

GUÍA



PARA PROFESIONALES

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 haber entrado 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. En nuestros equipos, voluntarios –o *peers* en algunos programas– y profesionales trabajan juntos. Además de nuestros servicios, publicamos una revista llamada

Fedél Nélkül ('Sin techo') y organizamos también certámenes artísticos, así como actividades comunitarias.

Desde nuestros inicios, hemos ido configurando los servicios de manera orgánica. Aparte de servicios sociales públicos, también ofrecemos servicios de asistencia al alojamiento para encontrar y mantener la vivienda (ej. "On the Road"), y damos apoyo económico a las personas que han encontrado vivienda ("Práter", "KHEK"). Hemos implementado un proyecto piloto de vivienda denominado "CornerHouse".

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 pasadas 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 de 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 re-alojamiento y estabilidad de vivienda de familias sin hogar en el marco del programa piloto de 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 1200 trabajadores que dan soporte a 2.700 usuarios mediante 350 servicios.

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



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	Apoyo de peers
Arrels (ES)	✓	✓	✓		✓	✓
BMSZKI (HU)	✓	✓				
Menhely (HU)	✓	✓		✓	✓	✓
Platforma (CZ)			✓	✓		✓
St Mungo's (UK)	✓	✓	✓		✓	✓
Vva ry (FI)	✓	✓	✓		✓	✓

Esta guía para profesionales 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 trabajadores *peers* haga, clic [aquí](#).

INDICE

Capítulo 1 - PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL -----	6
Ámbito profesional de los programas de soporte al alojamiento	
Capítulo 2 - OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL -----	10
¿Qué necesita saber un/a profesional?	
Capítulo 3 - CAPACIDADES Y APTITUDES DE UN PROFESIONAL -----	14
Cuándo es eficiente un profesional	
Capítulo 4 - FORMACIÓN Y DESARROLLO -----	16
Formación, crecimiento y desarrollo como profesional	
Capítulo 5 - ENFOQUE CRÍTICO -----	19
La importancia de una revisión crítica de la práctica profesional	
Capítulo 6 - RELACIÓN CON USUARIOS -----	22
Construir relaciones que faciliten la colaboración del usuario	
Capítulo 7 - TRABAJAR CON OTROS EQUIPOS/ENTIDADES -----	27
Proporcionar una red profesional de soporte	
Capítulo 8 - HERRAMIENTAS DE APOYO A LA PERSONA -----	29
Aspectos prácticos a tener en cuenta	
Capítulo 9 - ASPECTOS ORGANIZATIVOS -----	33
Otros aspectos profesionales a tener en cuenta	

CAPITULO 1

PRINCIPIOS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

Ámbito profesional de los programas de soporte al alojamiento

Existen una serie de **principios comunes** en el ámbito profesional que se aplican a una variedad de contextos de soporte al alojamiento.

- ⓓ **Derecho a la vivienda** - Todas las personas tienen derecho a vivir en un entorno seguro y estable. Cuando un usuario accede a una vivienda, esta no debe considerarse un beneficio, sino un derecho básico que le concierne.

“Toda persona capaz de vivir de manera independiente debería recibir el apoyo suficiente.”

(Profesional de soporte, vva ry)

- ⓓ **Intervención orientada hacia la recuperación** - ‘Recuperación’ significa vivir una vida positiva, plena y satisfactoria, aunque se den limitaciones. Está basada en el principio fundamental según el cual la recuperación no es sólo posible, sino también exigible, sin importar la circunstancia. La recuperación se trabaja mediante la oferta de una amplia variedad de servicios y la convicción de que las personas que antes carecían de hogar pueden desarrollar una vida plena. Los profesionales que trabajan con personas que han sufrido trayectorias de sinhogarismo deben reconocer que el sinhogarismo puede evitarse; las personas se pueden recuperar y vivir de manera autosuficiente.

“Cuando tenga un piso, será muy cómodo y podremos ver la tele estirados en la cama. Trabajaremos, volveremos a casa, veremos una peli... En la orilla del Danubio con el frío helado, me daba tantas esperanzas que me di cuenta de que era un sueño que tenía que cumplir”.

(Usuario, Budapest)

⦿ **Intervención centrada en la persona** - En la medida de lo posible, los usuarios deberían comunicar el tipo de soporte que quieren recibir, para evitar que los profesionales realicen la misma intervención para todos. Los usuarios conocen bien su recuperación y se les debe estimular y empoderar para sus decisiones de manera responsable, en lugar de instruir lo que necesitan. Los usuarios tienen la libertad de decidir los servicios. La cooperación entre usuario y profesional debe adaptarse a cada caso. Con cada usuario, se debe realizar un acuerdo personalizado y proporcionar un soporte adecuado a sus necesidades.

“Los profesionales están para ayudar; para transitar con el usuario el camino que él o ella decide tomar. El usuario toma sus decisiones. Nuestro enfoque se basa en la noción de vínculo progresivo, para que el servicio no esté por encima de las necesidades personales o familiares y para que la persona se vincule cuando lo necesite. El soporte se debe adaptar a cada usuario y modificarse, también, en función de las necesidades del individuo”.

(Profesional de soporte, Plataforma)

⦿ **Facultades de la persona** - La identidad de los usuarios/as no viene determinada por sus necesidades, por lo que se les debe reconocer como personas con capacidades, aptitudes, conocimientos y experiencia. Por mucho que estemos aquí para darles soporte y garantizar su bienestar, un énfasis excesivo en las necesidades y dificultades puede ser perjudicial e incluso negativo. ¹ demuestran que la ausencia de elementos negativos no es suficiente para motivar el cambio, pues el cambio es más efectivo si se fijan objetivos y sentido vital. Sobre esta base, el soporte se debe centrar en las cosas que el usuario disfruta haciendo y en sus facultades y aspiraciones.

“El profesional debe permitir el crecimiento de la persona”

(Trabajador de soporte, Arrels)

⦿ **Equilibrio** - Los profesionales deberían plantearse el nivel de soporte que necesita el usuario/a. Un soporte débil puede romper los pactos marcados o provocar el fracaso del usuario, y un soporte excesivo puede provocar que el usuario se vuelva dependiente del profesional o perpetúe sus necesidades. El trabajador social debería facilitar que el usuario desarrolle su independencia y, en caso de surgir crisis, adaptar el soporte de manera

1) *The Struggle to Be Strong: True Stories by Teens about Overcoming Tough Times*- Editado por: Al Desetta, Sybil Wolin (pág 167)

correspondiente.

⦿ **Sin condiciones** - Los profesionales deben actuar de manera profesional aunque no estén de acuerdo con la decisión del usuario. Se debe ayudar a los usuarios a explorar las posibles consecuencias de sus decisiones y a tener en cuenta los aspectos de salud. No obstante, ellos y ellas son libres de escoger el camino que consideren mejor. Una vinculación activa no coercitiva significa tender nuestro apoyo sin condiciones. El profesional debería responder ante el usuario con respeto y empatía.

“Teniendo en cuenta que la vivienda es un derecho humano no sujeto a condiciones como participar en otros servicios de soporte o la abstinencia, la elección se basa en las necesidades”.

(Trabajador de soporte, Budapest)

“La estadística nos dice que las personas que han sufrido sínhogarismo tienen más problemas en su vida diaria, como drogodependencias, enfermedad mental y física, causas penales y dificultades económicas. Las personas afectadas por sínhogarismo están bajo valoración constante por sus problemas o comparación con otras personas también sin hogar. Una persona se debe considerar como tal, con su propia historia y conocimiento y experiencias, en lugar de ser percibida como un conjunto de diagnósticos y valoraciones hechas por las autoridades”.

(Trabajador de soporte, vva ry)



- ⊞ **Reducción de daños** - Es importante trabajar en la minimización de riesgos. No se trata de forzar a los usuarios a cambiar su comportamiento antes de que estén preparados, sino de encontrar maneras seguras de reducir aquel comportamiento problemático que, en principio, no produce un gran impacto sobre su salud y bienestar. La adquisición de vivienda no debe condicionarse a la reducción del consumo de sustancias.
- ⊞ **Igualdad** - La comunicación entre profesionales y usuarios tiene que ser lo más igualitaria posible. No deben existir jerarquías entre trabajadores sociales, trabajadores *peers* y usuarios. Debe haber un respeto garantizado entre todos. Cualquier información y decisión sobre los usuarios se debe compartir y abordar con ellos, ya que se trata de su información y experiencias. La distribución de la información es una de las claves del trabajo social igualitario y robusto. En el esquema tradicional, el trabajador/a social tiene todo el historial de problemas y diagnósticos de la persona, mientras que la información que recibe el usuario se controla en todo momento. Los temas se discuten sin los usuarios delante y no siempre saben cómo se usa esa información. Los profesionales deberían intentar compartir la información con los usuarios y plantearles temas que les conciernen.

“Es muy importante que nuestros usuarios no sientan que tienen que cumplir nuestras expectativas. Trabajamos con los usuarios hasta alcanzar un estadio en el que ellos pueden reflexionar asertivamente sobre su situación, fijarse objetivos realistas y adquirir habilidades y capacidades que les ayuden a posicionarse mejor de cara al futuro”.

(Profesional de soporte, Menhely Alapítvány)

Principios aplicables en un contexto Housing First

Además de los principios básicos, Housing First también tiene en cuenta:

- ⊞ Los servicios de soporte y los servicios de vivienda deben estar separados.
- ⊞ Los pisos deben estar dispersos por el área geográfica; no en el mismo bloque.
- ⊞ Está comprobado que, mientras unos usuarios son capaces de vivir solos tras haber recibido apoyo durante un tiempo, otros –de manera temporal o permanente– requieren soporte. Es importante que los usuarios no se sientan abandonados. Se debe planificar atentamente la fase de seguimiento y el usuario debería conocer la disponibilidad del trabajador social.

CAPITULO 2

OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

¿Qué necesita saber un profesional?

ASUMIR LA INDIVIDUALIDAD

Uno de los errores frecuentes entre profesionales es asumir que su papel es ‘rescatar’ a las personas del sinhogarismo, lo que sitúa el protagonismo en el profesional y no en el usuario. Ello puede provocar desequilibrio de poder; infantilizar a los usuarios y crear dependencias. Es importante empoderar a los usuarios para que tomen sus decisiones y sean parte fundamental en su recuperación. El profesional debe guiar al usuario para que identifique sus necesidades e interiorice sus capacidades y todo lo que puede conseguir. El trabajador debe vincularse con la persona, desarrollar una buena comunicación y unas bases de confianza. En este sentido, el profesional debe analizar cómo se comunica e influye sobre los individuos y situaciones.

COMPRENDER A LA PERSONA

Es importante no simplificar a los usuarios y a su circunstancia. Por ejemplo, si el problema se debe sólo al consumo, a la falta de vivienda o a la salud mental. Se debe aplicar un enfoque holístico, ya que los problemas de un individuo pueden empeorar si no nos centramos en sus diferentes manifestaciones. Si el usuario es incapaz de ocuparse de su propia salud o si carece de suficientes relaciones y redes positivas de apoyo, entonces no será capaz de mantener su vivienda.

El apoyo a las personas para que superen el sinhogarismo implica mejorar su autonomía, dignidad y calidad de vida. Para conseguirlo, es importante invertir tiempo en conocer al individuo sin recurrir a etiquetas ni juicios. Cada persona tiene su ritmo; cada individuo es diferente.

“Estábamos trabajando juntos en el programa cuando él decidió dejar la pensión y trasladarse a su propio piso. Necesitó todo un año y muchas conversaciones para sentirse fuerte y presentable y quedar con un agente inmobiliario y un representante legal. Se ha comprado el piso, pero todavía no quiere mudarse porque ha empezado a hacer buenas relaciones en la pensión. Y también es posible que todavía no se sienta preparado para vivir de manera independiente”.

(Trabajador de soporte, Menhely Alapítvány)

NO DAR CONSEJO O TOMAR DECISIONES POR EL USUARIO

En todo programa, es importante encontrar el equilibrio adecuado. Es habitual acabar siendo demasiado laxo o muy controlador. Esto último se da con frecuencia en servicios orientados a personas sin hogar y vías de alojamiento y no suele ser una opción predilecta por usuarios o por el modelo Housing First. Un modelo de no intervención, sin objetivos y visitas ocasionales puede ser suficiente para un usuario/a, pero no para otro. En casos así, se debe aplicar la intuición. El trabajador social tiene que dar importancia a lo que se dice y a lo que no se dice y tiene que contactar con los usuarios de manera regular, siguiendo la intuición y sin ser controlador.

“Nuestro objetivo es ver a un inquilino; no a una persona sin hogar. Sin condiciones sujetas a la vivienda. Aquí tienes el piso. El profesional da sugerencias, no ejerce el control. Sobre la base del “amor honesto”, tengo que ser capaz de decirles lo que observo: cómo se están dañando a ellos mismos; cómo perjudican su progreso. Al mismo tiempo, no veo a mis usuarios como víctimas, sino como personas capaces de desarrollarse y tomar decisiones responsables. De este modo, yo nunca actúo en lugar de ellos; yo actúo junto a ellos.”

(Trabajador de soporte, Menhely Alapítvány)

En la práctica, está demostrado que es difícil encontrar el equilibrio entre el rol del “profesional amigo” (que ayuda en la mudanza o en las reformas) y el de trabajador social al uso (que debe comprobar si los inquilinos han pagado la factura). Se producen casos de roles contradictorios cuando, por ejemplo, un inquilino no cuida su vivienda o cuando el nivel de consumo se vuelve imposible de controlar.

EL TRABAJADOR SOCIAL DEBE ABORDAR CADA NECESIDAD, INCLUIDAS LAS NECESIDADES BÁSICAS

El trabajador social debe tener siempre en cuenta las necesidades básicas de los usuarios. Estas se pueden manifestar de diversas formas, incluso pidiendo ayuda en asuntos personales o en problemas de relaciones. En este caso, el trabajador social no debe dar consejo, sino escuchar con plena atención y sin juicios. La experiencia de ser escuchado tiene un efecto terapéutico –puede ayudar a articular y verbalizar sentimientos y emociones, y pensar de manera más consciente sobre ciertos problemas.

Muchas personas sufren aislamiento social al no tener hogar. Ello puede ser un verdadero obstáculo para la recuperación de la persona. Es fundamental ayudarlos a conectar con los demás y a construir redes sociales como sostén para salir del sinhogarismo. Los usuarios normalmente expresan que no tienen a nadie en quien confiar, salvo ellos mismos y sus parejas (si tienen). En general, los proyectos de vivienda muestran que las relaciones sociales de los usuarios son limitadas (solo unos pocos hacen nuevas y profundas relaciones; la relación con amigos y familia suele estar desintegrada), aunque residan en una vivienda. La relación entre el trabajador/a social y el usuario es, por tanto, crucial.

“Cuando una persona vive en la calle rompe, casi completamente, la mayoría de lazos sociales. Uno de los esfuerzos más importantes que deben hacer cuando dejan la calle es crear una nueva red social y enfrentarse a la soledad. Cuando una persona vive en un piso de manera independiente, esta soledad se vuelve muy presente, y tenemos que pensar en cómo contrarrestar eso para que tengan opciones más allá de quedarse en casa viendo la tele o venir al centro de día de Arrels.”

(Trabajador de soporte, Arrels)

APOYO HACIA EL AUTO-CONOCIMIENTO Y LA INDEPENDENCIA

Nuestro objetivo es mejorar las circunstancias de individuos y familias amenazadas por sinhogarismo. De este modo, el alojamiento debe ser visto como un medio para alcanzar una mejora, más que como última meta. El apoyo social funciona cuando el usuario es capaz de analizar su situación de manera objetiva, marcarse metas realistas y adquirir habilidades y capacidades que le ayuden a avanzar. Nuestra tarea es ser transparentes en nuestras ideas, transformar experiencias en pasos fáciles de seguir y facilitar sistemáticamente la resolución de problemas de manera autónoma.

APOYO EN EL MANTENIMIENTO DE LA VIVIENDA

El objetivo del profesional es trabajar de manera conjunta con la persona atendida para ayudarle a superar las circunstancias que le pueden llevar a perder su vivienda.

“La experiencia nos dice que lo más importante de un realojo es amueblar el piso. La mayoría de familias tienen su propia manera de amueblar el piso y necesitan muy poca asistencia para hacerlo. Sin embargo, en determinados casos esto ha sido crucial por diferentes motivos; porque la familia no era capaz de convertir ese espacio en su hogar y por tanto se podía perder una oportunidad crucial de reconstrucción de vida. Cuando el trabajador social observa que puede ser complicado darle calidez y confort al piso, aplicamos diferentes opciones de soporte”.

(Trabajador de soporte, Plataforma)



APOYO SOCIAL PARA PODER COMPLETAR LOS SERVICIOS

Muchas personas que han sufrido sinhogarismo necesitan servicios que les proporcionen soporte durante su recuperación. Sin embargo, es importante dar soporte para que puedan completar los servicios y dejar de necesitarlos, y trabajar sobre sus capacidades, puntos fuertes y capacidad de adaptación para que puedan tener una vida plena y autosuficiente.

DOCUMENTAR EL TRABAJO Y EL PROGRESO

Es importante documentar y registrar todas las interacciones y progresos de tal modo que se pueda hacer un seguimiento de las mejoras. (Ver herramientas).

CAPITULO 3

CAPACIDADES Y APTITUDES DE UN PROFESIONAL

Cuándo es eficiente un profesional

HABILIDAD DE CONECTAR CON LA PERSONA ATENDIDA

La base fundamental de un buen profesional en trabajo social es la confianza entre el usuario/a y él o ella. Establecer confianza estable y duradera puede ser el fundamento primario para resolver posibles dificultades que aparezcan en el futuro. El trabajador social solo puede dar soporte en los asuntos que le competen.

Para establecer confianza con el usuario, idealmente el trabajador social debería:

- 🕒 tener la habilidad de conectar con la persona
- 🕒 tener la mente abierta, no juzgar
- 🕒 ser empático/a
- 🕒 ser optimista
- 🕒 ser intuitivo/a

¿QUÉ SIGNIFICA 'INTUICIÓN' EN EL TRABAJO SOCIAL?

Los profesionales deben poseer cierta inteligencia emocional; tienen que entender el contexto y ver las conexiones. También tienen que ser prácticos. Para cada situación, deben conocer previamente la solución positiva, que estará basada en su conocimiento y estudios previos, pero sobre todo en la experiencia práctica de trabajo social en casos actuales y pasados. Esta intuición se construye adquiriendo experiencia y conociendo bien a los usuarios. Por ejemplo, cuando un usuario/a acude al trabajador para una cuestión sin aparente importancia, el profesional debería saber/intuir (basándose en historiales previos) si se trata realmente de algo sin importancia o si está relacionado con algo más. En este último caso, el profesional tendrá que ir a ver al usuario lo antes posible.

FORMACIÓN Y EXPERIENCIA

En algunos contextos y rangos se pide titulaciones a los profesionales. Salvo que sea requisito indispensable para el puesto, en general no es necesario que los profesionales reúnan condiciones exclusivamente sujetas a esta titulación. Un equipo variado de profesionales con diferentes niveles de formación, experiencia laboral y vital, edad, género, sexualidad y cultura enriquece el enfoque profesional.

“Algunos de los mejores profesionales con los que he trabajado han sido encargados de bar, camareros o gente que trabajaba en tiendas. Tienen muy buenas habilidades sociales. Ser capaces de relacionarse con personas provenientes de diferentes entornos o con estilos de vida y valores radicalmente distintos es una base fundamental. St Mungo’s contrata a personal basándose en el criterio de trabajo que demuestra la persona (llamado competencias básicas) más que en la experiencia o en los títulos. Creemos que podemos facilitarles las herramientas para desarrollar el trabajo más que exigirles que trabajen en línea con nuestros valores y competencias”.

(Director de programa, St Mungo’s)

La organización puede proporcionar más formación o titulaciones al profesional. Esta formación se puede implementar en servicios como gestión de voluntariado o en servicios de soporte especializado como drogodependencias o salud mental.

CAPÍTULO 4

profesional

FORMACIÓN Y DESARROLLO

Formación, crecimiento y desarrollo como profesional

Este capítulo resume algunas prácticas que pueden servir de aprendizaje para un profesional.

“Los profesionales deberían formarse constantemente, no solo para avanzar en el conocimiento, sino también para mejorar en la calidad de sus intervenciones mediante un análisis crítico de su experiencia”.

(Trabajador de soporte, Arrels)

FORMACIÓN

La formación se obtiene a través de diferentes vías externas a la organización. [Aquí](#) se puede encontrar un ejemplo de programa de desarrollo y aprendizaje vinculado a una organización.

Ámbitos de formación:

- ⌘ Principios y metodología Housing First
- ⌘ Drogodependencias
- ⌘ Salud física
- ⌘ Salud mental
- ⌘ Diversidad e inclusión
- ⌘ Formación avanzada en soporte a la vivienda
- ⌘ Pensiones / subsidios sociales
- ⌘ Habilidades comunicativas personales / profesionales
- ⌘ Soporte familiar intensivo
- ⌘ Intervención en casos de urgencia

GUÍA-RECEPTOR

Las dinámicas guía-receptor entre profesionales y responsables de programa son una manera efectiva de intercambiar conocimientos y experiencia. Una dinámica guía-receptor contribuye a:

- ⌘ Ofrecer un aprendizaje individualizado que permita a guía y receptor crecer profesionalmente.
- ⌘ Ayudar al receptor a reconocer las estrategias y pasos y las capacidades necesarias para alcanzar sus objetivos profesionales.
- ⌘ Proporcionar pautas y soporte a los receptores desde dentro de la organización para desarrollar las capacidades y confianza necesarias para progresar en su trabajo.

ACOMPañAMIENTO Y OBSERVACIÓN

Los profesionales pueden realizar dinámicas de acompañamiento y observación entre ellos dentro y fuera de la organización para adquirir experiencia y buenas herramientas. Esto les permite:

- ⌘ Compartir buenas prácticas y aprender unos de otros.
- ⌘ Ver las cosas desde otro punto de vista y en perspectiva.
- ⌘ Comprender cómo funcionan otros roles profesionales y observar cómo trabajan.

Para saber más sobre acompañamiento y observación, haga clic [aquí](#).

FOROS Y REDES DE TRABAJO

Desarrollar prácticas comunitarias y dinámicas de aprendizaje a través de foros y redes de trabajo contribuye a poner en práctica aspectos profesionales clave.

ENTORNOS DE RECUPERACIÓN

Los entornos de recuperación están basados en los valores de la 'recuperación' y la experiencia de aprendizaje se fundamenta en los principios de co-producción. Se trata de cursos diseñados, impartidos y seguidos por usuarios, profesionales y voluntarios. Se crea un entorno de aprendizaje entre personas, sin influencia de su 'figura' o 'identidad' dentro de la organización. Todos/as se convierten en *peer*; en un 'igual'.

OTRAS PRÁCTICAS DE APRENDIZAJE

- ⌘ Experiencia de otros programas.
- ⌘ Clases de inglés para acceder a información y participar en conferencias y seminarios internacionales.
- ⌘ Contratos y gestión de vivienda, temas legales.
- ⌘ Soporte a los usuarios en el re-aprendizaje de tareas domésticas, temas económicos, agenda y gestión de la vivienda.
- ⌘ Reuniones con profesionales de otras organizaciones/servicios sociales sobre vivienda o asistencia a conferencias internacionales, intercambios o grupos de trabajo.



CAPÍTULO 5

profesional

ENFOQUE CRÍTICO

La importancia de una revisión crítica de la práctica profesional

¿POR QUÉ UN ENFOQUE CRÍTICO?

"Las personas arrastran pesadas cargas"

(Jefe de programa, St Mungo's)

El enfoque crítico permite reflexionar sobre el trabajo colectivo y entender cómo el 'yo' influye y se ve influido, a su vez, por lo que sucede a su alrededor. Todos los profesionales deberían acceder a un enfoque crítico, que se puede realizar a través de diferentes maneras; todas ellas proporcionan beneficios similares tanto al equipo como a los individuos.

En teoría, los trabajadores sociales forman parte de un equipo o equipos de soporte a la vivienda. Algunos de ellos trabajan en el programa de vivienda y otros no. Aunque hayan participado de manera breve en las reuniones de equipo, los trabajadores sociales deben expresar su valoración. Se deben discutir casos de los usuarios y compartir prácticas profesionales.

Todos estos debates y sesiones de supervisión (tanto individuales como grupales) ayudan a los trabajadores sociales a desarrollar sus competencias profesionales de distintas maneras:

- ⊞ Desarrollar la sensibilización y poner distancia (sobre todo cuando se sienten emocionalmente implicados)
- ⊞ Ser más eficiente (seguir consejos prácticos)
- ⊞ Fortalecer su motivación
- ⊞ Evitar quemarse o el desapego profesional

OPCIONES PARA UN ENFOQUE CRÍTICO

En equipo

- ⊞ Reuniones mensuales con un facilitador externo
- ⊞ Reuniones de equipo semanales donde todos los profesionales se reúnen y discuten casos
- ⊞ Discusión ad hoc or posterior a un incidente para analizar y reflexionar ('¿qué ha pasado?')
- ⊞ Jornadas de reflexión del equipo unos días fuera

Individual

- ⊞ Revisiones rutinarias con jefes de equipo
- ⊞ Revisiones rutinarias con agentes externos que hacen de 'supervisores' cuando los/as profesionales se sienten desbordados
- ⊞ Acceso a guías y trabajo emocional

Estudio de caso – Enfoque crítico del perfil profesional

En reuniones quincenales, cada trabajador social reflexiona sobre la relación con su familia y se comparte entre todos/as de manera constante. El equipo apoya al trabajador y le hace propuestas y también intenta evaluar cada fase de colaboración según el modelo de 'perfiles profesionales' considerando posibles cambios en la manera de trabajar.

REUNIONES ABIERTAS

Permiten que los equipos incorporen mejoras en sus servicios de soporte gracias a:

- ⊞ Debates entre profesionales sobre las técnicas para comunicarse y motivar a los usuarios a través de los servicios.
- ⊞ Recogida de impresiones por parte de los usuarios/as sobre el trato que reciben y retorno claro y conciso de la información a todos los profesionales de atención directa.
- ⊞ Soporte a los profesionales cuando se presentan dificultades.
- ⊞ Proporcionar consejo y guía en aquellas áreas que precise el profesional.
- ⊞ Enfoque preventivo y gestión y control de problemas.

“Los trabajadores sociales de pisos trabajan siguiendo un horario y mantienen una breve reunión diaria de equipo para intercambiar información. Una vez a la semana hacen una reunión más extensa para analizar la situación de cada residente. Los coordinadores de servicios de vivienda dispersa mantienen reuniones frecuentes de casos, pero no aplican un enfoque crítico tan exhaustivo en los programas de pisos debido a la falta de tiempo y recursos. El enfoque crítico más habitual es la discusión de casos con compañeros o coordinadores de servicios de baja exigencia. También se puede pedir supervisión externa”.

(Trabajador de soporte, VVA ry)

Un adecuado enfoque crítico requiere de un flujo de información eficiente y compartido con otras organizaciones (internacionales y locales), y con los usuarios/as.



RELACIÓN CON USUARIOS

Construir relaciones que faciliten la colaboración del usuario

Usuarios y trabajadores sociales deberían reunirse de manera rutinaria para acordar expectativas e intercambiar impresiones, marcando una pauta que debería iniciarse lo antes posible. Ajustar la adecuada comunicación entre el usuario/a y el profesional se considera parte del proceso y no un hecho arbitrario. Puede resultar beneficioso para el usuario poder escoger a un especialista basándose en la personalidad, gustos y otros aspectos. El servicio también debe ofrecer la posibilidad de cambiar de profesional si así se consiguen resultados más positivos.

LENGUAJE

El lenguaje determina de manera crucial una relación de confianza. Es muy importante ser conscientes de la terminología que usamos y evitar el uso de palabras estigmatizadoras y peyorativas. Por ejemplo, es más productivo decir que ‘una persona experimenta sinhogarismo’ en lugar de etiquetarla como ‘sin techo’. Puede ser beneficioso decir que una persona tiene ‘creencias ilusorias’ o que ‘oye voces’ en lugar de decir que es ‘psicótico/a’ o ‘esquizofrénico/a’. Es menos estigmatizante hablar sobre el consumo o dependencia al alcohol o a las drogas que etiquetar a alguien como alcohólico/a o drogadicto.

CUANDO A LOS PROFESIONALES LES CUESTA VINCULARSE

Es importante recordar que hay una pequeña parte de usuarios/as completamente desvinculados del servicio y que cualquier mínimo contacto o conversación, por pequeño que sea, es en sí mismo una forma de vinculación. Es muy importante no etiquetar al usuario como 'antisocial', ya que ello puede acarrear un efecto negativo. Los usuarios tienen la responsabilidad de vincularse con los servicios de soporte, pero los profesionales también deben garantizar que el soporte proporcionado es útil, motivador y comunicativo.

Preguntas que debe hacerse un profesional cuando intenta vincularse con un usuario:

- Ⓧ ¿Estamos aplicando los valores y principios profesionales?
- Ⓧ ¿Tenemos en cuenta las discapacidades o necesidades especiales?
- Ⓧ ¿Los usuarios se sienten cómodos con los recursos externos? Si es así, ¿qué aspecto de estos recursos les resulta conveniente?
- Ⓧ ¿Se dan duplicidades con los servicios externos? ¿Los usuarios se ven obligados a tener que hablar de lo mismo o rellenar los mismos papeles/planes de soporte en más de un servicio? Si es así, ¿se podrían compartir o integrar los planes para evitar repetirse?
- Ⓧ ¿El usuario prefiere actividades grupales en lugar de individuales? Si es así, ¿se le podrían ofrecer?
- Ⓧ ¿El ambiente presenta algún problema (ej. ruidoso o disperso)? En ese caso, ¿las reuniones podrían hacerse fuera? Por ejemplo, en una cafetería cercana.
- Ⓧ ¿El usuario se lleva mejor con otro profesional?
- Ⓧ ¿Hay un horario más acertado para las reuniones (por ejemplo, por la tarde)?
- Ⓧ ¿El servicio se adapta al usuario? ¿El soporte es demasiado intenso o insuficiente? ¿Se podría contemplar un servicio alternativo?
- Ⓧ ¿El usuario prefiere trabajar de manera formal o informal? ¿Prefiere hacer los trámites por su cuenta? ¿No quiere ocuparse de ningún trámite?
- Ⓧ ¿El usuario preferiría vincularse con trabajadores *peers* o con voluntarios?

Cuando el usuario/a no desea vincularse, es bueno interesarse por las razones, así como hablarlo y modificar nuestro criterio en la medida de lo posible.

TRABAJO INFORMAL

El trabajo formal puede ocasionar una dinámica contraproducente y disparidades en relación a posiciones de poder, objetivos, presión, etc. El trabajo informal ofrece un escenario más tranquilo y

colaborador. Por ejemplo, participar en excursiones, realizar tareas prácticas como cocina o asistir a cursos y Entornos de recuperación. Este método resulta útil cuando las personas se encuentran en una fase pre-contemplativa o cuando es complicado organizar reuniones formales. Los encuentros informales también pueden marcar objetivos y considerarse parte del proceso formal.

PRESENCIA EN EL DÍA A DÍA

Un proceso de mudanza es un momento vital que puede sentar las bases para la estabilidad del individuo. Los usuarios pueden colaborar en trabajos prácticos, ayudando en la mudanza y tomando la iniciativa en el camino hacia su recuperación. Según estudios realizados sobre la figura de los usuarios y profesionales de soporte, el trabajo conjunto durante esta etapa de renovación afianza la relación entre ellos y fortalece la vinculación con la nueva vivienda.

"Una de las prácticas que hemos establecido es ayudar a los usuarios con la mudanza, con los trabajos de reparación, limpieza, etc. Por otra parte, es importante tener en cuenta que el profesional piensa conjuntamente con el usuario; no por el usuario."

(Trabajador de soporte, Plataforma)

FLEXIBILIDAD EN EL SOPORTE A LA VIVIENDA

Es recomendable dar soporte a los usuarios/as tanto en la calle como en el traslado, trámites y adquisición de hábitos de mantenimiento y cuidado de la vivienda.

En cuanto a las formas de contacto, según modelo Housing First normalmente los trabajadores sociales visitan a los usuarios en sus casas y las visitas están programadas. Ello se hace de acuerdo con las preferencias del usuario y también se facilita espacio para las conversaciones libres y profundas destinadas a afianzar la confianza. Este proceso puede comenzar cuando la persona vive en la calle. Los trabajadores sociales afirman que las visitas en el hogar son la mejor oportunidad para valorar necesidades actuales y futuras, sobre todo en lo que respecta a vivienda.

"Una visita domiciliaria puede durar de 5 minutos a 3 horas dependiendo de lo que se trabaje - ajustar las necesidades del usuario".

(Trabajador de soporte, BMSZKI)

El trabajador social debe mostrar flexibilidad. Por ejemplo, la duración de las visitas se debe ajustar a las necesidades del usuario, a los horarios de oficina y a los horarios del propietario/a (por ejemplo, en horario de tarde-noche). La frecuencia de visitas con el propietario puede variar en función de este. Algunos propietarios nunca llegan a conocer al inquilino; solo al trabajador social, mientras otros residen en el mismo edificio del usuario. En función de las necesidades del usuario/a, el trabajador social puede estar más o menos presente en estas reuniones.

El trabajador/a social debería tener contacto con todos los inquilinos al menos una vez por semana. Si no hay temas urgentes, se puede hacer mediante llamada telefónica.

"Queremos ser un puente entre el usuario y el sistema cuando la relación entre los dos ha sido potencialmente tensa. Dibujamos una fina línea entre los dos para construir una relación que facilite la sintonía".

(Jefe de programa, St Mungo's)

DINÁMICAS COMUNICATIVAS CON GRUPOS DE USUARIOS

La participación social es importante. En este sentido, los usuarios/as pueden ser miembros activos de su comunidad, participar en grupos de soporte y compartir sus experiencias con *peers*. Esta dinámica estimula la creación de redes sociales positivas y refuerza la capacidad de los profesionales.

Aspectos a considerar cuando se trabaja con grupos:

- ⌘ Las personas no participan a la primera cuando están en un grupo a no ser que encuentren suficientes nexos de unión o experiencias compartidas. En esta fase, se puede sentir la sensación de pérdida de tiempo.
- ⌘ Las personas que se encuentran en una situación similar pueden tener, sin embargo, historias personales muy distintas. Por este motivo, se deben preparar los grupos de manera muy cuidadosa.
- ⌘ El trabajo en grupo no sustituye al trabajo individual.
- ⌘ A algunas personas no les sirve el trabajo en grupo porque no están cómodas con las dinámicas o el propósito grupal. El trabajo individual puede ser beneficioso antes de abordar una dinámica grupal.
- ⌘ Aunque el trabajo grupal puede aumentar la capacidad del profesional, necesita el correspondiente soporte y recursos.



Ejemplos de actividades grupales

- ⌘ Trabajo grupal antes de iniciar el soporte a la vivienda
- ⌘ Trabajo grupal durante la fase de alojamiento
- ⌘ Compartir y evaluar los resultados de la nueva situación
- ⌘ Establecimiento e incorporación de normas de vivienda
- ⌘ Aspectos prácticos de convivencia
- ⌘ Desarrollo de habilidades en grupo
- ⌘ Seguimiento de experiencias laborales de los usuarios
- ⌘ Seguimiento de los resultados de la experiencia grupal
- ⌘ Formación en la adquisición de hábitos de mantenimiento de la vivienda

Estudio de caso - BMSZKI

Se organizaron sesiones grupales mensuales como primer paso de la integración social de personas que habían vivido en la calle. Se acondicionó un entorno cómodo para que pudiesen compartir inquietudes. Los temas del grupo reflejaban las necesidades de sus miembros; entre otros: contratos de alquiler, temas burocráticos, ocupación y búsqueda de empleo, mantenimiento del hogar, estabilidad, contacto con los vecinos y compañeros, responsabilidad de sostener un alquiler.

Principales resultados:

- ⌘ los participantes pudieron reflexionar.
- ⌘ los usuarios escucharon la visión de otras personas que no eran trabajadores sociales.
- ⌘ necesidad de soporte emocional después del traslado –al ser un cambio trascendente que debe ser procesado emocionalmente.
- ⌘ origen de nuevas conexiones y soporte de *peers*: los participantes empezaron a ayudarse entre ellos fuera de las sesiones grupales.
- ⌘ oportunidad de abrirse en un entorno acogedor; una manera útil de invertir el tiempo.
- ⌘ empoderamiento de los participantes.

TRABAJO DE EVALUACIÓN

La opinión de los usuarios sobre los servicios de soporte es muy importante, ya que ellos/as son quienes conocen de verdad la eficiencia del soporte ofrecido y las nuevas necesidades que pueden surgir. Los datos sobre resultados de satisfacción de los usuarios deben ser analizados por evaluadores objetivos y externos.

7

CAPITULO

profesional

TRABAJAR CON OTROS EQUIPOS/ENTIDADES

Proporcionar una red profesional de soporte

“El trabajo debería ser interdisciplinario, con una coordinación constante de tal modo que la acción de soporte fuese coherente y constructiva”

(Trabajador de soporte, vva ry)

CONSTRUIR RELACIONES PROFESIONALES

Es recomendable acercarse a trabajadores de soporte y organizaciones desde las primeras etapas de soporte; compartir habilidades y estimular la motivación del usuario para mantener su vinculación. La cooperación y el acercamiento se pueden trabajar mediante jornadas de equipo (de un día o varios) donde se fijan valores comunes y metodologías culturales.

Las sesiones grupales con otras organizaciones (reuniones regulares de discusión de casos o sesiones de supervisión) son especialmente beneficiosas cuando varias organizaciones trabajan con los mismos usuarios durante un largo período de tiempo. Estas sesiones pueden asentar las bases para intercambiar ideas y buenas prácticas y discutir sobre casos concretos.

MANTENIMIENTO DEL CONTRATO DE ALQUILER

Una relación cercana con el propietario o con los administradores (si fuese necesario) puede reducir el riesgo de desahucio, ya que se pueden prevenir problemáticas con los vecinos o deudas.

“La gran mayoría de problemas con los vecinos aparecen meses después de que la familia se traslade. El aspecto más importante en el control de las relaciones de vecindario es tener información actualizada por parte del propietario, la policía y otros actores relevantes. Este criterio básico se basa en el principio de acción inmediata y respuesta rápida. Cuando se registra una queja, el responsable del equipo de soporte debe ser rápido y coherente”.

(Trabajador de soporte, Plataforma)

Pasos a seguir en la resolución de problemas

(Para leer el artículo completo, haga clic [aquí](#))

- 🕒 Entender el contexto de la queja y ponerse en contacto con todas las partes.
- 🕒 Abordar la situación con el inquilino/s.
- 🕒 Planificar el método para restaurar la situación basándose en las decisiones del inquilino/a, que se discuten y reconducen con ayuda del trabajador de soporte.
- 🕒 Discutir las medidas de solución con todas las partes.
- 🕒 Valorar el plan de medidas cada semana, presentando resultados a todas las partes implicadas, en especial al propietario.
- 🕒 Desarrollar medidas de detección precoz que informen a todas las partes ante cualquier duda emergente.
- 🕒 Usar métodos de pago automáticos para cubrir deudas.

EQUILIBRIO DE PODER

Los profesionales deben tener la capacidad y el criterio de procurar que el lenguaje empleado y la comunicación no estén ‘contagiados’ por ninguna terminología profesional o marca de poder, de tal modo que la persona que recibe el soporte tenga la posibilidad de expresarse fluidamente en lo concerniente a los temas que le afectan.

CAPÍTULO 8

profesional

HERRAMIENTAS DE APOYO A PERSONA

Aspectos prácticos a tener en cuenta

'La herramienta más importante y menos apreciada que tenemos es tiempo'

(Trabajador de soporte, Arrels)

Tener a mano un manual de herramientas profesionales permite flexibilidad y creatividad en el momento de abordar posibles retos. Para proporcionar un soporte efectivo, se deben tener en cuenta algunos elementos determinantes.

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CASOS

Se pueden usar para detectar necesidades, aspiraciones y objetivos de los usuarios/as. La información periódica (mensual o después de cada contacto con el usuario o el servicio), como notas escritas o recordatorios, facilita el seguimiento, valoración y desarrollo del trabajo de soporte. Cuando se transfiere un caso o se incorpora a otros profesionales en el seguimiento social del usuario, estos datos ahorran tiempo y garantizan que la información relevante llega a los profesionales correspondientes. También proporcionan un análisis más profundo cuando los servicios no han resultado efectivos.

Bases de datos - Resulta útil tener sistemas de almacenaje de información para seguir el progreso y resultados de los usuarios y compartir esta información con el equipo de profesionales. De esta manera, se facilita la coordinación en distintos ámbitos, como pueden ser: servicios sociales, modalidades de alojamiento, subsidios y pensiones y deudas de alquiler.

Modelo de soporte - Se trata de un resumen de las capacidades y necesidades de soporte del usuario/a. A partir de este, se informa a los trabajadores sociales; se toma nota de los progresos y se deriva a los usuarios al servicio que les corresponde.

Plan de seguridad y bienestar - Está diseñado para tratar cualquier factor que pudiese alterar la seguridad y bienestar de un usuario o los demás, y poner en práctica un plan para reducir la concurrencia e incidencia de estos factores.

Planes de actuación - Permiten ampliar las herramientas de soporte a los usuarios mediante:

- ⊕ Valoración de objetivos cumplidos, capacidades y propósitos
- ⊕ Consideración de aquellos aspectos que necesitan soporte
- ⊕ Confección de un plan para alcanzar objetivos, fragmentándolos en pequeños pasos

Outcomes Star (“Estrella de resultados”)– Basada en el modelo de ‘Estadios de Cambio’ (ver abajo), permite a los usuarios expresar las áreas en las que están mejor y requieren un apoyo débil o nada de apoyo, y las áreas que necesitan más refuerzo, adaptando el soporte adecuadamente.

Escala de Warwick-Edinburgh – Esta herramienta se centra en el bienestar. Se puede usar para diferentes estadios o de manera periódica para visualizar el progreso de un usuario y promover un debate saludable y reflexiones sobre asuntos que afectan a su situación.

MÉTODOS DE TRABAJO CON USUARIOS

Entrevista motivacional - Método centrado en el usuario y orientado a estimular su cambio, ayudándolo a explorar y resolver la ambivalencia.

Supervisión - Método centrado en el usuario con la finalidad de que detecte y alcance objetivos.

Escucha activa - Escuchar con atención lo que dice el emisor y comunicar una respuesta a través de preguntas, estimulación y otras señales como la adecuación del lenguaje y el tono.

ITEP (Programa Internacional de Efectividad en el Tratamiento) - Los programas de soporte ITEP usan un método de comunicación visual y un plan de asistencia, proporcionando ejercicios de visualización que ayudan a los usuarios a detectar necesidades de soporte en áreas concretas de su vida. El ITEP transmite la valoración de la necesidad y las acciones resultantes.

CICLO DE CAMBIO

La teoría del Ciclo de cambio se puede usar para entender que el cambio de comportamiento no se consigue en un único paso, sino que las personas tienden a progresar, alcanzando diferentes fases hasta llegar al cambio efectivo:

- ⊞ **Pre-contemplación** - Todavía no se reconoce que hay un problema de comportamiento que necesita un cambio (negación).
- ⊞ **Contemplación** - Reconocimiento de que existe un problema, pero todavía no está preparado/a o seguro de querer hacer el cambio.
- ⊞ **Preparación** - Preparado/a para realizar pequeños cambios de comportamiento.
- ⊞ **Acción** - Cambio de comportamiento.
- ⊞ **Consolidación** - Consolidación activa de los resultados obtenidos durante la acción.
- ⊞ **Lapso** - Pérdida temporal de motivación causada por sufrimiento personal o presión social.

Ciclo de cambio

Cuando se usa el ciclo de cambio, el profesional trabaja para asegurar tres objetivos:

1. Ser siempre proactivo, pero también tener paciencia y respetar los tiempos. (Esperar un cambio de comportamiento diciéndole a alguien que se encuentra en la fase de pre-contemplación y que debe asistir a una serie de reuniones seguidas con su médico especialista en adicciones puede ser contraproducente si él o ella todavía no está preparado/a para el cambio).
2. Identificar, junto al usuario, la fase en la que se encuentra en relación a la problemática. (Los usuarios pre-contemplativos serán incapaces de vincularse en este proceso).
3. Apoyar y motivar al usuario para alcanzar el siguiente estadio. El apoyo y motivación serán diferentes en función del estadio en el que se encuentre.

TIEMPO Y GESTIÓN DEL TIEMPO

La duración del soporte está directamente relacionada con la calidad del soporte. Un soporte adecuado durante el tiempo adecuado requiere que el trabajador social conozca bien al usuario/a y lo comprenda como persona, no solo como 'beneficiario/a de apoyo'. Como se ha comentado antes, es fundamental que la persona en seguimiento lidere el proceso (no el profesional).

Disponer de tiempo suficiente es la mejor herramienta de los programas de soporte. Las personas no son exclusivamente dependientes del soporte externo, sino que también tienen la capacidad de resolver sus problemas, recuperarse y restaurar sus vidas, en la medida en que se les haya ofrecido un tiempo y soporte suficientes. Las personas sin hogar suelen tener problemas y fijaciones diarias que se repiten durante largos períodos de tiempo. La recuperación y el ajuste a las nuevas condiciones vitales no ocurre de la noche a la mañana.

Si un plan de trabajo que requiere de formación y búsqueda de empleo se pone en práctica en cuanto la persona sale de la calle, es posible que no pueda asumirlo. La estabilidad en una nueva vivienda tras una etapa de sinhogarismo puede ser complicada y la persona necesita un tiempo de ajuste. Precipitar a las personas puede provocar que se distancien del soporte. Seis meses o un año después, lo que necesitarán será exactamente ese mismo plan.

Aparte de dar soporte al usuario/a aplicando tus capacidades, tiempo y paciencia, es importante proveer al usuario de utensilios que hagan su nueva vida más cómoda.

Caja de herramientas básica - Útil para pequeños trabajos de reparación o mantenimiento de fácil solución. También es útil para ayudar al usuario a distinguir si lo puede reparar por él/ella mismo o si necesita una reparación profesional.

"A veces, la ayuda en temas prácticos considerada externa al seguimiento social se convierte en una parte esencial del trabajo. Crea una sensación de confianza y cercanía y ayuda a construir una relación de apoyo donde existe un contacto personal genuino en el día a día del usuario/a"

(Trabajador de soporte, vva ry)

Coche/carro de transporte - A veces se necesita trasladar a un usuario o a sus pertenencias. También facilita la frecuencia de visitas, la respuesta frente a crisis y la asistencia de los usuarios a las primeras visitas en otros servicios locales.

Teléfono móvil - Facilita el contacto entre el usuario y el trabajador de soporte. Internet también ayuda a resolver asuntos fáciles o consultas rápidas. Se pueden promover iniciativas para recaudar fondos para la adquisición de móviles destinados a usuarios/as.

Pequeño monedero - Para pequeñas compras cuando sea pertinente y necesario.

Alcoholímetro - Usarlo cuando sea pertinente.



CAPÍTULO 9

profesional

ASPECTOS ORGANIZATIVOS

Otros aspectos profesionales a tener en cuenta

INICIACIÓN

Es importante que los profesionales sigan un exhaustivo proceso de iniciación para asegurarse de que son plenamente conscientes de las expectativas y responsabilidades de su función.

ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Organizar revisiones mensuales e informes anuales permite un análisis conciso y ayuda a fijar las responsabilidades del/a profesional. La supervisión se debe hacer de acuerdo con un Plan Personal de Desarrollo donde se detallen las necesidades y ambiciones del profesional.

El análisis se puede elaborar a partir de reflexiones personales, sumando la visión del responsable

El análisis debe incorporar:

- 📌 **Códigos de actuación** - Descripción clara de los requisitos de actuación del profesional
- 📌 **Competencias clave** - Conjunto de conductas asociadas a los valores de la organización que informan sobre el criterio que debe seguir el profesional.

- 📌 **Objetivos individuales** - Deben ser específicos, cuantificables, posibles, realistas y de duración determinada, con el fin de que se puedan evaluar y revisar.

de programa y la aportación de los compañeros de trabajo, usuarios, voluntarios, así como agentes externos a la organización.

SOPORTE COMPLEMENTARIO

Aliados - Colegas profesionales que dan soporte a otros colegas que necesitan tratar casos fuera de la línea de criterio de su programa.

Asistencia externa - Como el soporte profesional, se pueden abrir opciones a un soporte confidencial a través de terceras partes. Se puede facilitar en persona, por teléfono o vía *online*.

Dedicación específica - Los trabajadores a menudo prefieren centrarse en un solo servicio, en lugar de recorrer muchos otros. Este método es más eficiente para la empresa y ayuda a retener puestos de empleo.

Flexibilidad - Es importante mantenerse flexible durante la implementación del proyecto, respetando el rango de capacidades y experiencia del personal.

“¿Qué potencialidades tenía el proyecto para querer formar parte de él?”

Era importante que nuestro trabajo estuviese bien pagado. También era muy motivador poder trabajar de manera libre. Nosotros nos encargábamos de los planes de organización, herramientas, métodos de trabajo -no había ningún tipo de presión desde arriba. Teníamos libertad; no nos sentíamos restringidos por un patrón profesional”.

(Entrevista Cornerhouse/Menhely)

“Antes de empezar el proyecto, ¿tenías alguna idea de cuánto duraría y en qué medida verías afectado tu equilibrio de horas familia-trabajo?”

Esperaba que el proyecto durase mucho tiempo y no hacer el típico horario de 9 a 17h. De hecho, teníamos muy poco tiempo de descanso. Solo nos permitimos coger más tiempo de descanso cuando el proyecto se estaba acabando. Con el tiempo, en lugar de ser 2 o 3 en las sesiones grupales, pasamos a ser uno. Al principio nos gustaban tanto las sesiones grupales que no nos dábamos cuenta de que nos exigían tanto tiempo”.

(Entrevista Cornerhouse/Menhely)

Excedencias /pausas creativas - Permitir pausas de tiempo para que el/la profesional pueda dedicarse a tareas creativas como escribir y publicar artículos o investigación.

Autores:

Arrels (ES)	José Maria Anguera
BMSZKI (HU)	Anna Balogi
Menhely Alapítvány (HU)	Ildikó Guba, Réka Primuszné Sára
Platforma (CZ)	Adam Fialik
St Mungo's (UK)	Paul Wells
Vva ry (FI)	Jussi Lehtonen

GUÍA PARA PROFESIONALES DE PROGRAMAS DE SOPORTE AL ALOJAMIENTO**Edición de:**

Paul Wells

Traducido por:

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: 978-615-81054-2-2

ISBN: 978-615-81054-3-9-PDF

