principal de incorporar el soporte de *peers* en el trabajo de una organización es mejorar los resultados del trabajo social dentro de los dispositivos de soporte a la vivienda y en el sector del sinhogarismo en general. Contratar (o vincular) a trabajadores *peers*, unido al cambio cultural y organizativo que ello precisa, puede parecer un paso gigante para una organización que tenga una visión más convencional del trabajo con usuarios. No obstante, ello requiere de un cuestionamiento de la mayoría de los antiguos métodos de trabajo, prácticas y actitudes del trabajo comunitario. Si bien pueden surgir muchas dudas en el proceso, es importante recordar que, al incorporar a *peers* y personas con experiencias similares de exclusión social, los profesionales sabrán detectar mejor las necesidades de las personas sin hogar, y obtener por tanto mejores resultados en su trabajo.

PARTICIPACIÓN

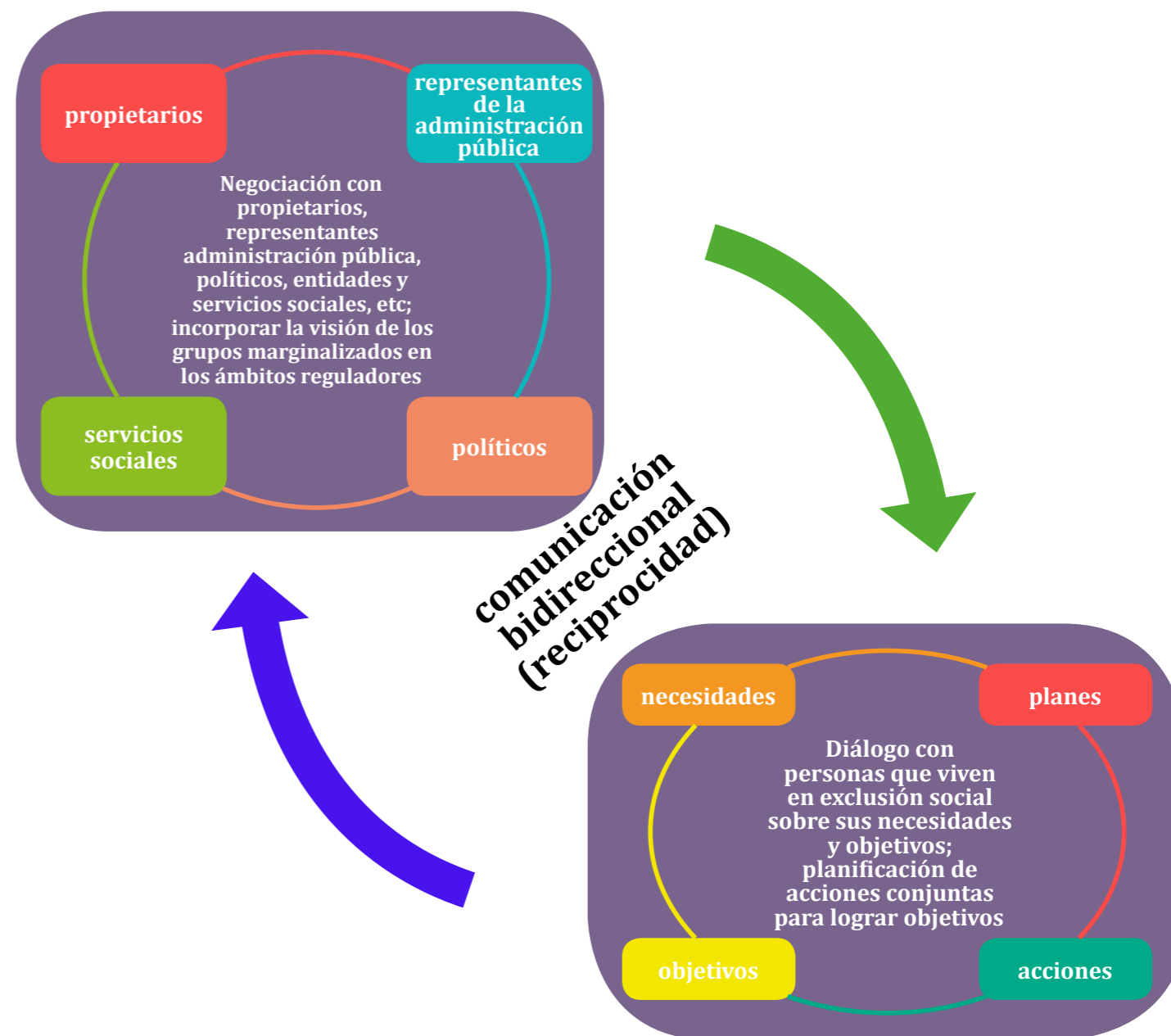


Las personas que experimentan o han experimentado sinhogarismo son los verdaderos expertos en la planificación e implementación de prácticas orientadas a la prevención del sinhogarismo. La participación de personas que han vivido exclusión social es un requisito previo para la mejora progresiva de su situación vital. Solo a través de la implicación directa en la resolución de problemas –marcar necesidades y prioridades, planificar e implementar pasos específicos– se pueden obtener resultados viables en el camino hacia la eliminación de la exclusión social, la pobreza y el sinhogarismo. **Entendemos soporte *peer* como una de las herramientas básicas**

para aumentar la participación, y todas las funciones potenciales y tareas del trabajador *peer* descritas más adelante están interconectadas entre sí y responden a la importancia de la participación activa del individuo para resolver sus problemas.

Para más información sobre los principios de participación, ver [Manual de herramientas de participación de FEANTSA](#)

Idealmente, la participación tendría que ser bidireccional: horizontal y vertical entre usuarios (personas sin hogar/residentes) y proveedores de servicios/organismos públicos/reguladores. La comunicación, desde la raíz hasta los reguladores, debe ser recíproca: las experiencias diarias de las personas sin hogar se trasladan a los ‘gabinetes’ –reuniones de desarrollo de programas sobre



sinhogarismo–, y viceversa: los planes y decisiones que se toman en los ‘gabinetes’ retornan a los usuarios/as.

Participación motivadora

“Cuando llegué a Barcelona, todo era nuevo para mí. No me olvidaba de Madrid y al principio todo parecía una aventura que no sabía bien cómo iba a acabar. Paso a paso fui adaptándome, y empecé a ir a Arrels a cambiarme de ropa y darme una ducha una vez a la semana.

Desde el principio me propusieron que participara en varias actividades. Hacía rosas para vender el día de Sant Jordi. Nunca antes había hecho manualidades y me divertía haciéndolas. **Lo mejor es ver el producto acabado y saber que va a ser útil.**

También me propusieron colaborar en el departamento de mantenimiento. Voy con ellos y hago algunas reformas en los pisos para personas que han vivido en la calle, o hago reparaciones.

Participar y hacer cosas es mucho mejor que estar todo el día sin hacer nada. Para mí, es estimulante”.
(Miguel, *peer*)

Para leer más sobre participación: [¿A qué nos referimos cuando hablamos de participación?](#), Arrels Fundació y [Participación y ser Experto por Experiencia](#), Vva ry ONG

LA PRÁCTICA DEL SOPORTE PEER: ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL TRABAJADOR PEER?

La función del trabajador/a *peer* dentro de la organización depende de su historia personal y, por tanto, de su campo de experiencia, así como también de los receptores del servicio que ofrece la organización. Cada usuario tiene sus propias características y necesidades, y requiere por tanto formas específicas de soporte. Es probable que los instrumentos de soporte más extendidos y mejor equipados estén destinados a atender la enfermedad mental o el consumo de sustancias. Aunque estas suelen ser limitaciones importantes para obtener y mantener la vivienda, se debe tener en cuenta que hay muchas personas sin hogar que padecen otras problemáticas –familiares o aislamiento social al formar parte de grupos minoritarios. En estos casos, las causas que les llevan al alojamiento de emergencia son distintas, y desafortunadamente no se han estudiado. Los métodos de soporte específicos para estos grupos se han explorado muy poco y, como consecuencia, estas personas se quedan sin el soporte adecuado.

La dificultad de obtener y mantener la vivienda preocupa a muchas personas que han usado equipamientos de alojamiento temporal o de emergencia, o que duermen en la calle. Frenar la persistencia y la recaída del *sinhogarismo* es, por tanto, crucial para planificar la estrategia que lleve a un cambio positivo –incluido el alojamiento en buenas condiciones. **El trabajador *peer* posee una experiencia similar de superación de barreras y detección de estrategias, y tiene la capacidad de transmitirlos de manera entendedora al usuario/a.**

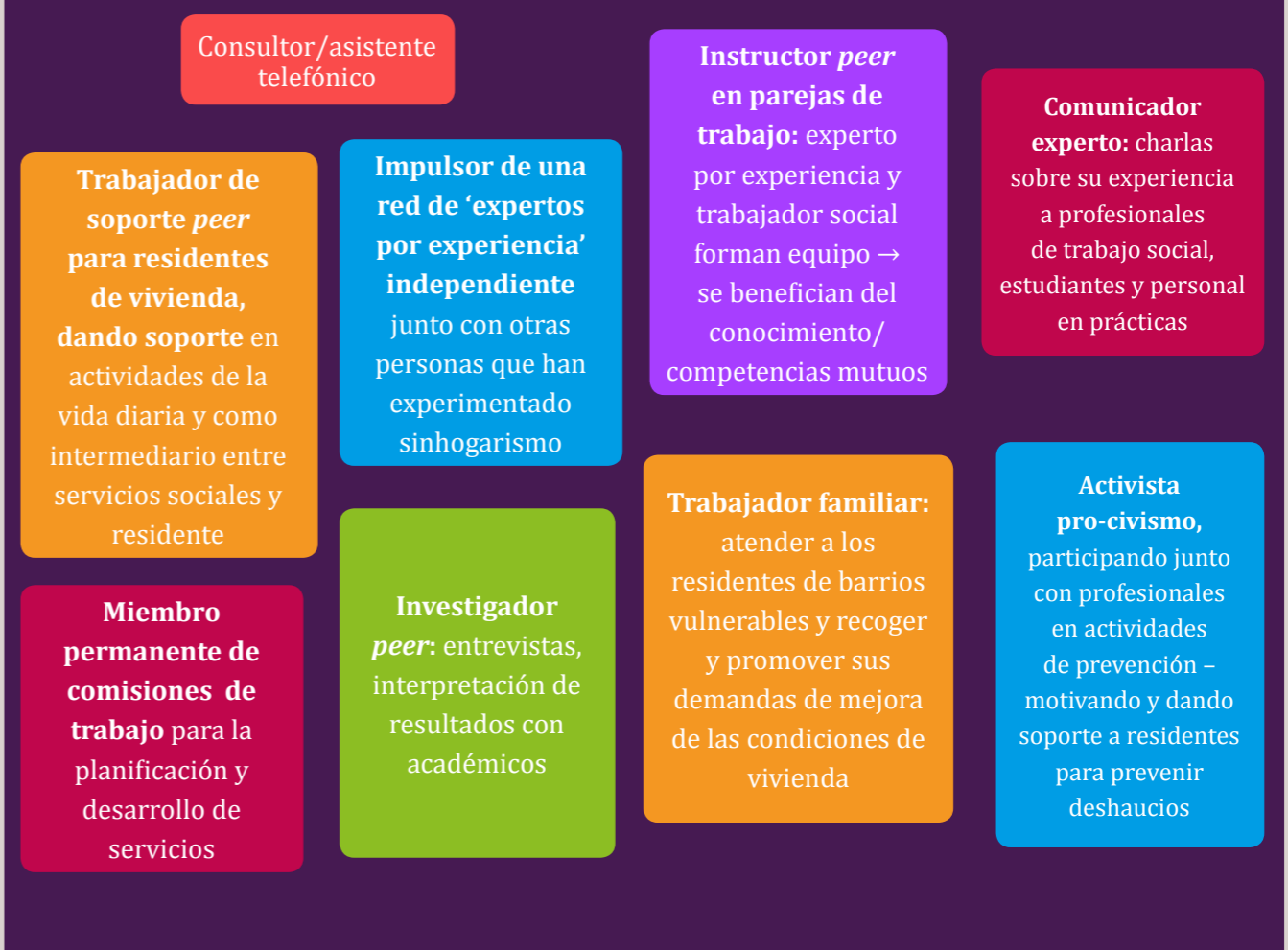
¿Qué tareas realiza un trabajador *peer*?

1. Actúa como mediador entre el profesional y el usuario/a en el proceso de soporte.
2. Colabora en cada paso.
3. Explica las causas de los fracasos parciales y redirige el camino hacia el cambio.
4. Fortalece las competencias del profesional en la interiorización de cada detalle del proceso de soporte.

Lea la historia de la señora Z, sobre su motivación y estrategias como trabajadora *peer*

Las responsabilidades de un trabajador *peer* pueden ser diversas, desde tareas limitadas con menos responsabilidad hasta un amplio repertorio de tareas con un grado superior de responsabilidad –depende de la organización, de su oferta de actividades y del alcance de la experiencia y capacidad de los trabajadores *peers*. Más adelante veremos varios ejemplos de posibles funciones de trabajadores *peers*/expertos por experiencia según distintas ocupaciones (o funciones especiales) en las organizaciones que han participado en la creación de esta guía.

Ejemplos de posibles funciones de trabajadores *peers*/expertos por experiencia



Una de las funciones detalladas arriba describe la participación del trabajador *peer* en un modelo colaborativo de equipo/pareja de trabajo. En colaboración con un trabajador *peer*, el trabajador/a social modifica su manera de trabajar con los usuarios. El modelo se considera cooperación efectiva entre trabajadores *peers* y profesionales de trabajo social, donde una clara distribución de roles, interacción directa e incorporación de dinámicas específicas de soporte se ponen en funcionamiento para dar soporte al usuario en particular. El profesional adquiere mejor perspectiva de la situación vital del usuario y su motivación, y puede aplicar un modelo de intervención más apropiado al proceso de cambio.

Modelo de equipo/Trabajo en pareja –Beneficio mutuo

- ⊕ El trabajador *peer* y el profesional obtienen una visión completa de la situación del usuario. El profesional conoce el sistema y el *peer* conoce los servicios que pueden adecuarse a las necesidades del usuario. **El *peer*, como antiguo usuario de los servicios, aporta un conocimiento esencial basado en la experiencia: cómo le sienta el servicio al usuario, cómo le podría funcionar a una persona que necesita ayuda y cuándo no es adecuado para determinado usuario/a.** De la mano del usuario, la situación se vuelve

más abarcable y el servicio, eficiente.

- Ⓛ Ser transparente y explicar la situación propia puede ser difícil para muchas personas con las que trabajamos. Se percibe al trabajador *peer* como mucho más cercano, ya que puede intuir el trasfondo de la situación sin tener que hacer preguntas. Percibir y entender la situación de manera profunda incrementa las posibilidades de una respuesta rápida.
- Ⓛ El trabajador *peer*/experto por experiencia también puede ser beneficioso para un compañero de trabajo con titulación. Es imprescindible una buena comunicación entre el *peer* y el profesional. Es importante explicar las razones por las que hay que dar ciertos pasos. Esto ayuda al *peer* a aprender y evitar confusiones. También contribuye a fomentar una relación de apoyo entre ambos. La cooperación posibilita el respeto y el aprecio hacia el/la compañero/a.

"De alguna manera, también es un diálogo con el compañero. Si el *peer* ve que el profesional hace algo, le puede preguntar al profesional si sabe las repercusiones. ¿Cómo te ve el usuario cuando te comportas así? ¿Te has dado cuenta de lo que puede pasar? Pueden salir y empezar a seguirte, y pensar que estás contra ellos. Estas cosas se tienen que hablar y no quedarse solo con que son profesionales y han ido a la universidad; lo tendrían que saber".

(Jenny, Experta por experiencia)

Al incorporar a trabajadores *peers* en actividades...

1. Incrementamos la seguridad y autoconfianza
2. Entendemos mejor las problemáticas que conducen al sinhogarismo
3. Establecemos relaciones de confianza entre todos los implicados
4. Actualizamos las metodologías de la organización
5. Creamos redes
6. Apoyamos a las personas para que utilicen su experiencia e incidan sobre políticas
7. Hacemos de puente entre usuarios/as y organismos públicos
8. Damos voz a aquellos que usan servicios orientados a personas sin hogar
9. Mejoramos servicios para personas vulnerables
10. Promovemos la calidad y efectividad de los servicios a un menor coste

CAPITULO 2

HACERSE TRABAJADOR PEER

Aptitudes y habilidades

COMO PUEDE INTERVENIR UN PEER EN LA REDUCCIÓN DE LOS ESTEREOTIPOS

Billy Bob

*Sustituyó las sesiones en Alcohólicos Anónimos por el activismo en el campo del sinhogarismo. Durante muchos años, tanto en AA como en el sinhogarismo fue líder en su causa. Fue escritor, vendedor y editor del diario 'Without a Roof'; inventor y también organizador de un programa de sensibilización que llegó a difundirse entre 13.000 estudiantes. Su fortaleza no recae en la conversación individual, sino que cree en el poder de la comunidad y en los buenos objetivos. En este sentido, usa el poder de la comunidad no solo para su recuperación (lleva 20 años abstinente después de 20 años de adicción al alcohol), sino también a nivel social para combatir la precariedad habitacional y los estereotipos negativos sobre las personas sin hogar. Prepara a *peers* para que compartan su historia con estudiantes e intentar educar, así, a una generación libre de prejuicios. Cuando es necesario, detiene desahucios haciendo cadena humana o imparte formaciones para sensibilizar a los funcionarios que suelen atender a personas sin hogar.*

En este capítulo, presentamos nociones básicas, habilidades y cualidades personales que necesita todo trabajador *peer*. El *sinhogarismo* es un problema complejo, y las necesidades de las personas son muy variadas, por lo que se pueden llevar a cabo muchas acciones de soporte en el camino hacia la recuperación. La experiencia personal del *peer* funciona en tanto modelo personalizado y adaptado al individuo. Pueden ayudar con sus experiencias, con las circunstancias que han vivido, pues han comprobado las salidas válidas y las soluciones para muchos de los problemas que enfrentan las personas sin hogar. En suma, los trabajadores *peers* no abordan situaciones de crisis, sino que acompañan a los usuarios y escuchan sus experiencias vitales, permitiéndoles encontrar un camino de superación del *sinhogarismo* o encontrar la solución para ciertas situaciones.

Como muchas profesiones, el trabajo *peer* requiere de cualidades personales. Cualidades como empatía, confianza y flexibilidad de pensamiento son de especial relevancia en el trabajo del *peer*. Estas cualidades son intrínsecas, forman parte de la socialización de cada uno y determinan nuestra personalidad. Nos referimos a rasgos que otros ven en nosotros y que no construimos de manera consciente. No obstante, se pueden ir fortaleciendo de manera progresiva mediante el aprendizaje y la sensibilización.

Los profesionales que trabajan con personas sin hogar también trabajan su personalidad. Esto es especialmente válido para *peers*, ya que su propio pasado les da la información y perspectiva que necesitan para atender a otros. **Es muy conveniente crear un sistema de relaciones en el que las acciones y herramientas sean mucho más flexibles y fáciles de manejar que las herramientas de soporte profesional, que suelen ser más rígidas y ceñidas al protocolo de la organización.**

Ejemplos de perspectiva multidimensional de trabajo *peer*: [Relato de Johnny y Theresa](#)

A continuación, incorporamos las habilidades, métodos, capacidad resolutiva y aptitudes que incrementan la eficiencia del trabajador *peer*. También veremos que, en muchos casos, la presencia de estos rasgos es una condición indispensable para el buen funcionamiento del trabajo –tanto si el trabajador *peer* trabaja en la calle, como en una institución, con personas en vivienda independiente o en un entorno comunitario.

1. Aprendizaje de las experiencias

El trabajo *peer* es, por definición, una relación de apoyo entre dos personas con experiencias similares. Esta experiencia relevante no se adquiere sencillamente con formación –el soporte *peer* es la intervención en sí misma, no solo el medio.

El conocimiento fundamental es la experiencia de *sinhogarismo* y el tránsito hacia la recuperación. Procesar la historia personal de cada uno permite al *peer* proporcionar una respuesta adecuada, ya que se trata de una respuesta que él/ella ya ha luchado por obtener. Compartir estas experiencias también le garantiza al *peer* autenticidad y credibilidad.

El *peer* debe regular su función con sus propias experiencias. Tiene que darse cuenta cuando el usuario está escogiendo un camino que él/ella ya ha escogido antes –un conocimiento necesario que ayuda al usuario a cambiar su vida, y a prevenir secuelas físicas y psicológicas.

En el programa **Primera mano sobre *sinhogarismo*** de Menhely Alapítvány, las personas sin hogar hablan a grupos de estudiantes y adultos sobre las circunstancias que cambiaron sus vidas. Usar las experiencias como recurso ayuda a las personas a procesar su historia vital de manera eficiente, convirtiendo la desventaja en un conocimiento experto. Al compartir estas experiencias también se confrontan prejuicios sociales sobre *sinhogarismo*.

[Lea más sobre el programa.](#)

2. Empatía

Es importante que los trabajadores *peers* nunca se sientan aislados o atrapados en una jerarquía, y que respeten la naturaleza de cada individuo. Este respeto repercutirá en el trabajo conjunto: la relación entre el trabajador *peer* y su compañero/a usuario será de igual a igual, basada en el consejo y nunca en el rol de líder-seguidor. Este enfoque asegura el empoderamiento de la persona. En los procesos de recuperación personal o de mejora de la calidad de vida, el trabajo personal y la participación son decisivos. Los trabajadores *peers* deben interiorizar estos principios y se deben buscar las soluciones de manera conjunta, creando vínculo con las personas sin hogar. El *peer* trabaja centrándose en las capacidades de la persona, desde una perspectiva de recuperación.

3. Confianza

Estamos abordando las aptitudes del *peer* en la construcción de una relación de confianza dentro de la cual se sienta seguro el usuario/a y el *peer*. En este sentido, el *peer* debe garantizar, cuanto antes, que su compañero/a usuario entiende que todo lo dicho entre ellos se queda entre ellos –el *peer* nunca dará información personal a terceros sin el consentimiento del usuario. De este modo, deberá conocer la ley de protección de datos, tanto genérica como particular.

Cualquier trabajo efectuado durante las reuniones debe procurar el beneficio del *peer* y su recuperación. La relación entre ambos será profesional.

Para asegurar la cooperación, se debe crear un clima confidencial como requisito para establecer confianza. Se trata de un proceso largo que alcanza muchos niveles. La confidencialidad entre responsables de programas y *peers* es tan importante como entre profesionales y usuarios.

4. Habilidades comunicativas

Uno de los valores del *peer* es que puede mediar entre su compañero/a usuario y los agentes sociales, si bien ello no es suficiente para un soporte adecuado. El *peer* acerca al usuario y la organización, aunque esta necesidad también puede surgir en el lugar de trabajo del usuario/a, en su vecindario o en situaciones de resolución de trámites burocráticos. En suma, los *peers* se saben mover en multitud de entornos. El *peer* construye –y expresa, a través de su comportamiento y lenguaje comunicativo– una relación empática, de aceptación y libre de prejuicios, mostrando interés en el usuario/a y tratándole como un igual.

Se debe proveer un entorno que promueva una comunicación clara, honesta y abierta, y ello llevará al entendimiento de la situación del usuario/a.

La comunicación del *peer* debe atender el criterio de autodeterminación del usuario/a, pues este tiene derecho a acceder a oportunidades y a tener una voz crítica, encontrando finalmente su propia solución.

Los trabajadores *peers* deben manejar bien el tiempo. Tienen que detectar el momento adecuado para compartir detalles de su vida y conectarlos con la expresión de un problema del usuario/a, presentando soluciones viables y significativas o positivando la situación.

Eliminar los estereotipos sobre sinhogarismo y crear un entorno inclusivo es indispensable para el trabajo grupal con *peers*.

5. Cooperación

Los trabajadores *peers* deben procurar un beneficio a los usuarios/as a través de sus contactos profesionales (con organizaciones u otros servicios de soporte). Estas conexiones son útiles porque permiten aumentar la recuperación. Muchas veces, es imposible satisfacer las necesidades del usuario/a sin ayuda. Para estos casos, se necesita de un soporte externo. Para acceder a donaciones o determinados servicios, los trabajadores *peers* deben cooperar en el soporte a las personas, organizaciones y autoridades. De este modo, los trabajadores *peers* se acercarán a otras organizaciones con curiosidad y motivación para aprender nuevos métodos, y conducirán al usuario/a hacia ellos.



6. Pensamiento crítico

Esta capacidad se pone en práctica cuando el *peer* desea conocer y comprender completamente la historia y situación actual del usuario/a. Nos referimos a pensamiento crítico; a la habilidad de formular las preguntas adecuadas que lleven a su compañero a revelar capítulos olvidados o reprimidos; explicaciones ilógicas de su vida –siempre y cuando esté preparado/a para afrontarlo.

Los *peers* deben saber identificar las verdaderas necesidades del usuario y advertir los focos de peligro, así como las condiciones idóneas que hagan posible el cambio. Al usar sus herramientas comunicativas, orientan la conversación y estimulan al usuario para verbalizar sentimientos y desvelar circunstancias que no han querido compartir antes.

Los *peers* se dan cuenta de los problemas presentados por el usuario sin juzgarlos. Cualquier demanda de ayuda debe ser considerada un paso positivo hacia la recuperación; pedir ayuda es una manifestación de confianza hacia el *peer*, y demuestra que él/ella es capaz de enfrentarse a situaciones problemáticas.

El *peer* debe detectar cuando el usuario se encuentra en peligro o potencialmente en peligro. Debe confrontar a su compañero/a con la situación, y buscar una solución conjunta. El *peer* debe darse cuenta cuando llega a una fase que supera las capacidades de ambos y pedir ayuda externa.

7. Habilidades específicas

Las habilidades específicas se refieren a conocer a fondo la esencia de la organización donde trabaja el *peer*. Una cooperación eficiente entre el *peer* y la organización es necesaria para procurar un buen soporte. Para conseguirlo, se deben conocer los principios básicos, normas, servicios disponibles y líneas de trabajo de la organización.

Entender la situación e historia del usuario es mucha información. Un conocimiento básico sobre servicios para personas sin hogar, prestaciones sociales, funcionamiento de la red sanitaria, trámites administrativos o derechos y responsabilidades de inquilinos será una gran herramienta para el trabajador *peer*.

Habilidades técnicas como el uso del teléfono, ordenador, aplicaciones o *software*, necesarias para cubrir ciertos perfiles, no se describen aquí.

Otras competencias importantes del soporte *peer*

- ☞ Escucha, procesamiento y revisión de la vida personal
- ☞ Autoconocimiento
- ☞ Autoestima
- ☞ Aceptación (hacia ellos mismos/as y hacia los demás)
- ☞ Sentirse competente
- ☞ Motivación, objetivos comunes, habilidades de cooperación
- ☞ Comunicación verbal y no verbal
- ☞ Toma de decisiones democrática
- ☞ Presentación de intereses
- ☞ Experiencia y actitud activa
- ☞ Capacidades analíticas y de reflexión
- ☞ Capacidades organizativas

CAPÍTULO 3

Trabajadores *peers*

MÁS ALLÁ DEL SINHOGARISMO

Educación, formación y empleo

En este capítulo vamos a mostrar cómo las oportunidades de empleo, formación y contratación contribuyen al desarrollo personal. Para más información, consulte más abajo la actividad diaria de St Mungo's.

En 2008, St Mungo's inició un programa de formación para ayudar a 12 usuarios a desarrollar sus capacidades y conocimientos y convertirse en trabajadores sociales dentro del sector del sinhogarismo. En 2009, este programa de formación fue reconocido como programa de prácticas complementado con formación sociosanitaria.

El programa de prácticas de St Mungo's ha formado a unas 200 personas con experiencias de sinhogarismo, situación de calle, consumo de sustancias y alcohol, salud mental y antecedentes penales.

CONTRATACIÓN

El programa de prácticas de St Mungo's proporciona oportunidades de aprendizaje y habilidades profesionales desde el mismo momento en que se firma el contrato de prácticas. Las prácticas cubren diferentes puestos de empleo, como trabajador auxiliar (repcionista/conserje) o gestor

de casos. Ello permite que los candidatos accedan a un contrato, experimenten una entrevista y reciban una valoración para que puedan desarrollar sus capacidades.

Los candidatos que no son aceptados pasan, recomendados, al Servicio de Voluntariado dentro del sector de sinhogarismo y vivienda, y así acceden a formación, experimentan cómo es trabajar en atención social y crean lazos con usuarios que padecen trauma.

Los candidatos preseleccionados realizan una entrevista de trabajo con dinámica de roles, tanda de preguntas y valoración de inglés y matemáticas.

Las personas que no aprueban reciben asesoramiento de cómo mejorar y prepararse para una siguiente convocatoria. Ello incluye formarse como voluntario en St Mungo's o en otra organización, hacer clases de inglés o matemáticas o usar otros recursos para incorporar técnicas de cara a entrevistas y ganar seguridad.

"En julio de 2016, me apunté a una vacante para trabajador Housing First. Hice entrevista, pero no lo conseguí -no me había preparado. No había hecho ninguna entrevista antes. Entonces me apunté al programa de prácticas de St Mungo's, que me dio la oportunidad de seguir trabajando en un sector en el que disfruto y sacarme un título. Tenía menos miedo esta vez a la entrevista, y me fui completamente preparado, aunque un poco nervioso. Al día siguiente, me notificaron que ya tenía el puesto de Trabajador becario Housing First. Con esto, me sentí verdaderamente parte del equipo; fue especial. Ahora tengo contrato de trabajo y me siento más seguro".

(Trabajador peer)

VÍNCULO

Todos los trabajadores/as becarios reciben formación, soporte y seguimiento para asegurarse de que son capaces de escoger y acceder a los recursos necesarios para mejorar y mantener su resiliencia mientras se minimizan los riesgos que amenazan su recuperación.

El coordinador proporciona una atención holística y personal a todos los becarios, a través de sesiones individualizadas, reuniones con coordinadores y sesiones mensuales de reflexión en grupo.

"Los becarios asisten a la 'Reflexión en grupo' -un espacio donde se reúnen, a veces con terapeuta, y se desahogan.

Puedes hablar de todo y más y hay un ambiente de confianza. Es una oportunidad para profundizar, airear las ideas, sobre todo cuando llevas tiempo luchando y necesitas ayuda.

Cada becario tiene su referente directo del servicio que está prestando. El referente le da soporte con las tareas diarias, informática, documentación y atención directa".

(Trabajador peer)

ESTABILIDAD

Es importante garantizar que los becarios reciben todo este el soporte para mantener su puesto de trabajo, completar totalmente la formación y prácticas y desarrollar el conocimiento y capacidades necesarios para su búsqueda de empleo.

Las personas que aportan experiencia vital y se encuentran en recuperación trabajarán conjuntamente con usuarios que tienen experiencias muy similares a las suyas. A veces, ello puede ser un riesgo para el becario/a. Es posible que se acerquen demasiado al usuario, descuidando los límites.

Debemos reconocer estos riesgos y asegurarnos de que todos los trabajadores y becarios tienen acceso a una variedad de servicios de soporte, tanto dentro como fuera de la organización. Los becarios de St Mungo's reciben soporte a través de los Grupos de reflexión, las Sesiones de soporte *peer*, Grupos de formación formal e informal y Sesiones de seguimiento personalizado.

Este tipo de soporte, adaptado a las necesidades de cada persona, no solo permite que el becario reciba soporte íntegro –al completar cada paso de su formación académica y laboral–, sino que, además, minimiza posibles recaídas o apatía, maximizando las experiencias del becario/a para otorgarle más seguridad cuando acceda a un trabajo estable y de jornada completa.

APRENDIZAJE, FORMACIÓN Y DESARROLLO

Los becarios de St Mungo's realizan la misma formación que el resto de personal de la organización. Hay una serie de sesiones de asistencia obligatoria, como la de Protección de datos, Primeros auxilios, Protección de personas vulnerables y Gestión de conflicto.



TITULACIONES

El programa de prácticas de St Mungo's ofrece diferentes perfiles laborales, tanto en programas de atención directa como en servicios centrales (oficina). Al ser funciones muy diferentes, se imparten diferentes especialidades para cubrir esos trabajos.

- 📌 Administración de empresas Nivel 3
- 📌 Atención sociosanitaria Nivel 2 o Nivel 3
- 📌 Cocina Nivel 2
- 📌 Atención al cliente Nivel 2

Las especialidades se imparten con docencia externa y los formadores se reúnen mensualmente con los becarios. Las evaluaciones se llevan a cabo de muchas maneras: a través de observación, trabajo escrito, exámenes y trabajo grupal.

Los becarios/as también tienen la opción de completar su formación en competencias funcionales –matemáticas e inglés– si no la completaron en la escuela.

“Me sentía motivado con las prácticas porque yo he sido un sintecho. Me gusta usar mi experiencia para un trabajo. También quería hacer el Nivel 2 de Sociosanitario. Era una buena manera de hacer ambas cosas. Había pensado en hacer el curso fuera del trabajo, pero es mucho más fácil así. Está muy bien poder trabajar mientras te sacas el curso”.

(Trabajador *peer*)

FORMACIÓN CONTINUA

Los becarios/as de St Mungo ahora tienen diferentes tipos de empleo dentro de la organización o en otras ONGs del sector social y sinhogarismo.

Los becarios más veteranos ocupan ahora puestos de responsables tras haber completado el proceso de contratación oportuno, junto con el resto del personal.

CAPÍTULO 4

Trabajadores *peers*

VINCULAR A LOS TRABAJADORES PEERS

EN EL TRABAJO COMUNITARIO

¿Cómo empezar con el soporte *peer*?

"¡No es un trabajo de relleno!"

"[...] Y el que contrata tiene que hacerlo con sentido. Yo no quiero estar en un trabajo de relleno porque 'así ya tenemos a un experto por experiencia' o 'tenemos a un trabajador *peer* porque nos lo marca el presupuesto', así que [...] la organización o alguien tiene que contratar a *peers* de manera responsable..."

(Jenny - Experta por experiencia)

Cuando una organización que trabaja con personas sin hogar decide contratar a trabajadores *peers*, uno de sus ejes centrales será el tratamiento igualitario entre estos y el resto de profesionales y colaboradores. En una organización donde se desconozca el concepto *peer*, ello requerirá de una cuidadosa preparación y planificación, conducida por un órgano directivo experto. La preparación puede consistir, por ejemplo, en una reunión informativa para compartir información sobre la función del trabajador *peer* o experto por experiencia, así como sus objetivos de trabajo.

Recomendamos que la organización siga una guía de integración de trabajadores *peers* en todos

los ámbitos de su actividad: garantizar que se escuchará su punto de vista en reuniones de profesionales y que no se les excluirá de la toma de decisiones, acogiéndolos en los equipos.

Este capítulo se basa en la conversación entre una experta por experiencia y su supervisor de Vvry. Todas las citas del texto pertenecen a conversación transcrita.

Lea más sobre los [objetivos para la integración de *peers* en Barcelona](#).

Determinar la función de trabajadores *peers* / Expertos por experiencia en la planificación, desarrollo e implementación de servicios

Red de trabajadores de soporte *peers*/Expertos por experiencia

(inquilinos, residentes de vivienda con soporte, usuarios de centro de día, albergues y equipamientos de emergencia)

Establecer una relación de confianza. Ej. hacer actividades juntos/as, participar en reuniones de residentes y motivar para ser miembro activo mediante la guía y el soporte *peer*.

Trabajador *peer*/ Experto por experiencia

- Comunicador/especialista en centros de enseñanza, organizaciones, redes de entidades y proyectos
- Cooperación con entes locales
- Participante de grupos de trabajo de organizaciones y ayuntamiento
- Organizador de reuniones de planificación entre usuarios/as y *peers*.
- Miembro de programas locales/regionales/nacionales y comités de trabajo sobre sinhogarismo

Profesionales

Objetivos

- ⇒ Trabajadores *peers*/expertos por experiencia como miembros iguales de la organización, redes y grupos de trabajo
- ⇒ Baja exigencia en aplicación de experiencia guiada por el conocimiento y trabajo de expertos por experiencia en la planificación de servicios

SOPORTE Y SUPERVISIÓN DE LOS RESPONSABLES DE PROGRAMA

Cuando se contrata a personas con experiencia vital, se les debe dar suficiente tiempo para que se adapten a su nuevo entorno y función. Los *peers* recibirán una formación adecuada para que se sientan cómodos en su rol, con acceso a herramientas e información.

Además de ello, **la gestión y el trabajo comunitario deberían aceptar errores y, sobre todo en los inicios, trasladar a los peers apoyo y comunicación constantes.**

La organización debe posibilitar que los *peers*, expertos por experiencia y profesionales participen en formación u otros eventos informativos. No obstante, es importante mencionar que la formación también puede representar una carga que ponga al trabajador *peer* en una posición desigual respecto a los usuarios:

“Demos a todo el mundo la posibilidad de formarse sin convertirlo en una necesidad... puede llegar a ser una carga.... Sobre todo si has estado dentro de ese mismo mundo; los demás pueden llegar pensar que no se puede confiar en tí. Que les miras con desprecio”.

El soporte proveniente de los responsables de programa es un factor muy importante para soportar el estrés laboral de los trabajadores *peers*, y los profesionales deben saber que la responsabilidad recae en los/as jefes de programa. El supervisor debe observar la habilidad del empleado en sus tareas –ser flexible hasta cierto punto– y asegurar, al mismo tiempo, que se llevan a cabo los objetivos y funciones del trabajador *peer* y se respeta el equilibrio entre vida y trabajo (de acuerdo con las disposiciones de la ley laboral). Los jefes de programa deben trabajar con el equipo de manera conjunta:

“[...] si contratas a un peer, los responsables de programa no pueden quedarse encerrados en su torre de marfil, dar instrucciones y dejar que todo se solucione solo”.

Los responsables de programa deben estar al corriente de los problemas y expectativas de los trabajadores *peers*, dedicarles tiempo y mostrar un interés completo en la historia y trayectoria vital de los expertos por experiencia:

“[...] por supuesto, si no quieren hablar sobre su vida o no necesitan ayuda, entonces es una historia diferente. De todas maneras, creo que necesitan tener la oportunidad y es conveniente”.

Por otra parte, a veces es complicado separar o equilibrar los roles que debe asumir un/a responsable de programa, en tanto supervisor, guía y confidente.

Para rebajar y evitar estrés laboral, los responsables deben trabajar en la supervisión de *peers*. **La supervisión ofrece herramientas para abordar dificultades siguiendo un método.** De ser posible, los jefes de programa también podrían recurrir a supervisión externa. Es posible que, entre *peers*, se produzcan diferentes reacciones a la supervisión externa. Según las experiencias recogidas en Vva ry, algunos lo ven como una manera de aumentar su bienestar, mientras que otros lo consideran una pérdida de tiempo. La supervisión, tanto interna como externa, es un elemento importante destinado a fomentar la confianza del *peer* en sus capacidades y aptitudes personales. Aparte de ello, la supervisión puede ayudar a los trabajadores *peers* a superar posibles obstáculos

en su trabajo diario (ej. comprender al usuario y ofrecer perspectiva al mismo tiempo), así como durante las diferentes fases de su desarrollo profesional.

ROL E IMPORTANCIA DEL COLEGA

Una persona con vocación o titulación y un/a trabajador *peer* o experto/a por experiencia son, a nuestro entender, dos profesionales. **La experiencia de ambos es fundamental y un equipo que integre ambas funciones se considerará multiprofesional.** El conocimiento de uno completa al otro. Los miembros del equipo reciben y aportan reflexión, en un intercambio bilateral de conocimiento y trabajo. El trabajo en equipo diversifica la capacidad de analizar ciertas situaciones y proporciona diferentes puntos de vista válidos.

“Trabajamos de manera cooperativa. un profesional trabaja en ciertos aspectos, no sigue instrucciones porque todos tenemos capacidades en todos los ámbitos. De este modo, podríamos utilizar las capacidades de cada uno de manera que se facilitara el trabajo global en lugar de ceñirse a límites como por ejemplo “ahora me toca redactar este informe”.

En el bienestar del trabajo comunitario influye la funcionalidad y habilidad de trabajar juntos. Por tanto, es vital invertir tiempo en fortalecer el entendimiento mutuo entre trabajadores, y se puede conseguir, por ejemplo, si todos/as se implican en la supervisión.

SOPORTE MUTUO ENTRE TRABAJADORES PEERS

Recomendamos crear dinámicas de soporte *peer* a través de grupos de trabajadores *peers*. Es una manera de formalizar redes de trabajo que les ayuden en su tarea diaria y contribuir a la circulación de información entre servicios y organismos municipales. El grupo abordará las necesidades de formación, la gestión de estrés laboral y la derivación de asuntos al equipo directivo u órganos gestores de la organización.

“Es más probable avanzar en los temas si alguien plantea el problema y entonces, como grupo, se tiene en consideración. Las personas lo aceptan mejor si se hace un seguimiento del problema, se discute y todos/as se implican en él. Con ello, el/la superior entiende que no se trata tan solo de un caso aislado”.

Una práctica recomendable es el orientador-seguidor, en el que un *peer* veterano o más experimentado guía a un nuevo *peer* y le transmite sus conocimientos y habilidades. La función del nuevo *peer* o experto/a por experiencia se fortalece, así, haciendo emerger nuevos retos y estrategias de trabajo.



Aspectos que deben considerar los responsables de programa en la planificación de incorporación de trabajadores *peers* o expertos/as por experiencia:

- ⊕ Preparación del personal de plantilla para la incorporación de *peers* en el trabajo comunitario; información sobre los objetivos, contribución y valor añadido de la vinculación de *peers* en la organización.
- ⊕ El soporte y supervisión de los jefes de programa son esenciales para fortalecer la confianza del *peer* en sus habilidades y experiencia, y este debe ser consciente de que los/as responsables de programa le respaldan en todo momento.
- ⊕ Ofrecer al *peer* la opción de acceder a formación o asegurarle que recibirá información y herramientas adecuadas para llevar a cabo su trabajo.
- ⊕ Para evitar y reducir situaciones de estrés derivado del trabajo, los responsables deben procurar una supervisión adecuada (contratar personal fuera de la organización).
- ⊕ Diálogo continuo entre trabajadores *peers*, superiores y el resto del personal para evitar malentendidos, mejorar el ambiente laboral y promover el trabajo en equipo.
- ⊕ Los responsables de programa deberían mostrar un profundo interés en la trayectoria vital de *peers* o expertos/as por experiencia, ya que su historia vital es la herramienta central de su trabajo.

POSTURAS DIVERGENTES ANTE EL SOPORTE PEER

Desarrollo de la práctica y obstáculos

“A la Señora D se le propuso la opción de ser orientadora peer para el proyecto de Re-alojamiento rápido. A pesar de las excelentes habilidades que había desarrollado en su puesto anterior, era incapaz de trabajar en equipo. La razón era que todavía no había resuelto su situación de infravivienda. Había vivido con tres menores en albergues durante años, se mudaba con frecuencia y, a pesar de los esfuerzos, no había podido encontrar vivienda estable y adecuada (debido, principalmente, a la discriminación del mercado inmobiliario que excluye a las madres solteras y familias numerosas romaníes). Consideraba que el concurso (selección para el proyecto de Re-alojamiento rápido) era injusto. Prefería el principio de acceso universal. Finalmente, rechazó la idea del proyecto y algunos de los principios Housing First.

Tras su salida del proyecto de Re-alojamiento rápido, quiso compartir su experiencia de violencia doméstica de manera voluntaria, y en dos casos, su entrevista con usuarias fue decisiva para que estas iniciaran los pasos para acabar con la violencia que sufrían. Tenía motivación y deseo de ayudar. También tenía experiencia y sensibilidad en el acompañamiento emocional. Podía ayudar en casos individuales, pero cuestionaba los principios del proyecto, por lo que declinó colaborar”.

Lea sobre el programa de Re-Alojamiento rápido de Brno - [Experiencia Checa](#)

Uno de los aspectos más comentados durante la confección de esta guía ha sido el hecho de que **se observan posturas muy diferentes respecto al trabajo *peer* y todas sus dimensiones.** El rol del/a trabajador *peer* varía de manera extraordinaria, por ejemplo: tareas de acompañamiento, perfil social en un equipo de soporte, dinamizador de grupos, puesto de trabajo en procesos de adquisición de perfil y aptitudes de trabajadores *peers* para programas de soporte, formación, orientación profesional dentro la organización y estabilidad laboral, estabilidad económica, etc.

Para seguir desarrollando la función del trabajo *peer*, sería conveniente valorar si tal diversidad es útil o si tendría que hacerse una unificación de criterios y procedimientos –y, en caso afirmativo, decidir en qué medida. En este capítulo, en lugar de proponer conclusiones sobre todos los contenidos previos, el lector se aproximará a los dilemas internos provenientes de diferentes criterios, así como a las problemáticas y dificultades de la experiencia de trabajo *peer* en las organizaciones europeas contra el sinhogarismo que participan en el proyecto Trainhouse. Además de ello, este capítulo intenta presentar propuestas a los problemas mencionados, y abrir expectativas futuras del soporte *peer* enfocado en el trabajo con personas sin hogar.

6 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE TRABAJADORES PEERS

1. Estabilidad emocional como punto de partida

La persona debe gozar de estabilidad emocional. Por ejemplo, *peers* que trabajan en el ámbito de drogadicción deben haber completado un largo período de abstinencia. Se trata de reducir el riesgo de recaída y añadir fortaleza al *peer* en su función de modelo. Lo mismo ocurre en el campo de salud mental: es esencial que la persona tenga estabilidad y, si surge cualquier complicación, se tratará con especialista, como cualquier otra enfermedad. Sin embargo, hay organizaciones que no marcan este criterio. Concretamente, no determinan criterios de selección para trabajadores *peers*, lo que significa que el/la *peer* debe controlar sus propios problemas, volcarlos de manera positiva cuando trabaje con el usuario, y ser capaz de detectar cuando el contacto con el usuario/a le resulta perjudicial.

Ambos criterios presentan ventajas y desventajas. La implicación de trabajadores *peers* que no hayan resuelto todavía sus problemas (adicciones, estrés emocional por falta de vivienda, pobreza, relación conflictiva de pareja, etc.), requiere de más apoyo laboral, orientación y supervisión, con tal de fortalecer su motivación.

Dificultades y posibles soluciones

- ⊕ Definir y crear programas/modelos de soporte específico para *peers* con problemáticas por resolver.
- ⊕ Crear programas metodológicos, educativos y detallados para profesionales *peers* con problemáticas no resueltas, y para otros profesionales, en los que se aborde cómo usar de manera positiva la experiencia *peer* con usuarios/a y su progresivo desarrollo.
- ⊕ Dar soporte a grupos de autoayuda para *peers* con problemáticas no resueltas.

2. Peers voluntarios o profesionales

Es conveniente pensar del mismo modo en la dimensión voluntaria y profesional de los/as *peers*, dependiendo de la organización y su planificación de usar a expertos por experiencia. Sin embargo, si un *peer* colabora como voluntario, será necesario definir su rol y responsabilidades en el proceso de trabajo con usuarios. Animamos a contratar a *peers* en calidad de profesionales, al mismo nivel que el resto de trabajadores. No obstante, en organizaciones que funcionan mayoritariamente con trabajo voluntario debido a una limitación de fondos, será también viable un programa de voluntariado de *peers*.

Dificultades y posibles soluciones

- ⊕ Jerarquías y marcos convencionales para expertos por experiencia. Reticencia por parte de responsables/profesionales de aceptar a *peers* como compañeros/as de trabajo y reducción consecuente de sus funciones a tareas de voluntariado.
- ⊕ Crear descripciones específicas de las funciones de *peers* profesionales y *peers* voluntarios, si corresponde.
- ⊕ Marcar distinciones y límites para *peers* voluntarios.
- ⊕ Crear sistemas y puestos autogestionados para trabajadores *peers* en áreas concretas.

3. La importancia de saber dónde ubicar a un/a trabajador *peer*

Cuando alguien alcanza una significativa fase de recuperación y se interesa en trabajar como *peer*, es importante definir dónde ejercerá sus funciones. ¿Será en el mismo lugar donde recibió atención? ¿O mejor quizá en otro espacio? Ello puede suscitar numerosos debates y puntos de vista. En cualquier caso, recomendamos estudiar las opciones de manera exhaustiva.

En el caso de organizaciones que todavía no han dado el paso de incorporar a *peers* en sus equipos, pueden surgir dudas sobre cómo realizar la transición hacia esa nueva experiencia, y ello será normal. Sería deseable superar las reticencias iniciales y aceptar que, como ocurre con todos los procesos, la implementación de la función *peer* exigirá cambios y se cometerán errores, pero ello también significa que se está progresando, ya que se pueden moldear capacidades potenciales valiosas que representan el futuro de la intervención social.

Dificultades y posibles soluciones

- ⊕ Para asegurar la efectividad del trabajo en equipo, es beneficioso mantener una mirada abierta sobre su trabajo, donde la calidad esté sujeta a muchos puntos de vista, no solo a la experiencia.



4. Cuando está en juego la historia personal

Explicar la historia personal es parte esencial del trabajo de un *peer*. En toda intervención, se alcanza un grado de confianza genuino cuando se habla de las experiencias de uno/a, si bien este aspecto se puede convertir en una carga indeseada añadida al trabajo. Por otra parte, **trabajar en un recurso de baja exigencia es duro para un *peer***, como relata la siguiente *peer* acerca de la situación vital de los usuarios del equipamiento.

“... trabajamos con gente que está hecha polvo. Les ayudamos a sacar cosas. Un trabajador *peer* necesita que lo entiendan mejor y que le den más apoyo y seguimiento [...]. Los profesionales marcan su límite y en su vida no entras. No se mojan tanto. Los *peers* se mojan tanto, y están tan cerca de lo que le ha pasado al otro, que se puede llegar a convertir en una carga porque lo entiendes”.

(Jenny, Experta por experiencia)

Cada persona debe valorar la cantidad de información que desea compartir sobre su vida, cuándo y cómo hacerlo y el equipo responsable debe tenerlo en cuenta.

Dificultades y posibles soluciones

- ⊞ Los trabajadores *peers* o expertos/as por experiencia deben abrirse y mostrar sus historias personales para crear lazos de confianza y cercanía. Muchos de ellos manifiestan que ello les representa una carga.
- ⊞ El método de trabajo de la historia personal podría asignarle a los *peers* función de expertos en *sinhogarismo* –expertos por experiencia que han superado situaciones de vida similares, si bien no están obligados a explicar su pasado.

5. Formación, seguimiento y otros tipos de soporte

Para trabajar en el campo de las personas sin hogar, y en servicios sociales en general, se debe completar una formación específica. Ello también se aplica a los *peers*. La formación es necesaria para que empiecen a desarrollar su función; una de las mejores maneras es la experiencia profesional y el estar en contacto con los diferentes tipos de intervención social. El arte de saber escuchar, de la atención plena en la conversación con el usuario, la comunicación, etc; son dimensiones útiles para un trabajo efectivo. La formación en trabajo social e integración social pueden crear sinergias con las competencias profesionales de los *peers*, basadas en su vasta experiencia vital.

Dificultades y posibles soluciones

- ⊞ La formación convencional, terminología laboral en reuniones internas y especialización excesiva del lenguaje oral pueden limitar las reflexiones y puntos de vista de los *peers* en el seguimiento de casos.
- ⊞ Por otra parte, el uso variado de registros de lenguaje puede reducir la susceptibilidad de diferentes miembros de equipos (formados vs. experimentados) con vistas a entenderse.

- ⊞ Adaptar ‘herramientas formales’ de trabajo social en la comunicación con el usuario y usar su experiencia vital y un lenguaje cercano a él/ella.
- ⊞ Adaptar la formación de los *peers* a los planes individuales.
- ⊞ Poner de relevancia el área de formación específica y su contribución al proceso de integración social y al trabajo de todo el equipo.
- ⊞ Contar con voluntarios para mejorar prácticas de trabajo en equipo.
- ⊞ Intercambio de experiencias y buenas prácticas entre orientadores *peers*.

6. Superar miedos es esencial: Límites, miedos, riesgos y responsabilidades de la incorporación de *peers* en programas de soporte al *sinhogarismo*

El proceso de incorporación de *peers* en los equipos de soporte a personas sin hogar que inician programas de vivienda debe contemplar ciertos límites, miedos y riesgos que puedan surgir, así como definir claramente las responsabilidades. El objetivo es determinar, desde el principio, la función del *peer* y de todos los miembros del equipo.

El *peer* trabajará y tendrá contacto con personas en situación vulnerable y similar a la suya; este efecto-espejo provoca empatía y deseo de llevar a cabo un acompañamiento social de calidad, basado en un entendimiento total de la experiencia vital. Sin embargo, ello también puede afectar emocionalmente al *peer* y hacer aflorar traumas pasados. Por este motivo, es de vital importancia que la persona se encuentre en situación estable y que pueda recurrir a la confianza y cercanía del resto del equipo.

En este sentido, el equipo necesita un período de adaptación que sirva para despejar todas las dudas y, sobre todo, para vencer prejuicios contra la persona que ha vivido en la calle y que se une al equipo como *peer*, sirviéndose de su experiencia. Los mitos y prejuicios contra las personas más vulnerables se dan en nuestra sociedad y también en los equipos de soporte social. Por este motivo, se debe mantener una actitud abierta y flexible.

Lea más sobre las responsabilidades, límites y riesgos de la incorporación de trabajadores *peers* según testimonio de Arrels Fundació [aquí](#).

» ————— «

Autores:

Arrels (ES)	Costas, Quique
Menhely Alapítvány (HU)	Kepe, Róbert & Szenográdi, Réka
Platforma (CZ) / IQ Roma Servis	Nóvak, Karel
St Mungo's (UK)	Bright, Jo
Vva ry (FI)	Eronen, Jenni & Brady, Carole & Puurunen, Heini

GUIA PARA TRABAJADORES PEERS DE PROGRAMAS DE SOPORTE AL ALOJAMIENTO**Editado por:**

Heini Puurunen

Traducción:

Vicky Martín

Publicado:

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

1134 Budapest, Dózsa György út 152.

www.bmszki.hu

Tel: 06-1-238-95-00

e-mail: titkarsag@bmszki.hu

Publicado: 2018.

ISBN: 978-615-81054-4-6

ISBN: 978-615-81054-5-3-PDF



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