

**JUEGO DE MESA - ATL**  
**LIBRO DE INSTRUCCIONES Y RESPUESTAS**



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



El Proyecto *ATL - Accommodating a Travelling Life* (Un viaje de vuelta a casa apoyando a pares) ha sido financiado por el Programa Erasmus+ de la Comisión Europea. El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

El juego de mesa ATL y el presente libro de instrucciones han sido desarrollados por las organizaciones socias del proyecto ATL (2020-1-ES01-KA202-082707): Fundación INTRAS, Society of Social Psychiatry P. Sakellaropoulos (EKPSE), CARITAS Archidiecezji Warszawskiej, Salute Mentale ed Esclusione Sociale (SMES Italia), Helsingin Diakonissalaitoksen Saatio Sr (HDL) y el Restorative Justice for All International Institute (RJ4All).

Año de publicación: 2022



## Tabla de contenidos

Objetivos del juego .....	4
Elementos del juego .....	4
Preparación para jugar .....	8
Desarrollo del juego.....	9
Cartas “¿LO SABES?” – Respuestas .....	10
Cartas “BUSCANDO UNA SOLUCIÓN” – Sugerencias de respuestas	17
Cartas “ACTÚA” – Consideraciones .....	25
Cartas “¿QUÉ OPINAS?” – Sugerencias de respuestas .....	30

## Objetivos del juego

El juego de mesa ATL es un juego educativo para asimilar y profundizar los contenidos del programa de formación para agentes de apoyo mutuo, desarrollado en el marco del proyecto, de manera lúdica. El juego está diseñado para personas con una experiencia de haber vivido en la calle, que hayan participado en el programa de formación de ATL para ser agentes de apoyo mutuo y apoyar a pares en su camino de recuperación y rehabilitación social.

Se trata de un juego colaborativo, no competitivo, en el que los jugadores tienen que cooperar para recoger las piezas de un puzzle con forma de casa respondiendo a unas preguntas y realizando diferentes actividades. El juego puede ser jugado por 4-6 personas a la vez, bajo la guía de un facilitador - un profesional que trabaje con personas sin hogar y esté familiarizado con la metodología de apoyo entre pares o un experto por experiencia, es decir una persona con una experiencia de haber vivido en la calle, familiarizado con la metodología de apoyo mutuo y con el funcionamiento del juego. El papel del facilitador será ayudar a los participantes a jugar el juego.

Al jugar a este juego, los potenciales agentes de apoyo mutuo pueden entender mejor su papel como agentes de apoyo, desarrollar una variedad de habilidades relacionadas con ese rol, representar y entender mejor situaciones de la vida real, explorar las diferentes posibilidades para resolver varios tipos problemas en un entorno seguro, desarrollar habilidades sociales, aprender a empatizar adoptando el papel de personajes específicos (por ejemplo, a través de juegos de rol), expresar opiniones e ideas en un entorno relajado.

Duración estimada del juego: 1 hora y 30 minutos

## Elementos del juego

El juego está compuesto por los siguientes elementos, que pueden descargarse en seis idiomas (inglés, español, italiano, griego, polaco y finlandés) en el sitio web del proyecto [www.atl-prject.eu](http://www.atl-prject.eu).

**MANUAL:** Este manual contiene las instrucciones para jugar y unas sugerencias de respuestas o consideraciones. Es importante considerar que estas respuestas, en la mayoría de los casos, son sólo sugerencias. Muchas de las preguntas y actividades propuestas no tienen una única respuesta o solución correcta. Por este motivo, se ha decidido introducir en el juego la figura del decisor, que se explicará más adelante.

**TABLERO:** Un tablero imprimible numerado con forma de casa vacía que se utilizará como base.

**PUZLE:** Un tablero imprimible con forma de casa amueblada que deberá cortarse en piezas siguiendo las líneas marcadas. Hay dos versiones del puzle, una hecha por triángulos, que puede imprimirse en cartón grueso y cortarse fácilmente a mano con un cúter, y otra en la que las piezas tienen la forma clásica de puzle. En este último caso, si se utiliza un cartón grueso, el corte a mano puede ser más complicado y el corte profesional más caro. Dependiendo del presupuesto disponible, los elementos tangibles del juego pueden producirse de forma más o menos profesional. El puzle está compuesto por 16 piezas. Las piezas deben ser numeradas en la parte posterior como se indica en el tablero para facilitar su colocación.

**CARTAS:** Cuatro categorías de cartas para realizar actividades individuales o en grupo. Las cartas están numeradas para facilitar la búsqueda de respuestas en este manual. Las cuatro categorías son las siguientes:

- **¿Lo sabes? (48 cartas)**

El objetivo de estas cartas es evaluar la asimilación de los contenidos impartidos durante el programa de formación para agentes de apoyo mutuo, que normalmente se habrá realizado antes de utilizar este juego. Los jugadores encontrarán diferentes tipos de cartas 1. Completar la frase, 2. opción múltiple, 3. preguntas de verdadero/falso, 4. preguntas abiertas. El jugador obtendrá un punto (una pieza de puzle) si la respuesta es correcta. La respuesta se puede comprobar en este libro. En comparación con otras cartas (en las que las respuestas solo son sugerencias, como se ha mencionado anteriormente), las cartas de “¿Lo sabes?” ponen a prueba la asimilación por parte de los jugadores de algunos contenidos específicos de programa de formación, por lo que las respuestas que se ofrecen en este manual son las correctas. Las respuestas a estas preguntas muestran también el número de la unidad del manual del agente de apoyo mutuo de la que se ha extraído la pregunta. En el caso de otras cartas, esto no es posible porque la solución de las cartas “Buscando una solución” o la realización de las actividades de las cartas “Actúa” requieren una asimilación más profunda y general de los contenidos de todo el programa de formación, entonces no hacen referencia a una unidad específica.

Ejemplo:

Texto de la carta

*¿Cuáles son las condiciones para el éxito de la cooperación entre los profesionales y los agentes de apoyo mutuo? Menciona algunas de ellas.*

Respuesta

- *Confianza*
- *Deseo genuino de trabajar juntos hacia objetivos comunes*

- *Apoyo y aprendizaje mutuo*
- *Una comprensión común de los objetivos, contenidos y métodos de trabajo (Unidad 10)*

La respuesta se considerará correcta si el jugador menciona algunas de las condiciones presentadas ya que la carta dice "menciona algunas de ellas".

- **Buscando una solución** (48 cartas)

Estas cartas presentan brevemente unas situaciones/problemas que hay que resolver. El jugador al que le salga esta carta responderá diciendo lo que un haría en esa situación como agente de apoyo mutuo para ayudar a otro compañero. Se dará un punto si el decisor considera que la solución dada está bien.

Ejemplo:

Texto de la carta

*Pedro tiene 23 años y está durmiendo en la calle. Tú eres su agente de apoyo, pero él te evita. Cada vez que estás cerca, se va. Está perdiendo peso y rechaza cualquier apoyo que se le pueda dar. Cada vez está peor. Ahora estás preocupado por él. Durante su tiempo en la calle no se ha duchado ni se ha cambiado de ropa. Está totalmente aislado. ¿Qué haces?*

Respuesta sugerida

*Si alguien se define como una amenaza para sí mismo o para los demás, es necesario que se le hospitalice de forma involuntaria. Como agente de apoyo podrías pedir ayuda al equipo de profesionales con que colaboras para definir si este es el caso. Si es admitido, podrías intentar establecer una relación con él visitando el hospital con regularidad. Estaría bien también ayudarles a desarrollar su red, poniéndolo en contacto con personas sin hogar de la zona que, a lo mejor, podrían actuar como mediadores si él sigue evitándote.*

- **Actúa** (24 cartas)

Estas cartas presentan una situación en la que intervienen 2 o 3 personajes, especificando brevemente el contexto y el problema. El jugador que saca la carta tiene que representar la situación en aproximadamente 3-5 minutos con uno o dos jugadores más, dependiendo del número de personajes subrayados en negrita en cada carta. El jugador que saque la carta adoptará el papel del agente de apoyo, que está presente en todas las cartas. Todos los jugadores que participen en el juego tratarán de encontrar una solución a la situación presentada. Se dará un punto por llevar a cabo el juego de rol. En este manual,

los jugadores encontrarán algunas consideraciones para leer después de realizar el juego de rol para que reflexionen.

Ejemplo:

#### Texto de la carta

**Un vecino furioso** entra en la oficina del equipo de profesionales con que colaboras para quejarse del piso de María ya que acoge un palomar. Se refieren a ti, su agente de apoyo y a **Dimitris, un profesional del equipo**. Has acordado con María y tu equipo un plan. Sin embargo, no habéis conseguido ponerlo en marcha.

#### Consideraciones

El agente de apoyo es la persona clave, que conoce la situación, así como a María, los vecinos y el plan. A veces se necesita tiempo, por lo que puede ser importante pedirlo, garantizando que al final el plan funcione. Si algo no funciona, puede haber razones para ello, como problemas de salud mental. El agente de apoyo puede intentar sensibilizar al vecino diciéndole que María puede tener mucho más que ofrecer a la comunidad que palomas ruidosas y planes retrasados. Con el equipo, se podrían reconsiderar y ajustar aspectos del plan. Antes de marcharse, el vecino debería haberse dado cuenta de que se está trabajando para solucionar el asunto.

- **¿Qué opinas?** (36 cartas)

Estas cartas presentan breves afirmaciones sobre las que los jugadores deben dar su opinión. El objetivo principal de estas cartas es fomentar la reflexión y generar un debate sobre temas importantes para el futuro agente de apoyo, como el modelo de apoyo entre pares y el papel del agente de apoyo, la necesidad de cuidarse, pero también creencias y estereotipos que contribuyen al estigma en torno a las personas sin hogar. Los puntos serán otorgados por el decisor del turno en función de la argumentación aportada por el jugador.

Ejemplo:

#### Texto de la carta

*La falta de vivienda es una consecuencia de haber tomado decisiones personales equivocadas.*

#### Respuesta sugerida

*El no tener vivienda es una forma extrema de pobreza y la pobreza es el resultado de las desigualdades existentes en la distribución de los ingresos. Los ejemplos más concretos están relacionados con las políticas que conducen a:*

- *Falta de alojamiento asequible*
- *Los bajos salarios*
- *Trabajo irregular*
- *Políticas de bienestar precarias o falta de ellas*
- *Falta de una red de seguridad adecuada de las personas en situación de pobreza y exclusión de la vivienda.*

*Las personas pueden afrontar el mismo problema de diferentes maneras.*

**FICHA DEL DECISOR:** Esta ficha pasará de un participante a otro en un círculo, en cada turno. La persona que la tenga comprobará la respuesta correcta/sugerida en este manual (para las cartas de “¿Lo sabes?” y “¿Qué opinas?”) y decidirá si la actividad se ha realizado satisfactoriamente (para las cartas de “Buscando una solución” y “Actúa”) leyendo las respuestas y consideraciones sugeridas.

**RULETA:** Un círculo imprimible con segmentos de colores que debe usarse para crear una ruleta. El círculo debe imprimirse o pegarse en una cartulina y en el centro debe colocarse una flecha giratoria. La flecha se puede comprar en Internet o en una juguetería. También es posible hacer una ruleta de juego casera, hay tutoriales en YouTube que muestran cómo hacerlo. Pinchando [aquí](#) se puede ver un ejemplo. Cada color del círculo corresponde a una categoría de cartas. El segmento del círculo correspondiente a las cartas de juego de rol es sólo uno para reducir la probabilidad de que esta categoría se seleccione a menudo, para que el juego sea más ágil. De hecho, esta actividad requiere más tiempo para llevarse a cabo.

Como alternativa, se puede utilizar un dado normal para jugar el juego, pero, en este caso, será necesario asignar una categoría de cartas a cada número. Por ejemplo: 1 cartas de “Actúa”; 2 y 3 cartas de “¿Qué opinas?”; 4 y 5 cartas de “¿Lo sabes?”; 6 carta de “Buscando una solución”.

## Preparación del juego

Imprime y recorta el tablero, el puzzle, la ruleta, las cartas y la ficha de decisión (se recomienda plastificar todos los elementos). Consigue un dado numérico si decides utilizarlo en lugar de la ruleta.

Divide las cartas por categorías, baraja y coloca los 4 montones junto al tablero.



Coloca las 16 piezas del puzle en una caja. Cada vez que el decisor compruebe en este manual que un jugador ha dado una respuesta correcta o decida que la actividad se ha realizado satisfactoriamente el grupo obtendrá un punto y recibirá una pieza del puzle que se colocará en el lugar correcto del tablero de la casa vacía. El juego terminará cuando se complete el puzle.

Antes de empezar, el facilitador explica a los participantes las características de cada carta. El facilitador puede optar por hacer una demostración práctica.

Se recomienda que el facilitador explique a los participantes que el objetivo del juego es reflexionar en grupo sobre la metodología de apoyo entre pares. Es importante que los participantes comprendan que en algunos casos no hay una forma correcta o incorrecta de realizar algunas actividades ni una única respuesta correcta que dar. También se debe explicar el papel del decisor, para que los jugadores sean conscientes de las responsabilidades de la persona que tiene esta ficha.

## Desarrollo del juego

1. Cada jugador tira un dado. El jugador que obtenga la mayor puntuación tiene el primer turno. Los turnos continúan en el sentido de del reloj.
2. De la misma manera, se selecciona un decisor para el primer turno. También en este caso, los turnos continúan en el sentido del reloj.
3. El jugador hace girar la flecha de la ruleta y según el color obtenido elige una carta (o, en alternativa, tira el dado como se explica arriba).
4. El jugador lee la pregunta/actividad indicada en la carta y la lleva a cabo, en algunos casos con el apoyo de otros jugadores.
5. El decisor de cada turno comprueba en este manual si la respuesta proporcionada por el jugador es correcta o decide si la actividad se ha realizado satisfactoriamente. Al tratarse de un juego colaborativo, los decisores pueden tender a aceptar todas las respuestas como correctas para avanzar en el juego, por lo que es bueno pedirles que justifiquen su decisión y recordarles que no hay presión para concluir el juego y que el objetivo principal es reflexionar juntos sobre la figura del agente de apoyo.
6. Por cada respuesta correcta / buena realización de una actividad el jugador obtendrá 1 punto, es decir, 1 pieza del puzle que representa la casa amueblada que se colocará en el lugar correcto del tablero de la casa vacía.
7. El juego termina cuando se completa el puzle.

## ¿LO SABERS? – Respuestas correctas

1. Dar consejos significa ofrecer soluciones ya hechas. El objetivo del apoyo mutuo, por otro lado, es que la persona a que se le está brindando apoyo encuentre sus propias soluciones. El agente de apoyo puede conversar con ella y compartir experiencias similares que le puedan resultar útiles y motivadoras. (Unidad 9)
2. Podemos demostrarlo invitando a la otra persona a sentarse con nosotros al mismo nivel, mediante el contacto visual, las expresiones faciales, el tono de voz, una postura corporal abierta, gestos agradables y manteniendo una distancia adecuada. (Unidad 9)
3. Respuestas correctas:
  2. dar instrucciones
  3. decirle al interlocutor que no se preocupe
  5. prejuizar (Unidad 9)
4. Falso. El lema completo sería: «Estoy bien, tengo derecho a ser yo mismo. Tú estás bien, tienes derecho a ser tú mismo». La asertividad consiste en hacer valer los propios derechos y la dignidad, respetando al mismo tiempo los derechos y la dignidad del otro. (Unidad 9)
5. Respuestas correctas:
  - Pensar en tus necesidades y en las formas de satisfacerlas.
  - Intentar mirar tus emociones y situación de vida con perspectiva.
  - Intentar ver el lado gracioso de las cosas.
  - Intentar bromear y ser amable con la gente. (Unidad 11)
6. No se trata de prestar la misma atención, sino de equilibrarla adecuadamente. Por un lado, tenemos derecho a nuestras preferencias; por otro, nuestro propio organismo y psique, el mundo y las personas que nos rodean también tienen sus legítimas demandas sobre nosotros. Todo ello debe reconocerse y equilibrarse de la manera más satisfactoria para la persona en su conjunto. (Unidad 11)
7. Falso. Estar presente significa estar abierto no únicamente a nuestros propios asuntos, sino también a aquellos de otras personas y al mundo que nos rodea en general. Centrarnos excesivamente en nuestros propios asuntos puede hacer que nos separemos del resto de la realidad, lo que supone una negación de la atención plena. (Unidad 11)

8. Eso es solamente una parte del bienestar. La otra parte es participar responsablemente en el mundo a través de actividades significativas, relaciones, etc., que necesariamente requieren un esfuerzo y hacer frente a diversas exigencias. El único modo de sentirnos plenamente vivos es con ambas cosas. (Unidad 11)
9. Según la tipología ETHOS elaborada por FEANTSA, una persona sin hogar es aquella que
- Duerme en la calle o en refugios de emergencia
  - Vive en un albergue para personas sin hogar
  - Vive en una vivienda inestable (en riesgo de desahucio, violencia doméstica, etc.)
  - Vive en una vivienda inadecuada (en pisos hacinados, o sin electricidad o agua corriente, en campamentos ilegales, en una vivienda inadecuada) (Unidad 3)
10. Respuestas correctas:
- Red para apoyar el restablecimiento de las conexiones sociales con la familia o los amigos, o incluso para crear otras conexiones nuevas en la comunidad.
  - Red para acceder a la sanidad, la vivienda, la educación, las prestaciones y el empleo. Una red de este tipo requiere entender cómo funcionan las cosas en sectores específicos, para poder acceder a los bienes y servicios fundamentales.
  - Red para abogar por el cambio de políticas a diferentes niveles, desde la prestación de servicios de base hasta la elaboración de políticas. Los agentes de apoyo pueden, mejor que nadie, describir lo que funciona bien en un proceso de recuperación en condiciones reales. (Unidad 12)
11. Respuestas correctas:
- Conectar con personas con las que compartes un entendimiento y una percepción común sobre lo que hay que cambiar.
  - Identificar personas y organizaciones que pueden apoyar la idea y ayudarte a tomar las medidas prácticas (por ejemplo, ONG, asesores municipales, partidos políticos, voluntarios, abogados).
  - Identificar los recursos que puedes necesitar para crear la red.
  - Detectar los factores de riesgo y los problemas que podrían actuar como obstáculos, perjudicando la eficacia del trabajo en red.
  - Adaptar la forma y la estructura operativa de tu red en función de los recursos disponibles.
  - Cooperar con profesionales para contar con las competencias necesarias. (Unidad 12)

12. El debate a nivel de la UE ha comenzado; los estados miembros han lanzado recientemente la Plataforma Europea para Combatir el Sinhogarismo, el primer intento de diseñar, desarrollar y aplicar una política común sobre este asunto en la Unión Europea. (Unidad 3)
13. Respuestas correctas:
1. confianza
  2. ritmo
  3. únicos/diferentes
  4. respeto (Unidad 3)
14. La falta de hogar afecta a la vida de cientos de miles de personas. Se calcula que casi 700.000 personas en toda Europa viven en la calle o en refugios de emergencia, mientras que más de 4 millones se consideran personas sin hogar. (Unidad 3)
15. Respuestas correctas:
- Abogar por el cambio de políticas, ya que los agentes de apoyo pueden, mejor que nadie, describir lo que funciona durante el proceso de recuperación.
  - Promover el apoyo entre pares y la figura del agente de apoyo mutuo en cada país.
  - Conectar con otros agentes de apoyo y apoyarse mutuamente.
  - Aumentar los conocimientos y las habilidades de los miembros de la red.
  - Promover el valor del apoyo mutuo y la aceptación de los agentes de apoyo.
  - Actuar como centro de experiencia y apoyar el desarrollo de competencias. (Unidad 12)
16. Respuestas correctas:
- La Declaración Universal de los Derechos Humanos (principalmente el artículo 25)
  - La Carta Social Europea (sobre todo el artículo 31)
  - El sinhogarismo en la ONU y los Derechos Humanos
  - La Declaración de Lisboa sobre la Plataforma Europea Combatir el Sinhogarismo (Unidad 3)
17. Una crisis traumática es un acontecimiento súbito, repentino y muy duro que puede provocarle sufrimiento a cualquier persona. (Unidad 5)
18. El trauma de tipo 2 es un trauma complejo que puede haberse experimentado durante la infancia o en las primeras etapas del desarrollo. El trauma de tipo 2



también se desarrolla a partir de experiencias traumáticas repetitivas y duraderas. (Unidad 5)

19. Los síntomas pueden ser, por ejemplo, déficits de atención, desmayos, adicciones, ataques de pánico, trastornos de la alimentación, dolor físico y entumecimiento, dificultades para confiar en los demás, alucinaciones, depresión y fatiga. (Unidad 5)

20. Respuestas correctas:

- Las experiencias traumáticas pueden ser un factor importante en el camino de muchas personas hacia el sinhogarismo.
- El trauma puede producirse cuando se está sin hogar, por ejemplo, al ser víctima de un ataque, una agresión sexual o cualquier otro acontecimiento violento. Las personas también pueden sufrir traumar en los centros de atención en que les hagan sentir impotentes y controlados.
- La falta de vivienda en sí misma puede ser un acontecimiento traumático. (Unidad 5)

21. Falso. Los profesionales no esperan una “recuperación total”, sino que esperan que la situación vital de la persona sea lo suficientemente estable como para permitirle ejercer como agente de apoyo mutuo. (Unidad 10)

22. Falso. Las tareas de trabajo se asignarán siempre de forma conjunta, siguiendo una reflexión razonada y teniendo en cuenta los deseos y los puntos fuertes del agente de apoyo. (Unidad 10)

23. Respuestas correctas:

- La confianza
- El deseo sincero de trabajar juntos hacia objetivos comunes
- Apoyarse y aprender los unos de los otros
- Un entendimiento común de los objetivos y la metodología de trabajo (Unidad 10)

24. Respuestas correctas:

- Acostumbrarse a la vida laboral
- El saber cómo gestionar la propia privacidad
- Los profesionales pueden tener dudas sobre los agentes de apoyo
- La dificultad para entender el lenguaje de los profesionales (tecnicismos, jerga profesional)
- Pueden aflorar los problemas del pasado
- El agente de apoyo puede encontrarse con personas que ya no quieren que formen parte de su vida

- No recibir el apoyo necesario por parte de un profesional de referencia o de la organización (Unidad 10)
25. Respuesta correcta:  
“Estar con” (Unidad 1)
26. Falso. Es posible aprender y crecer a partir de los retos y los fracasos. (Unidad 1)
27. Falso. Según la regla de equidad: «los agentes de apoyo no expresan ni ejercen poder sobre las personas a que apoyan». (Unidad 1)
28. Respuesta correcta:  
2. importante (Unidad 1)
29. Respuesta correcta. 3) simplemente compartir nuestra experiencia personal y escucharla (Unidad 6)
30. Verdadero. Lo que los agentes de apoyo deciden hablar no tiene por qué estar relacionado con su experiencia como personas sin hogar. Ellos son los que controlan la situación y la historia, y son libres de decidir qué aspectos quieren compartir en cada momento. (Unidad 6)
31. Falso. Tu historia de recuperación y lo que te ayudó a ti puede ayudar a otras personas, pero puede que no sea útil para todos. (Unidad 6)
32. Falso. Los agentes de apoyo deben mantener su historia real y procurar evitar tanto exagerar los aspectos positivos como los negativos. De hecho, la autenticidad es lo que más poder emocional y curativo tiene. (Unidad 6)
33. Alguien cuyos comportamientos, actitudes y valores puedan servir de ejemplo para que otra persona los siga. (Unidad 2)
34. Los agentes de apoyo tienen acceso a información sensible sobre la vida de sus pares, y la relación entre el agente de apoyo y la persona que recibe apoyo implica un alto grado de apertura e intimidad. Es muy importante mantener la privacidad y una relación de confianza. (Unidad 2)
35. Una de las funciones clave de un agente de apoyo es guiar a la persona que lo necesite en su proceso de recuperación, compartiendo su propia experiencia y los conocimientos adquiridos. (Unidad 2)
36. Respuestas correctas:

1. Respetar las necesidades individuales de la persona a la que apoyas.
  3. Respetar su proceso personal hacia la recuperación.
  4. Promover el empoderamiento de la persona para que asuma un papel activo en su proceso de recuperación.
  5. Colaborar con los profesionales y poner en contacto a la persona con los proveedores de servicios. (Unidad 2)
37. La justicia restaurativa se basa en los valores del diálogo, la compasión, la comprensión y la reconciliación. La teoría de la justicia restaurativa dicta que todas las partes implicadas tienen el mismo derecho a la equidad, la dignidad, el respeto y a ser escuchadas. (Unidad 8)
38. La mediación es una práctica de justicia restaurativa que pretende establecer un diálogo entre grupos o individuos que se encuentran en conflicto para lograr una reconciliación. (Unidad 8)
39. Respuestas correctas:
1. ¿Qué ha pasado?
  2. ¿A quién ha afectado?
  3. ¿Quién más ha sido afectado por este conflicto? (es decir, en la comunidad en general)
  4. ¿Cuáles fueron las motivaciones del conflicto?
  5. ¿Qué podemos hacer para mejorar la situación? (Unidad 8)
40. Respuestas correctas:
1. Escuchar
  2. Definir las cuestiones clave del conflicto
  3. Centrarse en la búsqueda de una solución, en lugar de ver a quien echar la culpa
  4. Proponer alternativas para llegar a un acuerdo
  5. Elaborar un acuerdo físico (Unidad 8)
41. Los estudios muestran que la tendencia a padecer problemas de salud mental comunes es más del doble entre la población sin hogar que entre la población general. (Unidad 4)
42. El Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT) puede darse en personas que han experimentado o presenciado un acontecimiento traumático como una catástrofe natural, un accidente grave, un acto terrorista, una agresión sexual, una guerra, un conflicto armado o algo similar. (Unidad 4)

43. Verdadero. El proceso de recuperación puede abarcar cinco etapas y la toma de conciencia es una de ellas.
1. Moratoria: un tiempo de retraimiento caracterizado por una profunda sensación de pérdida y desesperanza;
  2. Concienciación: darse cuenta de que no todo está perdido y una vida plena es posible;
  3. Preparación: estudiar las fortalezas y las debilidades con respecto a la recuperación y comenzar a trabajar en la mejora de las capacidades de recuperación;
  4. Reconstrucción: trabajar de manera activa para lograr una identidad positiva, fijar metas significativas y asumir el control de la propia vida;
  5. Crecimiento: vivir una vida con sentido, caracterizada por autogestión de la enfermedad, control y autonomía. Tener una percepción positiva de uno mismo y un sentimiento de pertenencia. Implica practicar actividades agradables y satisfactorias para uno, así como adoptar una visión optimista del futuro. (Unidad 4)
44. De los trastornos depresivos, a menudo conocidos como depresión clínica, que se caracterizan por una sensación persistente de desesperanza y desesperación. Como consecuencia, puede resultar difícil realizar actividades cotidianas como pueden ser comer, dormir, trabajar y disfrutar del tiempo con los amigos y de dedicarse a las propias aficiones. (Unidad 4)
45. El empoderamiento es un proceso social que ayuda a las personas a ganar control sobre sus vidas. Es un proceso que promueve el poder (es decir, la capacidad de actuar) en las personas para que lo ejerzan en sus vidas, en sus comunidades y en sociedad, actuando sobre cuestiones que consideran importantes para sus vidas. (Unidad 7)
46. La relación de tipo asistencial quita responsabilidad a las personas que reciben apoyo, reduciendo su autoeficacia y la cantidad de control que tienen sobre sus vidas. Una relación basada en el empoderamiento, por otro lado, implica dotar a las personas que reciben apoyo de las herramientas necesarias para su propia recuperación, permitiéndoles superar sus miedos y ganando así confianza en sus capacidades para afrontar los cambios y adoptar una manera diferente de afrontar sus problemas. (Unidad 7)
47. Víctima: las víctimas suelen sentirse engañadas, atrapadas, impotentes y desesperadas. Se niegan a aceptar la responsabilidad de sus circunstancias desfavorables y creen que carecen de capacidad para cambiar su condición. Las víctimas se creen desamparadas o ineptas y atribuyen la responsabilidad a los perseguidores (pueden ser otras personas o una situación o circunstancia



concreta). Buscan continuamente salvadores que les ayuden a resolver sus problemas.

Salvador: siempre intercede por las víctimas e intenta librarlas de los sufrimientos. Se sienten culpables de quedarse quietos mientras una persona se hunde. Los salvadores tienen el gran propósito de salvar a los demás y lo consideran esencial. Se les escapa la idea de que, al proporcionar soluciones a corto plazo a las víctimas, las mantienen subordinadas y desatienden sus verdaderas necesidades.

Perseguidores: son severos, firmes y establecen reglas y límites. Tienen tendencia a creer que deben ganar a cualquier precio. Sin ofrecer una orientación adecuada, apoyo o una solución a la situación, los perseguidores culpan a las víctimas y condenan el comportamiento de los salvadores. Oprimen a las víctimas y, en ocasiones, pueden ser intimidadores. (Unidad 7)

#### 48. Respuestas correctas:

- Usar la experiencia personal de recuperación como herramienta
- Presentar información sobre la recuperación
- Aportar información sobre los proveedores de servicios de salud mental y de servicios de tratamiento de adicciones
- Ayudar a identificar crisis y ofrecer apoyo
- Promover la autonomía y el establecimiento de objetivos
- Comunicarse con otros profesionales de forma efectiva; crear un ambiente de respeto entre compañeros;
- Involucrar a la persona en el diseño de su propio plan de recuperación y bienestar. (Unidad 7)

## BUSCANDO UNA SOLUCIÓN – Sugerencias de respuestas

1. La desconfianza de las otras residentes puede deberse a dos motivos. Por un lado, el rechazo puede ser causado por intolerancia y prejuicios. Por otro, por una cuestión legítima de privacidad, ya que el dormitorio es un espacio en el que las personas deben sentirse cómodas mientras se cambian de ropa, etc. Es necesario dialogar para abordar ambas caras del problema con las residentes que se oponen a compartir este espacio con personas transexuales. En primer lugar, hay que abordar la intolerancia y, en segundo lugar, reconocer las preocupaciones legítimas de cada una. A continuación, se puede intentar iniciar y mediar un diálogo entre las partes implicadas, es decir, la recién llegada y las residentes, y tratar de llegar a un acuerdo en los aspectos prácticos. El problema se podría mitigar distanciando las camas, poniendo alguna barrera física (como

un armario o una manta), creando unos horarios separados para el uso del baño, etc.

2. El agente de apoyo puede intentar mediar un dialogo entre Christopher y las personas que comparten la habitación con él con la finalidad de que Christopher se dé cuenta de que es necesario que mantenga una correcta higiene y lave su ropa con regularidad. El agente de apoyo puede actuar como intermediario entre el grupo y Christopher, por un lado, recordándole a Christopher sus responsabilidades y planificando las medidas relacionadas con el lavado de la ropa, por ejemplo, y por otro lado, entender la razón de la falta de higiene de Christopher y pedir a las otras personas que sean más tolerantes y pacientes.
3. En primer lugar, tal vez sea necesario establecer una relación más próxima con Úrsula. Sólo el sentirse segura y escuchada puede hacer que se plantee abrirse. Puedes ayudarla a restablecer su relación con sus hijos. En primer lugar, considera junto con ella qué pasos dar, qué medios de comunicación utilizar y si puede ser conveniente que el primer acercamiento lo hagas tú, en lugar de ella. Se puede considerar la posibilidad de enviar cartas, correos electrónicos o mensajes de texto recalcando únicamente el interés por parte de Úrsula por saber algo de ellos y sin exigir una respuesta.
4. Es necesario establecer una relación más próxima con John, para entender las razones de su rechazo y los lazos que ha creado en el albergue. ¿Podrían mantenerse algunos de estos vínculos o sustituirse de alguna manera? Se trata de mediar entre la exigencia externa (estado de salud) y las barreras internas. Hay formas de mitigar un traslado doloroso: prometer visitar a John cuando llegue a la residencia, ir previamente con él a visitarla, incluso varias veces para que se familiarice con el lugar y quizás con algunas personas o posponer el traslado para darle tiempo. No hay que descartar la posibilidad de un cambio de plan, es decir, no llevar a John a la residencia siempre y cuando cuente con la funcionalidad para seguir viviendo en el albergue.
5. Es una situación difícil de resolver. A menos que Samuel suponga un peligro para sí mismo o para los demás, él es el único que puede decidir si tomar la medicación o ir al médico. Lo mejor es proceder según el modelo de recuperación: centrarse en sus fortalezas y ayudarle a desarrollarlas. Esto puede significar averiguar en qué es bueno, qué le gusta hacer y crear un espacio para él donde pueda funcionar a su manera y sentirse útil. Su desconfianza puede tener que ver con experiencias negativas pasadas con la atención psiquiátrica. En ese caso, podría ser útil encontrarle un profesional que se muestre más amigable con él. Todo esto implica, por supuesto, el desarrollo de una relación íntima entre él y su agente de apoyo.

6. Joana necesita cooperar con el centro para conseguir alguna ayuda económica y oferta de alojamiento a largo plazo. Como agente de apoyo, puedes estudiar la situación: averiguar qué abusos se produjeron y cómo respondió Joana ante la situación. Puedes remitir el problema a la trabajadora social del albergue para tratar de encontrar una manera en la que los problemas de Joana puedan avanzar con el menor riesgo de frustración. Puedes acompañar a Joana al centro para estar a su lado durante las citas necesarias
7. Quizás una mujer podría ser más adecuada como agente de apoyo en este caso, para crear una relación más estrecha con Marietta. Poco a poco quizás se pueda establecer un diálogo entre el agente de apoyo y Marietta sobre la calidad de sus relaciones con los hombres. Sería útil hacerle reflexionar sobre cuestiones como ¿Es bueno para ti otro embarazo? ¿Se puede evitar? ¿Cómo? Tal vez un agente de apoyo también podría ponerse en contacto con su pareja.
8. Si tienes alguna experiencia en gestión de deudas, puedes orientar a Peter y animarle a negociar con el banco. La tarea principal sería lograr un cambio en la mentalidad de Peter, para que pase de centrarse en las tácticas de evasión a centrarse en las estrategias de solución.
9. Como agente de apoyo mutuo, al darte cuenta de ese cambio, podrías preguntarle a Katerina si también lo ha notado. Puedes preguntarle si le gustaría hablar de ello y qué cree que podría ayudarle. Dependiendo de la medida en la que este problema esté afectando a su proceso de recuperación, ella podría beneficiarse de una evaluación psiquiátrica. En cualquier caso, es necesario hablar con supervisores o con otros miembros del equipo para obtener más sugerencias o ayuda.
10. Se puede estudiar la posibilidad de contactar con un centro especializado, así como la de hacer un seguimiento si vuelve a la calle para seguir fomentando su recuperación. Se puede contactar con la asociación local de refugiados para solicitar que un mediador cultural de la misma nacionalidad organice una sesión para que él pueda dialogar con el personal y personas que residen en el albergue.
11. Se le puede visitar para entender el motivo de no acudir a las citas. Se pueden comentar con él las alternativas, tratando de entender si es consciente de la importancia de la medicación y si hay algún obstáculo para su seguimiento (falta de medios, interrupción del tratamiento por depresión u otros). Después, el plan acordado debería discutirse con su equipo de profesionales de referencia, así como un plan de seguimiento de lo acordado.

12. Después de presentarte a ti mismo y a la organización con la que colaboras, podrías intentar obtener información sobre sus circunstancias y luego pedirle que identifique cuáles son sus prioridades. Tras acordar las prioridades y los pasos a seguir, puedes animarla y apoyarla para que actúe de acuerdo con ellas. Puede ser necesario derivarla al hospital para que la atiendan, a los servicios sociales para obtener más apoyo y un posible alojamiento a corto plazo. Puedes establecer un seguimiento regular y ponerte en contacto con tu equipo de referencia para obtener más ayuda si es necesario.
13. Si alguien se define como una amenaza para sí mismo o para los demás, es necesario que se le hospitalice de forma involuntaria. puedes pedir ayuda a tu equipo para decidir si este es el caso. Si viene ingresado, puedes intentar establecer un vínculo con él visitándolo regularmente en el hospital. También puedes intentar desarrollar su red, poniéndole en contacto con otras personas sin hogar de la zona y hacer que ellos hagan de mediadores si él sigue evitándote.
14. En primer lugar, debes tratar de entender las razones por las que se niega a ir al hospital y asegurarte de que es consciente de los riesgos de la infección. Ten en cuenta también la necesidad de cuidar del perro. Puedes informar y comentar detalladamente las medidas que se pueden tomar con tu equipo de referencia. Es un caso urgente, una mala infección puede tener consecuencias graves como la sepsis. Además, puedes pedir al sistema médico local que acerque a atenderla.
15. Es necesario acompañar a Anna a los servicios médicos y luego identificar un albergue donde pueda encontrar protección. Si no es posible consultar las opciones que existen con tu equipo de referencia, puedes intentar pedir ayuda a los colectivos de personas transexuales
16. Es necesario entender la importancia del palomar en su vida, tratar de negociar un acuerdo con ella, así como las posibles alternativas. Además, comenta un plan con tu equipo, para que te ayuden. Una solución es pedir una reunión de justicia restaurativa entre Carmen y sus vecinos. También se le puede poner en contacto con la asociación local de propietarios de palomas para que las acoja.
17. Como agente de apoyo, podrías hablar con María y decirle que tiene derecho a tener el control de su dinero y de su documento de identidad. Con la ayuda de los servicios sociales, María podría solicitar un nuevo documento de identidad. También podrías hablar con María sobre las principales características sobre una relación sana y una tóxica, haciendo hincapié en que una relación sana no implica el control de la pareja.



18. Podrías animar a Ari a que se ponga en contacto con el casero y haga un plan de pago de la deuda. También podrías ir con Ari a ver a un trabajador social y apoyarle para que se asegure de que recibe todas las prestaciones a las que tiene derecho. Otra tarea importante como agente de apoyo mutuo sería darle esperanza a Ari y decirle que hay una salida a la situación.
19. Como agente de apoyo, podrías ayudar a Mohammed a encontrar una solución. Podrías averiguar qué tipo de servicios están disponibles para él e ir a visitarlos con él. Hay que explicarle cómo funciona el sistema de prestaciones en este país y tratar de encontrar a un trabajador social o un mediador que hable su idioma.
20. Con el permiso de Elina, se podría volver a contactar con su asistente social. También se le podría ayudar a volver a solicitar las prestaciones sociales. Se podría hablar con ella y darle esperanza ante las dificultades de la situación. También se le podría informar a Elina sobre otros lugares donde puede obtener comidas gratuitas y otras ayudas.
21. Peter y tú podríais ir a ver a un trabajador social y elaborar un plan sobre quién se ocupará de los asuntos económicos de Peter si él no puede hacerlo. Sería bueno averiguar si puede optar a los servicios para personas mayores y a una vivienda con asistencia en caso de que no le sea posible llevar una vida autosuficiente. Peter y tú podríais consultar los servicios que proporcionen comidas gratuitas.
22. Podrías ayudar a esta pareja en una situación difícil averiguando dónde podrían obtener apoyo. Como agente de apoyo mutuo podrías indicar a la pareja dónde hay albergues y centros de día que les recibirían. Si es necesario, podrías también acompañarlos a los servicios sociales.
23. Puedes apoyar a Teresa para que se ponga en contacto con los servicios sociales para aclarar la situación y para que le den la posibilidad de ver a sus hijos. Si realmente tiene un problema de adicción, puedes animar a Teresa a encontrar el apoyo adecuado para dejar de consumir y, si es necesario, acompañarla a ver a sus hijos.
24. Como agente de apoyo, puedes sugerirle tratar juntos este asunto. También puedes llamar a los servicios sociales y pedirles que le expliquen la decisión a Mark. Tu principal objetivo como agente de apoyo sería escuchar las preocupaciones de Mark y garantizarle que le ayudarás a encontrar una salida a esta situación.

25. Juan puede intentar superar algunos acontecimientos familiares del pasado o intentar recuperar la comunicación con ellos. Otra opción que puedes proponerle es averiguar si es posible solicitar un certificado de nacimiento desde el extranjero a través del consulado.
26. Podría ser importante hacerle preguntas a Alan para evaluar si existe un sistema para facilitar que los empleados lleven las cajas del almacén a los estantes. Si no lo hay, se podría invitar a Alan a hablar con su superior sobre la posibilidad de implantar algún soporte mecánico para facilitar esta tarea. También podéis explorar juntos las diferentes funciones que desempeña el personal en la tienda para evaluar si pudiera haber alguna posibilidad de que Alan cambiara de puesto en la tienda: pasando a ser, por ejemplo, cajero, encargado de limpieza, etc.
27. Como agente de apoyo, puedes sugerirle a Mark que se ponga en contacto con un centro que se ocupe de sus problemas de drogodependencia y que busque asistencia médica. También podría intentar ponerse en contacto con su familia, si puede, para encontrar un alojamiento seguro. Por último, podría mejorar su situación buscando otro trabajo para salir de esa situación ilegal. En cualquier caso, se recomienda que les diga la verdad a las personas en las que más confía.
28. Puedes sugerirle a Elina que hable abiertamente de este tema personal con sus responsables y/o compañeros, ya que esto podría hacer que se sienta mejor. Otra opción sería sugerirle que los ignore y se centre en su trabajo... Los rumores son un tema frecuente en el lugar de trabajo, por desgracia. Si esta situación no le hace sentirse bien, puedes apoyarla para que busque otro trabajo con un entorno laboral más abierto y amigable.
29. Como la entrevista puede tener lugar en el centro, Daniel no necesitará llevar traje en esa ocasión. De todas formas, si le contratan, el hotel le dará el vestuario adecuado. Hay que animarle a que supere su rechazo a la «gente con traje» y que comprenda que en algunos trabajos los códigos de vestimenta son importantes, pero no definen quién eres.
30. Si los problemas de alcoholismo de Alejandro siguen interfiriendo con el trabajo en la tienda, como agente de apoyo podrías proponerle que considere la posibilidad de buscar ayuda médica. También puede trabajar a tiempo parcial por un tiempo o trabajar en otro puesto de la tienda mientras se recupera de su adicción.
31. Enfadarse y discutir con su jefe o con otros compañeros no es la solución. Es necesario que entienda que es importante mantener la calma y que llegar tarde

una vez no es en absoluto un motivo para despedir a un empleado. Puedes animarle a que explique la situación a su jefe para que la comprenda.

32. Puedes recomendarle que evite mencionar sus problemas y que intente reflejar una imagen positiva de sí mismo, centrándose en sus puntos fuertes y sus motivaciones. Es importante que muestre interés por el restaurante y acentuar sus experiencias pasadas relacionadas con el puesto de camarero.
33. Como agente de apoyo mutuo, podrías proponerle hablar con algunas de las personas que residen en el albergue que pudieran ayudarlo a integrarse. Además, podrías considerar la posibilidad de buscar cursos de integración o de idiomas para James, ya que esto seguramente le daría más posibilidades de conocer otras personas y así aumentar su red de contactos. También puedes presentarle alguna asociación local de inmigrantes.
34. Podrías apoyar a Emma dándole información sobre los servicios locales y comunitarios que están a su disposición en esa ciudad. Además, podríais buscar juntos actividades de la comunidad en las que Emma pudiera participar para conocer a sus vecinos y sentirse más integrada.
35. Se trata de un caso de violencia por parte de su pareja. Puede que el maltrato haya sido continuado, puede que sea la primera vez que se manifiesta a través de la violencia física o puede que sea la primera vez que se produce un comportamiento abusivo. Sin embargo, como agente de apoyo podrías considerar estas soluciones:
  1. Una respuesta inmediata: Celia necesita otro alojamiento, posiblemente podría estar en un refugio para víctimas de violencia.
  2. Una respuesta a largo plazo: es necesario abordar los problemas de la relación e identificar posibles comportamientos abusivos. Si se identificara una relación de abuso, considerar la posibilidad de poner a Celia en contacto con profesionales de salud mental, e involucrarla en programas de ayuda a las víctimas de violencia.
36. Se trata de un caso de ruptura familiar debido a una discriminación por orientación sexual. Podrías considerar la posibilidad de poner a Tomás en contacto con servicios especializados para minorías LGTB+ a fin de que se sienta más identificado con una comunidad que lo acepte. Además, dado que Thomas está interesado en recuperar el contacto con su familia, podrías sugerir la celebración de una «conferencia familiar» restaurativa con un mediador profesional que ayude la familia a reconciliarse.

37. Integrarse en una nueva comunidad y acostumbrarse al entorno puede ser un reto, pero no es tolerable que la gente se comporte de forma irrespetuosa con los demás. Puedes intentar apoyar a Paloma y hacerle entender lo que puede hacer para evitar que la desahucien. Esto podría incluir la propuesta de organizar una sesión de justicia restaurativa con Paloma, el vecino afectado, eventualmente un representante de los servicios sociales y otros miembros de la comunidad, con el fin de intentar resolver el comportamiento conflictivo y llegar a una reconciliación.
38. Intentar retomar el contacto con familiares o amigos puede ser un buen signo de recuperación. Sin embargo, también puede ser un gran reto, sobre todo si la persona ha perdido el contacto durante un periodo de tiempo prolongado. Puedes hablar con Noah sobre sus miedos y apoyarle en el proceso. Una opción que podría ayudar a Noah a sentirse más seguro podría ser comentar de antemano los pasos a dar, como, por ejemplo, empezar por ponerse en contacto con una persona en concreto y planificar lo que Noah le quiere decir.
39. Como agente de apoyo podrías ayudar a Charlotte a establecer ciertos límites en la relación, así como a identificar los comportamientos tóxicos que se producen, para que pueda mantener su estabilidad y asegurarse de que se satisfacen sus necesidades, incluso mientras le dedica tiempo a otra persona.
40. Podrías ayudar a Maya y a Liam a encontrar sitios cercanos donde se les puedan proporcionar anticonceptivos gratuitos, así como entablar conversaciones sobre relaciones sexuales más seguras, por ejemplo, entregándoles folletos informativos. En este caso, es muy importante respetar la confidencialidad y la privacidad de la pareja.
41. Podrías acompañarla a la comisaría para presentar una denuncia y pedir a la policía que llame a los servicios sociales. De este modo, podría ser posible que ella encontrara una solución para pasar la noche y finalmente, recibir una tarjeta temporal de residencia para tener derecho a ser alojada en el albergue hasta que se expidan los nuevos documentos.
42. Puedes ayudar Tomás a ponerse en contacto con algún servicio que le ayude a encontrar una solución temporal para el tema del alojamiento. Además, podría acudir a los servicios de tratamiento de las adicciones para iniciar un proceso de recuperación y, si es necesario, puedes acompañarle para apoyarle durante este proceso.
43. Sin duda es una buena noticia para él, pero necesitará ayuda para gestionar todo el tema administrativo. Como agente de apoyo puedes aconsejarle que se dirija

a una organización de “*Housing First*” para que reciba ayuda y se forme sobre el mantenimiento de la casa.

44. Intentar que se involucre en algunas iniciativas sociales en su nuevo vecindario podría ser beneficioso para su integración en la comunidad y para promover un uso saludable de su tiempo libre, por lo que deberías intentar comprender sus intereses y promover su participación en actividades relacionadas con ellos.
45. Puedes sugerirle que se dirija al responsable de la vivienda, que podrá pedir un mediador cultural y profundizar en el significado de sus conductas según sus valores. Quizá tengas que hacer entender a Mustafá que la situación podría ser llevadera si ambos están dispuestos a comprometerse y a ser más respetuosos el uno con el otro.
46. Con tu apoyo, puede dirigirse a varios organismos: los servicios sociales (comedores, centros de día, servicios de duchas, etc.), la parroquia, etc. para recibir la ayuda adecuada del sistema social. Puede ser importante hacerla sentir mejor, haciéndole comprender que es posible encontrar una salida a su situación.
47. Puedes animarle a ir a un albergue para tener una solución temporal al problema del alojamiento. Allí, con tu equipo, se podría crear un plan de recuperación para darle el apoyo adecuado y que pueda gestionar su enfermedad mental de la mejor manera posible.
48. Podrías animarla a acudir a las ayudas ofrecidas por los servicios de su territorio, como el albergue, el comedor social, el centro de día o los servicios de duchas, para que reciba la ayuda adecuada del sistema social. Puede ser importante que Noemi entienda que hay formas de salir de su situación.

## ACTÚA – Consideraciones

1. Como agente de apoyo puedes intentar comprender tanto el enfado de Mario como la actitud de Emilia. La situación de Emilia no es fácil, pero no es correcto que descargue su frustración en las personas que la rodean. Mario, por su parte, debería mostrarse más comprensivo. Después de enseñarle el albergue a Emilia, se puede intentar averiguar qué es lo que la haría sentirse mejor e invitarla a ella y a Mario a hablar para arreglar la situación.

2. Como agente de apoyo puedes saber, por experiencias anteriores, cómo acaban tales situaciones, por eso puedes recordar vívidamente a Jan la experiencia de la recaída y la lucha por superarla. También se puede señalar el riesgo adicional relativo a la diabetes, así como las posibles razones que subyacen a la "amistad" de los antiguos amigos, como la posibilidad de utilizar el dinero de Jan para pagar las bebidas. Se puede animar a Dani a reflexionar sobre ¿qué problemas ha resuelto la bebida?
3. Silvia está en la fase de negación; Dora está harta. Como agente de apoyo puedes intentar sensibilizar a Silvia sobre los derechos de los demás, y a Dora sobre el estado mental de Silvia. Tal vez se pueda discutir el asunto con las otras personas que duermen en la misma habitación. Quizás a alguien se le pueda ocurrir una forma de mitigar el problema. Si no hay avances, el asunto debe remitirse al personal del albergue para que se busque ayuda profesional y/o un alojamiento separado para Silvia.
4. La madre de Tomás tiene que entender que las reglas, especialmente las que protegen a las personas que residen en el albergue de la violencia, tienen que ser respetadas. También tiene que entender que ya no es responsable de su hijo y que ya es hora de dejarle solo para que afronte las consecuencias de sus actos. Por otro lado, como agente de apoyo puedes intentar explorar qué provocó el comportamiento violento de Tomás. Quizá no sea sólo él quien deba recordar que la violencia no se tolera.
5. Como agente de apoyo puedes intentar ponerte en contacto con la administración del albergue para pedirles que envíen el certificado al funcionario por correo electrónico e intentar convencerle de que lo acepte de esta manera. Puede ser importante dejar que primero Katerina lo intente por si sola e intervenir solo en caso de que sea necesario. Si es necesario, también se puede intentar hablar con la persona que dirige la oficina para encontrar la solución más eficaz.
6. Como agente de apoyo puedes explicar a Cristian que no va a pasar nada en contra de su voluntad, pero que estar a salvo durante un par de días puede ser lo mejor para él. También puede ser relevante discutir con el equipo de calle sobre sus necesidades específicas; al ser la persona que conoce el caso, como agente de apoyo puedes mediar y, y aunque Cristian elija quedarse en la calle, puedes asegurarte de que se mantenga a salvo.
7. Como agente de apoyo puedes hablar con el enfermero de su situación, explicándole que no es fácil trasladar a una persona herida y por eso habéis



accedido a un hospital. Hay que dar prioridad a su situación, asegurándose de que sea tratada por su lesión en la pierna.

8. Como agente de apoyo eres la persona clave, que conoce la situación, así como a Clara, los vecinos y el plan. A veces las cosas necesitan más tiempo, por lo que puede ser importante pedirlo, garantizando que al final funcione. Si algo no ha funcionado, puede haber razones para ello, como problemas de salud mental. Como agente de apoyo puedes intentar sensibilizar al vecino diciéndole que Clara tiene mucho más que ofrecer a la comunidad que palomas ruidosas y planes retrasados. Con el equipo, se pueden reconsiderar y ajustar aspectos del plan. Antes de marcharse, el vecino debe haberse dado cuenta de que el problema se está solucionando.
9. Un papel importante como agente de apoyo es generar confianza en Anna y hacerle saber que puede obtener ayuda para su situación. Con el permiso de Anna, se puede concertar una cita con un trabajador social y acudir a la reunión para apoyarla. En la reunión, Anna, con la ayuda del agente de apoyo, puede preguntar qué ayuda hay disponible para ella y qué prestaciones puede obtener si no está estudiando. También se puede remitir a Anna a los servicios de salud mental y de lucha contra el abuso de sustancias.
10. Como agente de apoyo puedes contar tu propia historia para dar esperanza a Mateo. Juntos podéis elaborar un plan para pagar todas las facturas. Con tu ayuda, Mateo puede llamar a la propietaria para presentarle el plan y hacerle saber que está trabajando duro para ponerlo en práctica.
11. Como agente de apoyo puede mediar el diálogo entre Tim y el/la profesional para asegurarte de que Tim entiende el plan. Además, estaría bien hablar más con Tim para tener una visión más amplia de su situación y poder ayudarle a expresarse durante la reunión.
12. Como agente de apoyo puedes ayudar a Amanda a hacer las solicitudes en el centro de día. Juntos, podéis pensar en cómo Amanda puede solicitar prestaciones en el futuro, y qué herramientas puede utilizar o dónde puede encontrar apoyo para realizar este tipo de trámites.
13. Como agente de apoyo puedes decirle a Pedro que es importante mantener una postura recta que transmita disposición y confianza. Llevar ropa adecuada también puede ser beneficioso para causar una buena impresión. También se puede pedir a Pedro que miren juntos su armario y decidan si tiene prendas adecuadas. Si no las tiene, se puede considerar otra opción, por ejemplo, pedir las

prestadas a un conocido, preguntar a una ONG sobre la disponibilidad de ropa elegante, comprarlas en una tienda de segunda mano, etc.

14. Como agente de apoyo puedes sugerir a Lina otras páginas web en las que pueda encontrar oportunidades de trabajo, informarle sobre la red oculta (decirle a sus amigos y familiares que busca trabajo, por ejemplo) y aconsejarle que lleve su CV a la agencia de empleo o a las tiendas de su barrio. Ben, por su parte, podría ayudar a Lina revisando y apoyándola a mejorar su CV.
15. Como agente de apoyo puedes informar a David de que su empresa sabe que ha sido una persona sin hogar y que es importante reunirse todos juntos para que sepa que existe una red de apoyo. Se puede animar a Martin a hablar de estos problemas con su jefe sin tener miedo y manteniendo una actitud respetuosa. Para apoyar a David, como agente de apoyo, puedes proponerle ensayar juntos la conversación con el jefe.
16. Como agente de apoyo puedes sugerir a Esteban que realice un ejercicio de relajación antes de la entrevista. Además, se puede animar a Esteban a que ensaye la entrevista de trabajo, centrándose en el hecho de que ser camarero sería una gran oportunidad para él y recalcándolo durante la entrevista.
17. Esta situación incluiría una negociación entre Patricia y Gloria, la trabajadora social, para determinar si podrá ver a su hijo en un futuro próximo. Como agente de apoyo podrías mediar este dialogo, con la intención de garantizar que Patricia pueda explicar mejor su necesidad de ver al niño, incluso durante las breves visitas periódicas.
18. Este juego de roles podría dar lugar a una sesión informal de mediación restaurativa en la que cada parte exponga su punto de vista y exprese lo que necesita de la otra para que la convivencia sea más fácil. Como agente de apoyo podrías animar a Juan y al vecino a emprender este proceso.
19. En este caso, como agente de apoyo puedes señalar la necesidad de abordar los problemas de salud mental de Eduardo y su adicción a las drogas con el apoyo de servicios especializados. También se puede abordar la convivencia en el albergue y, por último, como propuesta para mantenerlo en el albergue, se pueden organizar círculos restaurativos para abrir un diálogo entre las personas residentes del albergue y Eduardo, dando a todas las oportunidades de expresar su opinión y cómo se sienten, con la intención de llegar a una reconciliación y mejorar la convivencia.

20. En esta situación es importante entender el punto de vista de María, dándole la oportunidad de explicar por qué se siente insegura. Habría que identificar por qué María se siente tan insegura en el albergue y qué se puede hacer para resolver este problema. También se puede explorar la posibilidad de consultar a especialistas para entender la naturaleza de sus inseguridades y miedos, si fuere necesario.
21. Como agente de apoyo eres la persona más cercana a John que puede explicar a Mark la razón por la que él no quiere volver al albergue. Si estas razones también son desconocidas para tí, puedes hablar con John para tratar de entenderlas. Una posible alternativa para apoyar a John, respetando su decisión de no volver al albergue, puede ser explorar la posibilidad de que acceda al programa de “*Housing First*” o mediar en la interacción con las agencias/arrendadores, dando alguna garantía de la fiabilidad de John.
22. Durante esta reunión, como agente de apoyo puedes animar tanto a Roberto como a Matías a expresar sus opiniones y puntos de vista. Puede llevar algún tiempo reparar la situación, por lo que puedes sugerir que se celebren algunas reuniones periódicas, para que Roberto sea más consciente de las expectativas del personal del albergue y el personal sea más consciente de las dificultades de Roberto para cumplirlas.
23. Hay varias razones por las que la pareja puede estar preocupada. Pueden estar preocupados por el comportamiento futuro de Andrés; pueden tener miedo de personas con adicciones y pensar que Andrew o sus amigos lo sean y que entren en su casa para robarles el dinero, por ejemplo. Como agente de apoyo puedes animar a Andrés a que les hable de su situación y de los esfuerzos que hará para que su nuevo proyecto de vida sea un éxito. Sus temores son comprensibles, pero no hay que generalizar y pensar que todas las personas con un pasado difícil tienen la intención de delinquir y hacer daño a las personas de su entorno. Hay que animar a Andrés a que se reúna con la pareja y le informe de que está en un proceso de recuperación acompañado por una organización que le cuidará y le ayudará a salir adelante y que el apoyo de los vecinos y de la comunidad será seguramente un elemento clave para su rehabilitación.
24. Partiendo de la propia experiencia, como agente de apoyo puedes reunirte con Fiona y animarla a visitar una casa protegida, informándole de su funcionamiento y de las ventajas de un embarazo protegido. También se le podría preguntar a Fiona cómo se imagina su futuro con su hijo/a, destacando su visión positiva y haciéndole comprender que tiene derecho a recibir apoyo.

## ¿QUÉ OPINAS? – Sugerencias de respuestas

1. El sinhogarismo es un fenómeno complejo que afecta a la vida de al menos 700.000 personas en la Unión Europea. Existe un gran estigma asociado a esta forma extrema de pobreza, que se complementa con otras desventajas como los problemas de salud mental o una adicción. ¿Es una responsabilidad personal? ¿Es una responsabilidad de los gobiernos? Muchos creen que es una cuestión personal y sitúan la responsabilidad en el propio individuo. Sin embargo, dado que todos los textos fundamentales de la UE o de la ONU, así como la mayoría de las Cartas Constitucionales de los Estados miembros, protegen la vivienda y dado que las personas sin hogar se ven privadas de algunos de sus derechos humanos más básicos mientras su salud y su vida están en peligro, nadie debería considerarlo una cuestión personal.
2. Sí, ya que los agentes de apoyo mutuo tienen un importante papel que desempeñar, para promover la recuperación de sus pares y su rehabilitación social. Deben establecer una relación vital con las personas que apoyan, actuar como modelo para ellas, darles motivarlas. Los elementos básicos para que una persona se convierta en un agente de apoyo mutuo son: su experiencia de vida, estar en una fase avanzada de su proceso de recuperación o ya recuperado y estar dispuesta a compartir su experiencia para infundir esperanza en los demás.
3. La relación entre pares es más directa que la relación entre un profesional y su cliente. Es una relación entre iguales, está menos formalizada. Sin embargo, aunque nada impida que se convierta en una relación cada vez más amistosa, en última instancia son las partes las que determinan el grado de cercanía. No hay ninguna razón para que una relación supere los límites en contra de la voluntad de cualquiera de las partes. Además, pueden elegir entre todo un abanico de posibilidades: desde relaciones con roles separados claramente marcados, hasta una relación de amistad. Sin duda, la relación también evolucionará con el tiempo.
4. Sí. Sin embargo, varía en función del estatus del agente de apoyo en la organización, por ejemplo, si trabaja de forma profesional o voluntaria. Sin embargo, lo importante es el grado de colaboración real dentro del equipo y la capacidad de encontrar un equilibrio adecuado. El agente de apoyo mutuo, de hecho, es miembro del equipo de profesionales, pero también es la persona que aporta el punto de vista del usuario del servicio. Es necesario establecer normas claras sobre el nivel de conocimiento y los procesos de toma de decisiones del equipo, así como para la transferencia de conocimientos relativos a las personas

apoyadas. Sin embargo, lo importante es el respeto mutuo, la adhesión a los acuerdos comunes y el trabajo en equipo en beneficio de la persona apoyada.

5. Sí. La autoestima cae en picado y la vida se llena de vergüenza, soledad, vacío, impotencia y desesperanza. Se desarrollan sentimientos de peligro, estrés y fatiga, y la falta de hogar se convierte en un signo distintivo para todas las personas que la experimentan. La falta de hogar no es una simple experiencia traumática; es una de las peores formas de pobreza y abandono.
6. El porcentaje de personas con problemas de salud mental entre aquellas sin hogar es considerable. Ellas también necesitan ayuda y el apoyo mutuo también es un modelo eficaz en estos casos. El apoyo implica establecer una reacción, interactuar a y apoyarse una persona a la otra. El modelo es adecuado para todas las personas, incluso para las personas con problemas de salud mental.
7. La falta de hogar es una forma extrema de pobreza y es el resultado de las desigualdades existentes en la distribución de los ingresos en nuestra sociedad. Los ejemplos más específicos están relacionados con las políticas que conducen a:
  - Falta de alojamiento asequible
  - Salarios bajos
  - Trabajo irregular
  - Políticas de bienestar social precarias o falta de ellas
  - Falta de una red de seguridad adecuada para las personas en situación de pobreza y exclusión de la viviendaLas personas pueden afrontar el mismo problema de diferentes maneras.
8. Ser analfabeta es una desventaja y limita las áreas de trabajo disponibles, sin embargo, es posible gestionar este reto, así como otros problemas., Contar con personas que nos apoyen en nuestro entorno, y estar dispuestos a hacer lo que sea necesario para avanzar y tener constancia para mejorar las áreas de la vida que se consideran importantes son factores clave.
9. Nadie puede comparar los grados de discriminación. Un número suficiente de textos jurídicos y políticos destacan los derechos de las personas sin hogar y exigen que se respeten. Esto significa que la discriminación y la violación de los derechos de estas personas existen. Todas las personas sin hogar, arrastran un historial personal de discriminación, al cual han tenido que hacer frente durante su camino personal hacia la recuperación.

10. En parte es cierto. tener una red de apoyo es necesario para enfrentarse a diferentes situaciones y muchas personas sin hogar no cuentan con esas redes. Por otro lado, una red de apoyo entre pares puede ser muy beneficiosa para ofrecer a estas personas apoyo y vías para iniciar un camino hacia la recuperación.
11. La falta de rutas migratorias regulares obliga a las personas que huyen de la pobreza extrema, la falta de futuro o las desigualdades a buscar una vida mejor en el extranjero. Es un viaje doloroso, peligroso, costoso y de larga duración. Mentir puede ser algo no intencionado, pero a veces necesario, para sobrevivir de alguna manera a estas graves situaciones.
12. Una red es un grupo de individuos, organizaciones o agencias que comparten una voluntad y un propósito común, que actúan tanto de manera formal como informal; la familia o los amigos pueden actuar como una red, por ejemplo. Una red de apoyo informal también puede ser poderosa y eficaz. Las redes formales suelen estar reconocidas legalmente, mientras que las informales no, pero ambas deben atender a sus normas internas. El propósito es siempre la clave de la eficacia.
13. No hay que avergonzarse de solicitar prestaciones sociales. Muchas personas necesitan ayuda económica en algún momento de su vida. Para eso están tales ayudas.
14. Pagar primero el alquiler es la mejor manera de evitar quedarse sin hogar. Encontrar un nuevo hogar también es más fácil si las deudas no están vinculadas al pago del alquiler.
15. Todo el mundo tiene el mismo derecho a una vivienda propia. La vivienda es un derecho humano porque es fundamental para muchos otros aspectos de la vida, como la salud física y mental, la calidad de vida, el acceso a la educación, el rendimiento económico, etc. Por tanto, proporcionar una vivienda segura, estable y asequible a todo el mundo es una necesidad para la aplicación de muchos otros derechos humanos.
16. El derecho a ser reconocido como persona ante la ley está consagrado en muchos tratados de derechos humanos. Una persona sin hogar necesita un documento de identidad para poder gestionar sus asuntos cotidianos.
17. Las deudas pueden ser a veces el resultado de no tener el control de la propia situación vital. La principal causa de las deudas es gastar más de lo que se gana. La solución parece sencilla: si no tienes dinero para algo, no lo compres. Sin



embargo, la vida es mucho más complicada que eso. Algunas de las razones más comunes por las que la gente se endeuda son: el desempleo, la enfermedad u otros acontecimientos vitales inesperados.

18. Es bueno ocuparse de los asuntos propios y no siempre es posible hacer las cosas por los demás. Sin embargo, hay problemas asociados a la falta de hogar que pueden dificultar la gestión de los propios problemas. El sistema de seguridad social suele ser complejo y todo el mundo tiene derecho a recibir ayuda y orientación.
19. Mantener un empleo no siempre es fácil. Depende del equipo con el que se trabaje, de las condiciones de trabajo, de la situación personal, etc. Entre los problemas más comunes en el lugar de trabajo están: los conflictos interpersonales, los problemas de comunicación, el acoso, la discriminación, la baja motivación y satisfacción en el trabajo y los problemas de rendimiento. A pesar de querer mantener un puesto de trabajo, a veces no todo depende de la propia voluntad de la persona.
20. En parte es verdad, pero nos enseña que hay que aprovechar cada oportunidad para aprender. También es importante aceptar que hay competencia, independientemente de nuestra formación y educación. Un gran reto a la hora de buscar trabajo es no tener el conjunto de habilidades adecuado, de todas formas, hay recursos disponibles para ayudar a las personas a adquirir habilidades que mejoren su empleabilidad.
21. Algunas situaciones pueden ser muy difíciles. Sin embargo, con paciencia y perseverancia, es posible superar la mayoría de los obstáculos. En esta circunstancia, es esencial centrarse en la búsqueda de empleo como algo que puede ayudar a reequilibrar otros aspectos de la propia vida.
22. Quedarse sin hogar es una posible consecuencia de no encontrar trabajo. Sin embargo, hay otros factores que hacen que sea más probable: falta de vivienda asequible, falta de asistencia sanitaria asequible, pobreza, falta de servicios de salud mental y tratamiento de adicciones, desigualdades, violencia doméstica, conflictos familiares, etc.
23. Es cierto que estos factores facilitan estos procesos, pero nunca los hacen obvios o imposibles.
24. La gente suele asociar la falta de hogar con la miseria o la desesperación. Esta es la razón por la que los empleadores se decantan por otros candidatos. Sin

embargo, muchos empresarios están dispuestos a contratar a personas que muestren una actitud positiva y motivación, a pesar de los problemas personales.

25. El papel del agente de apoyo mutuo no es imponer un camino hacia la recuperación, ni obligar a la persona apoyada a dar ciertos pasos. Es ella quien debe lograr lo que es mejor para sí misma, y el agente de apoyo mutuo debe estar ahí para ayudarlo en este camino. Sin embargo, la reparación de las relaciones rotas suele ser un tema a tratar.
26. Es importante que los agentes de apoyo mutuo se encuentren en una fase avanzada de recuperación, sostenida en el tiempo, o incluso que se estén totalmente recuperados. Los agentes de apoyo mutuo estarán expuestos a situaciones desafiantes y necesitan estar en una situación estable para hacer frente a estos desafíos. Sin embargo, no es absolutamente necesario que estén totalmente recuperados, sobre todo porque la recuperación puede ser un proceso muy largo. Los agentes de apoyo mutuo pueden ayudar a otros y progresar en su propia recuperación al mismo tiempo.
27. Aunque la reconciliación es una parte importante de la justicia restaurativa y las intervenciones intentan lograr la reconciliación, la intervención no siempre puede terminar así. En algunos casos, la intervención ya ha tenido éxito si las partes han podido expresar sus sentimientos o se han abordado algunas de sus preocupaciones.
28. Aunque algunas personas sin hogar tengan relaciones turbulentas con sus familias, ni siempre es así. Además, reparar las relaciones familiares rotas suele ser muy complejo, ya que implica enfrentarse a problemas muy arraigados. Por lo tanto, no siempre es una elección no recibir ayuda de la familia; en algunos casos, la familia no la quiere proporcionar.
29. Las relaciones abusivas en el contexto de las personas sin hogar son habituales. Las mujeres tienden a sentirse más seguras en la calle con la protección de un hombre, que suele adoptar la figura de una pareja sentimental. Sin embargo, si estas relaciones se deterioran hasta convertirse en abusivas, las mujeres podrían verse condicionadas en sus posibilidades de acceder a los servicios o recibir ayuda.
30. Las relaciones rotas o negativas en la vida de una persona pueden provocar un trauma o un desprendimiento, que en algunos casos lleva a la falta de hogar. Sin embargo, el sinhogarismo es un fenómeno muy complejo y son muchos los factores que intervienen para llevar a una persona a este estado.

31. Muchas de las ayudas para las personas sin hogar se centran en los servicios de emergencia, como los albergues y los bancos de alimentos. Para las personas que intentan salir del círculo de la pobreza y el sinhogarismo, los servicios de emergencia no son suficientes por sí solos. Es necesario centrarse en los factores sistémicos más amplios, como la falta de hogar asequible y la criminalización de las personas sin hogar lo que les impiden obtener una vivienda permanente y adecuada.
32. Aunque la herramienta de trabajo de los agentes de apoyo mutuo es su propia experiencia, no tienen que revelar todo sobre su vida a los profesionales con los que trabajan.
33. Antes de convertirse en un agente de apoyo mutuo en un contexto formalizado y profesionalizado, la persona tiene que someterse a una formación específica para adquirir conocimientos básicos sobre la metodología de apoyo entre pares y desarrollar las habilidades necesarias para aplicar ese modelo.
34. En una relación entre pares es importante mantener una actitud de empoderamiento. El agente de apoyo mutuo no tiene que sustituir a la persona en la resolución de sus problemas, sino que debe ayudarle a potenciar sus competencias y habilidades para ganar control sobre su vida al intervenir en los temas importante para la persona.
35. El poder se refiere a la capacidad de control que una persona tiene sobre lo que otras hacen y esto puede ser extremadamente útil si se utiliza correctamente por los agentes de apoyo mutuo para ayudar a otras personas a lograr resultados positivos. Los agentes de apoyo mutuo deben utilizar su poder para ayudar a las personas que apoyan a tomar la decisión correcta y permitirles ser responsables de sus propios cambios y resultados. Revisa la diferencia entre el Triángulo del Drama y el Triángulo del Empoderamiento.
36. Dada la importancia de establecer una relación recíproca y positiva con sus pares, es fundamental que los agentes de apoyo mutuo tengan en cuenta que es más beneficioso inclinarse por un enfoque empático que por uno simpático. Mantener los límites significa tomar la distancia adecuada para que la persona que se apoya se sienta comprendida y apoyada, sin caer en la tentación de proporcionar inmediatamente todo lo que pueda pedir, lo que llevaría a una relación de tipo asistencial.



**CARITAS**  
ARCHIDIECEZJI WARSZAWSKIEJ



**RESTORATIVE**  
JUSTICE FOR ALL  
INTERNATIONAL INSTITUTE



Society of Social Psychiatry  
P. Sakellariopoulos



**SMES**  
**ITALIA**



**Deaconess**  
**Foundation**