

# LA VIVIENDA ES LO PRIMERO

Para superar la situación de calle  
en América Latina



Ministerio de Desarrollo Social  
y Familia del Gobierno de Chile  
En Colaboración con

©Copyright Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021

Documento producido por el equipo de la Oficina Nacional de Calle y el equipo de la Fundación Hogar Sí en el marco del proyecto Eurosocial "Housing First para América Latina: Estándares y Certificación de Equipos"

**Edición:**

Ivanica Celic Saavedra

Rocío Donoso Pineda

Francisca León Bulling

Millaray Manquelize Manquelize

Karina Soto Abarca

Este documento es fruto de la colaboración, esfuerzo y experiencias de una comunidad de profesionales comprometidos con el derecho a la vivienda y a una vida digna de las personas en situación de calle que viven en América Latina y el Caribe. Quienes trabajan con esta población fueron capaces de reflexionar, compartir sus miradas e innovar en medio de uno de los años más difíciles del último siglo. La pandemia permitió elaborar nuevas oportunidades para seguir creyendo que salir de la calle es posible.

Estas herramientas están dedicadas a acompañar la vida de cientos de personas que han decidido salir de calle y comenzar una nueva vida en sus viviendas.

# MANUAL DEL RUCO A LA CASA

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## NECESIDAD DETECTADA.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia del Gobierno de Chile, en una apuesta clara por atender a las situaciones de vulnerabilidad social más extrema mediante un modelo de intervención innovador pone en marcha el programa Vivienda con Apoyo con el propósito de que las personas en situación de calle resuelvan la falta de alojamiento y accedan a servicios de soporte para mantenerse en la vivienda. Este programa contempla una intervención social integral en donde la vivienda es el primer paso y pilar más relevante para el proceso de superación de la situación de calle, junto con la entrega de servicios de apoyo para mejorar la salud, habilidades de la vida diaria y la integración socio comunitaria de las personas participantes.

La introducción del modelo Housing First implica la transformación de algunas de las premisas con las que se venía trabajando desde los servicios existentes, construida desde un enfoque asistencialista. Esta disonancia metodológica se da en cualquiera de los lugares donde se introduce el modelo y aun no comprometiendo la viabilidad de su implementación, sí requiere una adaptación de los enfoques técnicos con los que hasta ahora trabajaban los profesionales de los servicios tradicionales de atención a personas en situación de calle.

La identificación de las necesidades se trabajó, analizando la documentación sobre las Orientaciones Técnicas facilitadas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia a las organizaciones ejecutoras del programa, los informes de sistematización del programa de las organizaciones CATIM y Hogar de Cristo, y la reunión con los agentes implicados que tuvo lugar de forma virtual el 22 de septiembre de 2020.

Extraído de este análisis se exponen las principales dificultades encontradas en el desarrollo de la puesta en marcha:

- Definir el proceso de los primeros contactos con las personas y firma del acuerdo de participación en el programa.
- Dificultad de los/as participantes de hacerse cargo del cumplimiento de los compromisos acordados al entrar al programa.
- Herramientas para el abordaje en la fase de incorporación al programa.
- Organizar el ingreso en la vivienda.
- Mayor tasa de abandono del programa en los primeros meses tras la incorporación.
- Proceso de salida del ruco (el día del traslado) la relación de la PSC con su ruco o hábitat anterior
- Manejo de crisis que se pueden presentar en esta etapa
- ¿Cuándo una PSC no está preparada? ¿cuándo un equipo no está preparado?

A partir de esta identificación de necesidades no cubiertas en la experiencia práctica de implementación del programa, este entregable ofrece algunas consideraciones para dar un enfoque diferente a la solución. En este sentido léase como una propuesta metodológica teniendo en cuenta la distancia entre los contextos chileno y español a la hora de trasladar y hacer una adaptación de la experiencia.

Este entregable se basa en el conocimiento generado por la organización HOGAR SÍ en su experiencia de implementación del modelo H.F. y pretende contribuir al enriquecimiento de las orientaciones técnicas que ofrece el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, y servir de soporte a los equipos de intervención directa para abordar alguno de los retos identificados en la puesta en marcha.

## MOMENTO 0: PRIMEROS CONTACTOS.

**Inicio:** Asignación de personas / **Fin:** Elección día entrada en vivienda

Indica los pasos a seguir y los elementos clave para establecer una adecuada comunicación con los/las participantes del proyecto, facilitando la elección de viviendas y acordando el día de la entrada.

Su finalidad es asegurar una acogida a los /las participantes que permitan la aplicación de los principios del modelo<sup>1</sup> desde el primer momento. Estos primeros encuentros serán claves para:

- Ofrecer información del proyecto. Explicación y comprensión del servicio y los derechos y deberes adquiridos al participar.
- Iniciar la construcción del vínculo entre profesional y participantes.
- Definir el contexto y acordar el marco de intervención profesional. Explicitar la finalidad, los propósitos, las expectativas y las disposiciones en el marco del servicio.

El paso de la ruca a la casa supone un proceso de duelo, de reconocimiento y aceptación de la pérdida de referentes en la vida de los/las participantes: lugares, amigos, habilidades, recursos. Estas dos exigencias simultáneas: la separación de lo anterior y la adaptación a lo nuevo, conllevan asociadas pérdidas y ganancias cuyo tránsito lo convierte en un momento clave.

Propiciar **encuentros previos** a la entrada a la vivienda permitirá que la persona conozca el programa, sus características y los compromisos que adquiere al participar en él. Por otro lado, aumentará la vinculación con el programa y con el equipo profesional, reduciendo así el riesgo de abandono temprano. Un mayor control de los detalles y del sentido del programa otorga mayor garantía para una acogida exitosa. Se recomienda al equipo planificar con antelación la duración de este periodo, siendo flexibles para adaptarse a las necesidades individuales de los participantes. El número de encuentros dependerá de la persona con la que estemos trabajando, siendo recomendable un mínimo de 3.

Desde los primeros días el equipo de apoyo (a partir de ahora E.A) trabajará para establecer un buen vínculo con la persona, así como estar atento a las primeras demandas que puedan surgir con relación a procesos de intervención psico-social. También profundizará en lo que supone la participación en el programa para la persona, tanto en lo relativo a los compromisos como el importante cambio que pueda dar su vida. Desde el primer momento se trabajará

1. <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2016/11/Gui%CC%81a-Housing-First-Europa.pdf>

para construir una relación diferente con la persona, primando aspectos como la elección y el respeto, así como una orientación más hacia un participante que a un “usuario”. Los principios del modelo Housing First deberán estar patentes desde los primeros contactos, especialmente a través del principio de autodeterminación de la persona.

Así dedicar el tiempo suficiente a la persona en esta fase inicial facilita disfrutar del viaje y ayuda a asimilar los cambios, ofreciendo a la persona la oportunidad de comprender y manejar toda la información relativa al proyecto antes de incorporarse a la vivienda.

## Desarrollo

1. Desde el momento en que se obtiene el listado definitivo de participantes al programa, el equipo de apoyo convoca una reunión con las entidades que han derivado para contactar con las personas asignadas a vivienda.
2. El equipo de apoyo convocará una reunión con el/la profesional que realizó la derivación para intercambiar información sobre las viviendas, el cronograma y el orden establecido para los primeros contactos con los participantes, así como la coordinación de los siguientes contactos hasta la entrada en la vivienda.
3. El primer contacto con cada participante podrá realizarlo la entidad que ha derivado si así lo acuerdan entidad, equipo y participante, especialmente con aquellas personas con mayor grado de aislamiento o donde exista un fuerte vínculo con el técnico de referencia.
4. Si esto no es así, el primer contacto lo realizará directamente el E.A, comunicándose a la entidad que ha derivado al participante.
5. Este primer contacto tendrá la finalidad de fechar y coordinar en qué circunstancias desea la persona que se realice la comunicación (fecha, hora, lugar, personas que estén presentes en el encuentro). Se inicia el proceso de vinculación-desvinculación y el que participen el “nuevo y viejo” referente de la persona puede favorecer el vislumbrar el final de una etapa y el comienzo de otra. De cualquier forma, lo principal en cuanto a cómo se produzca el encuentro lo decidirá el/la participante.
6. Los principios deberán estar patentes desde el primer momento, especialmente a través del principio de autodeterminación de la persona, así como en la forma y estilo con el que el equipo se dirige y relaciona con el participante. El objetivo es establecer una relación de confianza desde los principios del modelo, generar un espacio seguro, de aceptación y libre de juicios desde donde construir el vínculo.
7. En el primer encuentro el E.A comunicará que le ha correspondido participar en el programa. Acordarán las fechas de los siguientes encuentros y los contenidos de estos. Facilitará la forma de contacto con los profesionales y el **manual de acogida para del programa**, sirviendo éste como instrumento de trabajo en las siguientes visitas previas a la entrada en vivienda. Tanto E.A como los/as participantes comparten desde este momento una hoja de ruta común y conocen de antemano las fechas, los lugares donde se realizarán las visitas y que se trabajará en ellas.

8. El E.A realizará todos los encuentros que sean necesarias para que la persona pueda entender y comprender la filosofía y principios del modelo Housing First, así como los derechos (servicios ofrecidos) y deberes (compromisos) que comportan la participación en el proyecto. Estos encuentros y su contenido serán pactados con la persona.
9. El equipo tendrá que asegurar que ofrecen la información sobre el servicio de una manera comprensible y que es entendida por los/las participante. Es recomendable dedicar cada encuentro a un aspecto determinado del programa para facilitar la comprensión y evitar que un exceso en la cantidad de información inicial la convierta inabordable.
10. El E.A podrá apoyarse para la explicación del servicio en:
  - **Manual de acogida para participantes del programa.** Manual con información básica del programa que sirve para que el participante se sienta acogido, entienda los compromisos y los servicios que va a recibir. Disponer de información aumenta sensación de control.
  - **Documento explicativo de los compromisos.** Descripción detallada de los compromisos y sus grados de cumplimiento, así como relación de los apoyos asociados que prestará el programa para su cumplimiento.
  - **Cartera de servicios.** Documento elaborado por el equipo en el que se describe los servicios/apoyos que el programa presta a los/as participantes.
11. La aceptación o no de participar en el proyecto es un proceso delicado para la persona por lo que el E.A no presionará ni precipitará a esta para que tome una decisión si muestra dudas o vaguedades. En este sentido, se aplicará una dimensión temporal amplia hasta que la persona pueda decidir y firme el acuerdo de participación.

Si una persona no desea ni manifiesta de forma libre participar en el programa, no participará puesto que cualquier proceso no contaría con su voluntad. Para ratificar esto, se firma un documento de renuncia que facilita la entidad.

Para garantizar una mayor seguridad por parte del programa de que la persona potencial participante está tomando una decisión en firme para la que ha contemplado y comprendido la información recibida se podría introducir algunas de las siguientes sugerencias

- El equipo se habrá mantenido un mínimo de **2 encuentros** con la persona potencial participante del programa.
- Estos encuentros podrán producirse con el profesional que hizo la derivación. De esta forma contaremos con la valoración del profesional referente hasta entonces que podrá aportar información complementaria a la hora de determinar las razones de una posible negativa a participar en el programa.
- El equipo de apoyo realizará cuantas acciones considere necesarias para asegurar que la persona tiene las mejores condiciones para recibir y comprender la información (formas de contacto, adaptarnos a sus ritmos, horarios, el lugar que mejor convenga a la persona, adaptando los documentos gráficos para facilitar su comprensión, contar con alguien significativo para la persona que pueda participar en los encuentros...)
- Se tendrá en cuenta si la persona en el momento de la comunicación se encuentra bajo el efecto de sustancias, desestabilizado a nivel mental o cualquiera otra circunstancia que dificulten la comprensión.
- Si con esto la persona mantiene su negativa, el equipo escalará la situación a la coordinación del programa que **convocará una reunión** para trabajar el caso.
- En la reunión se valorará los **factores** que pudieron influir en la decisión, así como las acciones que se pusieron en marcha y los resultados obtenidos, con el fin de elaborar una nueva estrategia de acercamiento. En todo caso, la coordinación deberá asegurar que las causas que dificultan la elección de la persona o la renuncia a la participación en el proyecto no son circunstanciales y que por tanto pueden remitir en un periodo de tiempo razonable. (Por ejemplo, brotes psiquiátricos que suelen remitir por compensación natural, estados graves de embriaguez, ingresos hospitalarios en Unidad de Cuidados Intensivos, etc.)
- En caso de que la persona no quiera firmar tras estas acciones o si no es posible localizarla y se ha realizado una tarea de búsqueda, también se puede firmar una renuncia con exención de firma o documento similar. Esta firma la realiza el profesional que derivó a la persona y cuando no es posiblemente, directamente el o la profesional del E.A implicado en el caso.

12. En caso de que el participante finalmente decida su ingreso en el programa, firmará:

- **El Acuerdo de Participación (Carta de Compromiso).** Documento que recoge el acuerdo entre entidad y participante, detallando los derechos y deberes, el tiempo de duración del programa, así como los posibles motivos de finalización.

Una vez que se oficializa su incorporación al programa con la firma del acuerdo, los siguientes pasos irán encaminados a la provisión de vivienda.

13. El E.A indagará sobre las preferencias que el participante pueda tener, con relación a las viviendas si se dispusiese de varias. Es un buen momento para conocer un primer esbozo

de las metas de la persona y explorar como poner la vivienda a su disposición. Ej. que la vivienda esté alejada de su entorno de consumo puede favorecer el mantenimiento de la abstinencia.

14. Para ello el equipo habrá diseñado un dossier con fotografías de las viviendas.
  - El **dossier de vivienda** contendrá además información útil como metros cuadrados, planos, ubicación, y toda aquella información relevante que ayude a la persona a elegir la vivienda que más se adecue a sus necesidades y gustos. Se establecerán las visitas necesarias a las distintas viviendas hasta que la persona pueda elegir una. En el caso de no poder elegir se trabajará con la persona cómo la vivienda puede maximizar sus oportunidades.
15. Cuando el participante finalmente valore y decida su incorporación al programa, firme el Acuerdo de Participación y haya elegido una vivienda, el E.A acordará con él día y hora para su entrada en vivienda, así como los primeros apoyos que necesite para el traslado.

#### Anexos

I	<b>Manual de acogida</b>	Contiene información general del programa, servicios ofrecidos y compromisos adquiridos.
II	<b>Documento explicativo de los compromisos.</b>	Recoge los compromisos adquiridos al participar y su explicación detallada, así como las consecuencias de su incumplimiento.
III	<b>Acuerdo de participación</b>	Contrato entre partes donde se acuerdan y firman los derechos y deberes, y los motivos por el que se puede rescindir.
IV	<b>Dossier de Vivienda</b>	Contiene información relevante que ayuda a la persona a elegir la vivienda que más se adecue a sus necesidades, metas y gustos.

## HITO: ENTRADA A LA VIVIENDA.

**Inicio: Día de la entrada / Fin: Realización de la visita a las 24 horas**

### Desarrollo

Facilitar el acceso de la vivienda, asegurando la incorporación de los/as participantes a sus viviendas bajo la aplicación de los principios del modelo.

Resaltar la importancia que este día tendrá en la vida de la persona, en el que deja de ser una persona sin hogar. Cada acción realizada por el equipo estará encaminada a proporcionar sentido de pertenencia, favorecer la toma de consciencia de cambio y señalar el inicio de una nueva etapa. Los elementos clave serán la toma de posesión de su espacio y la activación de los primeros apoyos.

1. En función del grado de autonomía y los deseos de la persona, habrán acordado en los contactos previos, montar todos o parte de los muebles. Esta acción colaborativa favorece la toma de posesión y la construcción del vínculo.
2. Si las circunstancias lo permiten, la persona también participará en la elección del mobiliario, así como en elementos de decoración que propicien el empoderamiento del participante, la identificación con la vivienda y su capacidad de elección, aumentando además la percepción de garantía de tenencia.
3. El día de entrada en la vivienda tiene que contar con los mínimos elementos necesarios para poder vivir que habrán sido definidos previamente por la entidad que ejecuta el servicio. Estos elementos se refieren al inventario de mobiliario y enseres con el que se dota cada vivienda del programa
4. Ese día el equipo se reunirá con la persona para proceder a la firma del:
  - **Acuerdo de Cesión de Vivienda.** Acuerdo que firma el participante donde se recogen los compromisos y derechos como inquilino de su vivienda. Documento a través del cual la entidad cede la vivienda al participante. Recoge los motivos por los que la persona participante podría perder la vivienda. Esto no supondría una salida del programa.

Este momento se leerá conjuntamente asegurando que el participante entiende los compromisos y los asume. El equipo de apoyo puede preguntar a la persona cómo entiende determinados aspectos del programa para valorar su nivel de comprensión y llegar a definiciones consensuadas. Por ejemplo; *¿Qué significa para ti el mantener una buena convivencia? ¿Me podrías poner ejemplos concretos? Entonces si no te he entendido mal lo que quieres decir es..... Y ¿qué te parece esta situación.....?*

5. En caso de que el participante disponga de ingresos se calculará la cifra que deberá ingresar habitualmente como aportación mensual, el cual debe responder al 30% del monto de sus ingresos. Se le recordará que en caso de que los ingresos aumenten o disminuyan, también lo hará la cantidad a ingresar.

6. El participante recibirá una copia del acuerdo de participación y el documento de cesión de uso de vivienda una vez hayan sido firmados por el profesional responsable.
7. Una buena práctica es simbolizar la firma y la entrega de llaves fotografiando el momento. En caso de que al preguntar la persona acepte, hay que tener en cuenta la legislación vigente sobre la cesión de los derechos de imagen. Posteriormente la foto puede emplearse en técnicas de intervención como “la línea de vida”. Esta técnica psicológica resalta momentos de cambio, experiencias importantes y modificaciones en el rumbo de la historia personal, así como proyecciones de momentos futuros.
8. Se entregará un kit de bienvenida como parte del proceso de acogida. Una planta, zapatillas, un calendario.... o cualquier elemento que favorezcan la toma de posesión o sentido de pertenencia con la vivienda.
9. El E.A realizará como parte del kit y de forma conjunta con el participante la compra de productos de alimentación básicos para el primer mes y evaluarán la capacidad de autonomía del participante fomentando que elija ella los productos que considera necesarios. Esta acción evitará que la persona tenga que salir a la calle para procurarse el dinero de la manutención y podrá disfrutar si lo desea de quedarse en la casa.
10. Si se acordó con la persona la instalación de algún mueble, se aprovechará ese día para montarlo de forma conjunta, pero sobre todo se involucrará en la ubicación del mobiliario, de los elementos de decoración, del almacenaje de pertenencias, de forma que viva estos momentos como la construcción de su hogar desde la elección libre de cada detalle. En ese sentido resultará clave la involucración de persona en el proceso y no desde la solicitud de “¿Dónde quieres poner esto?” sino “¿Dónde vas a poner esto?”
11. En todo caso, el equipo ya habrá valorado en los encuentros previos de preparación el montaje conjunto de mobiliario con el/la participante, pero estará atento a de la saturación de tareas que éste/a pueda sufrir ese día y su nivel de autonomía. Se trata de generar una experiencia agradable que marcará el inicio de una etapa nueva.
12. También se explicarán dónde están las llaves de suministros energéticos, así como toda la información práctica que la persona precise (encendido de calentadores, uso de electrodomésticos, etc.)
13. Presentará al participante un inventario, un listado que detalle el equipamiento vivienda. Este inventario lo firmarán participante y E.A. explicando y asegurando que se entienden las responsabilidades en la reposición de aquello que se deteriore.
14. El apoyo en cualquier tarea será proporcional al grado de autonomía y demanda que el/la participante solicite.
15. La duración no excederá de un máximo de 3 o 4 horas en la vivienda realizando cada una de las actividades descritas. Será una forma de ir conociéndose y no importará si quedan elementos por colocar o montar, la persona decidirá cómo y cuándo continuar.

16. El equipo de apoyo le hará entrega al participante de la llave de su casa y quedará con él 24 horas más tarde para evaluar cómo se ha desenvuelto en la vivienda. Si aceptó previamente se tomará una fotografía del momento.
17. Es importante explicar a la persona el sentido de la **visita semanal** (definir el marco) e ir generando un hábito de encuentros de trabajo.
18. El primer día se entregará el **decálogo de convivencia** como documento que servirá de base de trabajo con los/as participantes en las sucesivas visitas.
19. En la visita a realizar 24 horas más tarde de la entrada, y si es una persona que dispone de ingresos, se le instará a que realice el ingreso del 30%, acordado con ella según la parte proporcional del mes en curso. Se prestarán los apoyos necesarios para que realice el ingreso en ese momento y en todo caso para ir propiciando el vínculo y evaluar cómo se siente y si empieza a exponer demandas.
20. También se dedicará la visita para la evaluación del manejo en la gestión del hogar: uso de productos de limpieza, realización de compra, estado general del hogar, grado de personalización del espacio, uso adecuado de electrodomésticos, uso de armarios, etc. Se le prestarán los apoyos proporcionales para que pueda gestionar su hogar con relación a las demandas realizadas por el participante sobre la vivienda.
21. La visita finalizará con la elaboración conjunta de un calendario con los próximos encuentros. Conocer de antemano que visitas se van a dedicar a trabajar cuestiones relacionadas con vivienda o con aspectos socioeducativos también contribuye a generar un hábito de trabajo. El acuerdo de objetivos y metas entre equipo y participantes es un elemento central de la alianza de trabajo y refuerza el vínculo.

## Anexos

<b>V</b>	<b>Cesión de uso.</b>	Documento que recoge el acuerdo entre partes que señala las condiciones en las que la organización cede la vivienda al participante.
<b>VI</b>	<b>La visita</b>	Procedimiento que establece la metodología a emplear durante la realización de la visita semanal
<b>VII</b>	<b>Decálogo de convivencia</b>	Contiene algunas sugerencias que sirven de base para trabajar y llegar a acuerdos sobre los mínimos para mantener un buen clima.

## MOMENTO I: ADAPTACIÓN A LA VIVIENDA.

### Inicio: Primera visita / Fin: Evaluación grado acogida

La acogida supone la acomodación de la persona en el programa. La toma de posesión de su espacio y la activación de los primeros apoyos. Es el proceso por el que todo el equipo presta soporte para que la persona se sienta acogida, para asegurar que la persona toma posesión de la vivienda y la hace propia, estableciendo un vínculo con el servicio, con el equipo y con su proceso de recuperación. Articular los apoyos necesarios para que esto ocurra y detectar posibles dificultades desde el primer momento para apoyar a él/la participante para solventarlas.

En ese sentido, transcurrido 2 meses desde la entrada, resulta importante realizar una evaluación del proceso. Lo que se está evaluando es el grado de vínculo conseguido entre equipo y participante, el acuerdo de tareas, así como grado de interiorización del programa. Esta "alianza terapéutica", es el mejor predictor del resultado final de cualquier proceso de ayuda por lo que resulta muy importante prestar atención a que se produzca. Resulta evidente la importancia del constructo de la alianza terapéutica en el desarrollo del proceso terapéutico y en los resultados finales del tratamiento (S. Corbella y L. Botella, 2003)<sup>2</sup>.

Esta fase finaliza cuando la **evaluación de acogida**, realizada en reunión junto con la persona, muestra una buena adaptación de la persona al programa y esta así lo expresa. Si se identifican dificultades, se diseñarán acciones junto con la persona para conseguir que se sienta cómoda y acepte sin problema los apoyos del programa. En ese caso, se tratarán de establecer objetivos para conseguir ayudar a los y las participantes, facilitando que conozcan qué apoyos del programa pueden ayudarle a hacerse cargo de las dificultades que pudiesen poner en peligro su continuidad en el programa o su proceso personal.

Podría suceder que pasado un tiempo en la vivienda y recibiendo el apoyo del programa, la persona decida renunciar al mismo o bien que directamente abandone la vivienda y el

---

2. La alianza terapéutica: historia, investigación y Evaluación. Anales de psicología nº2 205-221. Universitat Ramon Llull Barcelona.

contacto con el equipo profesional. En estos casos, se explorarán y se tratarán de reconducir si es posible las dificultades que pueda tener la persona, y si no se consigue, se podrá gestionar la salida del programa mediante la firma de la renuncia de participación.

## Desarrollo

1. El objetivo principal de la intervención en esta fase inicial es desarrollar procesos de autonomía y mejora de la calidad de vida prestando los apoyos necesarios a las necesidades y decisiones de las/os participantes para que puedan hacerse cargo de sus responsabilidades y hacer uso de sus derechos.
2. Para ello es fundamental propiciar que la persona se mantenga en la vivienda como eje primero y fundamental de la intervención a realizar. Por tanto, la primera intervención se dirigirá **al cumplimiento no punitivo de los compromisos adquiridos**.
3. Desde esta perspectiva resultará también fundamental conocer cuáles son las necesidades y decisiones de los/as participantes entendiendo a estos/as como sujetos libres y adultos capaces de tomar las decisiones que entienden mejor para sus vidas, así como proporcionarles los apoyos necesarios para conseguirlo.
4. El **enfoque de fortalezas** es una perspectiva que se emplea a lo largo de todo el proceso y conviene incorporarlo en esta fase de adaptación al programa. El concepto de enfoque de fortalezas supone un desarrollo de las estrategias de empoderamiento. Propiciar, en colaboración con la persona, un cambio de autoconcepto y un desarrollo y puesta en práctica de sus fortalezas personales puede ser muy útil para superar los obstáculos que puedan aparecer en el periodo de adaptación.
5. La atención que el equipo ofrecerá a cada participante será principalmente a través de **la visita semanal**. Al menos una por semana. La frecuencia e intensidad de dichas visitas se ajustará a la necesidad de apoyo y a la demanda de la persona. De la misma forma que se planificaron los encuentros previos se acordará un calendario compartido entre participante y profesional de referencia con las fechas, los horarios de visitas y los contenidos de estas. Esta acción da como resultado un acuerdo en las tareas entre equipo y participante que favorece la alianza de trabajo.
6. **La visita** será por tanto el espacio de trabajo en el que la persona volcará sus necesidades y donde se diseñarán conjuntamente los apoyos necesarios para satisfacerlas. Así mismo servirá para hacer seguimiento de las tareas y de los compromisos.
7. El equipo E.A. estará disponible para atender posibles demandas que los participantes puedan manifestar mediante llamadas telefónicas.
8. El E.A. informará a cada participante sobre su horario laboral, así como la posibilidad de atender llamadas fuera de este horario si tienen un carácter de urgencia.
9. Cuando las demandas no tengan un carácter de urgencia y se produzcan fuera del horario laboral, el técnico, se lo indicará al participante, pudiendo derivar el tema a

tratar a la visita programada, a una visita lo antes posible o a la derivación a recursos de emergencia.

10. Se instará, por tanto, a que cuando se enfrenten a una situación de urgencia se pongan en contacto con los recursos de emergencia social, sanitario o de cualquier otra índole que puedan resolver dichas demandas. Este trabajo será acordado previamente con el participante que dispondrá de un listado de teléfonos de los servicios de emergencia y procedimiento de pasos para hacerse cargo de la situación. Dedicar algunas visitas a trabajar en este sentido favorece la autoeficacia.
11. En caso de que la demanda tenga un carácter de urgencia y no exista una adecuada respuesta a dicha demanda por los recursos de emergencia o por cualquier otro recurso con el que cuente el participante (familia, vecinos...), el equipo de apoyo valorará la necesidad de personarse en el domicilio para resolver dicha demanda.
12. El profesional también valorará la activación de recursos próximos al participante para que puedan sostener, acompañar o resolver dicha demanda, especialmente en el caso que el participante no se encuentre en condiciones de activar dichos recursos.
13. El E.A. propiciará siempre que sea el propio participante quien pueda generar un auto apoyo a partir de los recursos con los que cuente. Denominamos recursos a cualquier potencialidad que puede emplearse a un efecto (familia, competencia, habilidad, bien material, conocimiento...)
14. Del mismo modo el equipo de apoyo tratará de que sea la comunidad y los recursos con los que esta cuenta quien proporcione un apoyo a dicha demanda. Se trata de ir haciendo uso de los servicios destinados a la población general y abandonar aquellos específicos para personas en situación de sin hogar. El apoyo que recibirá el/la participante y la comunidad, por parte del equipo irá dirigido a que pueda satisfacer sus necesidades o que la comunidad contribuya a satisfacerlas. Por tanto, el apoyo no irá dirigido a la satisfacción directa de la demanda de participante.
15. Cada demanda recibirá un apoyo proporcional al grado de autonomía que muestre el participante y estará orientada a su funcionamiento autónomo. En este sentido, evitaremos respuestas paternalistas.
16. El E.A valorará cada una de las demandas, implicando a la coordinación del equipo, cuando éstas sean especialmente complejas, no puedan resolverse, llevándolas a reunión de equipo.
17. Contar con alguna metodología de supervisión de casos ayudará a buscar soluciones a aquellas situaciones en las que se estén encontrando bloqueos que conllevan que las acciones que se desarrollan no estén encaminándose a los objetivos. Serán susceptibles de una reflexión crítica aquellos casos en los que los participantes manifiestan una necesidad de cambio y con los apoyos o estrategias de intervención llevadas a cambio no se producen, cuando hay estancamientos en la intervención,

o cuando existen incumplimientos reiterados de los compromisos. Este espacio de trabajo permite aclarar y objetivar hechos o acciones profesionales y aprender desde la propia experiencia, mejorando la capacidad de intervención y de manejo del complejo entramado que se presenta en las intervenciones sociales.

18. Esta primera etapa puede ser un buen momento para dedicar las primeras visitas a trabajar aspectos relacionados con la convivencia en la vivienda. Pueden resultar de utilidad la elaboración (o trabajo en profundidad) de un **decálogo de convivencia** junto a la persona que sirva de documento base para trabajar los mínimos que se exigen. También pasar un **cuestionario sobre el clima convivencial** percibido o cualquier otro instrumento, ayuda a identificar preventivamente posibles focos de conflicto.
19. El apoyo que como respuesta recibirá cada demanda por parte del equipo formará parte de los servicios ofrecidos. En esta línea conviene tener definido por parte del programa la **cartera de servicios** que se ofrece a los participantes. Un ejemplo de apoyos puede ser:
  - a. Información: Proporcionar medios y/o propiciar el desarrollo de estrategias para que el/la participante obtenga la información relativa a la demanda que plantee. En casos de baja capacidad se ofrecerá la información directamente.
  - b. Tramitación: Acompañamiento para que la persona pueda realizar una tramitación administrativa con el recurso oportuno. Por lo general el EA no realizará tramitación de ningún tipo, sino que serán los recursos sociales, jurídicos, sanitarios, etc., los responsables de realizar dicha tramitación.
  - c. Asistencia en el hogar: Prestar un apoyo para la adecuada gestión del hogar desde la gestión de las actividades de vida diaria hasta la gestión de suministros.
  - d. Asistencia emocional: Prestar un apoyo emocional especialmente ante situaciones adversas y crisis.
  - e. Acompañamiento: Acompañamiento físico para la realización de un trámite o seguimiento de una serie de acciones acordadas.
  - f. Apoyo económico: En base a becas, realizar un apoyo económico puntual que apoye del mismo modo un itinerario o realizar un apoyo económico continuado para la cobertura de los gastos de alimentación y otros bienes básicos.
  - g. Mediación: Realizar una mediación entre participante y otra parte (vecindario, acompañante, recursos...), cuando éste muestre considerables limitaciones para poder realizar la mediación por sí solo.
20. Transcurrido 2 meses desde la entrada el/la participante, el equipo de apoyo y la coordinación del programa realizará una reunión conjunta con el objetivo de evaluar el grado de acogida y analizar las acciones que se pondrán en marcha. El equipo cumplimentará la herramienta Evaluación acogida junto con la persona:

- a. En el caso de no haberse superado con éxito. El equipo prestará apoyos y diseñará acciones que serán acordadas y firmadas con el/la participante en un **Plan de Actuación**. El plan de actuación recoge actuaciones concretas altamente coordinadas entre equipo y participante en las que se actúa sobre un elemento identificado para resolver una crisis o un incumplimiento grave. La finalidad de los planes de actuación es realizar una intervención temprana en crisis y en situaciones de incumplimiento de compromisos mediante planes de actuación efectivos, especializados y actualizados. Todos los participantes que atraviesen estas circunstancias dispondrán de planes de actuación. La voluntad de los y las participantes será fundamental para la resolución del problema por lo que la firma de plan es altamente recomendable. Las acciones irán encaminadas a disminuir los elementos que dificultan a la persona el hacerse cargo de los compromisos del programa. Dicha evaluación se repetirá pasados 30 días.
- b. En el caso de haberse superado con éxito, el trabajo del equipo ira dirigido al inicio y/o consolidación de los objetivos de los y las participantes. Se apoyará la realización de un **Plan de trabajo**. Este plan lo conforman los objetivos decididos y diseñados por la propia persona con la ayuda del EA, así como los acuerdos en cuanto a las tareas a realizar para conseguir dichos objetivos. Todo ello conforma un plan de trabajo acordado y firmado entre participante y profesional de referencia desde una perspectiva de planificación centrada en la persona. Por tanto, todas las personas deben disponer de planes de trabajo, con objetivos definidos por ellos y por ellas en un trabajo colaborativo con el profesional una vez hayan superado el proceso de acogida al programa.

21. La idea subyacente es trabajar desde las motivaciones internas que las personas tenemos para obrar cambios en nuestras vidas. La vivienda funciona entonces como una plataforma desde la cual una persona puede retomar las riendas de su vida. En ambos casos (superada o no la acogida), los equipos de intervención apoyaran la identificación de metas. Los objetivos propuestos por los/las participantes obviamente serán acordados con ellos y ellas y deberán ser firmados como una forma de contrato terapéutico entre ambos independientemente de que sean plasmados en un plan de actuación o en un plan de trabajo.

22. Por tanto, todos los participantes dispondrán de objetivos y de un Plan de Trabajo o Actuación, 60 días después de su entrada en la vivienda o bien dirigidos a la culminación del proceso de acogida o al inicio y consolidación de procesos de intervención psico-social.

23. Pasados los 60 días una vez completada la fase de adaptación a la vivienda y con relación a la evaluación del programa, el equipo de apoyo cumplimentara las áreas de valoración. La metodología de aplicación la encontramos descrita en detalle en el Paquete de Evaluación<sup>3</sup>. El objetivo enfocado a la intervención pretende medir el cambio a nivel

3. Paquete de Evaluación. 1.8. Adaptación de los instrumentos de evaluación del programa en español. Áreas de valoración desde la perspectiva profesional

individual en diferentes áreas desde la perspectiva profesional, permitiendo hacer un seguimiento de caso y medir el cambio a nivel individual. Lo aplica el profesional con cada una de las personas referenciadas. Una vez cumplimentada el profesional dedicará los encuentros que acuerde con el/la participante para poder poner en común la valoración. Estas reuniones cobran valor a la hora de identificar los logros obtenidos y los aspectos de mejora sobre los que se trabajará. La puesta en común y el acuerdo de dichos procesos podrán reflejarse en forma de objetivos dentro de los Planes de trabajo.

## Anexos

<b>VII</b>	<b>Enfoque de fortalezas</b>	Estrategias de empoderamiento que propician en colaboración con la persona, un cambio de autoconcepto y un desarrollo y puesta en práctica de sus fortalezas personales. Útil para superar los obstáculos que puedan aparecer en el periodo de adaptación.
<b>IX</b>	<b>Evaluación de acogida</b>	Instrumento que permite evaluar cómo ha sido la acogida del participante y determinar posibles acciones que faciliten su integración en el proyecto
<b>XI</b>	<b>Cartera de Servicios</b>	Documento que enumera y define los apoyos/servicios prestados por el programa.

## GESTIÓN DE DIFICULTADES DE ADAPTACIÓN.

**Inicio: Crisis o baja puntuación en evaluación de acogida / Fin: Resolución de crisis o buena evaluación de acogida**

En un programa Housing First, existe una alta probabilidad de aparición de elementos consecuentes que signifique dificultades de adaptación por parte de las personas participantes en éste. Dichas dificultades adaptativas se conceptualizan como elementos críticos o, simplemente, crisis. Una crisis es un suceso vital estresante que rompe el equilibrio de la persona y que exige una respuesta fuera del repertorio de habilidades habituales de esta. Durante la participación de las personas en el programa sabemos, que es probable, que van a atravesar momento de crisis y angustia. La fase de adaptación es en este sentido será uno de los momentos críticos.

Cuando se proporciona una vivienda a la persona, se favorece que ésta coloque el foco de atención en sí misma y no tanto en su entorno. Al tener solucionada una necesidad fundamental como la vivienda y que ésta no esté supeditada a un proceso de cambio impuesto, sino a el planteamiento que la propia persona va desarrollando, propiciamos que el participante disponga de un tiempo y un espacio que antes solía destinar a conductas de supervivencia (comedores, roperos, baños públicos...) y que ahora debe de llenar. Es, por tanto, la persona la que dirige la atención a sí misma y no tanto a luchar contra su entorno. Al disponer de una alta mejora en su contexto, ya no resulta tan fácil atribuir que un entorno “negativo” es la causa

de su situación, provocándose un cuestionamiento severo de quiénes son, qué pueden hacer con su nueva vida, hacia dónde quieren dirigirse y qué cambios deben realizar en ellos mismos para conseguir lo que desean. Se generan sentimientos de indefensión y desconfianza por la magnitud de las pérdidas sufridas. “Dejar la calle”, no deja de ser una pérdida de relaciones, formas de vida, dinámicas de dependencia, etc. La consecuencia será una reacción de estrés y en algunos casos un cuestionamiento sobre el propio proyecto vital.

Una crisis que se produce como proceso de adaptación del ruco a la casa se sustenta en el desequilibrio brusco que experimenta la persona y ante el cual con los recursos (emocionales, sociales, económicos...) con los que cuenta la persona no puede hacer frente o le supone especiales dificultades, experimentando dicha situación como estresante. Recogemos aquí el concepto de SVE (Suceso Vital Estresante) (Vázquez, J.J., Panadero, S. y Martín, R. M. 2015)<sup>4</sup> entendido como un conjunto de experiencias que juegan un papel clave en la vida de las personas y que frecuentemente implican cambios significativos. Será cada persona, bajo sus circunstancias, quien confiere a dicho suceso las cualidades de estresantes y la necesidad de aplicar cambios significativos para su superación.

Las ventajas que suponen que estas crisis se den en un programa de Housing First y no en la calle o en otros programas de alojamiento es:

- La persona podrá elegir cómo vivir dicha crisis (sola, acompañada, con apoyos, etc.), sin que se sienta juzgada o cuestionada.
- Dispondrá del apoyo de un equipo técnico que conoce y en el que confía, que podrá localizar en cualquier momento y que la acompañará en el proceso, respetando los tiempos y las decisiones que tome.
- Optimización de los recursos: dado que la persona dispone de un domicilio, podrá ser atendida por recursos y servicios normalizados de su comunidad, de los que hace uso la ciudadanía en general, siendo estos más inclusivos y económicos que los que se dirigen a las personas sin hogar.

Por otro lado, en dicha fase de adaptación en ocasiones las crisis desembocan en incumplimientos graves de los compromisos del programa. En estos casos habrá que determinar si dichos incumplimientos son consecuencia de crisis o la crisis es propiamente dicho incumplimiento. Esta diferenciación es fundamental para organizar la actuación en un sentido o en otro. Dado que la intervención del equipo frente aquellas situaciones que derivan en incumplimiento de los compromisos serán:

- Inmediata, cercana e incondicional (las 24 horas del día, los 365 días del año). El servicio garantizará la suficiente flexibilidad y disposición horaria para atender posibles situaciones de crisis y urgencias que puedan producirse.
- Orientada a poner foco, en el aquí y el ahora y en el episodio de forma aislada. Un abuso tras un año de abstinencia no significa que todo el proceso haya fracasado.
- Basada en la disminución del estrés y favoreciendo que la persona pueda poner en

4. Vázquez, J. J., Panadero, S. y Martín, R. M. (2015): Regional and national differences in stressful life events: The role of cultural factors, economic development, and gender. *American Journal of Orthopsychiatry*, 85, (392–396)

- marcha capacidades adaptativas a la nueva situación.
- Favoreciendo que el participante descubra dichas fortalezas y habilidades para hacer frente al desafío, apelando a los recursos de los que este disponga (económicos, emocionales, cognitivos, materiales, familiares, comunitarios, etc.), de forma que pueda entrenar y poner en marcha dichos recursos de cara a las siguientes ocasiones.

Tanto en las crisis como cuando no se haya superado la acogida en el programa por parte de la persona, el equipo responderá mediante un **Plan de actuación** entendido como un conjunto de acciones altamente coordinadas y focalizadas en el factor concreto que produce o incrementa la crisis y/o el incumplimiento, por tanto, el estrés de la persona. Que exista una crisis no requiere necesariamente de un plan de actuación, sino que éste se diseña cuando es necesaria una coordinación compleja.

El Plan de Actuación reúne en un documento tareas concretas – propuestas acordadas entre participante y profesional para la resolución de un problema, liderazgos, resultados esperados, cronograma y seguimiento. La naturaleza del Plan de Actuación es altamente colaborativa, ya que partirá del consenso respecto a cuál es el propósito de vuestro trabajo en común, o dicho de otra forma, del grado de alianza terapéutica alcanzado.

La importancia del documento es independiente del formato utilizado siendo el mejor aquel que sirva para el propósito de la persona y la ayude a ordenar y priorizar aquellos pasos que quiera dar para solucionar una crisis, un incumplimiento, o cualquier situación que considere compleja. El equipo apoyará en:

- Identificación de los elementos que dificultan el proceso de acogida a partir de la evaluación conjunta realizada.
  - Participación del participante en dicho análisis: dificultades-problemas, objetivos, tareas.
  - Formulación de objetivos que reviertan o anulen dichos elementos.
  - Concreción de dichos objetivos en tareas. Las tareas delimitan de quién es la responsabilidad y deben ser concretas y alcanzables.
  - Implicación del participante en dichas tareas, determinado tiempos y forma de evaluar el cumplimiento de dichas tareas.
  - Las tareas llevan asociada una fecha de revisión. La revisión en el caso de que la tarea acordada no cumpla su objetivo estará encaminada a diseñar nuevos apoyos para que la persona pueda llevarla a cabo.
1. El equipo de profesionales en atención directa realiza una evaluación continua en tanto a la aparición de **factores de riesgo** que puedan indicar la aparición de una crisis en un participante del programa; las más comunes son:
    - Conflictos con el entorno vecinal.

- Conflictos con la persona acompañantes en todas sus formas, relaciones tóxicas, destacando la violencia machista.
- Conflictos y mantenimiento de relaciones tóxicas con acompañantes y/o relaciones pasadas.
- Consumo abusivo de drogas y alcohol y conducta compulsiva.
- Descompensaciones agudas en salud mental.
- Pérdida rápida de capacidades funcionales, especialmente las cognitivas por procesos de deterioro cognitivo.
- Pérdida de relaciones significativas.

2. En el caso que el equipo observe la presencia de uno o más de los mencionados factores de riesgo, se comunicará con la coordinación del equipo en orden de realizar un seguimiento más específico, con el objetivo consecuente de **detectar señales antecedentes** que puedan indicar la aparición de una crisis. Algunas de estas señales observables, antecedentes y previas de una crisis tras un episodio aversivo, son:

- La persona manifiesta verbalmente frases que indican desesperanza, falta de control o indefensión aprendida, tales como:
  - “No soy capaz de superar esto”
  - “No importa qué haga, todo seguirá igual”
  - “No merece la pena esforzarse”
  - “No soy suficiente, no puedo”
- Ausencia de red de apoyo social o escaso soporte subjetivo expresado,
- Ausencia de medios materiales para resolver la crisis,
- Aumento de emociones como: irritabilidad, ira, tristeza y ansiedad o malestar generalizado,
- Pérdida de placer subjetivo por actividades que antes sí lo provocaban (anhedonia) y/o pérdida de voluntad o acercamiento comportamental a actividades que anteriormente el participante sí configuraba como relevantes, con sentido vital y con significado personal (abulia)

3. Por tanto, si el equipo ha detectado la presencia de uno o más factores de riesgo, unido a la existencia de una o más señales antecedentes, se **informará** puntualmente a la coordinación del programa y responsables asociados. Ya que existirán elementos suficientes para poder prever la aparición probable de una crisis.

4. El equipo profesional al completo deberá configurar un **espacio colaborativo** ad hoc: las características de dicha reunión deberán ser las siguientes:

- Espacio diseñado especialmente para evaluar la situación del caso,
- De forma inmediata: dentro de las siguientes 36 horas a la detección positiva de factores de riesgo y señales antecedentes de crisis,
- Los objetivos de dicha reunión específica son tres:

- Diseñar acciones que conlleven una disminución del estrés en el participante,
  - Establecer estrategias para que la persona pueda poner en marcha capacidades adaptativas a la nueva situación.
  - Concretar resultados esperados y una fecha de revisión,
  - La atención en crisis no es asistencialista desde una perspectiva de emergencia, por lo que se propicia el elemento comunitario. Por ello, en la presente reunión se detallarán explícitamente qué apoyos existen para la persona en tanto servicios de urgencias sociales y/o sanitarios.
  - Posteriormente, se identificarán factores moduladores que puedan estar presentes:
    - Como son: adicción, problemas de salud mental, escaso apoyo social,
    - De identificarse uno o varios, se incluirá en la sesión objetivos y acciones de procedimientos específicos de reducción de daño o abordaje a personas con problemas de salud mental.
  - Finalmente, se cierra la reunión compartiendo:
    - los objetivos,
    - acciones
    - y resultados esperados
  - Dichos objetivos se plasman por escrito al finalizar la reunión, estableciéndose una fecha de seguimiento
5. Tras finalizar esa reunión específica, el equipo de atención **realiza visita a la persona** y comparte el servicio/apoyo diseñado con el participante; en dicha visita se realizarán las siguientes acciones, secuencialmente:

- A la entrada a la vivienda: el equipo recordará su nombre, la organización a la que pertenece y la función que realiza en esta visita; subrayando explícitamente su función de apoyo.

Una persona en crisis es común que presente un sesgo atencional que disminuya captación e información del entorno

- El profesional preguntará explícitamente si el participante ha comprendido dicha información y asegurará que el participante le perciba como un apoyo

En caso de que el profesional perciba que el participante se encuentra percibiéndole como un elemento hostil, aversivo o potencialmente dañino, realizará lo siguiente:

- Procederá a transmitirse esta percepción al participante, de un modo horizontal y utilizando frases breves y sencillas
- Si el participante continúa manifestando hostilidad percibida, el técnico valorará dar por finalizada la visita de manera momentánea, expresándosele al participante

- El técnico abandonará la vivienda, y desde el exterior se pondrá en contacto con la coordinación o responsable técnico, informando de la situación,
  - Ambos valorarán la situación y decidirán si retomar la visita o aplazarla a otro momento o día.
- En caso de que el profesional observe que el participante le está percibiendo como una figura de apoyo o segurizante, procederá con los siguientes pasos,
- El técnico dispondrá de una conducta no verbal basada en una distancia de seguridad mínima de 0,5 metros, a la altura del campo visual de la persona y sin obstaculizar vías de salida de la situación (especialmente la puerta de la habitación próxima y la de salida a la calle, de forma que la persona no perciba una situación de la cual dificultosamente podrá salir o evitar)
  - Se compartirá el Plan de Actuación realizado, ofreciéndose como servicio del cual la persona puede activar.
  - Se facilitará control absoluto de la situación a la persona, en todos los sentidos
  - Se facilitará un medio que asegure que la persona pueda modificar, añadir y/o eliminar contenido del plan de actuación que se le ofrece. De modo que lo convierta en un instrumento propio; que le otorgue un primer control sobre la situación,
  - Tras ello, el técnico elegirá junto al participante una primera acción, la más sencilla y fácil de conseguir, que aproxime a la resolución de la crisis. Bien con el objetivo de disminuir estrés o bien con el objetivo de resolver la dificultad o factor que generó la crisis.
- Se finalizará la visita:
- recordando la función de apoyo,
  - acordando una próxima visita; en función de la gravedad percibida, podrá ser en 24 horas, 48 horas, u otra frecuencia
  - y, finalmente, asegurando que la persona dispone de un medio para solicitar apoyo en caso de agudización: conocimiento del teléfono de atención sanitaria, medio de contacto con el programa y/o persona del entorno aliada.

6. Tras finalizar la visita, el profesional realizará un reporte del estado de la visita; incluyendo el estado de factores y señales antecedentes de la crisis.

7. Se realiza nuevamente visita y la sesión de seguimiento de la reunión profesional, en orden de actualizar información sobre el estado y la adecuación del plan de actuación diseñado.
8. En caso de que la crisis continúe durante un periodo mayor a las 2 semanas, se realiza una nueva sesión de seguimiento profesional, informando a otros profesionales del programa que puedan aportar en el seguimiento.
9. En caso de que el equipo valore que la crisis no desciende en frecuencia e intensidad, y se objetivase que existe un riesgo para la seguridad física de la persona o de otras personas circundantes, se propondrá de manera direccional a la persona, en su presencia, activar un servicio de emergencia sanitaria.
10. En caso de que la crisis remita, se realizarán dos acciones específicas de briefing:
  - Análisis junto a la persona participante, en orden de identificar:
    - Factores amortiguadores de la crisis
    - Factores protectores o que pueden prevenir nuevos episodios
    - Aprendizajes observados
    - Dificultades propias y del entorno
    - Apoyos útiles del programa
  - Análisis junto del equipo profesional, que identifique:
    - Factores facilitadores en la organización para apoyar en crisis,
    - Factores protectores o que pueden prevenir nuevos episodios en el programa,
    - Aprendizajes observados como equipo,
    - Dificultades propias y del entorno
    - Apoyos útiles comunitarios para el programa.

## Anexos

<b>XII</b>	<b>Plan de actuación</b>	El plan de actuación recoge actuaciones concretas altamente coordinadas entre equipo y participante en las que se actúa sobre un elemento identificado para resolver una crisis o un incumplimiento grave.
<b>XIII</b>	<b>Gestión emocional</b>	Breve guía para acompañar al participante en el manejo de las emociones.
<b>XIV</b>	<b>Guía de gestión conflictos convivenciales</b>	Enumera los pasos a dar para el manejo de quejas y conflictos con la comunidad de vecinos.

## ANEXOS

### Anexo I. Manual de Acogida

Consultar Documento en el Siguiete Link

<http://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-vivienda-primero-2/>

### Anexo II. Definición de compromisos

Los compromisos son herramientas que ayudan crear el marco relacional entre participante y programa. Por tanto, deben quedar claros desde el inicio de la relación entre ambos y también a lo largo del tiempo. El programa prestará los apoyos necesarios para facilitar su cumplimiento y también para que cumplan su función como facilitadores de la recuperación de las personas. Para ello se necesitará trabajar sobre una definición concreta, clara y comprensible de los compromisos y de lo que es un incumplimiento de dichos compromisos. Los incumplimientos están definidos de forma graduada, aspecto que mejora la posible actuación con relación a dicho grado de incumplimiento.

A continuación, se describen los compromisos adquiridos por los y las participantes del programa Hábitat bajo la metodología H.F dentro del contexto español.

1. Recibir al menos una visita semanal por parte de los miembros del equipo profesional del programa.
2. Declarar los ingresos anuales de los que disponga y aportar de forma mensual el 30% de los mismos; dicha aportación forma parte del proceso de intervención profesional dirigido a favorecer la integración social, y no se considerará en ningún caso contraprestación ni compensación por la cesión de uso de vivienda.
3. Hacer un buen uso de la vivienda, de sus elementos y del entorno, manteniendo una buena convivencia con el resto del vecindario y cumpliendo las normas de la Comunidad de Propietarios;
4. Mantener una relación respetuosa, quedando totalmente prohibidas las agresiones físicas y verbales a los técnicos y técnicas del Programa;
5. El cumplimiento de la legalidad vigente.

Por su parte, los principales compromisos que el programa adquiere con el participante son:

1. Proporcionar una vivienda estable.
2. Ofrecer y prestar los apoyos necesarios para el mantenimiento de la vivienda, la recuperación y la integración socio-comunitaria en base al conjunto de servicios que ofrece el programa.

Descripción de los compromisos y graduación de incumplimientos

Realización de la visita con el Equipo de Apoyo.

Para la conceptualización del compromiso de la visita se contemplan 3 dimensiones: Dimensión temporal, espacial y de contenido.

**Dimensión temporal:** Realización de un encuentro de al menos 15 minutos. Esto supone realizar un encuentro-visita entre participante y profesional con la duración que permita alcanzar parte de los objetivos mínimos de la visita: conocer el grado de bienestar de la persona, expresar sus necesidades, comprobar el estado de la vivienda, concretar y realizar seguimiento de objetivos y planes de trabajo.

- Incumplimiento leve: No asistir a 1 encuentro. Realización de un encuentro o una visita por un periodo de tiempo inferior a 15 minutos.
- Incumplimiento grave: No asistir a 3 encuentros o visitas programadas de forma continuada.
- Incumplimiento muy grave: Un periodo de hasta 4 meses sin realización de visitas en ausencia de una causa justificada (por ejemplo, hospitalización, ingreso en prisión...) por voluntad de persona.

**Dimensión espacial:** Realizar un encuentro en la vivienda. Esto supone un encuentro-visita de forma presencial entre participante y profesional en el interior de la vivienda.

- Incumplimiento leve: 2 visitas continuadas no se realizan en la vivienda
- Incumplimiento grave: Durante 3 visitas continuadas no se han podido realizar dichas visitas en la vivienda
- Incumplimiento muy grave: Durante 4 meses no se han podido realizar visitas en la vivienda.
- Declarar y aportar el 30% de ingresos económicos al programa

Este compromiso supone abonar mensualmente el 30% de los ingresos reales declarados, sean estables o esporádicos. Esto implica también que los y las participantes deberán informar en tiempo (como máximo un mes después del cobro de la nueva cantidad percibida o de la notificación del reconocimiento de cobrarla) y forma (a través del documento que facilite la entidad que ejecuta el programa facilitada por técnico de referencia) al programa sobre cualquier cambio de ingresos reales y declarados, sean estables o esporádicos.

- Incumplimiento leve: No realizar 1 aportes.
- Incumplimiento grave: Cuando existan 3 aportes no realizar al menos un aporte o 3 aportes no realizados en un periodo de 6 meses.
- Incumplimiento muy grave: Cuando existan 12 aportaciones no realizadas de forma continuada o 12 aportaciones no realizadas en un periodo de 18 mensualidades.

Buen uso de la vivienda, buena convivencia vecinal y cumplimiento de las normas de la comunidad.

Estos compromisos suponen el cuidado de la vivienda y de sus elementos, así como de las instalaciones comunitarias y también el mantenimiento de una relación vecinal adecuada, establecida como ausente de violencia.

Buen uso de la vivienda. Se entenderá por buen uso de la vivienda:

- El uso diligente y cuidadoso del equipamiento de la vivienda (mobiliario, electrodomésticos, paredes, suelos, instalaciones eléctricas, grifería, ventanas...) y del equipamiento comunitario (escaleras, ascensores, patios, paredes, timbres en caso de vivir en edificio de departamentos.....)
- Velar por el buen estado de instalaciones y equipamiento haciendo un uso cuidadoso e informando de su deterioro de manera oportuna.
- Mantener condiciones de salubridad (recogida y evacuación de residuos, limpieza, ventilación de espacios, evitar la acumulación de enseres...)

- Evitar el hacinamiento. Concretando que hay hacinamiento cuando: viven 2 o más personas por habitación y/o hay menos de 15m<sup>2</sup> por cada persona.
- Realizar un uso adecuado y razonable de suministros acorde a la media de consumo estacional por territorio (puede observarse si hay una desviación no justificable de más del 30% sobre la media de gasto en las viviendas del mismo municipio) –previamente informada las personas. No realizar manipulaciones en la instalación de suministros.
- No realizar actividades comerciales ilícitas (venta de drogas, prostitución...)
- No comercializar con la vivienda (realquilarla, alquilar habitaciones, venderla llave...).

A partir de esta descripción general del buen uso de la vivienda, se describe continuación la **graduación de los incumplimientos.**

#### **Incumplimiento leve:**

- El deterioro leve de equipamiento de la vivienda por negligencia de los/as participantes del programa.
- Cualquier queja vecinal o presencia policial en caso de mal uso de equipamiento comunitario.
- El deterioro leve no atribuible a uso habitual o al paso del tiempo (Ej. Muebles dañados).
- Cuando se produzcan situaciones de insalubridad que no afectan a la salud del participante ni de terceras personas. Tampoco produce un deterioro de la vivienda, ni de la vivienda de terceras personas. El umbral de hacinamiento es superado de manera puntual (un día por visita, un fin de semana...).
- Cuando la factura supera la media estacional sin motivo justificado.
- Cualquier queja vecinal o presencia policial debido a la sospecha de realización de actividades comerciales ilícitas en la vivienda o en las instalaciones de la comunidad.
- 

#### **Incumplimiento grave:**

- Venta o daño doloso de equipamiento de la vivienda.
- Cuando se produzca una denuncia, arresto por motivo de mal uso de equipamiento comunitario.
- Cuando se produzcan un deterioro en la estructura de la vivienda (Ej. humedades).
- En el momento en que las condiciones de insalubridad sí afectan a la salud del participante y potencialmente a terceras personas. Se produce un deterioro de la vivienda, y existe potencial de deterioro de la vivienda de terceras personas.
- Las condiciones de insalubridad sí afectan a la salud de la persona y potencialmente a terceras. Se produce un deterioro de la vivienda, y existe potencial de deterioro de la vivienda de terceras personas. El umbral de hacinamiento es superado de manera frecuente y habitual (hay enseres de otras personas en armarios y cuarto de baño, dispone de espacios propios...) a pesar de los apoyos desarrollados por EA.
- Al menos 3 facturas superan consecutivamente la media estacional sin motivo justificado y tras haber recibido apoyos de EA.
- El participante manipula la instalación de suministros de manera deliberada sin

- o autorización del programa.
- o Existe denuncia o arresto ocasionado por la realización de actividades ilícitas en la vivienda o en las instalaciones de la comunidad o se constata que se están realizando.
- o Se constata subarriendo de una o varias habitaciones (o incluso la vivienda entera), en cualquier dimensión temporal, con intercambio monetario o en especie.
- o Cambio de cerradura o instalación de otros elementos que dificulten al equipo el acceso a la vivienda en caso de emergencia.

### **Incumplimiento muy grave**

Cuando se produzca un daño intencionado y reiterado o de gran magnitud en la estructura de la vivienda (Ej. En sistema eléctrico, fontanería, etc.) y/o del equipamiento comunitario (Ej. Portal, etc.).

Por reiteración de uno o varios incumplimientos graves.

- o Cuando las condiciones de insalubridad ponen en riesgo gravemente la salud de los/as participantes y la de terceras personas. Se produce un deterioro grave de la vivienda y en la de terceras personas.
- o En el momento en que las condiciones de insalubridad ponen en riesgo gravemente la salud de los/las participantes y la de terceras personas. Se produce un deterioro grave de la vivienda y en la de terceras personas.
- o El umbral de hacinamiento se supera de manera sistemática (12 meses consecutivos o 12 en un período de 18 meses) a pesar de los apoyos desarrollados por EA.
- o Al menos 12 facturas superan consecutivamente la media estacional sin motivo justificado y tras haber recibido apoyos de EA o 12 facturas en un período de 18 meses.
- o Pérdida del contrato de alquiler entre parte propietaria y programa debido a comercialización con la vivienda.
- o Condena firme de más de 1 año por la realización de actividades comerciales ilícitas en la vivienda o en las instalaciones de la comunidad (Ej. Venta de drogas).
- o Cualquier acción dolosa o intencionada por parte de los/las participantes o terceros invitados que ponga en peligro la recuperación de la posesión de la vivienda por parte del programa (Ej. Venta de llaves, cambios de cerraduras con intención de ocupar ilegalmente, etc.).
- o Relaciones (convivencia dentro de la vivienda y convivencia vecinal)
- o

Entendemos que se produce una convivencia mínimamente adecuada al menos cuando existe una ausencia de violencia (amenazas, insultos, agresiones físicas y/o verbales) por parte de los /as participantes del programa hacia otras personas de la comunidad. Ausencia de quejas vecinales/parte propietaria imputables al participante

### **Habrá un incumplimiento leve cuando:**

- o Se produzca cualquier queja vecinal o presencia policial ocasionada por comportamiento disruptivo de la persona participante en el programa o terceras personas que invita a subir con éste/a en relación con los horarios normativas publicadas por la comunidad y comunicadas a las personas participantes.

- Las personas participantes, además de terceras personas que convivan con ella, generan ruidos y/o comportamientos que son percibidos como molestos o disruptivos para los vecinos.

- 

#### **Incumplimiento grave:**

- Cuando aparezca una petición de resolución del contrato de alquiler por la parte propietaria debido a comportamiento disruptivo de las personas participantes.
- Si se produce agresión física a una persona en la comunidad de vecinos/as.
- Ante la reiteración de incumplimientos leves y/o persistencia de los mismos en un período de 3 meses

#### **Incumplimiento muy grave**

- Cuando se produzca una petición de resolución del contrato de alquiler por la parte propietaria debido a comportamiento disruptivo de la persona participante en el programa, además de denuncia por parte de vecinos/as o de la parte propietaria
- Cuando se produzca una agresión física grave a una persona en la comunidad de vecinos/as.
- Ante la reiteración de incumplimientos graves y/o persistencia de los mismos en un período de 3 meses.
- Cumplimiento de las normas de la comunidad

Esto supone respetar y cumplir con la normativa de la comunidad de vecinos como pueden ser respetar horarios de descanso, respetar horarios y servicios de la comunidad (basura, piscina, etc.) y cualquier otra norma o reglamento comunitario.

#### **Entendemos que hay un incumplimiento leve cuando:**

En el momento en que se produzca una queja vecinal o presencia policial ocasionada por comportamiento disruptivo de la persona participante en el programa en relación con los horarios, normativas publicadas por la comunidad, ordenanzas municipales, y comunicadas a la persona.

#### **Incumplimiento grave:**

- Ante la petición de resolución del contrato de alquiler por la parte propietaria debido al incumplimiento de normas comunitarias.
- Ante la reiteración de incumplimientos leves y/o persistencia de estos en un período de 3 meses.

#### **Incumplimiento muy grave:**

- Ante la petición de resolución del contrato de alquiler por la parte propietaria debido a al incumplimiento de normas comunitarias, además de denuncia por parte de vecinas o parte propietaria
- Ante la reiteración de incumplimientos graves y/o persistencia de los mismos en un

- período de 3 meses.
- Mantener una relación respetuosa con el equipo del programa

La entidad se compromete con sus trabajadoras y trabajadores en el objetivo de prevenir y actuar ante cualquier situación de violencia que dichas personas puedan sufrir en el desarrollo de su actividad laboral.

En este sentido, es necesario que pueda existir una relación respetuosa entre las personas participantes en el programa y el equipo de apoyo. Una relación respetuosa no significa que deba existir más o menos vínculo entre el profesional y las personas, que deba haber mucha profundidad o sintonía en la relación o en definitiva de que profesional y participante “se lleven bien o mal”. Una relación respetuosa requiere simplemente reconocer la libertad y la dignidad de las personas.

En el contexto del programa no se permitirán situaciones de violencia (tanto física como verbal o incluso de carácter sexual) o de transgresión y abuso de los límites personales hacia el equipo profesional. Para ello, será adecuado disponer desde la organización de protocolos específicos a este efecto y que guiarán la actuación y decisiones del programa si se dan situaciones de falta de respeto o agresión hacia el equipo profesional.

### **Cumplimiento de la legalidad vigente**

Más allá de los compromisos especificados en los documentos técnicos o administrativos del programa, se considerará siempre el cumplimiento de la legalidad vigente en los territorios donde se desarrolle el servicio, a los que está sujeta cualquier persona residente en el territorio chileno.

Si bien no es posible tipificar todos los posibles incumplimientos que pudieran surgir al respecto, consideramos necesario explicitar la existencia de este cuerpo legal al que están sujetas todas las personas residentes en Chile. En caso de que se identifique una actividad o comportamiento ilegal por parte de una persona usuaria del programa, se pondrá en conocimiento de la coordinación y dirección del servicio, que decidirán sobre la actuación del programa al respecto.

## Anexo III. Acuerdo de participación en el programa.

### ACUERDO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA “.....”

#### **REUNIDOS**

De una parte, Don(ña) \_\_\_\_\_  
, con RUN o documento de identidad N° \_\_\_\_\_, en calidad de  
participante en el programa VIVIENDA CON APOYO

De otra parte, Don(ña) \_\_\_\_\_, mayor de edad, con RUN\_\_\_\_\_, representante  
legal de Fundación\_\_\_\_\_, con domicilio social en\_\_\_\_\_, calle \_\_\_\_\_

#### **MANIFIESTAN:**

Que .....está gestionando un programa denominado “.....” para  
personas sin hogar, que proporciona alojamiento y apoyos a personas en situación de calle, de  
acuerdo con el Modelo Housing First (La vivienda primero).

Que Don(ña)\_\_\_\_\_, (en adelante, el/la participante) se encuentra en  
esta situación y acepta ser participante del programa Housing First, siendo este el motivo por  
el que ambas partes

#### **ACUERDAN**

Que, a partir de la fecha de la firma del presente documento, el/la participante forma parte del  
Programa “Vivienda con Apoyo”

Que el Programa Vivienda con Apoyo ofrece a los/as participantes apoyos y alojamiento en  
una vivienda, por lo que al participante se le cederá el uso de un recurso residencial asignado  
al mismo, que constituirá a partir de este momento su vivienda habitual, pudiendo la entidad  
gestora sustituir este alojamiento por otro dispositivo por motivos justificados.

Que el presente acuerdo no tendrá una duración determinada y estará vigente mientras que el Programa continúe, siempre que el/la participante cumpla con los compromisos establecidos para la participación en el mismo, recogidos en el apartado 4 del presente documento y en el acuerdo de cesión de uso de vivienda.

Que los compromisos que el/la participante se compromete a cumplir para la participación en el Programa, de acuerdo con la metodología del proyecto, son:

- Recibir al menos una visita semanal por parte de los miembros del equipo profesional del programa.
- Declarar los ingresos anuales de los que disponga y aportar de forma mensual el 30% de los mismos; dicha aportación forma parte del proceso de intervención profesional dirigido a favorecer la integración social, y no se considerará en ningún caso contraprestación ni compensación por la cesión de uso de vivienda.
- Hacer un buen uso de la vivienda, de sus elementos y del entorno, manteniendo una buena convivencia con el resto de vecinos/as y cumpliendo las normas de la Comunidad de Propietarios;
- Mantener una relación respetuosa con los técnicos y técnicas del Programa, quedando totalmente prohibidas las agresiones físicas y verbales a los mismos;
- El cumplimiento de la legalidad vigente.

Que el/la participante permitirá la entrada en la vivienda asignada a los/as técnicos/as de programa sin previo aviso, siempre que dicho acceso se encuentre debidamente justificado por exigencias de la intervención con el/la participante, por exigencias del Programa o por motivos de urgencia relacionados tanto con la vivienda como con el/la propio/a participante; a cuyos solos efectos aquéllas mantienen en su poder copia de llaves de la vivienda.

Que el programa se compromete a cubrir las necesidades fundamentales del participante, tales como alimentación, productos de limpieza e higiene y transporte, así como aquellos otros conceptos que excepcionalmente puedan valorarse por parte del equipo técnico, si éste/a no contare con ingresos suficientes para ello.

Que la vivienda asignada podrá ser compartida con terceras personas, siempre que el/la participante exprese su deseo de que así sea, informando previamente al equipo técnico.

Que este acuerdo se resolverá por los siguientes motivos:

- Por voluntad del/la participante
- Por incumplimiento del/la participante de los compromisos adquiridos en el presente documento y en el acuerdo de cesión de vivienda
- Por fallecimiento del/la participante.
- Por finalización del Programa.

En caso de incumplimiento de los compromisos adquiridos por el/la participante, para hacer efectiva la finalización de su participación en el Programa, éste se notificará al mismo al objeto de que pueda realizar las alegaciones que estime oportunas. Una vez adoptada la

oportuna decisión por la entidad gestora, en su caso, se comunicará por escrito al participante la resolución del presente acuerdo si así se estimare.

Que la finalización de la participación en el Programa supondrá en todo caso la resolución de la cesión de uso de la vivienda asignada al mismo.

Y en prueba de que ambas partes están conformes con el contenido de este acuerdo, lo firman por duplicado en \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firmado:

## DIRECCIÓN DE LA VIVIENDA

### **MAPA ZONAL:**

(insertar mapa de la zona)

### **DATOS GENERALES:**

- Dirección:
- Distrito:
- Municipio:
- Provincia:

### **DATOS TÉCNICOS DE LA VIVIENDA:**

- Tipo de edificio:
- Superficie
- Exterior/ Interior: Exterior
- Piso:
- Ascensor:
- Situación:
- Baño:
- Dormitorios:
- Terraza/ Balcón:
- Cocina:

### **SERVICIOS:**

- Transporte.
- (inserta mapa)
- Centro de atención primaria.

- Centro municipal de Servicios Sociales
- Oficina de atención al ciudadano más cercana
- Unidad de Salud Mental
- Centro ocupacional-formativo-empleo.
- Bibliotecas
- Centros deportivos
- Asociaciones.
- Espacios verdes

### **FOTOGRAFÍAS DEL INMUEBLE**

## Anexo VI. Acuerdo de cesión de uso en comodato.

### ACUERDO CESIÓN DE USO EN COMODATO

#### REUNIDOS

De una parte , D./D.<sup>a</sup> ....., mayor de edad, con DNI/NIE/Pasaporte nº ....., participante en el programa ..... (en adelante, el/la participante).

De otra parte, .....(Nombre representante legal de la entidad ejecutora del servicio) .... mayor de edad, con DN....., representante legal de,....(Nombre de la entidad) con .....y domicilio social en.....

#### MANIFIESTAN

Que .....(nombre organización.....) gestiona el Programa “.....”, que ofrece alojamiento y apoyos a personas en situación de sin hogar, de acuerdo con el Modelo Housing First (La vivienda primero).

Que el/la participante ha suscrito con ..... en fecha ..... Acuerdo de Participación en el Programa....., por lo que el presente documento regula la cesión gratuita en comodato de la vivienda asignada al participante dentro del marco de su participación en el referido Programa, siendo este el motivo por el que ambas partes.

#### ACUERDAN

**Primero.** - Que .....es titular de la vivienda sita en (dirección compta).....

**Segundo.** - Que a partir de la fecha de firma del presente documento, ... (nombre organización) .....cede de forma gratuita al participante en concepto de comodato la vivienda identificada en el Punto Primero, por lo que desde este momento pasará a constituir su vivienda habitual; si bien la titularidad de la vivienda y los suministros contratados en la misma corresponderá a, ....(nombre organización).....como entidad gestora del Programa.

El/la participante podrá compartir la vivienda asignada con terceras personas, siempre

que exprese su deseo de que así sea e informe previamente al equipo técnico sobre esta circunstancia; si bien estas personas no ostentarán derecho legal alguno sobre la vivienda.

**Tercero.** - Que el presente acuerdo tiene una duración indefinida, salvo que (Nombre de la organización) notifique por escrito al participante con 15 días de antelación su resolución por alguna de las causas establecidas en el presente documento.

El mantenimiento de la cesión quedará, en todo caso, condicionado al efectivo cumplimiento de los compromisos asumidos para la participación en el Programa.

En caso de que el contrato de arrendamiento o cesión suscrito por (Nombre de la organización) con un tercero se resuelva por cualquier causa, el presente contrato quedará, de la misma forma, extinguido en esa misma fecha.

**Cuarto.** - Que el presente acuerdo de cesión de vivienda se podrá resolver por los siguientes motivos:

- Por voluntad del/la participante;
- Por fallecimiento del/la participante;
- Por la finalización de la participación en el Programa del/la participante.
- Por hacer un mal uso de la vivienda, de sus elementos o del entorno, así como por no mantener una buena convivencia vecinal o incumplir la normativa de la Comunidad de Propietarios;
- Por agredir física o verbalmente a los profesionales asignados por Nombre de la organización
- Por realizar en la vivienda cualquier tipo de actividad comercial, empresarial o profesional, con o sin ánimo de lucro, o actividades no permitidas por la Ley.
  - Por ceder el uso de la vivienda (total o parcialmente) a terceras personas mediante contraprestación económica o con carácter gratuito.
  - Por decisión de la entidad de resolver el comodato.

**Quinto.** - Que en el supuesto de que el participante, por motivos de salud, no pueda residir de forma autónoma en la vivienda asignada, dentro del marco del Programa "....."; una vez le haya sido concedido un recurso residencial adecuado a su estado de salud y a sus necesidades, la entidad gestora quedará habilitada para recuperar de forma automática la posesión de la vivienda.

Y, para que conste a los efectos oportunos, se expide el presente documento por duplicado en ....., a ... de ... de 20...

Fdo. Representante legal de la organización

Fdo. Persona participante

## Anexo VII. Decálogo de convivencia.

### Decálogo de convivencia.

Las personas con las que convives es el círculo social más cercano que tiene una persona. En él, se comparte lo bueno y lo malo, se crean vínculos afectivos, se interacciona y convive.

*¿Por qué necesitamos un buen clima? El ambiente en el que nos desarrollamos es determinante a la hora de desarrollarnos y de crecer. Un ambiente seguro y positivo, creará más seguridad. Por el contrario, ambientes poco afectivos, con poca interacción pueden provocar inseguridad y más dificultades en la superación de conflictos del día a día.*

Las claves que proponemos para que el equipo trabaje con las personas participantes del proyecto serán transversales a cualquier actuación, intervención y deberán estar presente tanto en las unidades de convivencia como en los espacios de trabajo.

**1. Comunicarse de forma adecuada.** En los grupos de convivencia en las que no hay comunicación surgen muchos conflictos. La poca claridad, poca escucha, falta de atención producen que la persona se sienta poco incluida en el grupo de convivencia. Si, por el contrario, conseguimos una buena comunicación basada en la empatía, los miembros de la vivienda se sentirán más cómodos para expresar lo que sienten y lo que no les gusta, tratando de buscar consenso, comprensión y apoyo.

**2. Expresar las emociones.** Si somos capaces de expresar en nuestro grupo de convivencia los sentimientos que van surgiendo, hay más posibilidades de que el otro nos entienda y apoye cuando lo necesitamos. Lo importante es crear un ambiente de confianza, sin mentir u ocultar, para facilitar y preservar los vínculos.

**3. No juzgar o etiquetar.** Cada persona tiene sus circunstancias y sus motivos por los cuales hacer las cosas, por lo que mejor no juzgar y tratar de entender las razones que le han llevado a hacer o actuar de determinada manera.

**4. Evitar las comparaciones.** Todos somos diferentes, con lo bueno o con lo malo, todos tenemos distintas cosas que se nos dan mejor o peor. Por lo que las comparaciones solo tienden a generar inseguridad o malestar.

**5. Usar el sentido del humor.** El humor y las bromas promueven un clima positivo, donde predomina la comodidad y la tranquilidad.

**6. Mostrar afecto.** Como hemos dicho antes, es importante que haya en el grupo de convivencia lugar para expresar las emociones. No obstante, también es necesario acompañar con gestos (abrazos, besos, etc.), lo que les queremos expresar para que sientan más seguridad, apoyo y cariño. (Es opcional y si surge de manera natural). Otra manera de mostrar cariño sin contacto sería preocuparse por la persona, un ejemplo claro, sería compartir angustias, preguntar cómo se encuentra, hacer seguimiento de los planes, diseñar apoyos en base a las demandas expresadas.

**7. Respetar el espacio de cada uno.** Cada persona necesita sentir que tienen un espacio propio. Por lo que lo mejor es no invadir el espacio personal de cada uno, dándole intimidad. Para ello se evitará presentarse sin avisar y con las llaves. Todos los espacios de trabajo tanto

individual como grupal estarán previamente calendarizados y compartidos por equipo y participante.

**8. Dedicarse tiempo unos a otros.** Al mismo tiempo que se necesita tener intimidad en casa, es necesario tener momentos en los que poder compartir inquietudes, ocio, u otros planes que unan a los miembros de la convivencia. El equipo será el responsable de articular y dinamizar los espacios que considere para este fin.

**9. Celebrar los logros de los miembros.** Reconocer y apoyar cuando alguien ha hecho algo bien o especial. Además, conviene motivarse unos a otros para conseguir las metas propuestas. Tanto en el espacio de la visita como en los grupales se dejará un espacio para celebrar los logros que servirá además de contribuir al buen clima a consolidar los recursos que se pusieron en marcha.

**10. Distribuir bien las tareas del hogar.** Lo mejor es que todos se unan para llevar a cabo dichas tareas de manera justa y responsable. Suele pasar que se carga uno de todo, y finalmente termina explotando por la cantidad de trabajo. Por lo tanto, lo conveniente es establecer las tareas teniendo en las circunstancias personales de cada uno (estado de salud), y el tiempo del que dispone cada uno, para así adecuar el trabajo a las circunstancias de cada persona. El equipo será el responsable de que se lleguen acuerdos a este fin y de realizar el seguimiento de la tarea. Cuanto más claro y concreto se defina más sencillo resultará llevarlo a cabo y hacer seguimiento. Se recomienda que esta distribución sea diseñada por los convivientes y apoyada y supervisada por los profesionales.

Las siguientes afirmaciones pueden servir al equipo para entender a la persona que atendemos, pudiendo dedicar sesiones individuales y/o grupales para trabajar que es lo que cada cual entiende por respeto, escucha, ayuda,... con el objetivo de construir un marco relacional convenido y aceptado.

- Si quiero que todos/as me respeten debo respetar a todos y todas.
- Si quiero sentirme aceptado/a por los demás, no debo rechazar a los/as otros/as.
- Si quiero que me escuchen, debo aprender a escuchar.
- Si quiero que me respeten cuando hablo, debo respetar cuando hablan los/as demás.
- Si quiero que me echen una mano cuando lo necesito, debo estar dispuesto/a a ayudar a otros/as cuando lo necesiten.
- Si quiero sentirme a gusto en un entorno limpio, debo contribuir a no ensuciar y cuidar las cosas.
- Si quiero que confíen en mí, debo comportarme con sinceridad y honradez.
- Si quiero sentirme bien en mi grupo, debo contribuir a crear buen clima de compañerismo.
- Si quiero que me traten como a una persona adulta y responsable, tengo que asumir la responsabilidad de mis actos.
- Sólo puedo exigir en la misma medida en la que doy y me comporto.
- Disponer de un espacio de encuentro periódico para gestionar la convivencia es una buena alternativa para ir revisando que estamos cumpliendo con las pautas que te llevan a disfrutar de una convivencia positiva.

### **Encuesta de clima convivencial.**

El objetivo de esta encuesta es evaluar el clima convivencial de una vivienda. Se puede utilizar de manera preventiva para valorar posibles focos de conflictos o como herramienta de intervención, una vez que se identifica un conflicto entre una o más personas de la vivienda.

En el segundo caso habrá que valorar la idoneidad de aplicarla según la personalidad de las personas implicadas, en ningún caso debe convertirse en una herramienta de juicio que fomente los prejuicios entre participantes o refuerce una postura de crítica de una persona hacia otra. La intención es que las personas al realizar la encuesta puedan despersonalizar y contextualizar el conflicto con una situación determinada, identificar las conductas concretas de los/as compañeros/as que son la fuente de conflictos.

La encuesta consta de 9 afirmaciones a evaluar según el grado de acción y la importancia que se le da a cada premisa. Y de 4 espacios abiertos para la reflexión de las conductas o situaciones identificadas como incómodas o conflictivas.

Del 1 al 5 evalúa las siguientes áreas de interacción en la vivienda y cuál el grado de importancia que tiene para ti.

AFIRMACIONES	GRADO DE ACCION						GRADO DE IMPORTANCIA				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Se aplican las medidas de higiene y desinfección de manera correcta y habitualmente.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Se mantienen limpios y ordenados los espacios comunes	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Se ocupan los espacios comunes un tiempo razonable, sin abusos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Se hace un uso racional (sin abusar) de los materiales comunes, electrodomésticos, menaje, productos de limpieza...	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Se respeta el espacio privado como los enseres, propiedades, alimentos de los demás	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Se causan ruidos u olores molestos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Los hábitos de vida (horarios, costumbres, ...) respetan y fomentan la buena convivencia , los tiempos de descanso,...	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Se dan faltas de respeto, comentarios ofensivos, utiliza un tono de voz elevado, ...	1	2	3	4	5		2	3	4	5	

1	2	3	4	5
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

1	2	3	4	5
NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	IMPORTANTE	BASTANTE IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE

- En el caso de haber evaluado alguna afirmación con los números 3, 4 o 5, defina exactamente qué es lo que te molesta en ese aspecto.
- Define como y porque piensas tú que se producen esos hechos y/o actitudes
- Define como te afectan a nivel convivencial (en la convivencia diaria) y a nivel personal (en tu estado de ánimo y estabilidad personal)
- Propón soluciones y/o acuerdos para evitar estas situaciones y para evitar que afecten de manera negativa

## Anexo VII. Procedimiento de visita.

### PROCEDIMIENTO DE VISITA

El objetivo del procedimiento es establecer la metodología a emplear durante la realización de la visita semanal

Se inicia en la fase de acogida y finaliza a la Salida del programa

Desarrollo:

1. La visita tiene un carácter informal, pero también debe estar focalizada y tener una intencionalidad. El equipo de profesionales planificará la visita para que sea eficiente.
2. Las visitas se realizarán principalmente en la vivienda del participante.
3. El horario de las visitas será acordado con el participante, adaptándose el equipo a las necesidades de este. Se recomienda la elaboración conjunta entre equipo-participante un calendario con las fecha, lugar y contenido de las visitas del mes.
4. El técnico/a será puntual, informando telefónicamente al participante si surge cualquier retraso. Llamará al timbre, no pudiendo acceder al inmueble con la copia de la llave en posesión del programa.
5. Se realizarán en un espacio y entorno privado, aunque en el caso de convivir con un acompañante, se combinarán una mayoría de visitas privadas con algunas en las que se encuentre también el acompañante con el fin de poder observar la interacción entre ambos y valorar el peso que dicha interacción tiene en la intervención que realiza el equipo
6. Existen dos tipos de visita:
  - **Visita de seguimiento:** No existe una demanda consistente por parte de la persona, por lo que el objetivo de esta es verificar como se encuentra este y saber si ha habido cambios significativos o circunstancias relevantes en la última semana. El equipo de apoyo también empleará este tipo de visita para el seguimiento de apoyos. Tendrá una duración máxima de 30 minutos.
  - **Visita de intervención:** Existe una demanda consistente por parte de la persona y el objetivo de la visita es prestar los apoyos para la satisfacción por parte de la persona o de su comunidad de dicha necesidad. Podrá durar hasta hora y media.
7. Durante la visita se aclararán y concretarán las demandas que puedan surgir, los objetivos y las tareas a realizar para conseguir dichos objetivos, proporcionando cualquiera de los apoyos establecidos en el proyecto.

Las visitas se estructuran en tres fases. Pre-contacto, contacto y cierre. Será él/la participante quien, por general, marcará el ritmo de cada una de estas fases.

- **La fase de pre-contacto** es el espacio en el que se generarán las condiciones para el abordaje y concreción de objetivos y tareas, así como la exploración de necesidades o la concreción de demandas. En las visitas en las que no hay objetivos acordados entre participante y equipo, la fase de pre-contacto será mayor, pues esta contribuye al establecimiento del vínculo. Durante esta fase, por ejemplo, se prepara café o se mantiene cualquier conversación trivial.
- **La fase de contacto** se tratarán los aspectos descritos, pudiendo empezar por un retomar los temas tratados en la anterior visita y una revisión de las tareas acordadas.
- **La fase del cierre**, toda visita terminará con un cierre, siendo recomendable que la técnica indique con antelación que la visita terminará en 5 o 10 minutos, ofreciendo entonces un espacio para que la persona participe en dicho espacio.

En el cierre, se ratificarán los acuerdos tomados y las tareas y plazos, se resumirán los temas tratados, se acordarán las fechas de siguientes visitas o acompañamientos y servirá como espacio de despedida.

Si durante ese espacio el participante saca temas no tratados en la visita, por lo general, estos tendrán que esperar de forma que cada visita se prolongue el tiempo estipulado y propiciando que el/la participante aproveche el tiempo de la futura visita para tratar dichos temas.

8. La visita será realizada, por un solo técnico/a. En casos en los que haya que contrastar información, obtener dos puntos de vista o realizar una intervención coordinada entre el referente mayor y menor estarán coordinadas previamente con Coordinación. Estas entrevistas tendrán siempre un objetivo que será evaluado a la finalización de esta.
9. Si el estado de la persona participante (por consumo, trastorno mental. etc.) no permite una interacción fluida, pero este ha facilitado el acceso a la vivienda, se considera que la visita se ha realizado, aunque no se haya podido establecer un dialogo ni desarrollarse en las mejores condiciones.
10. En ese caso, el EA realizará una llamada posteriormente para poder concertar otra visita a la semana siguiente, manifestando su preocupación por que la visita pueda realizarse en unas condiciones de mayor dignidad para el participante. Se podrán manejar distintas alternativas: cambiar de horario, llamar antes., etc.
11. Llamará al timbre, no pudiendo acceder al inmueble con la copia de la llave en posesión del programa, si el participante no se encuentra, si existe sospecha de peligro para la persona se elevará la coordinación del programa.
12. Se utilizará el Plan de Trabajo como documento para ir anotando tareas y objetivos en la misma, en presencia y con la participación de la persona.
13. La intervención sobre aspectos relacionados con la vivienda se realiza principalmente mediante las visitas semanales a la vivienda de la persona. Realizar una visita en la vivienda es una de las intervenciones más importantes para los equipos de un programa Housing

- First. El hogar es el escenario en el que se realizan muchos de los servicios que ofrece el equipo.
14. El EA realizará al menos, una visita por semana, pudiendo ampliarse el número de visitas en función de la adaptación y de las demandas del participante, la urgencia de estas y el grado de autonomía y capacidad de respuesta del participante.
  15. El EA deberá focalizarse en este aspecto, sin tener prisa y evitando el establecimiento prematuro de objetivos, puesto que las primeras demandas formuladas, salvo excepciones, no habrán sido consistentes.
  16. Será recomendable también realizar visitas del EA fuera de la vivienda con el fin de observar como la persona interactúa con su comunidad, pudiéndose aprovechar acompañamientos físicos a recursos para observar esto.
  17. Especialmente en la incorporación de la persona al proyecto, la visita servirá para establecer un vínculo y una relación de ayuda y de confianza. La visita ofrece la oportunidad de conectar y trabajar en desarrollar una relación más profunda y de confianza con el/la participante.
  18. La visita deberá verificar y monitorizar el progreso del/la participante semana tras semana en su hogar y el nivel de vínculo y confianza con el equipo.
  19. Los contenidos de los temas tratados en la visita los determina la persona y si es posible se habrá acordado el tema previamente. La conversación suele comenzar por temas normalmente dirigidos por la persona (cómo ha pasado la semana, el resumen de la última visita con el médico, etc.), que acaban dando lugar a temas hablados, trabajados o acordados en visitas anteriores. La intencionalidad de cada visitada vendrá motivada por los objetivos establecidos y/o acordados con el/la participante.
  20. En ese sentido serán recomendable los silencios o en todo caso, dejar que sea el participante quien hable, propiciando entonces la exploración de sus necesidades y la expresión natural de demandas cuando el participante lo considere oportuno.
  21. La visita permite al EA:
    - Verificar cómo se encuentra la persona en su vivienda. La visita inicialmente puede no tener un objetivo claro más allá de verificar cómo se encuentra la persona. A medida que pasa el tiempo, suele ser la persona la que le da un significado y contenido al espacio de la visita.
    - Asegurarse del bienestar de la persona. La visita proporciona una foto de cómo la persona se desenvuelve en su casa y en la comunidad. El equipo también puede observar el humor de este, su estado de salud y su condición física, pudiendo incluso pronosticar posibles crisis.
    - Observar cómo las personas interactúan con la comunidad. A menudo, una visita comienza en la casa y termina en la comunidad. Los profesionales pueden quedar con

la persona en su casa y luego acompañarla a una cita médica o a otra cita, a hacer la compra o a dar un paseo por el vecindario.

- Explorar las motivaciones y apoyar inicios de cambio: La visita es el espacio donde desarrollar entrevista motivacional. Es una entrevista centrada en la persona que ayuda a explorar y resolver las ambivalencias acerca de una conducta o hábito no deseado para promover cambios hacia conductas o hábitos deseados.
- Proporcionar servicios como orientación, información y apoyo práctico. La visita es un buen momento para dar soporte a las demandas o necesidades de la persona relacionadas con su proceso personal (desarrollo personal, vinculación a la comunidad, etc.). Desde la visita se prestan los apoyos, se acuerdan los objetivos a conseguir, las tareas a realizar, el seguimiento de dichas tareas y la revisión de los resultados conseguidos, así como los apoyos que el equipo prestará. Estos apoyos se concretan en un Plan de Trabajo que es acordado con la persona participante.
- Seguimiento de los Planes: La visita también es el espacio donde realizar el seguimiento a cada una de las acciones acordadas en cada uno de los planes de trabajo, e introducir los cambios oportunos si no están dando resultados o redefinir nuevos objetivos.
- El equipo de apoyo realizará varias visitas durante la primera semana desde la entrada de la persona en el programa,
  - Para trabajar el vínculo con la persona usuaria,
  - Como una forma de responder a las demandas de la persona
  - Si existen dificultades en la gestión de la vivienda, con los equipamientos o con el cumplimiento de los compromisos asociados a la vivienda.

22. La visita del equipo de apoyo pone el foco también en los aspectos relacionados con la gestión de la vivienda y se ocupa en:

- **Asegurar la habitabilidad y comodidad de la vivienda**, así como la limpieza, reposición de equipamiento (incluyendo la puesta a punto en caso de que una vivienda quede vacía y vaya a ser ocupada por otra persona).
- **Asegurar que la vivienda se mantiene en buen estado**. El programa también es responsable de la vivienda. En algún sentido, el programa es como un proveedor de vivienda, y asume los riesgos de esto. Por ejemplo, si algo se rompe en la vivienda - no por lo que haga la persona, sino por el desgaste- el profesional puede ayudar a que la persona evalúe el daño durante la visita y contacte con el propietario o busque otra solución al problema.
- **Asegurar que la persona participante se está comportando adecuadamente como inquilino y que está manteniendo una correcta convivencia vecinal**. La persona tiene derechos y deberes como vecino de la finca en la que vive. La visita es una oportunidad para conocer si hay una buena convivencia o existen conflictos vecinales.
- **Asegurar que la persona participante está cumpliendo con el compromiso de la aportación mensual al programa en caso de tener ingresos**. La visita permitirá realizar un seguimiento del pago de la aportación mensual, sirviendo de espacio para recordar la obligatoriedad de este compromiso.

23. El EA tratará de asegurar que la persona se está comportando adecuadamente como inquilina y que la vivienda se encuentra en buen estado.

24. La visita también servirá para asegurar que la persona está manteniendo una correcta convivencia vecinal.
25. Si la visita no se realiza por incomparecencia del participante, se realizarán intentos para establecer comunicación con este, pudiendo entonces realizar una personación del EA en el domicilio para esclarecer que está ocurriendo.
26. Una visita sorpresa a la casa solo se realizará cuando:
  - Existen sospechas que el participante puede estar en peligro y ya se han efectuado llamadas telefónicas infructuosas para esclarecer lo que pudiese estar ocurriendo. Transcurridas 24 horas o según valore la Coordinación del programa se establecerá una coordinación para utilizar la llave de repuesto para entrar en el inmueble.
  - Ha habido un incumplimiento de visitas y se han efectuado llamadas telefónicas infructuosas para esclarecer que es lo que pudiese estar ocurriendo. En este caso, solamente nos presentaremos un día en un horario diferente al habitual para ver si podemos encontrar al participante. En caso de que dicha visita tampoco pueda realizarse por no encontrarse en la vivienda, se preguntará a los vecinos sobre si el participante ha sido visto en los últimos días, aplicándose en caso necesario los procedimientos

## Anexo IX. Cuestionario VIA Fortalezas

### FORTALEZAS PERSONALES

#### Introducción y criterios para su empleo

El concepto de enfoque de fortalezas supone un desarrollo de las estrategias de empoderamiento. Es tanto un enfoque transversal para ver a la persona desde una mirada compasiva que contempla sus virtudes y fortalezas, como una metodología que permite que a la persona participante que pueda identificar fortalezas que puede desarrollar y emplear en su vida diaria.

Las fortalezas son patrones de pensamientos, sentimientos y conductas que estimulan y dirigen al individuo hacia una efectividad máxima (Linley, 2008a); puntos fuertes dentro de la personalidad de cada individuo siguiendo una serie de criterios que identifican a las fortalezas como características universales, presentes y reconocidas como positivas por múltiples culturas. En el caso de nuestro programa H.F, nos basamos principalmente en los trabajos de Martin Seligman.

Uno de los beneficios de utilizar estrategias basadas en Fortalezas Personales es reducir el estigma internalizado no sólo de personas con problemas de salud mental sino asociadas a situaciones adversas generales. En este sentido es una perspectiva recomendable a la hora de abordar conflictos e incumplimientos.

En las sociedades occidentales, los estereotipos asociados al trastorno mental incluyen los siguientes aspectos: (1) peligrosidad y relación con actos violentos, (2) responsabilidad (de padecer la enfermedad o de no haber sido capaz de ponerle remedio mediante tratamiento), (3) incompetencia o incapacidad para tareas básicas, (4) impredecibilidad de su carácter y reacciones, y (5) falta de control (Muñoz, Pérez-Santos, Crespo y Guillén, 2009).

Añadido a ello, las personas que se encuentran en situación de calle también sufren procesos de estigma: los comportamientos hostiles de los transeúntes y vecinos de la zona hacia quienes residen en la vía pública pueden expresarse de diversos modos y con distintos grados de agresividad o indiferencia. La violencia explícita, por lo general nocturna, contra quien se encuentra durmiendo en la vía pública es la modalidad más radical de desprecio. No obstante, son más corrientes formas más sutiles de rechazo hacia las PSH. Hay miradas, palabras o gestos, que pueden ser aún más dolorosas que una paliza. En determinadas ocasiones, cuando las PSH adoptan pautas sedentarias en el barrio y pasan a ser visibles, los residentes domiciliados organizan su hostilidad en forma de movimiento vecinal. La supuesta “peligrosidad social” junto con la “degradación de la zona” son los principales elementos que aglutinan a estos vecinos.

Por ello, es así mismo ajustado aplicar la evaluación en intervención en Fortalezas Personales no sólo en personas con problemas de salud mental, sino en personas que han sufrido trayectoria de sinhogarismo. Evaluar Fortalezas Personales es útil para con las personas participantes en el programa que no pueden iniciar y mantener acciones encaminadas a conseguir objetivos

vitales con significado y relevancia personal y/o hacerse cargo de los compromisos adquiridos al incorporarse al programa.

### **Cuál es el resultado esperado**

Obtener las Cinco Fortalezas Personales Principales de cada participante. Estas fortalezas identificadas son consideradas como recursos propios de la persona para hacer frente a las situaciones adversas que pueda encontrarse. Indicado como parte previa al diseño del plan de actuación que estará dirigido a revertir una situación problema y/o para poner a disposición del plan de trabajo que recoge alcanzar las metas personales de las personas participantes en el programa.

El modelo VIA es un marco teórico de trabajo ampliamente utilizado para ayudar a las personas a descubrir, explorar y utilizar aquellas cualidades que son positivas y fuertes para ellos (Niemiec, 2014).

### **Aplicación.**

#### **Fase de preparación.**

Las fortalezas son patrones de pensamientos, sentimientos y conductas que estimulan y dirigen al individuo hacia una efectividad máxima (Linley, 2008a); puntos fuertes dentro de la personalidad de cada individuo seleccionados por Peterson y Seligman (Peterson y Seligman, 2004) siguiendo una serie de criterios que identifican a las fortalezas como características universales, presentes y reconocidas como positivas por múltiples culturas.

El Cuestionario VIA (Values in Action Inventory of Strengths) consta de 24 ítems y utiliza una escala tipo Likert de 5 puntos para medir la frecuencia en la que el individuo se percibe realizando conductas representativas de las 24 fortalezas analizadas. Todos los factores y correlaciones test - retest tienen  $> .70$

Esta prueba psicométrica se encuentra disponible on-line (<http://www.authentic happiness.org>) a través de la cual se ha conseguido obtener información de más de 175 naciones. También podemos realizar el VIA en su versión de papel y lápiz, ya que no se han encontrado diferencias psicométricas entre la versión on-line y la versión física del cuestionario. Sin embargo, una ventaja frente a la versión de lápiz y papel es que en la página web se obtienen inmediatamente los resultados y además, proporciona información sobre las 5 mejores fortalezas de la persona (Giménez, 2010).

Una variante para utilizar es entrevista la versión reducida del VIA (Test Breve de Fortalezas), que consta de 24 ítems con una escala tipo Likert de 6 puntos, donde 1 significa "No aplicable" y 6, "Siempre". Sin embargo, no posee la validez y fiabilidad del VIA con sus 240 ítems ya que *éste es más completo, y la versión reducida mide cada fortaleza con un único ítem.*

Se realiza en formato individual, durante una visita, por parte del equipo de apoyo (EA). El material de apoyo necesario será el cuestionario VIA y cuaderno. La sesión es liderada por el profesional del equipo:

Realizar el cuestionario VIA por parte del EA, en formato entrevista con el participante; registrando el EA las respuestas emitidas.

El EA realizará aclaraciones de cada pregunta si es necesario, encargándose de ceñir respuestas breves, no reflexionadas en demasía. Tras finalizar las preguntas del VIA y registrar éstas, se da por finalizada esta fase.

### **Fase de desarrollo.**

Una vez identificadas las fortalezas, se realiza un trabajo de exploración de dichas fortalezas en situaciones pasadas y presentes vividas por el participante para desde ahí y por analogía, ver en qué situaciones actuales puede volver a emplearlas. Es clave ese trabajo exploración y previsualización de situaciones y emociones asociadas.

Se asocia situación adversa a fortaleza, de forma que vaya cambiando el relato de lo vivido. Una persona que deja a su familia para ir a otro país puede tener el discurso de que abandonó a su familia en lugar de entender que estaba luchando por un futuro mejor para él y su familia. En el primer caso el discurso es negativo, en el segundo otros pueden ver la fortaleza de valentía.

### **Cierre.**

El cierre supone el establecimiento de objetivos de futuro relevantes para la propia persona y que hasta ahora no contemplaba o no creía posible. De igual forma se vinculan a los posibles incumplimientos. Para ello, el primer paso es explorar junto con la persona qué metas tiene, qué desea lograr en su vida que tenga significado y sentido en su vida. Se trata de volver a descubrir un sentido, un “para que” de la vivienda.

En este paso, se pasa a aterrizar dichas metas en objetivos operativos que serán los cimientos del plan de trabajo/actuación. Finalmente, se asocian a dichos objetivos las fortalezas empleadas, en un ejercicio de reflexión sobre dificultades y fortalezas, proyectando el resultado y el empleo de dicha fortaleza frente a las dificultades.

El proceso es, en realidad, un relato de vida basado en fortalezas empleadas en situaciones pasadas, que el participante entiende ahora que puede volver a utilizar frente a las dificultades con las que se encuentra en el presente y el futuro inmediato. Esta metodología se puede operativizar, pero en el fondo está en la base de distintos enfoques, como la programación neurolingüística u otras disciplinas, que emplean visualizaciones pasadas y futuras para evolucionar el concepto de uno mismo.

El resultado conseguido será la obtención de las 5 fortalezas personales.

### **Recomendaciones generales para su aplicación.**

Explicar al participante que durante la visita actual se realizará una serie de preguntas orientadas a encontrar puntos fuertes en su personalidad o “fortalezas”, por lo que la visita será diferente a las que en ocasiones se realizan.

El formato de las preguntas del VIA en ocasiones produce falta de comprensión a la persona que lo recibe, por lo que el profesional del EA debe conocer la descripción de cada fortaleza, con el objetivo de poder realizar aclaraciones sobre diferentes ítems.

### **Ejemplos de intervención (diálogos, casos prácticos reales, ejemplos...)**

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_QndvsVqajY](https://www.youtube.com/watch?v=_QndvsVqajY)

### **Material de apoyo.**

- Rehabilitación Positiva (Marchesi y Hervás, 2014).
- Peterson, C., Seligman, M. (2004). Character strengths and virtues: A handbook and classification. Oxford: Oxford University Press. Pressman,
- Strengths of character, orientations to happiness, and life satisfaction (Peterson et al, 2007).
- Vázquez, C., Hervás, G., Rahona, J., Gómez, D. (2009). Bienestar psicológico y salud: aportaciones desde la Psicología Positiva. Anuario de psicología clínica y de la salud, 5. 15-28.
- Tarragona, M. (2010). Aplicaciones clínicas de la psicología positiva. En Castro, A. (Comp.) Fundamentos de Psicología Positiva. Buenos Aires: Paidós.
- Seligman, M., Steen, T., Park, N. Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. American Psychologist, 60, 410-421

### **Videos y material:**

<https://www.viacharacter.org/www/Reports-Courses-Resources/Resources/Character-Strengths-Interventions>

## Anexo X. Evaluación del grado de acogida.

### EVALUACIÓN DEL GRADO DE ACOGIDA

Bordin<sup>5</sup> realiza una definición del concepto de Alianza Terapéutica, a partir de tres componentes:

- El acuerdo entre y terapeuta en las metas del tratamiento
- El acuerdo entre paciente y terapeuta en las tareas de este.
- La calidad emocional del vínculo entre los participantes

A partir de la conceptualización de Bordin se puede definir a la Alianza Terapéutica como a una función en la cual terapeuta y paciente colaboran mutuamente, tanto en tareas como en las metas y el vínculo. Este autor entiende, entonces, a la Alianza entre terapeuta y paciente, como una relación formada por dos dimensiones: una relacional o general, formada por el vínculo que se establece entre paciente y terapeuta; y otra dimensión de carácter técnico y de orden específico, formado por las tareas y las metas de la terapia.

Afirmó que una alianza positiva no es curativa por sí misma, sino que es un ingrediente que hace posible la aceptación de las personas participantes y el seguimiento del trabajo posterior. Por ello, los equipos evalúan en que grado dicha alianza se está produciendo durante las primeras semanas mediante la Evaluación de Acogida. Este instrumento integra:

- Una valoración por parte del EA de la naturaleza del vínculo establecido entre equipos y participante, así como el grado de acuerdo respecto a objetivos y tareas, a través del WAI (Working Alliance Inventory).
- Una valoración por parte del EA sobre el grado en que el participante ha hecho suya la casa a través de una serie de criterios relacionados con la vivienda.

Si en dicha herramienta se obtiene un valor inferior a 8, se informará a la coordinación del programa para valorar dicha puntuación y sus causas, así como determinar las intervenciones más adecuadas para facilitar la acogida del participante en el programa.

Si la puntuación es igual o superior a 8, el proceso de acogida se dará por finalizado.

Dicha evaluación se repetirá pasados 30 días. Si la puntuación sigue siendo inferior a 8 se informará a la coordinación del proyecto para determinar las acciones oportunas.

---

5. Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*. 1979,16, 252-260.

## Evaluación Fase de Acogida Participante Hábitat

Este cuestionario se completa a los 30 días de la entrada del participante en su hogar.

Por favor, anote un 1 en caso que se de cada una de las situaciones descritas en el cuestionario.

	Situaciones	Sí	Puntuación subtotal
Interiorización de compromisos	Desde el día de entrada del participante se han podido realizar al menos 1 visita por semana	1	2
	En el caso que el participante reciba apoyo económico, ha destinado dicho dinero al objeto del apoyo	0	
	En el caso que el participante disponga de ingresos; ha realizado dos ingresos, el del mes en curso de su entrada y el siguiente	1	
Manejo y gestión del hogar	Realiza un uso adecuado de la lavadora (al menos 1 vez)	1	5
	Ha realizado, a lo largo de estos 30 días compra de alimentos	1	
	El participante ha personalizado el espacio por iniciativa propia (ha aportado un elemento de decoración propio, redistribuido muebles, colgado cortinas, etc.)	1	
	Ha realizado uso de los productos de limpieza	1	
	El armario, cómoda, o mesita contiene ropa o utensilios del participante	1	
Sentido del proyecto	El participante ha realizado al menos una demanda explícita al equipo dirigida a la mejora de su bienestar	1	1
	El participante ha establecido, con o sin ayuda del equipo, un contacto con algún recurso de su comunidad	0	
<b>Puntuación total obtenida</b>		<b>8</b>	
Se considera que la acogida terminara si se obtienen al menos <b>8 puntos, en caso contrario repetir cada 30 días más tarde. Si tras la segunda aplicación se siguen sin obtener 8 puntos, tratar en reunión de equipo.</b>			

Una evaluación pobre en vínculo, claridad de objetivos, y tareas para conseguir dichos objetivos, así como en el uso de vivencia propicia el diseño un Plan de Actuación para la mejora de estos parámetros. Dicho plan se puede estructurar de la siguiente manera:

- Identificación de los elementos que dificultan el proceso de acogida.
- Formulación de objetivos que reviertan o anulen dichos elementos
- Concreción de dichos objetivos en tareas.
- Participación del participante en dicho análisis: dificultades, objetivos, tareas.

A su vez, algunos de estos instrumentos poseen distintas versiones. Existen versiones abreviadas de los mismos, y hasta ampliaciones de versiones abreviadas. Un ejemplo de ello es el Inventario de Alianza Terapéutica y Teoría del Cambio (WATOICI, Corbella y Botella, 2004), que consta de un total de 17 ítems (cinco más que la versión reducida, pero 19 menos que la versión original del WAI). Este instrumento agrega a las tres dimensiones de la Alianza propuestas por Bordin, una cuarta acerca de la teoría del cambio.

## Anexo XI. Cartera de servicios.

### CARTERA DE SERVICIOS

El modelo Housing First es concebido desde la accesibilidad de viviendas y apoyos a las personas sin hogar. Estos apoyos están configurados como servicios que son prestados a cada una de las personas que participan en el programa.

Es importante por tanto definir qué servicios reciben las personas participantes del programa y poder evaluar tanto su efectividad como su satisfacción sobre los apoyos ofrecidos. De la misma forma es importante que la persona pueda elegir y decidir qué servicio necesita para avanzar en su proceso.

El tener claro y definido por parte de la organización los servicios ofrecidos:

Permite diseñar soluciones que se dirijan de la forma más efectiva a las personas.

Acentúa una orientación hacia la calidad y la satisfacción de la persona con el servicio prestado.

Propicia que la acción se centre y se dirija a la persona de forma que los Servicios se vayan reconfigurando y diseñando en función de los distintos perfiles, gustos y preferencias de los/as participantes y no solamente en base a sus necesidades

Orienta a los equipos a la satisfacción de la persona y a una acción basada en el mapa conceptual de la persona y no en la lógica del itinerario predeterminado que ha demostrado de forma amplia que en muchas personas sin hogar no resulta válido, además de propiciar la institucionalización. A un participante se le pregunta.

Aumenta la capacidad de elección. La elección y control del proceso de acompañamiento es base indispensable de un proceso de recuperación e integración social completa. Entendemos que las personas son capaces de definir sus propias metas y que la posibilidad de elegir es la base del empoderamiento.

Facilita el acceso y defensa de los derechos. Supone enfocar la acción tanto al acceso como al ejercicio de derechos tales como la vivienda, la salud, el empleo y la igualdad de trato y no discriminación, desde los servicios que puede y tiene que recibir por parte de su comunidad. Desde ahí aspiramos a que las personas sin hogar defiendan sus derechos y lleguen a trascender incluso la mera prestación de servicios contribuyendo y participando directamente en la erradicación de la situación de calle.

De esta manera las personas participantes van a recibir y pueden solicitar una serie de servicios/apoyos desde el programa. Algunos servicios se prestan de forma específica en algunas fases del programa y otras de forma generalizada.

Cada organización tendrá que concretar que ofrece en base a su línea estratégica, el contexto del proyecto y los recursos con los que cuenta. En la siguiente tabla aparece un ejemplo de cartera estableciendo una relación entre la fase del programa y los servicios que habitualmente se prestan en cada una de ellas.

Fases del programa	Servicios Vivienda	Servicios Socioeducativos
Captación de viviendas		Servicio de captación de viviendas
		Servicio de adecuación de viviendas
		Servicio acompañamiento elección vivienda
Acceso al programa		Servicio de asesoría a entidades puesta en marcha del servicio
Servicio de selección de participantes		
Acogida en el servicio	Servicio de acogida en el programa	Servicio de acogida en vivienda
Intervención General	Servicio de información y orientación	Servicio de apoyo aportación
	Servicio de apoyo emocional	Servicio de gestión de llaves
	Servicio de diseño y seguimiento de planes de trabajo	
	Servicio de cobertura de necesidades	Servicio de apoyo en el buen uso de vivienda
	Servicio de gestión de crisis	Servicio mediación con propietaria y/o comunidad de vecinos
	Servicio de prevención y evaluación de suicidio	Servicio de apoyo a solicitud en el registro a vivienda publica
	Servicio de asesoramiento en planes de actuación	
	Servicio de supervisión de casos	
	Servicio de integración comunitaria	Servicio de mantenimiento de viviendas
	Servicio de reducción de daño	Servicio resolución de incidencias en vivienda
	Servicio de apoyo a la recuperación	Servicio de apoyo en la búsqueda de vivienda
	Servicio de apoyo motivacional	Servicio de asesoramiento legal
	Servicio de identificación y desarrollo de fortalezas	Servicio de relación y engagement con parte propietaria
Salida del programa	Servicio de acompañamiento a la salida	Servicio de apoyo salida a vivienda autónoma
		Servicio de apoyo salida voluntaria de vivienda
		Servicio de apoyo salida de vivienda por incumplimientos

## Anexo XII. Plan de Actuación.

Si te planteas trabajar un plan de actuación debemos tener en cuenta el contexto más amplio en el que se da la relación de ayuda. Así, proponer o no ciertas tareas dependerá de qué le permita el estado actual de vuestra alianza terapéutica, teniendo en cuenta que las propias tareas pueden contribuir a reforzarla o debilitarla. En todo caso, siempre se propondrán con un estilo colaborativo y dependerán del momento motivacional de cada participante.

Las tareas que propongamos no sólo dependen de estas dos variables (alianza terapéutica y grado de motivación) sino que a su vez inciden sobre ellas, ya que pueden contribuir a afianzar la cooperación y propiciar que nuestros participantes avancen en su fase de cambio. Es importante que te detengas a pensar no sólo qué tareas proponer y cuándo hacerlo, sino que reflexiones sobre el modo como quieres plantearlas y de qué forma dichas tareas afianzan una relación colaborativa, en lugar de trabajar solo para que dicha relación de alianza se dé como paso previo.

Por el contrario, entendemos que nuestro papel incluye fomentar activamente la implicación y participación de nuestros participantes siendo este un principio del modelo Housing First. Por tanto, no sólo es necesario proponer tareas adecuadas, sino tratar también de crear las condiciones colaborativas para que se lleven a cabo. Aparte de todo el trabajo previo de creación de la relación y el vínculo que no es objeto de este texto, sí que hay tres momentos específicos en los que se pueden aumentar las probabilidades de que las tareas sean realizadas por nuestros participantes:

Hablamos de “tareas” para referirnos a las propuestas acordadas entre participante y profesional para la resolución de un problema y plasmadas en un plan de trabajo o plan de actuación. Las tareas pueden ser cognitivas, pero por lo general son más conductuales (conductas que pueden verificarse), pueden ser individuales o incluir a varias personas; Y básicamente responderán a dos estrategias:

- Aquellas que se dirigen a promover soluciones
- Las que se dirigen a bloquear secuencias de problema.

La decisión de proponer una tarea depende, sobre todo, de si a lo largo de las visitas hemos conseguido crear un contexto de ayuda adecuado, que permita algo tan simple a primera vista, pero en realidad tan pretencioso como sugerir a una/s persona/s cómo comportarse en su vida cotidiana.

Este contexto de ayuda consiste básicamente en que tu participante y tú hayáis alcanzado un mínimo consenso respecto a cuál es el propósito de vuestro trabajo en común y, por tanto, cuáles son las metas y los medios de su colaboración conjunta. Es decir, el grado de alianza terapéutica alcanzado. En otras palabras, para poder pedir una tarea necesitamos haber construido un proyecto, haber negociado un «contrato de trabajo», aunque sea de mínimos, de modo que nuestro interlocutor nos pida ayuda para algo, o al menos admita nuestra ayuda.

Este marco de relación implica explicarle al participante lo que es un Plan de Actuación, que el Plan de Actuación lo diseña él o ella y nosotros le ayudamos, y que si hay alguna área de su vida que quiera mejorar o le cause dolor podemos desarrollar Planes de Actuación para ayudarlo.

Un ejemplo del esquema del plan es el siguiente:

Código asignado al participante (Ej. XXXX)

**Acuerdo: Sí/No** Especificar si el plan de actuación ha sido acordado con la persona o no.

**Fecha de inicio:** Fecha de elaboración del Plan.

**Fecha de caducidad:** Fecha máxima de vigencia del plan.

**Objeto:** Cual es el objeto del plan (Resolución de apoyo para el cumplimiento de visitas, mejora del vínculo, apoyo para el cumplimiento de buena convivencia vecinal, etc.)

**Derivación:** Independientemente de si el plan está acordado con el participante o no, indicar si el plan es fruto de una supervisión, reunión específica, directamente de una reunión con la persona..

<i>Estrategia</i>	<i>Tareas concretas</i>	<i>Responsable de la tarea</i>	<i>Resultado esperado</i>	<i>Resultado conseguido (SI/NO)</i>	<i>Fecha revisión</i>
Lo recomendable es una o dos líneas de actuación o estrategias. Más sería complejizar la intervención	Las acciones tienen que ser concretas y verificables en su realización.	Nombre de las personas encargadas de realizar la tarea	Resultado esperado de la tarea, no la estrategia. El resultado es verificable por cualquiera incluyendo al participante. Si se ha conseguido o no. El resultado esperado NO es otra acción		Fecha exacta y agendada de la revisión del resultado de dicha tarea

**Firma del participante y nombre:**

**Firma y nombre profesional de referencia**

Hay varias pautas que pueden ayudar a tomar decidir qué tarea utilizar y cómo hacerlo:

### **Ir despacio**

Éste es un criterio compartido por la mayoría de los modelos de intervención. Casi cualquier ayudador/a de casi cualquier orientación convendrá en que es preferible ir paso a paso, avanzando en la dirección del cambio de manera gradual, sin exigir demasiado encada escalón. Una tarea demasiado exigente puede llevar a los participantes al fracaso y, por consiguiente, hacerles sentir desmoralizados o incluso humillados. Si su autoeficacia es baja, es posible que ni siquiera intenten llevar a cabo la tarea (Bandura y Schunk, 1981). Así que, en los planes, rebaja la exigencia y el alcance de las tareas, salvo que sean los participantes quienes insistan en acelerar el ritmo. Esto nos remite al criterio siguiente.

Escuchar y recoger lo que los participantes propongan durante las visitas.

Si las visitas son productivas, lo normal es que las personas participantes vayan madurando o generando ideas respecto de cómo abordar sus problemas. Para ello es necesario preguntarles por sus problemas y por aquellos aspectos de su vida que quieran o deseen mejorar. Desde ahí suele ser útil recoger estas ideas y convertirlas en tareas. A veces, esto sólo exige introducir un poco más de concreción en la idea que está ofreciendo nuestro interlocutor. En otros casos, hará falta, además, transformar o reconducir la idea inicial. Si has conseguido concretar y definir las propuestas de los propios participantes, tal vez tras encauzarlas y reconducirlas, lo más probable es que como cierre de la visita te límites a animarlos a que las lleven a cabo. En otros casos, lo que las personas nos aportan no es tanto un plan de acción, sino pistas sobre cómo le gustaría que fueran nuestras indicaciones.

### **Indicaciones.**

Quizás alguna persona nos comente que le gustaría que le enseñáramos alguna forma eficaz de disminuir su consumo de alcohol. Si la persona nos ha contado que le gusta mucho leer, probablemente tenga sentido proponerle alguna lectura sobre el tema que la preocupa. Si lo que le gusta es escribir, tal vez encajaría hacerle alguna propuesta de que anote o escriba algo.

### **Concretar**

Una indicación general, por ejemplo, de cara a un conflicto entre participantes del tipo «Tenéis que ser más comunicativos» no es una tarea, sino simplemente un consejo bienintencionado. Bienintencionado y probablemente poco eficaz, porque no aclara cómo llevar a cabo lo que estamos pidiendo. En principio, las tareas deben ser claras y concretas, especificando qué sugerimos que haga qué persona y en qué circunstancias. Un detalle muy importante es que una tarea debe indicar qué es lo que sí debe hacer la persona y no limitarse a decir lo que no debe hacer. Las instrucciones negativas son paralizadoras, por un lado, por cómo el cerebro procesa las negaciones (del mismo modo en que, por ejemplo, «No pienses en un elefante rosa» lleva a pensar en un elefante rosa) y, por otro, porque no dan pistas sobre qué cosas sí hacer. Por eso, en vez de prohibir algo, debemos indicar una alternativa o directamente pedir su contrario: «Me gustaría proponerte que cuando os gritáis porque decís que ninguno escucha, pues que hagáis precisamente eso, no escucharos y por tanto salgáis cada uno de la habitación sin dirigir la palabra al otro porque no tiene sentido hablar con una pared”

En la concreción debe aparecer el resultado esperado y este resultado tiene que ser claramente verificable por todas las personas implicadas. Por ejemplo: no podemos esperar como resultado que los vecinos dejen de quejarse si estos no han participado en la reunión para determinar las tareas, pero podemos acordar con los participantes como resultado: "No hay visitas más allá de las 22:00h". Esto lo podemos verificar y si los vecinos se siguen quejando averiguar qué otras tareas podemos acordar para resultados concretos.

### **Tener en cuenta el grado de alianza terapéutica**

A la hora de decidir qué tareas proponer, o incluso de decidir si dar o no tareas, un criterio fundamental es el estado de la alianza terapéutica. Siguiendo el esquema multidimensional de alianza terapéutica propuesto por Valentín Escudero y sus colegas de la Universidad de Albany (Friedlander, Escudero y Heatherington, 2006) diríamos que para proponer tareas necesitamos que los participantes tengan un buen enganche en el proceso y una buena conexión emocional con el profesional. Si vamos a plantear tareas que impliquen a varias personas, hará falta, además, que haya seguridad en el sistema de apoyos y un sentido de propósito conjunto.

Desde el programa una herramienta para conceptualizar la posición de nuestros interlocutores es el modelo de fases de cambio propuesto por Prochaska y DiClemente (1982). En la segunda parte encontrarás referencias a en qué estado motivacional es mejor proponer cada tarea. Si el participante se encuentra en una posición precontemplativa (no considera que tenga un problema) las posibles tareas irán encaminadas a que empiece a tomar conciencia de él (por ejemplo, pedir a una persona que apunte todo el alcohol que bebe a lo largo de la semana; animarle a que se haga un chequeo médico...).

Si se halla en fase contemplativa (aprecia un problema, pero se encuentra ambivalente entre intentar cambiar y no hacerlo), las tareas irán encaminadas a inclinar el balance decisional a favor del cambio (por ejemplo, pedirle que redacte una lista de pros y contras respecto de dejar de beber).

En la etapa de preparación y acción será útil proponer ya pautas concretas de actuación para iniciar los cambios (en el caso del ejemplo, para reducir el consumo del alcohol)

Y en la fase de mantenimiento, se hará hincapié en seguir adelante con los nuevos hábitos y reducir el riesgo de recaídas (por ejemplo, pidiendo al participante que haga un «Plan de emergencia» y lo lleve siempre encima).

Para evaluar la disposición de las y los participantes de llevar a cabo tareas puede bastar con escuchar atentamente lo que nos cuentan (y cómo lo cuentan en la visita), aunque también cabe la posibilidad de evaluar la relación terapéutica mediante algún cuestionario como el WAI. Otras formas más sencillas, insistimos, es preguntar, bien de forma directa («¿Qué te parece esta propuesta? ¿Qué te parece, de verdad? ¿Te gustaría que en este punto te planteara alguna sugerencia que puedas hacer o prefieres que simplemente te comente cómo veo tu situación?»).

Otra opción es mediante una pregunta de escala (En una escala de 0 a 10, donde 10 sería que estarías dispuesto a hacer la tarea X o como estarías dispuesto casi cualquier cosa que te pueda sugerir y 0 es lo contrario, ¿dónde te situarías ahora?

### **Adaptarse al estilo de tu participante**

Otra buena directriz a la hora de inclinarse por unas tareas u otras es tener en cuenta el estilo, las preferencias de tu participante y por tanto fundamental, conocerlo. Frente a un problema hay personas que claramente nos piden pautas concretas de acción, mientras que otras tal vez prefieran tener un espacio estructurado para la reflexión. En este sentido, nos resulta útil, desde el enfoque de la PNL, recurrir al concepto de "inteligencias múltiples" Así, a las personas con una inteligencia visual muy desarrollada le resultará más cercana una tarea que aproveche este recurso. Un participante con un sentido auditivo mayor, como, por ejemplo, un músico, seguramente vea más sentido a una tarea que aproveche los aspectos auditivos. Adecuar tu canal al suyo. Si es auditivo: cómo te suena esto, si es visual: como ves esto y si es kinestésico: cómo te sientes con esto.

### **Sistema**

Nos referimos con este término a quiénes incluir en la tarea. Muchos de los problemas a resolver van a tener que incorporar una mirada comunitaria o que tenga en cuenta a otras personas cercanas a tu participante. Y en esto hay algunas consideraciones de tipo general que podemos hacer:

En principio es buena idea que las tareas incluyan a todas las personas que hayan estado presentes en la visita, reunión....

Para proponer tareas de ejecución conjunta es importante que en todas las personas existan niveles suficientes de seguridad y un sentido de propósito conjunto. En otras palabras, necesitamos que las personas que participen en la tarea se sientan seguras haciéndola, y que, además, vean el sentido de trabajar juntos en ello. Esto es fundamental en los conflictos vecinales. Así por ejemplo no tendría sentido proponer una reunión de vecinos si hay personas que en realidad no tienen un interés claro en resolver un incidente y permitir que el participante viva en su comunidad. Por tanto, la exploración previa de que tareas puede "tomar" o asumir cada persona, insistimos que resulta fundamental. Las personas relevantes para la resolución de un problema deben ser tenidas en cuenta, pero no suele ser adecuado proponer tareas para ellos. Precisamente porque al no estar presente difícilmente podremos evaluar su disposición a cambiar o a realizar tareas y es necesario entonces realizar dicha exploración previa.

### **Temporalidad**

Frente a un problema complejo como un incumplimiento, lo lógico es proponer inicialmente tareas menos exigentes, más fáciles de cumplir, y pasar a propuestas de mayor dificultad sólo una vez que la relación de cooperación esté bien establecida y las personas participantes confíen lo suficiente, puedes ayudar a resolver el problema y asumir mayores riesgos. En este sentido, no parece adecuado sugerir al inicio del Plan de Actuación tareas que impliquen grandes cambios en la forma habitual en que se conducen o relacionan los y las participantes. Por lo general los Planes tratan de ir muy rápido, poner en marcha demasiadas estrategias, hay demasiadas actividades y son ambiciosos.

En cuanto a las tareas para las fases finales del Plan de intervención, cuando el problema está resuelto o su manifestación muy atenuada, en principio lo adecuado sería que fueran de nuevo tareas sencillas, ya que en esos momentos del proceso lo que nos interesa es que la persona pueda retomar, aún más, las riendas de su vida, aumentando el manejo autónomo del problema y el apoyo del equipo para este problema pase a un segundo plano.

También es relevante cuánto tiempo dejamos entre visita y visita, que será asimismo el tiempo que tengan nuestros participantes para poner en marcha y eventualmente practicar las tareas que les hayamos propuesto. Un tiempo corto no permite digerir e incorporar las acciones a realizar

Pero, por otra parte, si dejamos un tiempo excesivo entre visitas o pasa mucho tiempo hasta que hagamos seguimiento del plan corremos también riesgos. Por un lado, es posible que se nos vayan de las manos, también que la persona no haga suyo el problema.

Aquí es aún más complicado dar ideas generales, de modo que sólo cabe apuntar que tenderíamos a una mayor frecuencia de visitas si el problema persiste. También cuando valoramos que la persona va a requerir de mayores apoyos porque la tarea acordada es compleja o afecta a un mayor número de áreas personales.

### Simplicidad

El criterio de simplicidad deriva de la terapia centrada en las soluciones (De Shazer, 1985). La idea es que en principio resulta preferible dar menos tareas y más sencillas. Es decir, si podemos avanzar ofreciendo y acordando en el plan sólo dos sugerencias, mejor que tres. Si podemos elegir, preferiremos una tarea sencilla y directa a otra más dificultosa o complicada. En cuanto a los resultados esperados también deben ser sencillos, verificables y que no den pie a interpretaciones. Lo mejor es que el resultado sea una conducta, un hecho, la extinción de una conducta o cualquier elemento que podamos medir o verificar y que consecución de dicha tarea esté conectada de forma simple con el resultado esperado. La pregunta es ¿Realizando esta tarea conseguimos este resultado?

Entendemos que hay algunas normas generales que hay que seguir a la hora de plantear tareas a tus participantes:

- **Hablar despacio**, explicando con claridad y concreción qué cosas sugerimos que haga la persona participante u otras personas y de qué manera, concretándolo además por escrito.
- **Comprensible**: Plasmar en el plan de actuación que acordéis ambos el *lenguaje* de tu participante en vez de traducirlo a nuestra jerga profesional. Que el Plan esté impreso, o sea, en formato papel, cartulina.
- **Emplear un lenguaje permisivo** («Te sugerimos que...», «Os animamos a que...») en vez de un lenguaje impositivo («Tienes que...», «Debéis...»). De hecho, hemos considerado hablar a los participantes de “sugerencias”, “experimentos” o “propuestas” que de “acciones o actividades”

- **Sistema.** Si el problema implica a varias personas *invitar a todos los presentes a participar en una reunión*. Muchos de los problemas a resolver van a tener que incorporar una mirada comunitaria o que tenga en cuenta a otras personas cercanas a tu cliente. Para proponer tareas de ejecución conjunta es importante que en todas las personas existan niveles suficientes de seguridad y un sentido de propósito conjunto. Así por ejemplo no tendría sentido proponer una reunión de vecinos si hay personas que en realidad no tienen un interés claro en resolver un incidente y permitir que el/la participante viva en su comunidad.
- **Justificar tu sugerencia.** Cuando se trate de tareas sencillas, directas y positivas normalmente no hace falta una gran explicación y puede ser suficiente con enlazar la tarea con algún elogio previo («Nos ha encantado ver cómo te le has hablado esta vez a tu vecino, por eso nos gustaría animarte a que en las próximas semanas busques momentos en que sigas buscando nuevas formas de hacerlo»). Sin embargo, las tareas más dificultosas sí pueden requerir una auténtica «venta» de la tarea, de modo que algo en principio extraño o incluso desafiante para el participante le resulte asumible e incluso lógico.
- Transmitir nuestra **confianza** en la utilidad de lo que proponemos. En este punto también habrá que adaptarse a la postura de los participantes, de modo que en ocasiones ofreceremos la sugerencia como una mera prueba o un intento, y en otras tal vez encaje más presentarlas como una receta casi infalible. Pero en cualquier caso debes transmitir que estás convencida/a de que ésa es la mejor propuesta en ese momento. A veces, a los participantes les ayuda oír que una determinada sugerencia fue de utilidad para otro/as participantes que pasaron por el mismo problema. En lugar de informar que otros participantes fueron expulsados, explicar como otros participantes superaron dicha crisis o resolvieron el problema experimentando con dichas tareas.
- **Acordar resultado:** El resultado debe ser acordado y estar íntimamente ligado a la realización de la tarea. En ese sentido es mejor contemplar resultados sencillos y fácilmente conseguibles que puedan aumentar también la confianza en que el participante tiene más poder del que aparentemente piensa para resolver dicho problema.

La mejor forma de aumentar la adherencia a las tareas es que éstas no sean algo que diseñamos nosotros y que luego transmitimos, sino algo en cuya elaboración las personas tengan una **participación** y fundamental.

Que las personas participantes sigan las indicaciones acordadas no sólo depende de qué tareas diseñéis, cómo se las planteéis o las negociéis, sino también de cómo hagáis un buen seguimiento de las mismas, en visitas posteriores. Así, que casi al inicio de cada visita deberéis hablar de la tarea, como ha ido y que dificultades ha encontrado, así como de los nuevos apoyos que pueda necesitar. Si hay desviación del tema, se lo hacéis saber y vuelves a centrar la conversación en eso.

Esto no significa comenzar una visita pidiendo cuentas de qué es lo que ha hecho porque puede colocarlo en un papel de exigencia que desaliente la cooperación especialmente si por el motivo que sea, no ha podido llevar a cabo la tarea. Por eso es mejor empezar las visitas interesándose por las mejorías que se hayan producido desde la visita anterior y cultivando un hábito de hablar de las mejoras. Después ya puedes interesarte por lo sucedido con las propuestas que acordaste. De nuevo, empleamos un lenguaje más bien permisivo: preferimos preguntar desde la curiosidad («¿Qué ocurrió con la sugerencia que te hice?») o «¿Tuvisteis ocasión de hacer lo que acordamos (concreto)?»; que desde la exigencia («¿Has hecho lo que te dije?», «¿Por qué no lo hiciste?»).

Una vez que hablamos sobre la tarea de la sesión anterior, caben diversas posibilidades, que te darán pistas de cómo seguir cooperando con tu participante. Tal vez no haya llevado a cabo lo que acordasteis; en ese caso, es mejor abstenerse de reñirle por ello y considerar que simplemente habías planteado la tarea en un momento inadecuado. Entonces, es mejor que ambos comentéis las razones por las que no se ha podido llevar a cabo sin profundizar mucho. Acentuar en las razones nos aleja del objetivo, que es resolver el problema. Si las razones son plausibles reconfigura los apoyos. Si no lo mejor es conducir la conversación a idear y acordar otra tarea, pero más sencilla. Si el ciclo de proponer y no llevar a cabo se repite, posiblemente tendréis que replantear la estrategia. También es posible que hayan hecho lo que les habíamos propuesto, pero modificándolo considerablemente. De nuevo, en principio no nos interesa confrontarles con las modificaciones que hayan introducido. Al contrario, procuraremos aprender de ellos analizando qué han modificado y qué resultado ha tenido. Recuerda, la persona es su mejor experto.

En algunas ocasiones, la respuesta de los participantes es hacer lo contrario de lo que habíais acordado. En este caso, en vez de pensar que están oponiendo resistencia, es posible que podamos aprovechar su estilo de cooperación ofreciéndoles como tarea algo contrario a lo que en realidad queremos conseguir, de modo que, al negarse a esta tarea, los participantes sigan cambiando. Por ejemplo, si una persona está muy enfadada y nerviosa porque piensa que los vecinos quieren echarlo, podéis acordar, en lugar de desmentir dicha creencia, destinar cada día una hora y durante una semana a sentirse enfadado y sentir que efectivamente los vecinos quieren echarlo. Durante esa hora podéis acordar que os llamareis por teléfono solamente para que él exprese su enfado y tú escuchar. Seguramente el enfado se irá disipando con el tiempo. Estas tareas a veces pueden resultar absurdas, pero ese es uno de los objetivos que persiguen y en este caso sería ¿En que te ayuda pensar esto? Esta sería una tarea de desbloqueo de patrón problema. Y desde ahí podéis trabajar otras tareas, esta vez, ya orientadas a la solución.

Estas tareas también reciben el nombre de prescripciones de síntomas, es decir, las tareas en que se pide a los participantes que insistan en la conducta problema (pero con la intención de que se produzca menos). En este caso, si el participante se ha esforzado por seguir tu indicación, el resultado esperable es que el problema haya disminuido (por ejemplo, la persona insomne que se queja de los vecinos y ha intentado seguir nuestra indicación paradójica de quedarse despierta el mayor tiempo posible, y eso mismo la ha llevado a dormirse antes). Si esto se produce, le puedes mantener la posición, lamentando que no se haya conseguido

cumplir la tarea, pero elogiando a tu participante por sus esfuerzos en intentarlo, e insistiendo a continuación en que debe seguir esforzándose. Insistimos en la necesaria creatividad, libertad, desparpajo e incluso valentía necesarios en la resolución de problemas.

Finalmente, si los participantes han seguido lo acordado al pie de la letra, aprovecharás su disposición para que las siguientes tareas sean también muy detalladas y avanzar en otras tareas. En otras palabras, tratar de ajustarte a la forma de cumplir las indicaciones que muestran cada uno de tus participantes. Es necesario en el seguimiento no solo observar si las tareas se están cumpliendo, sino si el resultado se está consiguiendo. A veces puede que el resultado se esté consiguiendo sin que la tarea se cumpla o sin que se cumpla tal y como acordasteis. Analizad entonces si el participante está realizando algo para conseguir dicho resultado o si hay otras variables que quedan fuera del ámbito del participante y intervienen en el resultado. En otras ocasiones pese a realizar la tarea el resultado no es el esperado. En esos casos podéis visualizar la mejora y ajustar la tarea o diseñar otra nueva puesto que posiblemente la relación entre tarea y resultado sea débil o existan otros agentes fuera del ámbito del participante. Mirad si podéis influir sobre dichos agentes o elementos. Así por ejemplo pese a reducir el volumen del televisor y no recibir visitas más allá de las 22h los vecinos pueden seguir quejándose. Si con el tiempo esto no cesa puede significar que o bien el participante nos miente o el participante ya no puede hacer mucho más que por ejemplo junto a ti concertar una reunión con los vecinos y averiguar cuál sigue siendo la causa de su malestar. En este último caso el “dueño” del problema ya no sería tu participante.

### **Anexo XIII. Gestión emocional.**

**Consultar Documento en el Siguiete Link**

<http://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-vivienda-primero-2/>

### **Anexo XIV. Guía Gestión Conflictos Vecinales**

**Consultar Documento en el Siguiete Link**

<http://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-vivienda-primero-2/>

# PROTOSCOLOS DE ABORDAJE DE PARTICIPANTES CON PROBLEMAS CRÓNICOS DE SALUD MENTAL.

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## 1. NECESIDAD DETECTADA

El paso de una identidad e historia de vida asociada a vivir en calle a una vivienda puede suponer un acontecimiento traumático para la persona que lo realiza; la vivienda y los apoyos de un programa Housing First genera un impacto positivo en diferentes áreas funcionales y psicológicas en la persona, pero también genera una ruptura que puede significarse enorme en la identidad de la persona y sus circunstancias de vida. Y ello puede sustentar determinadas consecuencias psicológicas difíciles, dolorosas y desadaptativas; tales como:

- La pérdida de una red de apoyo y atención potencial que la persona tenía en su zona de ocupación en calle
- Dificultades en la convivencia bajo todas sus formas tanto en soluciones residenciales como convivenciales, dado un posible déficit de competencias y experiencia en esta área; generando ello diferentes alternativas, tales conflictos en espacios convivenciales y conflictos con la comunidad.
- Posible incremento en el uso, abuso de drogas o síndrome de abstinencia. Dado el cambio de las circunstancias y fruto de procesos de adaptación.

Resulta vital para ajustar las expectativas y objetivos de un programa Housing First tener en consideración, por tanto, que pasar del ruco a la casa va a acompañarse de una serie de beneficios psicológicos en las personas (esto es indudable), pero también va a verse acompañado de un conjunto de consecuencias desadaptativas, difíciles y aversivas en estas personas; dado el profundo y traumático cambio de vida que ello supone.

Es vital, por ello, tener en consideración que algunos de los procesos emocionales que se pueden estar generando en este paso del ruco a la vivienda pueden significarse en, entre otras, las siguientes (Hervás y Moral, 2017):

- Miedo. En tanto emoción generada tras la percepción subjetiva de que existe un acontecimiento inminente que supone una amenaza para uno misma y puede causar daño o afectar a las propias necesidades
- Vergüenza o culpa. Derivada potencialmente de percibir una causalidad interna en haber vivido circunstancias difíciles, tales como vivir en la calle.
- Incompetencia. Emoción generada tras percibir una persona que determinadas habilidades que sí tenían su utilidad en la vida en calle, en la circunstancia de una vida en vivienda normalizada no conllevan tal utilidad
- Soledad. Derivada de percibir una pérdida en la cantidad y calidad de las redes sociales.
- Amenaza. Emoción generada tras haber vivido en calle, dónde las circunstancias que podían causar daño físico y emocional eran agudas y persistentes.
- Ira. Derivada de percibir que los propios intereses y necesidades se están viendo amenazados de algún modo, bien sea objetiva o subjetivamente.

Algunos criterios para determinar que una expresión emocional se está convirtiendo en problemática para personas con problemas de salud mental son (OPS/OMS, 2016):

- Prolongación en el tiempo.
- Sufrimiento intenso.

- Complicaciones asociadas (ejemplo, conducta suicida).
- Afectación significativa del funcionamiento social y cotidiano

Desde estas evidencias partimos de la hipótesis que el paso de una identidad de vida en calle a una vida en vivienda normalizada puede suponer en personas con problemas de salud mental un aumento de la sintomatología asociada a dichos problemas. En concreto los trastornos mentales inmediatos más frecuentes en los supervivientes a acontecimientos traumáticos son:

- Los episodios depresivos.
  - Las reacciones de estrés agudo de tipo transitorio.
  - En situaciones de emergencias también se ha observado, ocasionalmente, el incremento de las conductas violentas, así como el consumo excesivo de alcohol.
-

## 2. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA INTERVENCIÓN CON SALUD MENTAL.

### Nivel basal y diagnóstico.

El conocimiento previo que dispongamos de los participantes de un programa Housing First resultará fundamental para que puedas determinar la evolución y manejo que están teniendo en la actual situación. Así, sabemos que personas con problemas de salud mental que presentaban equilibrio al inicio de su entrada a una vivienda evolucionan mejor que aquellas que ya presentaban sintomatología exacerbada. Así que ese es un adecuado predictor.

El equipo técnico y profesional de programa puede entender que una persona está sufriendo una crisis cuando se produce un desequilibrio brusco y ante el cual, con los recursos (emocionales, sociales, económicos...) con los que cuenta la persona no puede hacer frente, experimentando dicha situación como altamente estresante.

Un indicador de crisis es la existencia de un hecho objetivable que cohabita con la manifestación emocional (por ejemplo, una pérdida, un duelo, una agresión...). La atribución de la crisis al hecho la realiza la persona, siendo los hechos caracterizados por ser (Branson, 2019):

- Inesperados o fuera de toda norma
- Exceden la capacidad que percibe la persona para poder manejarlos
- Perturba los marcos de referencia de la persona; su forma de ver el mundo

Esta consideración es necesaria porque partimos de la concepción que el paso del rucó a una vivienda afectará en mayor o menor grado a todas las personas participantes del programa, y que el punto de partida, la atribución que realice el participante y las estrategias que emplea habitualmente en sus crisis son buenos predictores en la evolución que pueda tener.

Un aspecto práctico para los equipos profesionales del programa es que se verifique si los participantes disponen de diagnóstico psiquiátrico o de un informe psicológico. La información en este sentido no supone solucionar ni controlar los problemas de salud mental, pero sí puede resultar de utilidad para conocer a la persona y, sobre todo, ayudarlo a que interiorice las características e información sobre sus problemas de salud mental; dado que cuanto más conocimiento e interiorización disponga, mejores acciones pueden diseñar para lograr una vida estable, normalizada y plena. La información que puede ser útil en este sentido es:

- Tratamientos anteriores, informes médicos
- Medicación actual y grado de adhesión. Efectos secundarios. Medicaciones anteriores.
- Ingresos psiquiátricos voluntarios o no, informes de alta y de ingreso.
- Intentos de suicidio anteriores
- Antecedentes familiares, certificados de salud
- Sintomatología general
- Crisis emocionales anteriores: precipitantes de crisis identificados, estrategias de afrontamiento utilizadas...
- Circunstancias actuales: pérdidas significativas recientes, consumo de drogas...

En el caso de que no se disponga de un diagnóstico, ello no significa que la riqueza de la

intervención psicosocial que pueda desarrollarse se va a encontrar afectada de forma negativa. Es cierto que el término o etiqueta diagnóstica supone de efectos positivos, como la identificación ocasional, pero también puede reforzar la desvalorización y el rechazo, además de funcionar como elemento que caracteriza por sí mismo a toda la persona (Klari y Lovrić, 2017). Y que el tratamiento, cuando está razonablemente basado, ayuda a las personas con este tipo de problemas, pero les genera también efectos secundarios y les señala “para siempre” ante los demás (Link y Phelan, 2002). En ocasiones, desde los equipos profesionales tenemos la creencia que existe una correlación positiva entre conocimiento de un diagnóstico de la persona participante del programa y éxito en la intervención psicosocial: y dicha correlación es, en multitud de ocasiones, ilusoria.

Conocer un diagnóstico de la persona o un informe psiquiátrico puede aportar información valiosa, por supuesto. Sin embargo, no es la única fuente de información valiosa, ni la principal. De olvidarlo, estaríamos pasando por alto la fuente de información de mayor valor y fiabilidad: la de la propia persona, tanto de forma directa a través de su relato como de forma indirecta, a través de su conducta observada. Y esta fuente de información puede nutrir de forma positiva una intervención psicosocial exitosa. A modo de ejemplo: existe sólida evidencia que demuestra que la eficacia de técnicas para trabajar con creencias inusuales o delirios en personas que no tienen conciencia de su problema de salud mental o diagnóstico (Knight, 2013). **Es más probable involucrar a las personas en una solución si se les ayuda en lo que necesitan**, y apoyarlas en que detecten qué tipos de experiencias tienen y cómo les afectan negativamente, tanto en términos de malestar como en términos de funcionalidad con el entorno y con objetivos personales.

Aunque no disponga de diagnóstico esta información y otra puede ofrecer claridad sobre cómo la persona puede afrontar el confinamiento y la crisis. Así como fomentar la solidez de la alianza terapéutica.

El desarrollo de una relación terapéutica constructiva es crucial para evaluar y comprender la naturaleza de los problemas de una persona y proporciona la base de cualquier plan para el manejo posterior. Lograr la implicación efectiva de una persona con psicosis o esquizofrenia puede requerir persistencia, flexibilidad, fiabilidad, regularidad y sensibilidad hacia la opinión de la persona con el fin de establecer la confianza. También es importante en el proceso de evaluación y compromiso, así como en la prestación a largo plazo de las intervenciones, la participación de los cuidadores, familiares y amigos de las personas con psicosis y la identificación de sus puntos de vista y necesidades (Bebbington y Kuipers, 1994).

### **Afrontamiento y elección.**

Si el equipo técnico conoce a los participantes, ello permite haber identificado su patrón de afrontamiento a crisis.

Una herramienta de gran utilidad que puede usarse es Planificación Anticipada de las Decisiones en Salud Mental (Consejería De Salud de Junta De Andalucía, 2015). Desde esta guía, citamos:

*“Cuando una persona tiene limitada su capacidad para tomar decisiones, se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad, por lo que sus derechos podrían no ser respetados, en el caso de que terceras personas tomen decisiones ajenas a su voluntad, sus necesidades o sus preferencias. Las personas con problemas de salud mental pueden encontrarse en estas situaciones con la atención que van a recibir en un servicio de Salud Mental. Para evitar que se produzcan vulneraciones de derechos en esas situaciones, es recomendable que se conozcan, de forma anticipada, sus necesidades y preferencias en relación a la asistencia que van a recibir por parte de los servicios de Salud Mental”.*

En la intervención con todas las personas participantes de un programa Housing First, y especialmente en aquellas con algún problema de salud mental, es plantear todas las intervenciones relacionadas desde una elección absoluta por parte de éstos; no como una obligación, sino como una elección basada en sus intereses y objetivos. Confrontar desde el equipo técnico puede tener una utilidad y sentido, pero siempre debe realizarse desde la conexión de la utilidad subjetiva y los valores de la persona participante. Por ejemplo, es poco probable que una intervención destinada a adherirse a un tratamiento psicofarmacológico tenga éxito si planteamos a la persona participante una serie de beneficios “teóricos” o despersonalizados, y no partimos de apoyarle en que identifique cuál es la utilidad de utilizar un psicofármaco en relación con sus necesidades, intereses y proyecto personal propio.

Lo importante en situaciones de delirio, de una creencia inusual o de cualquier tipo de experiencia rígida que está dificultando, no es no tratar de convencer de lo contrario, ningún argumento bastará, principalmente en las etapas iniciales. Un buen acompañamiento, previniendo actuaciones que puedan ser perjudiciales será de extrema importancia. Acompañar, en estos casos, también es acompañar en el delirio con delicadeza, sin dar la razón, pero tratando de redirigirlo hacia conductas no peligrosas, por ejemplo aplazándolas a otro momento u ofreciendo un espacio libre de los peligros que contempla. De esta manera, señalaremos que existe una realidad compartida, donde existen opiniones diferentes a la suya.

Hay que tener en cuenta que tras ese delirio o creencia hay una serie de emociones, probablemente muy desagradables e intensas. Es ahí donde podemos intervenir, no en el delirio directamente. Es probable que, con tiempo y trabajo terapéutico, la persona descubra qué significado tenía ese delirio para ella, y esto le ayude. Pero en los primeros momentos nuestra principal función es la del apoyo emocional, la escucha activa o la distracción.

Ejemplos de frases a utilizar son: «Te veo muy preocupada con lo que me dices de que la mafia te quiere matar, ¿por qué no damos un paseo por el parque y me lo cuentas?». «Yo no sé si te han implantado algo en el cerebro, pero sé que lo estás pasando mal, ¿buscamos un lugar que sea seguro?», etc.

### **Apoyo en la ayuda especializada**

Si en algún momento el equipo profesional y el participante siente que no pueden abordar una situación difícil derivada de una problemática de salud mental, debemos apoyar a la ayuda de los recursos comunitarios. Se pueden contemplar los siguientes criterios para derivar a servicios especializados (en salud mental, psicólogo especializado o médico psiquiatra):

- Síntomas persistentes y/o agravados que no remiten.
- Dificultades marcadas en la vida familiar o social (convivencia conflictiva, sometimiento, soledad profunda...)
- Riesgo de complicaciones, en especial el suicidio.
- Agravamiento y persistencia de la situación por alcoholismo u otras adicciones.
- Especialmente las depresiones mayores, psicosis, el trastorno por estrés postraumático y la idealización suicida son condiciones mentales severas que requieren de una atención especializada.

¿Qué ocurre con los usuarios que están experimentando una descompensación aguda y no quieren acudir a los servicios especializados de apoyo?

Esta circunstancia supone un reto de especial dificultad para el equipo, ya que se ponen en juego dos factores: por un lado, la caracterización de apoyo proporcional de los programas HF y la vocación de servicio; por otro, la vertebración en el servicio HF como elemento de apoyo incondicional y decisión centrada en la persona. ¿Qué hacer cuando el participante del programa HF se niegan a acudir a un servicio especializado que podría ayudarles a resolver o mitigar la descompensación que están experimentando? En esta línea, se proponen a continuación una serie de elementos de intervención a modo de guía, que van dirigidos a apoyar a la persona en **identificar la necesidad y utilidad de activar un servicio especializado** de ayuda comunitaria:

### 1. Explorar los motivos que subyacen a su negativa.

La clave es centrar todo el esfuerzo en comprender las razones, desde una mirada empática y horizontal. Es decir, el equipo profesional debe olvidar por completo su intención o su objetivo: ahora, se trata de centrar toda la intervención en comprender a la persona.

Asegurarse que se comprende realmente; no desde un prisma de psicopatología, sino desde la función de sus motivos. Algunas cuestiones para explorar son:

- ¿Por qué no desea el participante acudir a esos servicios especializados?
- ¿Existen acontecimientos pasados aversivos que estén condicionando su decisión? Por ejemplo, quizás la persona esté recordando que en una ocasión que acudió a un servicio, fue ingresado, lo que le genera un recuerdo aversivo.
- ¿Existen predicciones de futuro que esté realizando sin base de realidad? Quizás la persona se encuentra adherida a un pensamiento rígido e irracional que anticipa que se producirá alguna consecuencia aversiva o negativa si acude al servicio especializado.

### 2. Asegurar que la persona capta que se está comprendiéndola.

Este apartado es fundamental. De nada sirve realizar un esfuerzo consciente en entender y comprender los motivos que subyacen a la decisión de la persona si no estamos realizando una demostración explícita, verbal y conductual, de ello. El equipo debe asegurarse de transmitir mensajes verbales sencillos, breves y claros que transmitan la idea de que estamos comprendiendo a la persona, o bien que estamos en el proceso de conseguirlo.

Algunos ejemplos:

- "Lo único que quiero es comprenderte y escucharte"
- "No estoy logrando comprenderte, pero quiero hacerlo. Te escucho"
- "Comprendo que cuando dices que no quieres ir a ver a tu psiquiatra, lo dices porque sientes miedo a que vuelvan a ingresar en el área psiquiátrica. ¿Es esto lo que sientes?"
- "Entiendo perfectamente que si estás seguro de que algo malo ocurrirá, no quieras ir"

### 3. Apoyar a identificar elementos contrafactuales:

Identificar si en el pasado ha acudido en alguna ocasión a un servicio especializado y por qué lo hizo o lo sigue realizando. Y rescatar ese motivo. La clave para el equipo profesional es sentir de una manera genuina que no tenemos como objetivo convencer a la persona de acudir a un servicio especializado: seguro, valoramos que ello ayudaría a la persona, pero esa es su decisión. El papel del equipo, en este momento, es ayudar a la persona a que visualice posibles ventajas en el pasado de acudir a servicios especializado, aún en ausencia de crisis o desestabilización. Por ejemplo:

- "Me dices que a veces acudes al psiquiatra para (calmar los nervios o para dormir mejor).
- ¿Cómo te ayudaron allí?
- ¿Qué te recomendaron?
- ¿Te sirvió?
- ¿Por qué te fue útil?

Si la persona no ha acudido nunca en el pasado o bien no identifica la utilidad de cuando acudió, el papel del equipo es ayudarlo a observar hechos concretos que le provocan malestar o perjudican. Por ejemplo: dormir mal o poco, estar más irritable, no poder relajarse, no poder hacer alguna actividad específica, etc. Y utilizar ese perjuicio como motivo para acudir a un servicio especializado.

### 4. Preguntarle si acudir ahora (en el presente) le serviría para aplacar ese perjuicio.

Si no lo identifica, ponerle ejemplos: "puedes ir a tu psiquiatra y decirle esto que te ocurre, y ver qué soluciones pueden darte", "y luego tú decides si eso que te propongan quieres hacerlo o no".

### 5. Ofreciendo una salida y controlabilidad en todo momento:

- "Puedes ir y ver qué ocurre; y si algo no te gusta, te vas".
- "Si vas y te recomiendan algo que no te guste, no tienes por qué hacerlo. Decimos que 'no', y nos vamos".

### 6. Ofrece una pregunta final:

- "Hasta ahora, hemos hablado de cómo te sientes.
- Y yo te quiero ayudar y comprender.
- Pensábamos ahora que una posibilidad para encontrarte mejor es acudir a (servicio especializado),

- ya que (en el pasado te sirvió para ... / si vamos y no estás de acuerdo, te puedes ir).
- Teniendo esto en cuenta,
- ¿Qué quieres hacer para sentirte mejor?
- ¿Cómo te puedo ayudar?"

**7. Si la persona se niega a acudir y valoramos que su salud o la de otros corre peligro, dado que la desestabilización aguda conlleve riesgo: el equipo puede seguir las siguientes secuencias:**

- Coordinar con el profesional responsable del equipo la respuesta, mediante llamada por teléfono;
- Valorar contactar telefónicamente y de forma unilateral con servicios de emergencia.
- De hacerlo, se debe incluir un mensaje claro a la persona:
  - “nos preocupa tu estado de salud y que pueda ocurrirte algo grave o malo,
  - y es mi responsabilidad como profesional que te ayuda llamar ahora al médico para que venga a verte.
  - Ya que tú no quieres ir a verle.
  - Quieres ir a verle?
  - Si no, voy a llamar ahora”.

**Situaciones de quiebre del vínculo o de inacción: Supervisión del Caso.**

En situaciones donde se produce un quiebre – conflicto (impasse) entendido como situaciones difíciles de solucionar o dificultad con el vínculo, se sugiere una de estrategias que puede significarse de utilidad en un contexto de intervención en un modelo HF. La estrategia que se propone se basa en establecer y estandarizar una reunión específica de análisis y propuesta de intervenciones específicas, que puede denominarse “Supervisión Compartida”.

Se recomienda la creación de un espacio de reunión estandarizado que responda a dicha necesidad, similar a un espacio de Supervisión Compartida de Casos. Éste es un espacio de trabajo horizontal entre profesionales, que se concreta en un marco que permite el análisis, la búsqueda de sentido y la reflexión crítica sobre la intervención psicosocial en proceso. Es un espacio para comunicar y en el que las necesidades de cada profesional son escuchadas y respetadas especialmente. Es, por tanto, un espacio de feedback mutuo, donde un conjunto de compañeros/as de trabajo pueden sugerir intervenciones, colaborar, compartir recursos y reforzar mutuamente sus acciones. Al plantearse como un espacio compartido, no territorial, se favorece el empoderamiento de los equipos.

Las razones para decidir iniciar una Supervisión Compartida son:

- Si las estrategias – acciones llevadas a cabo no han dado resultado en lograr los objetivos planteados.
- Cuando un caso resulte extremadamente complejo o se produzcan situaciones que generen importantes dudas en los equipos.
- Ante situaciones que cuestionan el rol y los límites del programa, tales como: violencia de género, riesgo de suicidio, incumplimientos severos de compromisos, etc.

En concreto, dicho espacio resulta de especial utilidad en situaciones de inacción o quiebre de la alianza terapéutica, ya que permita analizar específicamente las variables moduladoras en la situación. Se sugiere la utilización de la metodología del Árbol de Problemas para identificar las variables moduladoras presentes, en tanto factores causales como consecuentes del problema o problemas operativos al caso.

Se sugiere, así mismo, utilizar una ficha previa a la realización de dicho espacio, en la cual el técnico o profesional de atención directa complete cierta información previa al caso, que será de utilidad en la posterior Supervisión, así como el ejercicio de una reflexión y síntesis previa, que aumente las probabilidades de hallar una intervención más eficaz y adapta a la persona. A continuación, se adjunta un formato de ficha previa para utilizar en la Supervisión:

### FICHA SUPERVISIÓN TÉCNICA

- 1. Datos generales:**
- 2. Presentación del caso:**  
 Demanda:  
 Histórico y actual:  
*Diagnósticos y/o tratamientos previos*
- 3. Identificación de fortalezas:** *Elementos que juegan a favor para la satisfacción de la demanda. Pueden ser características personales (habilidades, rasgos de personalidad, valores, experiencias anteriores...) o elementos comunitarios (familia, recursos económicos, apoyo vecinal... También indicar, que elementos puedan jugar en contra para la resolución del problema.*
- 4. Elementos transferenciales y contratransferenciales.** *plasmear todo lo que provoca la persona en el profesional y el profesional en la persona: reacciones, actitudes, pensamientos e ideas que se producen en la relación con el usuario.*
- 5. Intervención realizada** *(que se ha abordado, con qué estrategia, resultado) Soluciones intentadas, quien y que se ha intentado.*
- 6. Necesidad de supervisión:** *Principal problema, resistencia, que encontramos en la intervención y **consulta que desea realizar sobre el caso.***
- 7. Objetivo** *desarrollar mejores estrategias para poder ayudarla a identificar disparadores de ansiedad, identificación y gestión emocional, identificación las diferentes relaciones que se pueden establecer.*
- 8. Acuerdos de equipo**

Estrategia	Tareas concretas	Responsable de la acción	Resultado esperado	Fecha revisión

La fase creativa de una Supervisión se caracteriza por la generación de ideas y alternativas, pero también de la reelaboración de la narración desde otro punto de vista.

Muchas situaciones cambian cuando somos capaces de cambiar el discurso que mantenemos sobre ella. La generación de alternativas no es un proceso meramente mental. En todo caso puede ser recomendable un cambio de canal de comunicación de para generación de dichas alternativas. Colocar al supervisado/a en otra posición para que pueda ver lo que ocurre desde otro lugar. La generación de alternativas como tal no suele ser útil. No se trata de recibir por parte del equipo (si es una supervisión grupal) o por parte del propio supervisado un mero listado de sugerencias. Es necesario generar un cambio en el supervisado a veces para confirmar y asegurar y, otras solamente, para que contemple que otras posibilidades son viables. En ese sentido dependerá de la creatividad de unos y de lo dispuesto que esté el supervisado/a generar por sí mismo/a otras opciones el grado en que dichas alternativas pueden llegar a ser contempladas realmente por el profesional. La generación de alternativas puede realizarse desde distintas aproximaciones:

- Desde la experiencia que otros tengan en situaciones similares.
- Desde la inexperiencia de algunas de las personas presentes.
- Mediante técnicas expresivas que faciliten que lo oculto emerja.
- A través de técnicas artísticas en las que entre el juego la creatividad explique el problema de otra manera.
- Desde técnicas proyectivas con las que la persona puede separarse de sí misma.
- A través de roleplay sobre la situación a tratar pudiendo ser grabadas para posteriormente ser visualizadas por el supervisado/a.

Resulta determinante para la supervisión la externalización del problema, ya que lo que se aborda es la posibilidad de separar el problema de la persona supervisada para que pueda contemplar alternativas.

Finalmente, en el área relativa a las Supervisiones Técnicas de casos, se adjunta a continuación un "caso-tipo" que detallan el contenido (hipotético) de una Supervisiones.

## Ejemplo de desarrollo de una supervisión.

Participante que en ocasiones presenta problemas de salud mental relacionado con ambivalencia anímica y comportamental, pasando de un estado de tranquilidad y cortesía con la técnica a un estado de rechazo y enfado en un período breve en el tiempo. Impresiona estar viviendo “un enamoramiento” mostrando dificultad para aceptar los límites y resistencia a aceptar la intervención en plano profesional.

**El relato de la técnica** del equipo durante la Supervisión detalla la siguiente información:

- descripción de la realidad representa un contexto conflictivo, de desconfianza y engaño, respecto al cual el desarrolla respuesta de defensa / ataque.
- acusa a la técnica de tener intenciones de hacerle daño, o de entrar en la vivienda (“yo sé que has estado aquí, porque las canicas que deje en el felpudo no están en su lugar, la vela que deje sobre la mesa esta movida y también le has cortado las puntas a los cojines”).
- En otros momentos cuestiona la información que se le transmite: “me has mentido cuando me dijiste que te ibas de vacaciones, porque yo te vi aquí en la ciudad, no dejas de mentirme”, y en otros momentos, verbaliza haber visualizado momentos que nunca han tenido lugar
- El participante presenta síntomas depresivos y indicadores tales como desregulación emocional, dificultad para la interacción, falta de control de impulsos, autolesiones (se paga un cigarrillo en la mano en presencia de la técnica).
- Tendencia a desconfiar de la gente y atribuir el foco de su malestar a situaciones o personas externas. Todo ello impresiona a factor o problemática de salud mental.

Tras un **primer análisis en conjunto** entre los miembros de la supervisión, la técnica refiere **dos principales dificultades**:

1. El participante oscila entre situaciones de amor - atracción hacia la técnica (“que lástima que no nos podamos casar”), con otros de emociones subjetivas de odio o enfado con ésta (“me estás arruinando la vida”). En estos últimos, en ocasiones la técnica ha tenido que abandonar el domicilio de la persona ante temor de escalada de la situación hacia potencialidad agresiva.
2. El participante realiza gran número de llamadas durante el fin de semana a la técnica, con asuntos que no son de urgencia. El contenido de estas llamadas es doble: a) compartir de forma presumiblemente compulsiva ciertas acciones que el cliente ha realizado; b) compartir preocupaciones generales, de carácter no urgente.

Estas dos dificultades hacen que sea significativamente difícil realizar una alianza terapéutica que permita el trabajo en equipo en la planificación y puesta en marcha de objetivos valiosos - con significado para la persona y acciones específicas en este sentido. La técnica refiere malestar en la intervención presencial durante las visitas, no pudiendo prever cuando se producirán dichas oscilaciones “amor” - “odio”; ni tampoco pudiendo disminuirse el número de llamadas realizadas.

Respecto a la técnica del programa, se analiza en común en la supervisión que ésta se siente “con malestar cuando el participante se enfada conmigo o muestra agresividad verbal”. Los miembros de la supervisión trabajan en **validar las emociones** de la técnica y analizar la relación entre “el participante se enfada conmigo” y la existencia de características de un posible Trastorno Límite de la Personalidad en tanto dicha área. Durante la supervisión, se traslada a los miembros del equipo que no es necesario establecer una etiqueta diagnóstica de “trastorno límite de la personalidad”, simplemente que ésta permite conceptualizar el caso. Lo fundamental es comprender por qué el participante actúa del modo que lo hace.

La técnica de intervención en el caso se detecta realizando las siguientes acciones en tanto a las dificultades:

1. En momentos de que el participante muestra emociones de “enfado” hacia la técnica, ésta responde interpretando que ello pueda deberse a una inadecuada intervención por su parte; realizando una sobre-compensación en visitas posteriores: otorgar gran flexibilidad a que el participante pueda modificar la fecha y hora de las visitas un gran número de veces, compartir con el participante elementos de la vida personal, dar al participante pequeños regalos (en forma de fotografías, por ejemplo).
2. La intervención conjunta en la supervisión logra que la técnica del equipo comprenda el valor de refuerzo entre estas acciones y estados del participante.
3. Cuando el participante muestra emociones de “amor” o “atracción” hacia la profesional referente, ésta responde con intervenciones basadas en desviar hacia otros temas de conversación o guardar silencio.

El grupo de miembros durante la supervisión logra, junto con la profesional de intervención directa, comprender que no se está recordando el papel y límites de la funcionalidad de la profesional de apoyo y del propio programa.

4. En situaciones de recibir llamadas constantes, la técnica del equipo de intervención identifica en un primer momento que “no respondo de forma inmediata a las llamadas o mensajes que no son urgentes”, relatando a continuación que “espero 1 hora para responder”.

El grupo genera el conocimiento compartido de que dicha espera es vista igualmente como inmediata para el participante, y genera la estrategia de establecer límites, no contestando en el mismo día a llamadas - mensajes no urgentes. Ello permitirá una caracterización de límites profesionales, y generará una comprensión del participante de los límites de otras personas en tanto a receptoras de demandas, tal y como se desarrolla a un nivel comunitario-social normalizado.

Las **estrategias** que genera el grupo de miembros de la Supervisión Compartida es que la técnica realice las siguientes **acciones**:

1. Analizar actuaciones desplegadas en el caso por parte de la profesional: qué y cómo transmito; qué está siendo útil.

Comprender la diferencia entre “que el participante sienta una emoción desagradable” y “que el participante esté siguiendo una dirección valiosa en tanto objetivos vitales”.

Profundizar en el conocimiento del valor adaptativo de las emociones desagradables – difíciles.

2. Profundizar en el conocimiento de los problemas de salud mental del participante
3. Realizar un encuadre de la intervención hacia el participante:
  - a. Reformular por escrito la relación de ayuda: funciones específicas del técnico de intervención del programa, incluidas funciones que ésta no realiza. Por ejemplo: atender llamadas no urgentes de forma inmediata; realizar intervenciones terapéuticas.
  - b. Ser aséptica, no compartir aspectos personales, ni realizar acciones de sobrecompensación.
  - c. Dejar de contestar a las llamadas de forma inmediata.
  - d. Y escribir una guía junto con el participante de cómo gestionar urgencias (por ejemplo, “si existen indicadores de que mi estado de salud está en peligro, llamaré al servicio de emergencia sanitaria”; “si deseo cambiar de hora una cita con la técnico por un motivo específico, llamaré en una ocasión y esperaré respuesta”).
4. Valorar realizar dos visitas por semana, más cortas que la usual. De modo que se intensifiquen apoyos, pero se centren los objetivos-acciones a los acordados, disminuyendo la probabilidad de aparición de contenido agresivo; ya que suele producirse hacia el final de la visita.

## Activación de red social-adaptación

**La combinación del cambio potencialmente traumático o, cuanto menos, diverso, de transitar de la calle a una vivienda, con la existencia de un problema de salud mental, es posible que produzca una mayor exacerbación de la sintomatología; debido a procesos de estrés.** Esto no significa que ello vaya a producirse ni que el equipo de profesionales debe permanecer vigilante sobre esto ni predisponer a la persona a que ello ocurra; sin embargo, sí resulta de utilidad en la intervención conocer y dar a conocer esta realidad a la persona, basada en la relación estrés y exageración sintomatológica. Ello facilita, además, empoderamiento en la propia persona participante, y permite abrir una vía de intervención conjunta basada en el conocimiento de los síntomas.

En este sentido, esta situación puede ser un buen motivo para contactar con los servicios sociosanitarios que le correspondan por zona o por perfil, si los tiene, o bien iniciar la derivación a este camino.

## Intervención en crisis

Una crisis supone un suceso vital estresante que rompe el equilibrio de la persona y que exige una respuesta fuera del repertorio de habilidades habituales de esta. Durante la participación de las personas en el programa sabemos que van a atravesar momento de crisis y angustia.

Estas crisis vienen determinadas en ocasiones por el perfil de las personas, puesto que muchas de ellas tienen adicciones o padecen problemas de salud mental, por tanto son habituales y se hubiesen producido de forma natural aunque las personas estuviesen fuera del programa. Una crisis puede ser una ruptura con la pareja, una crisis nerviosa, una recaída en el consumo del alcohol o un episodio de depresión que sume a la persona en una dejadez durante semanas.

La ventaja que supone que estas crisis se den en un programa de Housing First y no en la calle o en otros programas de alojamiento es:

- La persona vivirá esta crisis en su casa. Un lugar confortable, seguro y conocido.
- La persona podrá elegir como vivir dicha crisis (sola, acompañada...), sin que se sienta juzgada o cuestionada por terceros.
- Dispondrá del apoyo de un equipo técnico que conoce y en el que confía, que podrá localizar en cualquier momento y que la acompañará en el proceso, respetando los tiempos y las decisiones que tome.
- Dado que dispone de un domicilio, podrá ser atendido por recursos y servicios especializados pero dirigidos a la ciudadanía en general, siendo estos más inclusivos y económicos que los servicios dirigidos específicamente a personas en situación de calle. La vivienda es el lugar de residencia de la persona y los tratamientos que ésta necesite frente a las crisis, se prestarán fuera de ella, allí donde se ofrecen para el conjunto de la ciudadanía. Que ambas cuestiones se ofrezcan de forma separada, normaliza la situación de la persona y les ofrece un sentimiento de hogar y de pertenencia a un entorno que no se tiene en otras circunstancias.

La experiencia del modelo Housing First en distintos países indica que también es habitual que pasado un periodo de acomodación y estabilización de la persona en la vivienda, aparezcan estas crisis. No obstante hay un hecho diferenciador en estos episodios que se dan casi de forma natural pasado un tiempo.

En cuanto a la intervención del equipo profesional en una crisis, se sugieren una serie de estrategias de utilidad para apoyar a la persona a salir de ella

- Intervención Inmediata. La respuesta debe ser inmediata, cercana e incondicional (las 24 horas del día, los 365 días del año)
- Actuación Orientada a poner foco, en el aquí y el ahora y en el episodio de forma aislada. Un abuso tras un año de abstinencia no significa que todo el proceso no haya servido.
- Además debe basarse en la disminución del estrés que propicien que la persona pueda poner en marcha capacidades adaptativas a la nueva situación.
- El equipo debe potenciar que la persona descubra dichas capacidades y habilidades para hacer frente al desafío, apelando a los recursos de los que la persona disponga (económicos, emocionales, cognitivos, materiales, familiares, comunitarios, entre otros), de forma que pueda entrenar y poner en marcha dichos recursos de cara a las siguientes crisis. Esto es particularmente importante para no crear una dependencia del programa y fomentar la autonomía.
- Debe basarse en la subjetividad de la persona, como ella percibe el acontecimiento pero orientándola a poner foco en el aquí y en el ahora. Cada persona percibe lo que le ocurre de una forma totalmente personal y genuina y desde esta perspectiva la intervención debe propiciar que la persona pueda elegir dentro del parámetro de posibilidades de las que disponga. La elección es fundamental para que la crisis consiga empoderar a la persona y que no perciba los acontecimientos como un barco de papel azotado en el mar por una tormenta.
- Suele ser una oportunidad para recabar información vital que hasta ahora no se había expresado (familiares desconocidos, episodios trágicos de la vida de la persona, etc.) Dicha información podrá servir para sugerir a la persona hablar sobre ello en ese momento o cuando la crisis haya pasado.

Por tanto las crisis son necesarias para avanzar en los procesos y oportunidades únicas para que la persona pueda recuperar la confianza en sí misma desmontando la indefensión aprendida durante tantos años.

Posiblemente ya se haya enfrentado a crisis similares (recaídas en el alcohol, crisis de ansiedad, roturas sentimentales, enfermedades graves, entre otros), pero ahora hay tres diferencias significativas:

1. Ha contado con una vivienda
2. Ha contado con un apoyo proporcional y dirigido a empoderarle.
3. Ha podido elegir como vivir dicha crisis.

Tras la crisis viene la reconstrucción y en esta fase vuelve a ganar protagonismo de nuevo estos elementos. **Así una persona que ha sido hospitalizada por una crisis de ansiedad regresa a su casa y no a la calle o una persona que ha sufrido una recaída en las drogas puede refugiarse en su casa y no en un callejón con lo que su seguridad personal estará garantizada.**

Tras la crisis la persona volverá a contar con el apoyo del equipo desde el momento motivacional en el que se colocó. El equipo apoyará si concluye con determinación que quiere volver a intentar un tratamiento de deshabituación del alcohol tras la recaída o el equipo apoyará si considera que ahora no desea volver a iniciar ningún tratamiento porque piensa que volverá a fracasar. El respeto a la elección de la persona es el modulador del apoyo que esta desea percibir.

En todo caso en la fase de reconstrucción, el equipo tratará de darle perspectiva.

- ¿Cómo fue tu anterior crisis, cuando no estabas en el programa?
  - ¿Con que recursos contabas?
  - ¿Con que recursos cuentas ahora? ¿Cómo te has enfrentado ahora a ella?
  - ¿Qué quieres hacer al respecto? ¿Cómo quieres enfrentarte en el futuro a otras crisis?
  - ¿Cómo podemos ayudarte ahora? ¿Y en el futuro?
-

### 3. ESTRATEGIA TRANSVERSAL: ESCUCHA EMOCIONAL.

A continuación, se presenta una breve guía para llevar a cabo una escucha emocional; esta estrategia se significa de especial utilidad en las siguientes circunstancias de intervención con problemas de salud mental:

- Existencia aguda de procesos delirantes o alucinatorios,
- Presencia de emociones disruptivas y difíciles que dificultan conectar con objetivos vitales específicos,
- Situaciones de crisis sin presencia de agresividad física ni verbal hacia profesionales del equipo,
- Existen, general, de sufrimiento psicológico manifiesto.

El marco estratégico de intervención que se plantea es la tríada sustentada en la **aceptación incondicional, una actitud empática y sinceridad/congruencia** con la persona participante. Algunas claves para el equipo profesional en este proceso son:

- Conectar emocionalmente con la persona usando reflejos frecuentes, usando la sincronía y compartiendo el dolor y malestar con la persona.
- Aceptar incondicionalmente a la persona participante, aun con todos los problemas que pueda estar generando su comportamiento (con vecinos, con salidas no autorizadas...)
- Reconocer y validar enfáticamente los esfuerzos que está haciendo el participantes para afrontar la situación, y por el mero hecho de estar ahora conversando juntos.

Éstas se detallan a continuación.

#### 3.1. Contacto

En este primer paso el objetivo es que la persona participante experimente sensaciones de seguridad y comprensión.

- Colócate en disposición de escuchar. Coloca tu atención, tu ritmo, en disposición de escucha.
- Usa el nombre de pila de la persona de forma reiterada o como método de focalizar ante posibles distracciones
- Adapta tu lenguaje y tu léxico a palabras y formas de expresión que utilice la persona,
- Utiliza palabras cortas que muestren la escucha activa; si la gestión es por teléfono, las indicaciones auditivas tienen que estar muy presentes porque el refuerzo visual (mirada, cuerpo...) desaparecen. En cambio, son menos importantes en una intervención presencial.
- Muestra que existe la disponibilidad para darle el tiempo que requiera. Si no es así, es mejor que se lo comuniquen.
- Reconoce y valida el sufrimiento y la angustia que pueda estar experimentando.
  - » Ejemplo: "Veo, siento que te sientes angustiado"
  - » Puedes utilizar mimetismos, como: "A mí también me preocupa"
  - » Puedes usar los constructos universales; ejemplo: "Tu preocupación es comprensible, en estos momentos a la mayoría también nos preocupa".

- Haz resumen de lo expresado, para resaltar al participante que le estás escuchando de forma activa. Da intensidad a lo relevante repitiendo aquello que para la persona le es más significativo y luego utiliza el silencio. (Ejemplo: "Dices que tienes miedo...")

### 3.2 Exploración

La siguiente fase se basa en apoyar a la persona de identificar variables causantes de su estado psicológico actual. Es importante recalcar que dicho proceso debe realizarse otorgando absoluto control y elección a la persona, de modo que dicha exploración finalice por parte del equipo profesional si existen signos (verbales o no verbales) por parte del participante.

Algunas intervenciones prácticas para el equipo profesional son:

- Formula preguntas abiertas para ayudar a que el participante explore lo que va sintiendo.
- Tu proporción de habla no debería ser mayor a la suya. Es decir, debemos permanecer atentos a no estar hablando más tiempo de lo que la hace la persona.
- Refleja las emociones que verbalice, las que sientas tú para verificarlas con él o con ella.
- Repite sus autorrevelaciones a medida que las formule para verificar que son así.
- Puedes ayudarlo a identificar qué le resulta útil realizar cuando se siente así; no sólo para estabilizarse o "calmarse", sino más bien para resolver la situación
- Utiliza el enfoque de empirismo colaborativo y pídele que te ayude; por ejemplo, "ayúdame a saber más de esa preocupación", o "en cada persona es diferente, tengo curiosidad por saber qué tipo de pensamientos te vienen a la cabeza o en cómo intentas hacerles frente".
- Aprovecha momentos como estos para conocer mejor al participante. Conoce su forma de ver el mundo y ofrecerle con humildad alternativas o la posibilidad de visiones alternativas a sus pensamientos.

### 3.3 Concreción

En próximo paso, la siguiente clave de una escucha sustentada en la comprensión y validación:

- Si la emoción está generada por información que la persona establece como dudosa o con falta de contraste, sugiere a la persona que busque maneras de contrastar y evidenciar dicha información
- Ayuda al participante a separar lo que puede hacer de lo que no puede hacer.
- Desde la aceptación concreta que otras cosas puede hacer para llevar mejor la situación, transmite que vais a trabajar la flexibilidad: si algo le causa dolor y sigue realizando lo mismo, seguirá con el dolor, en tanto en cuanto sea flexible podrá encontrar otras maneras de abordar la situación.
- Ayuda también al participante a separar entre el hecho objetivo y su relato. Esto te

ayudará a identificar ideas irracionales o catastrofistas...

- Invita a participante a que se apoye en su red social. Ayúdale a dibujar un árbol social e identifica dificultades para apoyarse, en este momento, en dicha red. Trabaja dichas dificultades.
- Verifica si las recomendaciones, acuerdos de anteriores comunicaciones los ha podido integrar y tomar. No presiones para que haga todo lo que incluso él o ella comunicó que realizaría, porque podrías aumentar su sensación de indefensión aprendida.
- Si se trata de una crisis que sientes que no puedes resolver, puedes derivar y apoyar la derivación a los servicios abiertos en la comunidad.

### 3.4. Cierre

Finalmente, es importante tomar en consideración que **la visita a las personas participantes en un programa Housing First tienen una limitación temporal**; por ello, en este sentido, se aportan algunas claves útiles a la hora de abordar esta área con personas que presentan problemas de salud mental.

- Ve avisando y acordando con él o con ella que el encuentro va a terminar en breve. Recuerda al inicio de la visita el tiempo que puedes permanecer
  - Pregúntale si para él o ella ha resultado útil lo hablado. Incluida la pregunta de si desea retomar el tema en otro momento.
  - Haced un breve resumen entre los dos, en ocasiones ayuda a la persona participante a finalizar la visita con una sensación de éxito y dominio.
  - Explorar una emoción es mostrarse y un momento de cierta vulnerabilidad. Agradece el valor, sinceridad, generosidad...o lo que sientas que ha mostrado el participante al hacerlo.
  - Para futuras sesiones empieza recordándole dicha idea y viendo si en ese momento está conectado con dicha idea o está en otra cosa.
  - También para futuras citas puedes preguntarle de 0 a 10 cuál es su grado de la emoción con la que esté en ese momento y al finalizar la comunicación volverle a preguntar para ver si estas intervenciones le están ayudando.
  - Si entre una comunicación y otra se ha sentido mejor, explorar y concretar que ha hecho para sentirse mejor, aumentado su capacidad de gestión sobre la emoción.
-

## 4. ESTRATEGIAS PRÁCTICAS DE INTERVENCIÓN, SEGÚN PROBLEMÁTICAS ESPECÍFICAS DE SALUD MENTAL.

### 4.1. Estrategias de regulación emocional ante interpretaciones delirantes.

#### Evidencia científica.

El Afrontamiento Emocional es la capacidad de afrontar emociones de gran intensidad de un modo saludable o adaptativo; es decir, sin que produzcan malestar subjetivo intenso y persistente ni bloqueen actividades relacionadas con objetivos personales relevantes. Stanton, Kirk, Cameron y Danoff-Burg (2000) demuestran que el Afrontamiento Emocional es un tipo de estrategia que se asocia con un mejor ajuste psicológico.

Estos autores identificaron dos mecanismos diferentes de afrontamiento emocional:

- La “expresión emocional”, en la cual el individuo trata activamente de expresar su experiencia emocional ante los demás tanto de modo verbal como no verbal (Stanton et al., 2002).
- Por ejemplo, en la circunstancia de la entrada a vivienda con apoyos Housing First y la pérdida de una anterior red social en calle que existiera previamente, una persona participante con alta capacidad de expresión emocional afrontaría esta experiencia emocional intensa siendo capaz expresar verbalmente su vivencia psicológica; por ejemplo, con palabras como “me siento solo, estoy deprimido, siento una emoción de desamparo, etc.”. También podría utilizar otro modo de afrontamiento, basado en la expresión de sus emociones ante la pérdida de una red de apoyo a través de conductas que reflejen dicha emoción en presencia del equipo profesional, como por ejemplo: llorar abiertamente, buscar cercanía física, no acudir a las visitas presenciales del equipo profesional pero comunicando a éste los motivos, entre otras.
- El segundo mecanismo de Afrontamiento Emocional es el “procesamiento emocional”, en el cual cada persona trata activamente de conocer y entender las propias emociones y sus significados.

Una persona con alta capacidad de procesamiento emocional es aquella que ante una experiencia emocional intensa es capaz de hacer un ejercicio de análisis de uno mismo que le permita, no sólo identificar de forma correcta y precisa la emoción percibida, sino además entender por qué ha aparecido esta emoción y cuál es el significado que tiene para sí mismo.

Retomando el ejemplo anterior, en el contexto de una persona en un programa HF ante el deterioro de su red social, la experiencia emocional esperable es de profundo malestar subjetivo. Una persona con alta capacidad de procesamiento emocional es capaz de prestar atención a este malestar para, realizando un esfuerzo consciente y deliberado, identificarlo, analizarlo y etiquetarlo con la emoción correspondiente; que podría ser de “tristeza”, “desasosiego”, “soledad”, “decepción” o cualquier otra. Identificar y etiquetar la emoción le permitirá a esta persona disponer de un modo más adaptativo de entender el significado de esta emoción: aceptar el hecho de que algo o alguien que era importante en nuestra vida ya no está y no puedo hacer nada por evitarlo. Y ello permitirá la realización de otras intervenciones de carácter psicosocial por parte del equipo de profesionales.

Basándose en estas aportaciones entre otras (p.ej., Martínez-Pons, 1997), el modelo de regulación emocional basado en el procesamiento emocional plantea que no sólo las emociones intensas o las situaciones traumáticas requieren de un procesamiento emocional, sino que dicho procesamiento es beneficioso ante cualquier emoción. Por ello, a continuación se propone la aplicación práctica de una técnica, llamada “técnica de regulación emocional”, que el equipo podrá utilizar junto a participantes del programa que muestren interpretaciones de tipo delirante. Previamente, detallaremos algunas evidencias correlativas a la regulación emocional en la esquizofrenia.

### **Esquizofrenia y regulación emocional: objetivos.**

La evidencia científica muestra que los pacientes con esquizofrenia que se encuentran bajo tratamiento farmacológico y clínicamente estables, presentan alteraciones en la capacidad para regular sus emociones. Kee, Salovey y Kern (2008) reportaron alteraciones de regulación emocional en pacientes con esquizofrenia clínicamente estables. Los resultados indican que los pacientes con esquizofrenia presentan alteraciones en otros aspectos del procesamiento emocional, además de la percepción o identificación de emociones. Gross (2014) sugirió que la alteración en la regulación emocional puede relacionarse con disminución en las competencias y habilidades sociales, afectando la funcionalidad y adaptación del paciente a su medio. Es necesaria una evaluación exhaustiva de los demás aspectos del procesamiento emocional, así como de la funcionalidad del paciente para comprender a fondo los procesos afectados y sus interacciones.

En relación a la intervención del equipo de profesionales del Programa junto a personas con problemas de salud mental relacionados con la presencia de delirios y/o alucinaciones, la estrategia puede fundamentarse dos objetivos en cuanto a su expresión de interpretaciones delirantes y/o delirios:

- El primer objetivo es incrementar la conciencia ante las emociones del momento.

La labor fundamental de un equipo de apoyo HF en estos casos se sustenta en ayudar a la persona a que sea consciente de las emociones que siente; implica apoyarle a experimentar dichas emociones como un observador, es decir, sin juzgarlas, reprimirlas, ni tratar de evitarlas, etc. Cuando una persona juzga sus emociones negativas como algo “malo” o “negativo”, provoca de forma natural la aparición de emociones secundarias que generan culpabilidad, ira, ansiedad, etc. Y estas emociones secundarias aparecen cada vez que experimenta el malestar asociado a la emoción primaria. Al aparecer además estas emociones secundarias el malestar percibido es más intenso y por tanto la tolerancia es aún más difícil

- El segundo objetivo es reducir el malestar y la interferencia de las interpretaciones delirantes.

En nuestra valoración, el equipo profesional HF no debe escoger como técnica de elección las pruebas de realidad; es decir, intentando ofrecer información que “desmonte” o demuestre la falsedad del delirio o la alucinación, u otra experiencia. El motivo que justifica dicha elección de no utilizar dichas técnicas las fundamentamos en dos fuentes.

La primera fuente, en el manual “Mas Alla De Las Creencias – Maneras alternativas de trabajar con delirios, ideas obsesivas y experiencias inusual” (Knight, 2013), que se basa en el trabajo de la *Red de Escuchadores de Voces* organizada a nivel internacional. Esta asociación de personas con problemas de salud mental y profesionales coinciden en valorar que las creencias inusuales no son un problema en sí, sino que “pueden serlo según se traten, según se aborden y desde dónde sean vividas [...] y que las estrategias profesionales que deben usarse no deben por el juicio a las creencias de cada persona, ni tienen como objetivo su eliminación. Al contrario, las bases serán la escucha activa, el pensamiento creativo, el apoyo mutuo, la conexión con el otro, la creación de espacios seguros y acogedores donde poder compartirnos sabiendo que va a haber una aceptación”.

La segunda fuente la tomamos del trabajo en profesionales de atención psicológica y psiquiátrica de Salud Mental Comunitaria, tal y como Rufus May (Psicólogo Clínico, Centro para la Ciudadanía y Salud Mental Comunitaria Universidad de Bradford, Reino Unido) que subrayan lo siguiente: “El trabajo con personas en tratamiento psiquiátrico sugiere que en realidad puede resultar contraproducente tratar de cambiar las creencias de alguien, a no ser que la persona esté de acuerdo. Lo que parece más útil es crear espacios en los que las personas puedan explorar sus creencias y en los que puedan compartir estrategias que les ayuden a sentirse más seguras y más empoderadas”. Y en este último aspecto es en el cual un apoyo HF puede significarse en la creación de dicho espacio seguro, en el cual la propia persona (con nuestro apoyo) identifique estrategias que le hagan sentirse segura y empoderada. Es por dicho motivo por el que sugerimos la utilización de otras técnicas (como la técnica de regulación emocional, que se explica a continuación), añadido al papel de los apoyos HF significa estar preparados para desaparecer y no sustituir apoyos ya existentes en la comunidad. Conocemos que en muchas realidades, como la de Chile, existe una casi nula oferta en salud mental especializada en la población, por lo cual ello es especialmente difícil de realizar.

Aun con ello, reiteramos nuestra recomendación anterior: la utilización de técnicas por parte del equipo que no signifiquen la eliminación o juicio de las ideas o experiencias inusuales de los participantes. Ello no significa que el equipo HF no va a proponer ninguna técnica para apoyar a las personas que encuentren experimentado dificultades derivadas de procesos alucinatorios o delirantes. Al contrario; lo que se propone es utilizar una estrategia basada en la Regulación Emocional, que se describe a continuación.

### **Técnica de regulación emocional.**

A continuación, se detalla de modo abreviado y eminentemente ilustrativo un proceso secuencia que facilite la regulación emocional: cómo realizarla por parte del equipo profesional paso a paso y cómo realizarlo en la práctica, junto a la persona participante. Sin olvidar que es fundamental adaptar cada técnica a la individualidad de la persona con la que prestamos los apoyos HF.

- **Primer paso. Identificar y etiquetar emociones**

Es un paso importante a la hora de regular emociones y requiere la habilidad de observar

las propias respuestas y de describir con precisión el contexto en el que estas tienen lugar. Ponerle nombre a una emoción facilita regular dicho proceso emocional.

A esto se le llama "Etiquetado emocional". Se refiere a la capacidad del individuo para nombrar con claridad sus emociones, siendo el polo deficitario la confusión emocional (Graz y Roemer, 2004). También se ha denominado granularidad o complejidad emocional a esta capacidad de poner nombre de forma precisa a las emociones.

Por ello, para identificar una respuesta emocional uno debe ser capaz de observar y describir:

### **Sugerencias para manifestar por parte del equipo profesional:**

- Intento imaginar cómo de difícil debe ser esto para ti, ¿qué sientes cuando te ocurre esto?
- Eso que sientes, ¿se parece más al miedo o a la tristeza?; ¿se parece al enfado?
- Desde afuera, noto que cuando me cuentas esto: (decirle que notamos: en su voz, en sus palabras, en su tono, etc).
- ¿Qué sensación te ha venido / se ha dirigido a ti / has sentido que te llegaba?

### • **Segundo paso: Identificar qué suceso que ha desencadenado la emoción.**

El objetivo es ayudar a la persona a identificar desencadenantes o disparadores: qué ocurrió antes de sentirse así. El hecho desencadenante puede ser real o producto de un delirio. Ello no diferencia la línea de intervención posterior.

Es importante recordar que nuestro papel como técnicos de intervención HF no es necesariamente "desmontar" ese delirio o demostrar que esa interpretación no es real. En concreto, en la mayoría de los casos esa estrategia no produce un resultado útil en la intervención; ya que no logra disminuir ni el malestar ni la interferencia de los delirios en cuanto a la capacidad de funcionamiento de la persona. Así mismo, en ocasiones esto sustituye un apoyo en la comunidad, cuya conexión se fundamenta en el objetivo de un programa HF.

### • **Sugerencias para intervenir con la persona:**

- ¿Qué estaba ocurriendo justo antes de que sintieras (esa emoción)?
- ¿Qué recuerdas que veías o escuchabas cuando empezaste a sentirte (emoción)?

### • **Tercer paso: Conocer la sensación física provocada por la emoción.**

Existe suficiente evidencia científica que ayudar a que las personas detecten la sensación física provocada por la emoción aporta a que esa emoción se regule. Aquí nos referimos a identificar la sensación fisiológica de una emoción como elemento de etiquetado emocional (Hervás y Moral, 2017).

*Sugerencias para intervenir con la persona:*

- Puede ayudar al participante apoyar a que identifique dónde siente la emoción en su cuerpo, mediante preguntas directas en este sentido. Es opcional.

- **Cuarto paso: Continuar con la actividad que uno estuviera realizando, pese a sentir esa emoción.**

El objetivo es ayudar a que la persona que está experimentando un delirio a que continúe realizando una actividad o actividades que disponga de un significado para ella, pese a sentir una emoción muy difícil. El objetivo es lograr que la persona redirija su foco de atención a una actividad externa que tenga valor y significado para ella, y además intentar que esas emociones difíciles no paralicen dichas actividades con significado personal; y que acaba siendo un impedimento o barrera para realizar acciones valiosas (Lidia Cobos-Sánchez et al., 2017).

*Sugerencias para intervenir con la persona:*

- Antes de sentirte así, ¿qué estabas deseando hacer?
- ¿Qué tenías pensando hacer hoy?
- Podemos ser más direccionales, y utilizar directamente una actividad que sepamos que suele hacer y que creemos puede tener significado para ella. Por ejemplo: “Una pregunta, ¿hace cuánto que no haces (actividad)? Recuerdo que era algo que te gustaba. ¿Lo sigues haciendo? ¿Te sigue gustando?”
- ¿Qué cosas te gustan / te hacen sentir bien / se parecen a las cosas que quieres para tu vida?

#### 4.2. Estrategias de intervención frente procesos de ansiedad.

El siguiente conjunto de recomendaciones está dirigida a los equipos profesionales HF, con el objetivo de disponer de una guía general para ayudar a abordar situaciones de ansiedad con personas participantes del programa.

La ansiedad está presente en numerosos problemas relacionados con la salud mental, incluida la depresión. Un aumento de la ansiedad no siempre resulta un mal predictor en la evolución de cualquier patología mental; pero sí existe correlación entre la presencia de factores estresantes persistentes en el tiempo y de elevada intensidad con la agudización de síntomas propios del problema de salud mental. En este sentido, es útil para el equipo de profesionales realizar una primera exploración (cribado o screening) sobre la vivencia de la persona, ya que resulta fundamental para la valoración/objetivación del nivel de ansiedad que está viviendo.

#### **Cribado o screening.**

Por ello, se puede utilizar de dos sencillas preguntas para cribar el estado de ansiedad de un participante, que posteriormente pueden utilizarse como preguntas de seguimiento en los siguientes encuentros:

### Cribado rápido estado ansioso

¿En las últimas dos semanas / Desde que entraste a la vivienda, con qué frecuencia te has sentido nervioso, angustiado o muy tenso?

- Nunca (0)
- Varios días (1)
- Más de la mitad de los días (2)
- Casi todos los días (3)

¿En las últimas dos semanas / Desde que entraste a la vivienda, con qué frecuencia has sido incapaz de controlar tus preocupaciones?

- Nunca (0)
- Varios días (1)
- Más de la mitad de los días (2)
- Casi todos los días (3)

Si la puntuación obtenida es mayor de 3 en total, significa que existe un nivel de ansiedad persistente y elevado en la persona participante, causado por algún elemento contextual o interno estresor.

En este caso, a continuación se recomiendan algunas técnicas de intervención útiles; si bien, la recomendación de intervención principal se significa en conectar a la persona con aquellos recursos socio-sanitarios que pueden dar un soporte especializado.

Puedes invitar a tu participante a que afronte la ansiedad sin evadirla y sin aprensión, recordando cómo lo hizo en situaciones anteriores similares.

- Puedes preguntarle por todas las situaciones duras y difíciles que ha superado y que explique como lo hizo.
- Explora con tu participante que tipo de ansiedad siente: y a qué cree que puede deberse. Es decir, qué acontecimientos o pensamientos están ocurriendo que le hacen sentir esa ansiedad.
- Apoya al participante a que recuerde qué le resulta útil para disminuir una emoción aguda e intensa de ansiedad, encontrando esos elementos de seguridad en las siguientes áreas (Adaptado de Walser et al., 2015):
  - 1. Relaciones íntimas/pareja
  - 2. Relaciones familiares
  - 3. Relaciones sociales

- 4. Trabajo
  - 5. Educación y formación
  - 6. Ocio
  - 7. Espiritualidad
  - 8. Ciudadanía
  - 9. Salud/Bienestar físico
  - 10. Otro
- Ayuda a separar que es aquello que puede hacer y que es aquello que tan solo puede aceptar.
  - Si la ansiedad se significa en una intensidad muy alta, trátala como una crisis e introduce algunas pautas relacionadas con el de manejo de la ansiedad como repeticiones de respiración lenta.

### **Técnica de distinción empírica.**

Los altos niveles de ansiedad y estrés generalmente son alimentados por la forma en que pensamos. Por ejemplo, un participante podría tener pensamientos como “Voy a morir” o “No hay nada que pueda hacer”. Estos pensamientos pueden ser tan fuertes que el participante puede pensar que son ciertos. Sin embargo, la mayoría de los pensamientos no son hechos; aunque un participante puede pensar que sí.

Dichos pensamientos forman parte de nuestro mundo interno, pero algunas personas podrían tener mayor dificultad para distinguir entre pensamiento/ideas y hecho/realidad. Esto es particularmente importante si dichos pensamientos, especialmente pensamientos delirantes, son los que causan dicha ansiedad. No se trata de discutir o rebatir un pensamiento delirante, pero si este está bien identificado, puedes proponerle a tu participante que habléis sobre dicha idea.

¿Cómo ayudar a tu participante a distinguir entre pensamiento y realidad cuando dichos pensamientos generan ansiedad?

A continuación, describimos algunas recomendaciones en este sentido:

- Puedes preguntarle por los momentos en los que está más ansioso o si lo está ahora, en que está pensando, cual es la idea o el temor que le provoca dicha ansiedad. Realiza un proceso de encuadre para concretar los mejor posible dicho pensamiento o idea  
Para ello, es necesario que el nivel de ansiedad sea medio-bajo en este momento, de forma que pueda darse un proceso reflexivo adecuado.
- Podéis escribir dicho pensamiento/temor y leerlo en voz alta.
- Insistimos en que no se trata de discutir, sino de aumentar su capacidad de razonamiento

y reflexión. Puedes matizar, pero no confrontar.

- Pregunta a tu participante o invítale a que se pregunte en voz alta y luego conteste a las siguientes preguntas: o ¿Es cierto este pensamiento?
  - ¿Cómo sé que es verdad?
  - ¿Es 100% cierto y siempre cierto?
  - ¿Qué evidencias aseguran que dicho pensamiento es cierto?
  - ¿Qué evidencias aseguran que dicho pensamiento es falso?
  - ¿Ha sucedido alguna vez lo que te preocupa?
  - ¿Qué es lo que realmente pasó?
  - ¿Cómo te las arreglaste? ¿Cuál fue el resultado final?
  - Si le resulta difícil dejar de preocuparse, además puedes plantearle cuestiones como:
    - a. ¿Qué hace la preocupación por ti?
    - b. ¿Qué utilidad tiene para ti seguir pensando de esta manera?

Después de realizar dicho proceso de reflexión, puedes invitar a tu participante a que vea si puede reformular el pensamiento/temor que le generaba ansiedad, de forma que se sienta mejor.

Por ejemplo, el pensamiento/temor inicial *"Soy anciano. Se que todos los ancianos de este país están muriendo por el coronavirus (idea irracional,-delirante) y tengo miedo a morir. Además, siempre he tenido muy mala suerte y sabía que disponer de una casa era demasiado para mí (creencia falsa)"* se puede transformar en *"Soy anciano y estoy en el grupo de riesgo, pero me doy cuenta que hasta ahora no presento síntomas y además he visto en televisión ancianos que incluso enfermos, se han recuperado. Además, estoy confinado en mi casa y eso me protege. Tal vez porque antes tenía mala suerte, ahora he tenido la suerte de contar con una casa y tener más oportunidades que otras personas que no la tienen."*

#### 4.3. Estrategias de intervención frente procesos depresivos.

Algunos síntomas que nos indican la presencia posible de un trastorno depresivo se fundamentan en los siguientes:

- Tristeza prolongada
- Sentimiento de vacío, desesperanza
- Falta de sentido vital.
- Sentimientos de culpa, de reproche hacia si mismo
- Irritabilidad, enfado por cualquier cosa

- Insomnio
- Ansiedad
- Falta de apetito y en general falta de deseo.
- Pérdida de peso.
- Dificultad para tomar decisiones o pensar con claridad
- Pensamiento, ideas sobre muerte o suicidio
- Lentitud corporal, lentitud en el habla, mutismo
- Molestias corporales inexplicables (dolor de cabeza, de espalda...)

Si el equipo de profesionales sospecha o conoce que un participante está padeciendo una depresión, a continuación se detalla un conjunto de herramientas que pueden aplicarse a los apoyos del equipo:

- Establece y consolida una relación fuerte e incondicional con tu participante.
  - Indícale el tipo de relación que quieres tener ahora con él o con ella en las circunstancias que se encuentra. Verifica que siente tu cercanía.
- Explora que emociones se manifiesta asociadas a la depresión, facilitando que tu participante pueda expresarla todas.
- Al mismo tiempo ayúdale a que identifique qué situación o elementos le provocan dicho estado depresivo.
- Apoya y promueve en la persona el proceso de toma de decisiones enfocada a la resolución de su situación o elementos que le provocan dicho estado y sobre los que sí que puede actuar.
- Préstale apoyo para que pueda regular el uso de sustancias adictivas. Infórmale de cómo puede estar afectando a su estado depresivo.
- Explica la importancia de que identifique sus emociones para que logre manejarlas.
- Fomenta la recuperación de la actividad ayudando a tu participante a establecer una rutina donde quede establecida la programación de las actividades de su vida diaria.
- Es importante cualquier actividad propuesta que aumente su activación, la haga de forma gradual y estableciendo en un primer momento objetivos a corto plazo fáciles de conseguir para que ello sirva de refuerzo.
- Trabaja la importancia de mantener hábitos de vida saludables y cuidar sus necesidades básicas (alimentación, higiene, sueño).
- Evalúa el nivel de riesgo de intentos autolíticos. Mantén un contacto más habitual con él o con ella.
- Facilita la información y el acceso a otros recursos de ayuda en caso necesario.

## DetECCIÓN DE LA DEPRESIÓN

Para la detección de la depresión puedes explorar mediante preguntas la sintomatología descrita. En ese contexto, se recomienda al equipo HF complementar dicha exploración con las siguientes preguntas:

### Cribado rápido estado depresivo

En las últimas dos semanas / Desde que entraste a la vivienda, ¿Con que frecuencia has tenido molestias debido a tener poco interés o placer en hacer cosas?

- Nunca (0)
- Varios días (1)
- Más de la mitad de los días (2)
- Casi todos los días (3)

En las últimas dos semanas / Desde que entraste a la vivienda, ¿Con que frecuencia has tenido molestias debido a sentirte decaído(a), deprimido(a) o sin esperanzas?

- Nunca (0)
- Varios días (1)
- Más de la mitad de los días (2)
- Casi todos los días (3)

Si la puntuación obtenida es menor de 3, se considera viable continuar con un seguimiento de la evolución de la sintomatología descrita. Por el contrario, si la puntuación obtenida es de 3, podemos estar ante un cuadro depresivo y por tanto pasar a valorar la posibilidad de riesgo autolítico.

### Evaluación de riesgo de suicidio

Con la exacerbación de la sintomatología depresiva podríamos encontrarnos con un aumento del riesgo de suicidio. El suicidio está entre las diez primeras causas de muerte en la población general y es la primera causa de muerte prematura entre las personas diagnosticadas de depresión, trastorno bipolar, esquizofrenia o trastorno por consumo de sustancias.

Las personas afectadas por una depresión mayor presentan una probabilidad de riesgo suicida 20 veces superior frente a la población general.

Para evaluar el riesgo de suicidio, se propone observar en qué grado el participante presenta Factores de Protección y Factores de riesgo

## Factores de protección y de riesgo

- Factores de Protección Personales
  - Presencia de habilidades de comunicación. Expresa como se siente.
  - Presencia de habilidades para encarar y resolver los problemas de manera adaptativa. El participante hace un esfuerzo por adaptarse a la nueva situación
  - Búsqueda de consejo y ayuda cuando surgen dificultades. Realiza llamadas cuando se encuentra mal.
  - Receptividad hacia las experiencias y soluciones de las otras personas. Es capaz de tener en cuenta lo que le sugieres.
  - Tiene confianza en sí mismo.
  - Muestra actitudes y valores positivos, tales como el respeto, la solidaridad, la cooperación, la justicia y la amistad.
  - Creencias religiosas o espirituales.
- Factores de Protección Familiar
  - Dispone de apoyo familiar, caracterizado por una cohesión alta.
- Factores de Protección Social
  - Dispone de apoyo social de calidad y consistencia. Los amigos constituyen uno de los factores de protección más efectivos en la prevención de la conducta suicida.
- Factores de Riesgo Personales
  - Presencia de una enfermedad médica (epilepsia, infección por VIH, tumores...).
  - Tener un diagnóstico con problemática de salud mental, especialmente en aquellos casos de personas con depresión, trastorno bipolar, trastorno por abuso de sustancias (alcohol otras drogas), esquizofrenia o trastorno límite de la personalidad.
  - Debut reciente en un problema de salud mental grave y persistente.
  - Alta reciente de una unidad de hospitalización psiquiátrica.
  - Evolución negativa respecto al problema de salud mental, caracterizada por constantes recaídas, por la presencia persistente de sintomatología activa.
  - Mala adherencia al tratamiento farmacológico prescrito.
  - La existencia de antecedentes personales de intentos autolíticos en el pasado
  - A más número de intentos, mayor riesgo.
  - A más gravedad de los intentos previos, mayor riesgo.

- A mayor grado de ocultación de los mismos, mayor riesgo.
- Sentimientos de fracaso personal, indefensión y desesperanza frente a la vida y su futuro.
- Altos niveles de impulsividad, agresividad y baja tolerancia a la frustración.

### Ideación suicida

La ideación suicida es la «presencia de deseos de muerte y de pensamientos persistentes de querer matarse», que forma parte de la conducta suicida. La ideación suicida puede presentarse en mayor probabilidad en personas con depresión, por lo que su detección es una estrategia para la prevención y activación de recursos especializados.

### Señales de alerta:

#### *Señales de alerta verbales*

- Puedes observar si en el participante o clienta aparecen comentarios o verbalizaciones negativas sobre su futuro o sobre sí mismo o misma. Estos comentarios deben darse de forma continuada y acompañados de un cuadro depresivo. Ejemplo “esta vida es un asco”, “mi vida no tiene sentido”, “estoy cansado de luchar”, “creo que voy a morir”, “quiero terminar con todo”, “las cosas no van a mejorar nunca” “nadie me quiere y es preferible morir”, “un día lo envío todo a la mierda” “quiero que sepas que me has ayudado mucho”
- La persona que está ideando suicidarse puede compartir dichas ideas contigo. Cuanto más concreta tenga la idea, más posibilidades de hacerlo existen.
- También es significativo si no expresa planes de futuro, por ejemplo, no utiliza la forma verbal futura, no programa futuras visitas, ni habla de que hará cuando pueda salir del confinamiento.

#### Señales de alerta no verbales:

- Cambio repentino en su conducta. Este cambio puede ir en dos sentidos o Aumento significativo de la irascibilidad, irritabilidad, ingesta de bebidas alcohólicas u otras drogas en cantidades superiores las habituales y con una frecuencia inusual.
- Periodo de calma y tranquilidad repentino cuando previamente ha presentado gran agitación. Considerar esta situación como una mejoría podría ser un error; puede constituir una señal de peligro de riesgo inminente.
- Aparición de laceraciones recientes en alguna de parte del cuerpo.
- Regalar objetos muy personales, preciados y queridos.
- Cerrar asuntos pendientes, preparación de documentos para cuando uno no esté.

## Estrategias frente a la ideación suicida

Principales recomendaciones, aplicables desde el equipo de profesionales, en un entorno HF en el que se detecte un riesgo de suicidio:

- Deriva a un especialista.
- Si el peligro es inminente, llama a los servicios de emergencia especializada en la comunidad. Avisando a la persona el motivo de realizarlo
- No le juzgues, ni tampoco lo que quiere hacer.
- No reproches su manera de pensar o actuar.
- Tomar las amenazas y señales en serio, no critiques ni discutas. Tampoco desafiéis, ni confrontes. Minimizar sus ideas es una actitud equivocada.
- Adopta una disposición de escucha auténtica y reflexiva.
- Comprende que, por muy extraña que parezca la situación, tu participante está atravesando por un momento muy difícil en su vida.
- Emplear términos y frases amables y mantener una conducta de respeto (por ejemplo. "Me gustaría que me dieras una oportunidad para ayudarte").
- Habla de su idea de cometer suicidio abiertamente y sin temor.
- Explorar los motivos desde el "para que acabar con tu vida" y no tanto desde el "porque acabar con tu vida.
- Ayúdale a barajar alternativas para mitigar lo que, con su muerte, no puede afrontar o soportar.
- Acordar con el participante activar su red social como estrategia de apoyo y vigilancia.
- Proponle acudir a un especialista como alternativa menos grave, doliente...que suicidarse.

Un conjunto de estrategias específicas encontradas en contextos de intervención HF es el siguiente:

### Estrategia 1

- Acordar con tu participante que si tiene idea de suicidarse antes de hacerlo llamará al servicio de emergencias médicas. También puedes acordar que se pondrá en contacto contigo.

## Estrategia 2

- En caso de riesgo, por llamada del participante, por detección en entrevista... llama inmediatamente al servicio de emergencias médicas. En caso de ingreso psiquiátrico, informar y prestar apoyo al especialista de referencia.

## Estrategia 3

- Si es algo que ha empezado a verbalizar, explorarlo. No lo pases por alto. Un mito que existe es pensar que hablar de ello aumenta las probabilidades. Más bien al contrario. El suicidio puede estar cumpliendo distintas funciones en el participante: vengarse, castigarse...en la mayoría de los casos supone una alternativa al sufrimiento.
- En la exploración preguntar de forma abierta "¿Estás pensando en suicidarte?" No desdeñar respuesta irónicas tipo "lo decía de broma". **Es clave en la exploración no centrarse tanto en porque quiere suicidarse (en muchas ocasiones las personas pueden tener motivos para abandonar esta vida), sino en para que suicidarse, de forma que se enfrente al sin sentido de ello.** Derivar siempre a un especialista.

## Estrategia 4

- Los sentimientos de desesperanza, la impulsividad y el aislamiento social son factores que combinados multiplican el riesgo de suicidio y sincronizan la acción. En estos momentos de aislamiento el tercer factor es clave, por lo que si tienes sospechas o indicios de ideación suicida:
  - Agradece a tu participante la confianza en compartir esto contigo.
  - Deriva a un especialista a través del servicio de emergencia médica
  - Negocia y acuerda con tu participante el informar a sus familiares y amigos para también pueden prestarle un apoyo y no aumentar el aislamiento.

## 5. BIBLIOGRAFÍA.

Bebbington, P., & Kuipers, L. (1994). The predictive utility of expressed emotion in schizophrenia: An aggregate analysis. *Psychological Medicine*, 24(3), 707-718. doi:10.1017/S0033291700027860

Branson, D. C. (2019). Vicarious trauma, themes in research, and terminology: A review of literature. *Traumatology*, 25(1), 2-10. <https://doi.org/10.1037/trm0000161>

Cobos-Sánchez, Lidia, & Fluja-Contreras, Juan M., & Gómez-Becerra, Inmaculada (2017). Intervención en flexibilidad psicológica como competencia emocional en adolescentes: una serie de casos. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 4(2), 135-141. [fecha de Consulta 16 de Noviembre de 2020]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4771/477152556006>

Consejería De Salud de Junta De Andalucía, (2015). Planificación Anticipada de las Decisiones en Salud Mental. Recuperado de: <https://www.easp.es/project/planificacion-anticipada-de-decisiones-en-salud-mental-guia-de-apoyo-para-profesionales-y-personas-usuarias-de-los-servicios-de-salud-mental>.

Gratz, K. L. y Roemer, L. (2004). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: Development, factor structure, and initial validation of the difficulties in emotion regulation scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26, 41-54

Gross, J. J. (2014). Emotion regulation: Conceptual and empirical foundations. In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation* (p. 3-20). The Guilford Press.

Hervás y Moral (2017). Regulación emocional aplicada al campo clínico. FOCAD para División de Psicoterapia 1ª ed.

Kee, Kimmy & Horan, William & Salovey, Peter & Kern, Robert & Sergi, Mark & Fiske, Alan & Lee, Junghee & Subotnik, Kenneth & Nuechterlein, Keith & Sugar, Catherine & Green, Michael. (2008). Emotional intelligence in schizophrenia. *Schizophrenia research*. 107. 61-8. 10.1016/j.schres.2008.08.016.

Klari y Lovri (2017). Methods To Fight Mental Illness Stigma. *Psychiatria Danubina*, 2017; Vol. 29, Suppl. 5, pp S910-917.

Knight, (2013). *Beyond Belief: Alternative Ways of Working with Delusions, Obsessions and Unusual Experiences*. Ebook.

Link y Phelan (2001). Conceptualizing Stigma. *Annual Review of Sociology*, 27:1, 363-385

Martinez-Pons, M. (1997). The relation of emotional intelligence with selected areas of personal functioning. *Imagination, Cognition and Personality*, 17(1), 3-13. <https://doi.org/10.2190/68VD-DFXB-K5AW-PQAY>

Organización Panamericana de la Salud (2016). Plan Estratégico 2014-2019 de la Organización Panamericana de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Recuperado de: <https://www.paho.org/annual-report-2016/Espanol.html>

Stanton AL, Danoff-Burg S, Sworowski LA, Collins CA, Branstetter AD, Rodriguez-Hanley A, Kirk SB, Austenfeld JL. Randomized, controlled trial of written emotional expression and benefit finding in breast cancer patients. *J Clin Oncol.* 2002 Oct 15;20(20):4160-8. doi: 10.1200/JCO.2002.08.521. PMID: 12377959.

Stanton, Annette & Kirk, Sarah & Cameron, Christine & Danoff-Burg, Sharon. (2000). Coping through emotional approach: Scale construction and validation. *Journal of Personality and Social Psychology.* 78. 1150-1169. 10.1037/0022-3514.78.6.1150.

Walser, R., Garvert, D., Karlin, B., Trockel, M., Ryu, D., & Taylor, C. (2015). Effectiveness of Acceptance and Commitment Therapy in treating depression and suicidal ideation in Veterans. *Behaviour Research and Therapy*, 74, 25 -31



# PROTOSCOLOS PARA EL ABORDAJE EN CONSUMOS PROBLEMÁTICOS DE DROGAS Y ACOHOL.

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## INTRODUCCIÓN

Para dar respuesta al compromiso del Gobierno de Chile, 2018-2022, (II) implementar soluciones de largo plazo incluyendo estrategias de “Vivienda Primero” en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) que permitan superar la situación de calle en algunas comunas del país, se crea el Programa Vivienda Primero el cual tiene como propósito que las PSC resuelvan la falta de alojamiento y accedan a servicios de apoyo para mantenerse en la vivienda.

La introducción del modelo Housing First implica la transformación de algunas de las premisas con las que se venía trabajando desde los servicios existentes, construida desde un enfoque asistencialista. Esta disonancia metodológica se da en cualquiera de los lugares donde se introduce el modelo y aun no comprometiendo la viabilidad de su implementación, sí requiere una adaptación de los enfoques técnicos con los que hasta ahora trabajaban los profesionales de los servicios tradicionales de atención a personas en situación de calle.

El Programa Vivienda Primero se desarrolla desde el año 2019 por distintas regiones del país, debido a esto tanto la parte documental, así como los conocimientos adquiridos en este programa son de un gran valor, de forma que han sido considerados para la realización de este entregable.

La identificación de las necesidades se trabajó, analizando la documentación sobre las Orientaciones Técnicas facilitadas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia a las organizaciones ejecutoras del programa, los informes de sistematización del programa de las organizaciones CATIM y Hogar de Cristo, y la reunión con los agentes implicados que tuvo lugar de forma virtual el 6 de octubre de 2020.

Extraído de este análisis se exponen las principales dificultades encontradas en el desarrollo del abordaje con personas con consumos problemáticos de drogas y/o alcohol.

- Enfoque de la reducción de daños desde Housing First
- Fases en la reducción de daños.
- Estrategias y herramientas de intervención en consumo de drogas y alcohol.
- Abordaje de la convivencia en consumos problemáticos.

## ENFOQUE DE LA REDUCCIÓN DE DAÑOS DESDE HOUSING FIRST

El objetivo de la reducción de daño es precisamente la prevención y reducción que los daños ocasionados principalmente por las adicciones y otras conductas no saludables en la clientela y en sus comunidades.

La RRDD es un enfoque pragmático y humanitario respetuoso con los **principios de salud pública y de derechos humanos**, que consideran a toda la población como personas de derecho y destinatarias de políticas de salud, indistintamente de si consumen o no drogas, y se muestran siempre contrarias a cualquier proceso discriminatorio y de estigmatización por su opción o condición de consumo de drogas y/o alcohol, sean éstas lícitas o ilícitas.

Las estrategias de reducción, por tanto, tienden a diversificar la oferta asistencial, desarrollando nuevas modalidades terapéuticas o nuevos dispositivos de carácter psicosocial. Reconocen que el uso lícito o ilícito de drogas y/o alcohol forma parte de nuestro mundo, y resuelve ocuparse de minimizar los efectos perjudiciales, más que limitarse a condenarlos o ignorarlos.

Así, desde la Organización Mundial de la Salud se entiende que “las intervenciones eficaces de salud pública deben tener un enfoque escalonado, jerárquico y pragmático”. Se abandonan como prioritarios los objetivos maximalistas de la abstinencia y se promueven las propuestas con objetivos intermedios o priorizados.

Existen diversos y diferentes **fundamentos**, para abordar los consumos problemáticos de drogas y alcohol, entre los que se encuentran:

- El uso de drogas y/o alcohol, en nuestras sociedades actuales es una realidad, ante la cual no se puede mirar hacia otro lado o continuar aspirando a su desaparición. Hay personas que usan drogas y/o alcohol que no contactan ni contactarán con servicios especializados ya que no tendrán problemas asociados y otras que, a pesar de ciertos efectos negativos asociados al consumo, por distintas razones no están interesadas en abandonarlo. En este sentido, la reducción de riesgos y daños acepta la opción individual de búsqueda del propio bienestar, incluyendo el derecho individual al consumo de drogas, al mismo tiempo que reconoce la complejidad y dificultad de la modificación de los comportamientos humanos.
- Aún relacionando el consumo de drogas y/o alcohol con el riesgo de que acontezcan ciertas consecuencias, al igual que ocurre en muchas otras circunstancias de la vida (hacer deporte, trabajar, enamorarse, etc.), éstas no siempre son negativas, sino que, desde el criterio de la persona consumidora, también las habrá placenteras y/o beneficiosas. De ahí que, tanto para la RRDD como para cualquier intervención en el ámbito de la salud pública, sea importante no teñir dichas intervenciones de sesgos subjetivos y culturales insensibles y no respetuosos con la asignación de valores positivos o negativos que las personas realizan a sus conductas y experiencias particulares. La RRDD rehúye imponer un estilo de vida, lo que busca es definir e implementar acciones que tiendan a preservar efectos de beneficio en las personas que usan drogas y/o alcohol y proteger ante la aparición de daños particulares o

colectivos asociados a ciertos consumos.

- El uso de drogas y/o alcohol es un fenómeno complejo y multicausal, que incluye distintos tipos de relación con las sustancias. Además, el potencial de riesgo derivado del consumo de drogas depende tanto de las características de la persona y sus expectativas, como del tipo y dosis de droga consumida, el patrón de consumo y las circunstancias ambientales y sociales. Así pues, las intervenciones deben ajustarse a las personas o grupos y sus distintos perfiles, teniendo en cuenta esa complejidad.
- Los daños asociados al consumo de drogas y/o alcohol son multidireccionales. Quien recibe el daño puede ser la propia persona, su contexto social más próximo (familia, amistades, vecindad, etc.), o la sociedad en general. Muchos de los daños relacionados con los consumos de drogas y/o alcohol pueden ser evitados o atenuados sin que se imponga la necesidad de eliminar el consumo.
- El hecho de que los objetivos preventivos y asistenciales orientados a la abstinencia hayan sido muy exigentes, rígidos y no consensuados con las personas que usan drogas y/o alcohol ha generado expectativas no realistas, frustración entre los y las profesionales y un enorme distanciamiento entre ambos. Es por ello es que se impone la necesidad de promover objetivos preventivos y asistenciales que promuevan y promocionen las competencias y responsabilidades de las propias personas usuarias de drogas y/o alcohol, implicándolos en el diseño de estrategias que respondan de manera efectiva a sus necesidades.
- Es fundamental reconocer que no todos los riesgos son generados por las personas usuarias de drogas y/o alcohol, sino que una parte de ellos están directamente vinculados a las políticas, así como a las acciones de otras personas o colectivos. Con ello se hace referencia a las respuestas prohibicionistas y excluyentes que aíslan y castigan a las personas que usan drogas y las conducen a situaciones de mayor riesgo y daño, bien empujándolas a un mercado no regulado con compuestos adulterados de alto riesgo o dañándolas por la vía del estigma, castigo y exclusión o dificultad de acceso a la ayuda social o médica.

El modelo de la RRDD acepta pues, la evidencia de que las personas continuarán consumiendo drogas y/o alcohol, de que no todos los consumidores de drogas y/o alcohol están en condiciones de realizar un tratamiento de desintoxicación y de que muchos de los que consumen no se acercan ni contactan con los servicios sanitarios existentes.

La reducción de daños se realiza con un enfoque de recuperación y preventivo desde el primer momento y especialmente en forma activa ante la previsión de consecuencias graves en áreas de su vida que comprometan gravemente su salud y/o su permanencia en el programa.

El conjunto de prácticas y estrategias de intervención en reducción de daño también se realiza ante la demanda de los propios clientes de reducir su consumo, disminuir los daños o cuidar su salud u otros aspectos de su vida que estén viéndose afectados por la adicción. La mera demanda es suficiente, aunque puede realizarse una exploración del grado y tipo de

motivación para no reproducir de forma velada un modelo escalera en el que un cliente o una clienta asocia vivienda a necesidad de cambio. También se realiza una entrevista motivacional para determinar cuál es el mejor apoyo para la reducción del daño.

La reducción del daño puede ser propuesta por el equipo si se observan conductas que estén generando daños importantes en la persona o en áreas de su vida, aunque la voluntad de la persona, obviamente, es condición indispensable.

## **PROCEDIMIENTO Y HERRAMIENTAS PARA LA INTERVENCIÓN EN USUARIOS DE DROGAS Y/O ALCOHOL**

### **Fase 1. La Entrevista Motivacional**

La entrevista motivacional se definió en sus orígenes como un estilo de asistencia directa centrada en el cliente para provocar un cambio de comportamiento, ayudando al cliente a explorar su ambivalencia (Rollnick S, Miller WR.1996) En esta definición se incide en la provocación del cambio por lo que es posible que algunos profesionales se puedan haber quedado con esta acepción. Esta definición primigenia, se ha ido modificando y actualmente se define como una forma colaborativa, centrada en la persona, dirigida a obtener y fortalecer la motivación para el cambio.

Valorar hasta dónde se puede provocar un cambio gracias a la entrevista motivacional. La entrevista motivacional es un estilo de asistencia directa centrada en el cliente, para provocar un cambio en el comportamiento ayudando a los clientes a explorar y resolver ambivalencias. Se define principalmente, no por su técnica, sino por su espíritu, que sigue un estilo que facilita la relación interpersonal.

*“Generalmente, uno se convence mejor por las razones que encuentra por sí mismo que por aquellas que proceden de la mente de otros” Blaise Pascal*

La reducción de daño está muy vinculada a la entrevista motivacional ya que es necesaria una exploración de las motivaciones del cliente para abordar o no una reducción, una deshabitación, una desintoxicación, etc. El grado de conciencia de los daños, de la propia adicción y la contemplación de alternativas a la adicción son elementos fundamentales para enfocar la reducción de los daños desde una perspectiva u otra. La voluntad del cliente resulta fundamental para poder establecer los apoyos sobre aquellos aspectos del daño y de la propia adicción que considere. La elección del cliente es fundamental para que se puedan obtener resultados. El grado de control sobre su vida, incluso frente a la dependencia es uno de los pilares de los planes de disminución de daños.

Mediante el uso de la entrevista motivacional se pretende obtener y fortalecer la motivación para el cambio en los ámbitos de la vida del cliente que él mismo considere. Es importante conocer y apoyar en cada uno de los estadios motivacionales del cliente y apoyarle para resolver las ambivalencias que puedan surgir.

Estilo terapéutico con el propósito de ayudar a los técnicos a trabajar con los clientes para lidiar con su ambivalencia. Al llevar a cabo una entrevista motivacional, el técnico es direccional, pero centrado en el cliente, con una meta clara de lograr obtener planteamientos autos-motivacionales y de cambio de comportamiento por parte del cliente, y buscar crear la discrepancia del cliente para aumentar la motivación para el cambio positivo. La entrevista se considera una forma de interactuar con los clientes.

La entrevista motivacional se ha descrito como una intervención directiva, con un estilo centrado en el participante, para suscitar el cambio de comportamiento, al ayudarlo a explorar y resolver la ambivalencia que le genera su problema. Ésta se da en una atmósfera constructiva de conversación sobre el cambio de comportamiento, en la que el técnico inicialmente escucha de manera empática, para comprender la perspectiva del cliente y minimizar la resistencia de éste.

El método, sin embargo, es confrontacional, pero, a diferencia de otros métodos, donde la confrontación surge entre las partes de la conversación, en la entrevista motivacional la confrontación está destinada a surgir dentro del participante, esto aumenta la probabilidad del cambio y promover otras condiciones que lo van a soportar. Típicamente, esto implica alentar al participante a analizar los conflictos y contradicciones, que son tan frecuentes en los problemas de adicciones, y, mediante un resumen periódico de lo entendido, y luego darle tiempo para reflexionar, se supone que la motivación posterior hacia el cambio será mayor.

El equipo ayudará al cliente a encontrar sus propias razones para cambiar valorando en qué etapa del cambio está en ese momento y respetando sus decisiones, de manera que le apoye hasta donde el mismo quiera llegar y pueda.

## El momento motivacional del cliente

**Precontemplativo.** No hay una intención de cambio verdadera y real, no ve o no quiere ver la necesidad del cambio. De momento no está considerando el cambio o no se siente capacitado o en disposición para ello. Se expresa con frases como "de algo hay que morir", "a mí esto no me perjudica..."

"En esta etapa el equipo centrará la comunicación de forma empática con la persona, proporcionando información sobre los riesgos, tratando de manifestar la contradicción entre la conducta y la emoción manifiesta (demanda), reforzando que el cambio es posible y ofreciéndose en próximas visitas para seguir discutiendo el problema si la persona lo desea. El equipo podrá valorar el ofrecer material educativo adecuado que puede ayudar a la toma de conciencia del problema en cuestión" (Prochaska y Di Clemente, 1983)

ETAPA DE CAMBIO DEL CLIENTE	ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES ADECUADAS PARA EL TÉCNICO
<p>Precontemplación</p> <p>El cliente aún no está considerando o está dispuesto o capacitado para cambiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer afinidad, pedir permiso y establecer confianza</li> <li>• Plantear dudas o preocupaciones en el cliente acerca de los patrones de uso de sustancias al: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Explicar el significado de los sucesos que llevaron al cliente al tratamiento o los resultados de tratamientos anteriores.</li> <li>○ Extraer las percepciones del cliente sobre tratamientos anteriores</li> <li>○ Ofrecer información objetiva acerca de los riesgos del uso de sustancias</li> <li>○ Proporcionar retroalimentación personalizada sobre los hallazgos de la evaluación.</li> <li>○ Explorar las ventajas y desventajas del uso de sustancias</li> <li>○ Ayudar a intervenir a otras personas significativas</li> <li>○ Examinar las discrepancias entre las percepciones del cliente en cuanto al uso de sustancias</li> </ul> </li> </ul>

**Contemplativo.** Se comienza a considerar la posibilidad de cambio, pero no hay un compromiso real de pasar a la acción. Se plantea, pero no se actúa. Se sitúa en el “debería”. En esta etapa reina la ambivalencia y la inseguridad, aparecen los sentimientos encontrados. En esta etapa el equipo busca que el usuario pueda expresar sus motivaciones y obstáculos que se encuentra para el cambio que se está plantando. Sus fortalezas personales van a jugar un papel clave, y el equipo le ayudará a identificarlas.

“Empiezan a sopesar los pros y los contras de su conducta. Están considerando con seriedad y firmeza resolver su problema, pero su conducta o hábito está muy arraigado y hay razones por las que lo mantienen. Este conflicto se denomina ambivalencia y se caracteriza por los sentimientos encontrados. Tenemos que entender que no es únicamente un problema de motivación. Se asocia a expectativas más concretas, más definidas y el aumento de la confianza para conseguirlo.

A veces es una etapa muy duradera, pudiéndose incluso quedar atascado en esta etapa. En este momento es útil hacer que la persona exprese sus motivaciones y las barreras que percibe en relación con el cambio que se plantea y que el equipo le ayude a identificar que fortalezas

personales podrían jugar un papel importante en dicha resolución, al mismo tiempo que pone en evidencia la contradicción ambivalente” (Prochaska y Di Clemente, 1983)

<p>Contemplación</p> <p>El participante reconoce preocupaciones y está considerando la posibilidad de cambiar, pero es ambivalente e inseguro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalizar la ambivalencia.</li> <li>• Ayudar al cliente a “sopesar el balance decisional” hacia el cambio al:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Extraer y poner en una balanza las ventajas y desventajas del uso de sustancias y el cambio</li> <li>○ Cambiar la motivación extrínseca por intrínseca</li> <li>○ Examinar los valores personales del cliente en relación con un cambio</li> <li>○ Enfatizar la libre elección, responsabilidad y autoeficacia del cliente para el cambio</li> </ul> </li> <li>• Extraer planteamientos automotivacionales en cuanto a la intención y el compromiso del cliente.</li> <li>• Extraer ideas acerca de la autoeficacia que percibe el cliente y las expectativas en cuanto al tratamiento.</li> <li>• Resumir los planteamientos de automotivación.</li> </ul>
--	--

**Preparación o disposición al cambio.** Hay pequeños cambios de comportamiento observables en la práctica. Con frecuencia existen intentos de cambio en los meses anteriores que no han tenido éxito. Hay compromiso con el cambio y la planificación, pero todavía se plantea qué hacer.

La persona necesita tener confianza en su capacidad para lograrlo. Existe un deseo de ayuda. Establece un plazo y se plantean unas estrategias para lograrlo. En este momento cobra más importancia que el equipo socioeducativo y la persona plasmen en el Plan de Trabajo acordando fechas a corto plazo, metas alcanzables y visitas de seguimiento, reforzando además sus motivaciones. El equipo ayudará a la persona a relacionar las acciones con sus fortalezas personales y/o con la activación de recursos comunitarios.

<p>Preparación</p> <p>El cliente se compromete con el cambio y su planificación en un futuro cercano, pero aún está considerando qué hacer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aclarar las metas y estrategias del cliente para el cambio.</li> <li>• Ofrecer un menú de opciones para el cambio o el tratamiento.</li> <li>• Negociar un plan de cambio - o tratamiento - y contrato de comportamiento.</li> <li>• Considerar y reducir las barreras del cambio.</li> <li>• Ayudar al cliente a conseguir apoyo social.</li> <li>• Explorar expectativas del tratamiento y el papel del cliente.</li> <li>• Sacar del cliente lo que ha funcionado en el pasado para él o para otros que conoce.</li> </ul>
---	--

**Acción.** Hay cambios observables de comportamiento “y se pone en marcha la decisión tomada”. Los esfuerzos para conseguir el cambio son observables y significativos, y existe una modificación de la conducta diana de acuerdo con un criterio que se ha establecido con anterioridad y/o se dan cambios en el entorno. Todavía no se ha alcanzado la estabilidad.

Se modifica el comportamiento y se introducen cambios en sí mismo o en su entorno. Equipo y persona evaluarán si se ha conseguido las metas planteadas, que dificultades encuentra, que estrategias pueden desarrollarse para superarlas. Se refuerza su motivación y se ayuda a la persona a prepararse antes posibles problemas.

<p>Acción</p> <p>El cliente está tomando activamente medidas para cambiar, pero aún no ha alcanzado una etapa estable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprometer al cliente con el tratamiento y reforzar la importancia de mantener la recuperación</li> <li>• Apoyar un punto de vista realista de cambio a través de pasos pequeños.</li> <li>• Reconocer las dificultades para el cliente en las etapas iniciales del cambio.</li> <li>• Ayudar al cliente a identificar las situaciones de alto riesgo por medio de liderar adecuadamente con las estrategias para vencerlas.</li> <li>• Ayudar al cliente a encontrar nuevos refuerzos de cambio positivo.</li> <li>• Ayudar al cliente a evaluar cuando tiene un apoyo familiar y social fuerte.</li> </ul>
---	--

**Mantenimiento.** Esfuerzo centrado en prevenir la recaída y consolidar los cambios que se han logrado en la fase anterior de ACCIÓN. EN cada una de las visitas dedicarán el técnico y el participante, tiempo a valorar los éxitos y los reforzarán. Según vaya evolucionando el proceso, se irán introduciendo nuevas metas.

Se consolidan los cambios iniciados. Precisa concentrar los esfuerzos en mantener la nueva conducta, ya que sus hábitos arraigados pueden suponer una recaída en las conductas antiguas. En cada visita planificada el equipo socioeducativo y la persona valorarán los logros, reforzando estos éxitos. En función de la evolución del proceso se establecerán nuevas metas. En esta etapa el equipo puede plantear a la persona el riesgo de recaídas.

<p>Mantenimiento.</p> <p>El cliente ha alcanzado las metas iniciales como la abstinencia y ahora está trabajando para mantener lo ganado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayudar al cliente a identificar y examinar fuentes de placer libres de drogas (por ej., nuevos refuerzos).</li> <li>• Apoyar los cambios en el estilo de vida.</li> <li>• Afirmar la resolución del cliente y la autoeficacia.</li> <li>• Ayudar al cliente a practicar y usar nuevas estrategias para liderar con evitar el regreso al consumo.</li> <li>• Mantener un contacto de apoyo (por ej., explicar al cliente que usted está disponible para hablar entre sesiones).</li> <li>• Desarrollar un plan de “escape” si el cliente vuelve al consumo de sustancias.</li> <li>• Repasar con el cliente las metas a largo plazo</li> </ul>
--	--

**Recaída.** Recaída y recurrencia de los síntomas. El cliente tiene que lidiar con las consecuencias y tomar decisiones (qué hacer en este momento). Junto con el equipo, analizará que ha provocado la recaída y cuál ha sido el fallo de la propuesta, normalizando y evitando entrar en el desánimo. El equipo actuará siempre desde un enfoque NO punitivo ni coercitivo, más bien reforzará la capacidad de cambio del cliente, así como las estrategias habilidades, capacidades y fortalezas que ha puesto en juego en el proceso. Además, facilitará la libertad del cliente para que tome sus propias decisiones respecto a la recaída, acentuando el sentimiento de control y responsabilidad en el proceso que está llevando cabo.

“Dado que el proceso de cambio no es un proceso lineal, en que tensiones opuestas de la persona están operando al mismo tiempo, la “vuelta atrás” es frecuente. Cuando ocurran recaídas, el equipo junto con la persona analizará lo que las provocó y se buscará entender por qué falló la estrategia propuesta, normalizándolas y evitando que la persona se desanime.

### Recaída.

El cliente ha experimentado una recurrencia de síntomas y tiene que liderar ahora con las consecuencias y decidir qué hacer ahora.

- Ayudar al cliente a reencuadrar al ciclo de cambio y alabar cualquier disposición para reconsiderar un cambio positivo.
- Explorar el significado y la realidad de la recaída como una oportunidad de aprendizaje.
- Ayudar al cliente a encontrar alternativas a las estrategias de manejo.

## Fase 2. Análisis del patrón del patrón de consumo.

Patrón de consumo; son la forma en que las personas adquieren y consumen sustancias y el contexto en que esto se realiza.

**La sustancia:** Respecto a la misma, se considera el tipo de sustancia, la cantidad y frecuencia en la que se consume, las vías de administración utilizadas, la presencia de consumos asociados (ingesta de varias drogas conocido como policonsumo), el acceso a la sustancia y la disponibilidad de esta, entre otros.

**La persona:** Se consideran dos dimensiones básicas: una psicológica y otra física, así como también, las maneras en que ambas interactúan con las distintas sustancias. 1.1. SUJETO, CONTEXTO Y DROGAS. 2 desde la dimensión psicológica se releva la motivación, características de personalidad, factores de vulnerabilidad o de riesgo que puedan hacer más propensas o proclives a un individuo a generar alguna dependencia o trastorno de la conducta. Desde la dimensión física, se importan elementos como predisposición genética, contextura y edad.

**El contexto:** Relativo a las características socioculturales del ambiente de pertenencia la persona, que influyen en la forma en que se desarrolla el consumo y/o la dependencia a sustancias. Abarca el medio cercano y el macrosocial, además del geográfico y del cultural.

Existen diferentes patrones en el desarrollo de los trastornos por dependencia. Clásicamente se describe un patrón evolutivo que se inicia con una actividad voluntaria, de uso social o recreativo y que en su inicio prevalece el efecto positivo y placentero

Sustancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Sustancia</li> <li>• Cantidad Consumida</li> <li>• Vía de Administración</li> <li>• Asociación con otras sustancias</li> <li>• Accesibilidad y disponibilidad</li> <li>• Valoración Social: (legalidad/ilegalidad) uso normalizado/prohibido</li> <li>• Actuación de la sustancia. Efecto</li> </ul>	
Sujeto/ Persona	Dimensión Fisiológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> <li>• Edad</li> <li>• Contextura física</li> <li>• Influencia en el organismo</li> <li>• Predisposición genética</li> </ul>
	Dimensión Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Dependencia</li> <li>• Trastornos de conducta</li> <li>• Factores de vulnerabilidad</li> <li>• Personalidad</li> </ul>
Contexto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsistema: familia, escuela, grupo de iguales.</li> <li>• Mesosistema: roles, trabajo, ocio, estatus, hábitat.</li> <li>• Macrosistema: valores, sistema social, políticas educativas, legislación, alternativas de uso del tiempo libre, medios de comunicación, publicidad, etc.</li> </ul>	

### Fase 3. Identificar Riesgos y daños

Desde esta perspectiva de involucración de la persona en la determinación de su grado y tipo de motivación se realiza una evaluación de los daños. Así, un cliente puede considerar la incomunicación con su hija el mayor daño que la adicción le genera, mientras que otro puede considerar que el conflicto que tiene con los vecinos es el daño más importante para él. Esta evaluación del daño suele realizarse mediante entrevistas, pero también es habitual utilizar instrumentos estandarizados que puedan apoyar la vivencia del cliente. En ningún caso el uso de un instrumento debería anular el sentir del cliente, sino que el instrumento cumple la función de concretar la proyección de la percepción del cliente. Se considera el uso del **APQ (Alcohol Problems Questionnaire)** como instrumento de apoyo a la intervención y la evaluación en clientes y clientas que presentan problemas de alcoholismo.

Una vez la persona tiene una visión sobre todas las consecuencias y daños que la adicción le ocasiona, puede elegir centrarse en aquellos daños que considere. Los daños van asociados al grado de consumo por lo que la principal estrategia a considerar será la disminución de cantidad y frecuencia, pero existen otras muchas prácticas para atenuar el daño basadas en la identificación del patrón de consumo.

Hay, al menos, dos cuestiones más que acompañan las prácticas de disminución de daños: el estado emocional (antes, durante y después del consumo) y las ideas asociadas (antes, durante y después del consumo) que desencadena el consumo y que función cumple la sustancia (evasión, desinhibición, calmar ansiedad, etc.).

A partir de ahí, la persona puede establecer relaciones entre el patrón y las consecuencias. Así, un patrón de consumo nocturno puede tener mayores daños en la relación vecinal que un consumo diurno. El cliente puede entonces plantearse, además de una disminución del consumo, cambios en dichos patrones.

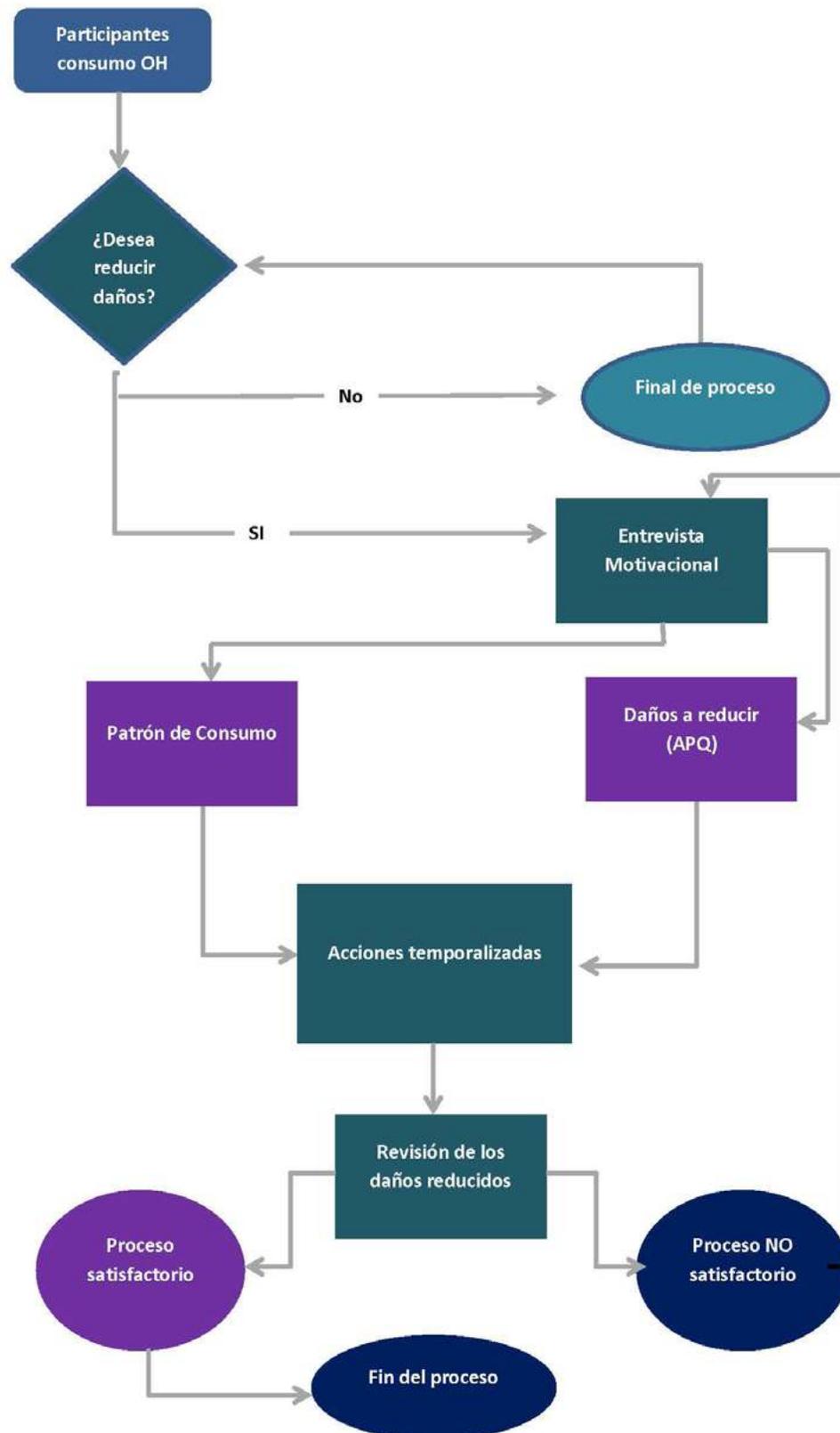
### Fase 4: Acción - temporalización

Los participantes en reducción de daños, una vez hayan identificado los daños que desean reducir, y su patrón de consumo, serán apoyados por el equipo técnico, para minimizar dichos daños. Esto se realizará contextualizando una serie de acciones, para ello, las cuales deberemos temporalizar, para que sean objetivos sencillos, medibles y alcanzables. Una vez temporalizados deberemos medirlos, para ver el estado de estos.

La idea es reconocer y valorar cualquier pequeño paso que se dirige en la dirección de comportamientos saludables o de reducción del riesgo. Por tanto, el equipo y el cliente elaborarán un plan de reducción de daño, consistente en una serie de acciones y prácticas destinadas a reducir las consecuencias negativas especialmente del abuso de sustancias y otras conductas no saludables. Entre dichas acciones será relevante la provisión de recursos y servicios para las personas que usan drogas y/o alcohol y de manera acrítica y no-coercitiva, con el fin de asistirles en la reducción de los daños consiguientes.

## DIAGRAMA DEL PROCESO

- Óvalo o Elipse: Inicio y Final (Abre y cierra el diagrama).
- Rectángulo: Actividad (Representa la ejecución de una o más actividades o procedimientos).
- Rombo: Decisión (Formula una pregunta o cuestión).



## ABORDAJE DESDE LA CONVIVENCIA EN LA REDUCCIÓN DE DAÑOS.

El enfoque de la reducción de daños implica una mejora en la salud, la seguridad, y el bienestar de los individuos y la sociedad. Dicho enfoque deberá basarse en los principios de derechos humanos y salud pública. De tal manera que debería terminar con la estigmatización y la marginalización de las personas que usan ciertas drogas. Tratando a los usuarios de drogas como pacientes, no como delincuentes. De particular relevancia para la política de drogas son los derechos a la vida, a la salud, al debido proceso y a un juicio justo, a estar libre de tortura o tratamiento cruel, inhumano o degradante, de esclavitud, y de discriminación. Estos derechos son inalienables, y la obligación hacia ellos tiene prioridad sobre los otros acuerdos internacionales, incluyendo las convenciones de control de drogas.

El abordaje del consumo problemático de drogas y/o alcohol desde la perspectiva de la convivencia, junto con otras personas que tienen consumos diferentes o que directamente no consumen, puede parecerse en un principio una tarea difícil de llevar a cabo, o incluso pensar que puede darse conflictos convivenciales de cierta envergadura. Sin embargo, vamos a dar una serie de recomendaciones para poder trabajar desde la convivencia en entornos con personas consumidoras de drogas y/o Alcohol.

Recomendaciones.

- Hay que aclarar que cada persona es efectiva y evidentemente responsable de su proceso de reducción de daños. El hecho de que personas que conviven en mi entorno se encuentren en otra fase o en diferente proceso, no puede ser una excusa para que yo cambie en ninguna forma mi actitud ante el consumo.
- Romper el tabú. EN los entornos convivenciales, se debe buscar el debate abierto y promover el poder conversar sobre los procesos de reducción de daños, relacionados con el uso de drogas. No es algo que se deba mantener de manera oculta ante lo demás.
- Se debe reemplazar la sanción o el castigo antes el uso de drogas y/o alcohol, por una oferta en reducción de daños, así como en los servicios de salud y tratamiento para aquellas personas que así lo necesitan.
- Establecer unas mediciones, indicadores y metas para poder medir el progreso de las personas.
- Reforzar los procesos conseguidos y los no conseguidos en aquellas personas que están realizando un proyecto de reducción de daños.
- Ofrecer una gama de opciones amplia y de un acceso sencillo para el tratamiento ante la dependencia de drogas y/o alcohol.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alexander, B. Coombs, R. B., & H. (1978). The effect of housing and gender on morphine self-administration in rats., *Psychophar*, 175-179.
- Bernal, A. (2000). La adicción como búsqueda de identidad: una base teórica psicosocial para una intervención eficaz. *Psycosocial intervention*, 9, 199-215.
- Cañas Fernández, J.L. (2004). *Antropología de las adicciones. Psicoterapia y Rehumanización*. (E. S. L.- DYKINSON, Ed.).
- Escohotado, A. (2008). *Historia General de las drogas* (Espasa Cal). MADrid.
- Gonzalez, T. (2007). *La adicción a las drogas y la exclusión social*. liber@addictus.
- Riley Diane, O. P. (2000). Harm reduction: National and international perspectives. (L. D. (Eds. . (2000) Inciardi, J. A. & Harrison, Ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. doi: 10.4135/9781452220680e
- Luchenski, S., Maguire, N., Aldridge, R.W., et al. (2018). What works in inclusion health: overview of effective interventions for marginalised and excluded populations. *Lancet*, 391, 266-280.
- Rhodes, T. (1996). *Outreach work with drug users: Principles and practice*. Council of Europe Publishing.
- Colom J, Duro P. (2009). *Tratamiento de mantenimiento con metadona: Manual de práctica clínica*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Salut.
- Dennis, B. B., Naji, L., Bawor, M., Bonner, A., Varenbut, M., Daiter, J., ... & Desai, D. (2014). The effectiveness of opioid substitution treatments for patients with opioid dependence: a systematic review and multiple treatment comparison protocol. *Systematic reviews*, 3(1), 105.
- Kimber J, Palmateer N, Hutchinson S, Hickman M, Goldberg D, Rhodes T. (2010). Harm reduction among injecting drug users - evidence of effectiveness. En Rhodes, T., and Hedrich, D. (eds.), *Harm reduction: evidence, impacts and challenges* (p. 115-164). Office for Official Publ. of the European Communities.
- Calafat, A.; Adrover, D.; Juan, M., y Blay, N. (2008). Relación del consumo de alcohol y drogas de los jóvenes españoles con la siniestralidad vial durante la vida recreativa nocturna en tres Comunidades Autónomas en 2007. *Revista Española de Salud Pública*, 82, 323-331.
- Prochaska, J. O., y DiClemente, C. C. (1984). *The transtheoretical approach: crossing the traditional boundaries of therapy*. Homewood, Illinois: Dorsey Press.
- Machin, J. y Velasco, M. (2004) *Panorama de la reducción de daños relacionados con el uso de las drogas: recuento de dos encuentros internacionales*. LiberAddictus núm. 77. <http://www.liberaddictus.org/Pdf/0854-82.pdf>
- Touzé, G. (2005) *Saberes y prácticas sobre drogas: el caso de la pasta base de cocaína*. Buenos Aires. : Intercambios Asociación Civil Federación Internacional de Universidades Católicas.

# PROTOSCOLOS PARA LA INCLUSIÓN LABORAL DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## INTRODUCCIÓN

Para dar respuesta al compromiso del Gobierno de Chile, 2018-2022, (II) implementar soluciones de largo plazo incluyendo estrategias de “Vivienda Primero” en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) que permitan superar la situación de calle en algunas comunas del país, se crea el Programa Vivienda Primero el cual tiene como propósito que las PSC resuelvan la falta de alojamiento y accedan a servicios de apoyo para mantenerse en la vivienda. Basado en el Modelo Housing First, este programa contempla una intervención social integral en donde la vivienda es el primer paso y el soporte más relevante para el proceso de superación de la situación de calle, junto con la entrega de servicios de apoyo para mejorar la salud, habilidades de la vida diaria y la integración socio comunitaria de las personas participantes del programa.

Con el Programa Vivienda Primero se persigue el objetivo de la integración social para permitir a las personas en situación de calle vivir de la manera más independiente y autónoma posible en sus propias viviendas. Las localizaciones de las viviendas deben estar adaptadas a las situaciones y circunstancias de las personas, con lo que se evita alojarlas en lugares que puedan suponer un obstáculo para su integración. Por tanto, se espera alcanzar la integración como resultado de normalizar la situación de alojamiento y la situación de vida.

Uno de los objetivos marcados en el Programa Vivienda Primero en relación directa con la integración social es la inserción laboral. Estrechamente ligadas y vinculadas, la integración comunitaria va a aumentar las posibilidades de inclusión laboral, así como la inserción laboral aumenta el sentido de contribución, el de pertenencia y la red social de apoyo, dando como resultado una mayor integración comunitaria. El enfoque de este documento se plantea desde el abordaje del mejoramiento de las condiciones laborales en el que el participante se encuentra desde una perspectiva de integración comunitaria.

## NECESIDAD DETECTADA

En la integración que se pretende alcanzar a través de la normalización de la situación de alojamiento y de la situación de vida de las personas participantes del programa éstas deben disponer de las mismas opciones y oportunidades basándose en las interacciones que se producen en su comunidad, al igual que cualquier otro ciudadano.

La integración se centra en el apoyo emocional y práctico que permitirá a la persona formar parte de la sociedad plenamente, lo que incluye percibir el apoyo social formal e informal de su comunidad sin ser estigmatizados. Además, es importante que la persona tenga un propósito o una actividad estructurada en la que encuentre un significado que guíe su sentido vital y de la que recoja autoestima y sentido de pertenencia. Esto se conseguirá a través de un trabajo de acompañamiento que emerge cuando la persona lo demanda o cuando el equipo lo detecta. Habrá personas que mantengan un sentido vital desde su situación de calle y la entrada en el programa suponga mejorar o estructurar este propósito. Se trabajará entonces a través de la exploración de lo que a la persona le mueve, bien retornando a los momentos vitales en los que se ha sentido con un sentido vital, qué hacía, qué necesitó para ello, bien analizando sus fortalezas y cómo puede contribuir con ellas.

Housing First dirige el apoyo a la integración entendiendo que son un conjunto de necesidades tan importantes para la recuperación como el acceso a la vivienda y el tratamiento. Sin embargo, no debemos olvidar valores clave como son la elección y el control por parte de la persona. El equipo apoya en la identificación de intereses y aficiones, y acompañará a la persona para que pueda desarrollar esos intereses si así lo desea.

El paso de una identidad e historia de vida asociada a vivir en calle a una vivienda puede suponer al menos dos tipos de respuestas en la interrelación con las demás personas que participan en el Programa; una consistente en una ruptura con las relaciones anteriores, existiendo cierto vacío en la generación de otras respuestas. Y otra es el mantenimiento de relaciones, incluso cuando estas se perciban como tóxicas.

Los apoyos irán dirigidos a buscar la regeneración de identidad de la persona, a través del cambio de etiquetas. Realizando actividades diferentes que se integren en el proceso de la persona para que ésta vaya cobrando otro significado. El paso de un empleo informal, precario y en muchos casos marginal, a un empleo en el mercado formal supone un cambio de etiqueta que repercutirá en la autoestima, el sentido vital y el de contribución de las personas.

## INTEGRACIÓN COMUNITARIA, METODOLOGÍA GESTIÓN INTENSIVA DEL CASO

La comunidad es un espacio lleno de oportunidades para desinstitucionalizar a las personas que han pasado largo tiempo haciendo uso de los recursos destinados a PSC. La normalización de la vida de las personas participantes es una de las finalidades del programa y para ello resulta fundamental la integración de las dinámicas de vida de las personas en su comunidad.

Del ámbito de la atención a personas con enfermedad mental procede el enfoque de la Gestión Intensiva de Casos (ICM) o Case Management. Lo podemos definir como un programa de trabajo donde la persona o equipo que lo desarrolla es el responsable de proporcionar a los participantes la ayuda necesaria para que pueda optar con información suficiente sobre los servicios y oportunidades que se le brindan, a la asistencia que necesita, garantizándole el acceso a la misma, proveyéndole el apoyo para las actividades de autoayuda y coordinando todos los servicios para poder satisfacer los objetivos del participante (Torrey, E.F., 1986)<sup>6</sup>.

La Gestión Intensiva del Caso promueve la independencia y la calidad de vida a través de la coordinación de servicios adecuados y la provisión de apoyos continuados a las personas, de acuerdo con sus necesidades. Los elementos esenciales de la ICM son la plena participación de la persona en su proceso y el desarrollo de una relación de cuidado y apoyo entre el gestor del caso (equipo socioeducativo) y la persona. Así la ICM responde a las necesidades múltiples y cambiantes de las personas y deberá articular la gestión del caso, es decir la coordinación de todos los sistemas de protección involucrados existentes en su comunidad. La Gestión Intensiva del Caso supone la integración, pero también la superación de dos enfoques tradicionales de intervención y acompañamiento social.

El primer enfoque es un modelo de cuidado o mantenimiento y se orienta fundamentalmente a garantizar el entramado de apoyos necesarios para poder efectuar la intervención y el seguimiento de los usuarios en un medio comunitario. Se pretende garantizar la cobertura de las necesidades de alojamiento, confort, alimentación, ocio, convivencia y cumplimiento de las citas y resto de compromisos. El equipo juega un papel de acompañante, pero no está desarrollando una integración comunitaria.

El segundo enfoque es un modelo de servicios que pretende fundamentalmente acompañar al usuario a los servicios comunitarios de diversa índole, facilitándoles información sobre los mismos, ayudándole a reunir los requisitos para utilizarlos y garantizando la coordinación entre los mismos. Se basa en el asesoramiento, derivación y acompañamiento a servicios.

---

6. Torrey, E. F (1986). "Continuous treatment teams in the care of the chronic mentally ill". Hospital and Community Psychiatry, 37, 12, 1.243-1.247,

El tercero es la gestión del caso propiamente dicho y añade a las características propias de los otros dos las siguientes características:

- La consideración de la relación con el gestor del caso como uno de los elementos clave del proceso rehabilitador. Una relación formal e informal, genuina.
- La idea de que el principal lugar de atención es la comunidad.
- La perspectiva de que los programas diseñados para la integración deben planificarse de forma altamente individualizada. Las actividades de entrenamiento se realizan en el entorno en el que se pretende la adaptación.
- La existencia de un enfoque asertivo: se trata de monitorizar intensivamente la relación de la persona con la comunidad para intervenir tan pronto como se presente una dificultad. Dicha intervención en algunos casos se realizará mediante coordinación externa, en otros por mediación o también en el acompañamiento a la persona a ajustar la dificultad presentada, dilucidar situaciones y posibles soluciones.
- Una amplia utilización y variedad de todos los recursos existentes en la comunidad (familia, centros de ocio, médicos, vecinos, traductores, trabajadores sociales, ...).
- La necesidad de proporcionar apoyo a los miembros de la comunidad a través de actuaciones personalizadas.
- Flexibilidad en la frecuencia, la duración y el lugar de encuentros con la persona participante.
- La defensa de los derechos de las personas.

La integración comunitaria es la consecuencia última de la Gestión del caso y al mismo tiempo una de sus tres estrategias, puesto que la Gestión del caso realiza:

- Intervenciones centradas en el o la participante (por ejemplo, desde una perspectiva de Planificación Centrada en la Persona, diseño de apoyos o intervención psico-educativa).
- Intervenciones centradas en la comunidad (núcleo fuerte de la integración comunitaria, conexión con recursos comunitarios, desarrollo y mantenimiento de relaciones sociales, defensa de derechos, implicación de la comunidad, mediación vecinal u otros)
- Intervenciones centradas simultáneamente en la persona y la comunidad (intervención en crisis, seguimiento de resultados y prevención de crisis).

El equipo socioeducativo adquiere un rol de gestor y cumple una función vital para las personas participantes, trabajando con ellas para favorecer la construcción de una relación constructiva y de confianza entre recurso y participantes. En este caso la principal función del equipo es asegurar que la persona participante va a recibir una asistencia integral, facilitándole que pueda acceder a los servicios necesarios para generar en ella un alto grado de autonomía. Por tanto, el equipo se encarga de potenciar la participación social de la persona y de facilitar su acceso a la red de servicios ordinarios, y que estos respondan a sus necesidades reales.

El equipo intervendrá para que la persona se vincule a los recursos como cualquier otro ciudadano o ciudadana, tratando que sea ella quien acceda de forma autónoma. Además, fomenta que cada participante sea capaz de conocer y hacer uso de sus derechos.

El programa no pretende sustituir ningún servicio que la comunidad pueda ofrecer, al contrario, hace de nexo entre la persona y los recursos, informando y orientando a la persona para que conozca, acceda y se vincule a los servicios existentes en la comunidad (servicios sociales, sanitarios, de ocio, culturales, etc.). Para ello, los elementos claves son:

- La información previa que el equipo ofrece al participante sobre los recursos existentes en su entorno más inmediato y en el comunitario y, en los casos necesarios, el acompañamiento para garantizar el acceso de la persona a estos servicios.
- La mediación, coordinación y seguimiento con los distintos servicios de la red ordinaria, asegurando que se está presentando un servicio adecuado y eficaz.
- La implicación de los servicios de la comunidad en el caso, desde un enfoque multidisciplinar que responda a las necesidades integrales de la persona.

**El soporte que el equipo ofrece al participante en cuanto al acceso a los servicios comunitarios es inversamente proporcional al grado de autonomía de la persona.** La persona es siempre la protagonista de la intervención y está presente en las coordinaciones entre el servicio y la red para que pueda expresar sus necesidades de soporte y acordar el sentido y los objetivos de dicha coordinación.

La Gestión Intensiva del Caso y los apoyos para la integración comunitaria se llevan a cabo desde el primer momento. Desde el proceso de acogida hasta procesos de salida del programa. Se realizan estos apoyos ante demandas de participantes, manifestación de soledad y como forma de acompañamiento a los procesos de recuperación de los y las participantes. Especialmente también se lleva a cabo cuando se aprecian vulnerabilidades a los derechos que los participantes tienen como cualquier otro ciudadano y ante procesos de estigmatización. La perspectiva de trabajo es con la persona, con la comunidad y mediante una monitorización de la relación entre persona y comunidad.

## HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Conseguir un empleo remunerado es posible para algunas personas usuarias de servicios Housing First, pero puede que necesiten de tiempo y atención considerables antes de llegar a un punto en el que sea una posibilidad realista. La evolución hacia una actividad económica formal puede ser un proceso que comience con actividades artísticas, pase por la educación básica y el voluntariado y llegue al punto de solicitar un empleo. La actitud de los/as empleadores/as y las condiciones económicas subyacentes son factores importantes que mantienen a las personas fuera del mercado de trabajo, y puede que los servicios Housing First tengan que intervenir directamente con los/as potenciales empleadores/as, fomentando y ayudando a que consideren ofrecer empleo a personas usuarias de servicios Housing First.

## MAPEO DE RECURSOS

Para poder garantizar el acceso de las personas a los servicios de empleo la información previa sobre los recursos y sus requisitos de acceso es fundamental. Si tratamos de acompañar a una persona al acceso a un recurso que le solicita unos requisitos previos que no tiene en ese momento, la imposibilidad de acceso puede conllevar una frustración que lleve a la persona a desmotivarse y paralizar el proceso que había iniciado.

El equipo de apoyo debe estar informado de los requisitos previos para el acceso a la Oficina Municipal de Intermediación Laboral (OMIL), de tal manera que cuando una persona decida iniciar un itinerario laboral acompañaremos a la persona a superar las dificultades que le obstaculizan reunir los requisitos para el acceso a la OMIL.

Para obtener esta información previa necesaria para diseñar un Plan de Trabajo dirigido al empleo se puede realizar un Mapa de Recursos junto con la persona. Este Mapa será una herramienta de utilidad, siempre que sea ajustado a las necesidades y circunstancias de la persona, para realizar una búsqueda de empleo con el apoyo de los recursos comunitarios disponibles. Se sugiere desarrollar un Mapa de Recursos ajustado a la realidad local y la necesidad que se quiera cubrir con dichos recursos, es decir, realizar una "ficha" de recursos en la que se recoja la información que va a ser pertinente. Pej.: Nombre de recurso laboral, localización, horario, contacto, requisitos de acceso, compromiso para el mantenimiento de la atención y otros aspectos.

Acompañaremos a la persona en la búsqueda de la información de los recursos existentes, a través de internet, de la coordinación externa con otros recursos de empleo como la OMIL, de la solicitud de información con recursos formales e informales del barrio, etc. Una vez localizados los recursos de empleo "diana", es decir, los que están disponibles y se ajustan a las necesidades de la persona, haremos una exploración presencial o virtual de los requisitos necesarios de acceso y vinculación a los mismos.

## COORDINACIÓN EXTERNA

Aumentar las oportunidades de elección y autodeterminación de los participantes y la orientación de los servicios de apoyo a la persona son cuestiones esenciales para la adaptación de los servicios a las preferencias y valores individuales de los participantes (citado por O'Connell, Rosenheck, Kaspro, et al., 2006). Cuando los participantes tienen la posibilidad de elegir los servicios en función de sus preferencias y objetivos individuales, presentan mejores resultados clínicos y mayor satisfacción con los servicios, lo que contribuye a una mayor adherencia y permanencia en estos servicios (Calsyn, Morse, Yonker et al., 2003; Padgett et al., 2008a; Tsemberis et al., 2003b)

Para aumentar las oportunidades de elección de los y las participantes se hace necesaria la coordinación con otros recursos. Esta coordinación estará orientada a facilitar la realización del proyecto vital de cada persona en su entorno más próximo.

En el desarrollo del modelo HF debemos evitar la escena de los profesionales hablando acerca de lo que una persona, nuestro participante, necesita o sería adecuado para él/ella. Esto sería una coordinación **POR** la persona, es decir, establecer objetivos o compromisos con un recurso determinado sin que el participante haya realizado una demanda específica al respecto.

Si bien, podemos coordinarnos con otros recursos **PARA** los/as participantes, esto es, conocer los servicios específicos de un recurso determinado, cómo los/as participantes pueden acceder, que el recurso también conozca las características de los/as participantes por si hay apoyos específicos que podemos articular entorno al acceso y participación de dicho recurso. Así mismo, a través de este tipo de coordinación podremos invitar a los profesionales a ofertar los servicios directamente a los/as participantes, siendo ellos receptores de la información directa, aumentando el control sobre sus propios procesos. Muchas veces ocurre que los profesionales de otros recursos o servicios tienden a darnos información específica de interés para un participante concreto. Tenemos que evitar ser el canal de comunicación entre los profesionales y el participante, siempre que las condiciones lo permitan como por ejemplo en el caso de que el participante no cuente con teléfono.

## VINCULACIÓN CON SERVICIOS DE EMPLEO

Para facilitar el vínculo de las personas con los recursos de empleo es fundamental que tengamos en cuenta una estos aspectos:

- Posibilita la vinculación que los recursos sean los adecuados y además tengan un carácter participativo.
- Dificultará la vinculación que sean recursos muy normativos y que no sean los adecuados para las necesidades de la persona.

A través de la coordinación externa seremos conocedores de las condiciones que se le piden a la persona para mantenerse en el recurso en cuestión. En este sentido podemos anticipar junto con las personas cuales van a ser las posibles dificultades que se le presenten para mantenerse, vincular, con el recurso. Con esta anticipación podremos acordar estrategias tanto con la persona como con los profesionales del recurso para facilitar su vinculación. Por ejemplo, una persona que toma una medicación que le mantiene somnoliento en las primeras horas del día y esto le dificulta llegar a tiempo a citas a primera hora de la mañana. Podemos trabajar con la persona la comunicación a los profesionales de empleo que le atienden de esta circunstancia y solicitar así que se le atienda más tarde. Podemos trabajar con la persona que se ponga el despertador X horas antes de la cita para poder llegar con menos somnolencia. Podemos trabajar con los profesionales del recurso la efectividad de citar a la persona más tarde para facilitar tanto que llegue a la cita como que esté más despierto para poder trabajar y participar de una manera activa. En este sentido, consideramos que, si bien no se puede adaptar todo el sistema a la persona, se pueden trabajar pequeñas flexibilizaciones del mismo que sean facilitadoras de la inserción para las personas participantes.

Es recomendable acompañar en las primeras citas a las personas que presentan dificultades para la vinculación con otros profesionales. Este acompañamiento nos brindará la oportunidad de facilitar esa vinculación:

- Recogiendo información de interés y acuerdos alcanzados en la primera cita.
- Observando el manejo de habilidades sociales para conocer facilitadores y obstaculizadores en este sentido.
- Observando el trato recibido y mediando en caso necesario.

## BÚSQUEDA AUTÓNOMA DE EMPLEO.

Puede ocurrir que los ritmos de los servicios comunitarios de empleo sean muy lentos, que exijan unos pasos previos (formativos o capacitantes) que la persona no desee realizar o bien que no se reúnan los requisitos previos de acceso. En estos casos, se puede acompañar a la persona a diseñar su propio itinerario de inserción laboral.

Los principios que guiarán este acompañamiento al diseño de su itinerario son:

**Personalización.** Todo el trabajo de orientación sociolaboral está centrado en la persona y en las características que presenta. Las acciones serán individuales y adaptadas a las necesidades concretas que presenten las personas participantes. Y no solo se refiere a qué hacer sino también al cómo hacerlo. Cada persona es distinta y se requiere de un esfuerzo de adaptación por parte de la persona de referencia para saber cómo crear un vínculo con cada una de ellas.

**Globalidad.** No se entiende el proceso de orientación como algo unidimensional en el que solo se trabaje el ámbito del empleo. Entendemos que las personas tienen otras necesidades que pueden interferir en su proceso de búsqueda de empleo tales como la situación social, legal, convivencial, psicosocial, uso de ocio. Para que el proceso obtenga los mejores resultados hay que trabajar también estos otros aspectos.

**Flexibilidad.** Dadas las características del colectivo al que nos dirigimos, no se puede entender la intervención como la puesta en marcha de un proceso rígido en el que hay un desarrollo lineal y unidireccional, sino que se desarrolla como un proceso abierto a revisiones y todas las adaptaciones necesarias para poder ser efectivos en el proceso y conseguir el objetivo final de la inserción laboral.

No hay un camino acertado en el proceso y el retorno a una fase anterior no debe considerarse como algo malo o negativo. Al contrario, pensamos que esta circunstancia puede ser una buena oportunidad para la reflexión y para la realización de los ajustes necesarios e incluso, si fuera necesario, reformulando los objetivos iniciales planteados.

**Autonomía.** Aunque en el desarrollo de la orientación sociolaboral va a existir una persona de referencia encargada de la atención de las personas participantes, que va a orientar, informar, desarrollar habilidades y competencias, etc.; siempre va a orientar su intervención a conseguir la autonomía e independencia de esas personas, realizando un acompañamiento de la intervención y facilitando la toma de decisiones, con la información necesaria en cada uno de los escenarios que se puedan presentar.

El instrumento para el diseño y seguimiento del itinerario de inserción laboral será el Plan de Trabajo. Para iniciar un Plan de Trabajo dirigido a la inserción laboral es importante el conocimiento que la persona tiene sobre sí mismo y su entorno en el ámbito laboral. Para realizar este análisis se propone realizar un DAFO personal orientando al empleo. Esta herramienta permitirá la reflexión y la toma de conciencia de los puntos fuertes, motivaciones, experiencias, disponibilidad e intereses para así encontrar nuevas oportunidades laborales.

DAFO LABORAL	FORTALEZAS (INTERNAS)	DEBILIDADES (INTERNAS)
	AMENAZAS (EXTERNAS)	OPORTUNIDADES (EXTERNAS)

○ ANÁLISIS INTERNO:

- FORTALEZAS: ¿Qué capacidades tengo? ¿Qué hago mejor que los demás? ¿Qué creen los demás que hago bien? ¿Qué facilita mis fortalezas?
- DEBILIDADES: ¿Qué debilidades puedo mejorar? ¿Qué debilidades puedo sustituir o atenuar? ¿Qué considero que hago peor que los demás? ¿Qué creen los demás que hago mal?

○ ANÁLISIS EXTERNO:

- OPORTUNIDADES: ¿Qué circunstancias mejoran mi situación? ¿Cómo puedo aprovechar estas circunstancias? ¿Son demandados mis conocimientos y destrezas en mi entorno? ¿Cómo favorece la situación económica/social a mi situación?
- AMENAZAS: ¿Qué obstáculos me encuentro? ¿Qué están haciendo los demás? ¿Tengo los recursos necesarios? ¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente mi desarrollo?

Las Fortalezas y Amenazas detallan los RIESGOS que se pueden encontrar, buscar en las fortalezas fórmulas para afrontar las amenazas.

Las Fortalezas y Oportunidades, dibujan la MEJOR LÍNEA DE ACCIÓN, usar los puntos fuertes para aprovechar/mejorar las oportunidades.

Las Debilidades y Oportunidades, muestran los DESAFÍOS que se va a encontrar, hay que ver cómo superar las debilidades para aprovechar las oportunidades.

Las Debilidades y Amenazas, muestran las LIMITACIONES, ver qué pasos se pueden dar para minimizar las debilidades ante las amenazas del entorno.

Con este conocimiento se diseñará un Plan de Trabajo completamente personalizado y con mayores posibilidades de éxito en la consecución de sus objetivos.

### VALORACIÓN COMPETENCIAS LABORALES

Para realizar un buen ajuste al puesto de trabajo es necesario valorar las competencias adquiridas por la persona participante. Llamamos competencias al cómo hacer (conocimientos,

concepto), saber hacer (habilidades, destrezas) saber ser (actitudes y valores) y saber estar (comunicación interpersonal, trabajo cooperativo),

Existen **tres tipos de competencias** fundamentales:

#### Competencias básicas

Son aquellas **relacionadas con valores universales** como el respeto o la tolerancia, pero también las adquiridas en la enseñanza obligatoria como por ejemplo leer o escribir. Es decir, pueden ser sociales o personales.

#### Competencias genéricas

Son las competencias que una persona **debe tener independientemente del trabajo al que se dedique**. Pueden ser innatas, pero también aprendidas a través de planes de formación concretos. Entre ellas están la capacidad de trabajar en equipo, la creatividad, la empatía, la adaptabilidad, etcétera. **Se las llama competencias genéricas o competencias transversales**.

Estas competencias hacen referencia a **competencias generales para cualquier tipo de empleo**, sin tener en cuenta los aspectos concretos que caracterizan cada puesto de trabajo. Ejemplos de competencias genéricas son la inteligencia emocional o el pensamiento creativo, son comunes a varios empleos, aunque tomen forma distinta según la empresa o el trabajo específico en el que se desarrollen.

Ejemplos de competencias laborales genéricas o transversales que suelen ser importantes en el ámbito laboral: aprendizaje continuo, trabajo en equipo, orientación a resultados, gestión, planificación, resolución de problemas, comunicación, adaptabilidad, **proactividad, creatividad, inteligencia emocional**.

Es importante subrayar que las competencias laborales genéricas difieren de las competencias básicas, ya que **hay personas que tendrán ciertas competencias transversales que otras no tienen**. Por el contrario, **las competencias básicas deberían ser universales**.

Las competencias transversales **son clave para cualquier tipo de empleo**.

Son numerosas las tipologías y clasificaciones de competencias laborales genéricas que han elaborado diferentes autores. El modelo propuesto por Spencer y Spencer (1993) recoge seis grupos de competencias genéricas que se reproducen el siguiente cuadro:

Grupos	Competencias genéricas
Competencias de desempeño y operativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Orientación al resultado.</li> <li>. Atención al orden, calidad y perfección.</li> <li>. Espíritu de iniciativa.</li> <li>. Búsqueda de la información.</li> </ul>
Competencias de ayuda y servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Sensibilidad interpersonal.</li> <li>. Orientación al cliente.</li> </ul>
Competencias de influencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Persuasión e influencia.</li> <li>. Conciencia organizativa.</li> <li>. Construcción de relaciones.</li> </ul>
Competencias directivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Desarrollo de los otros.</li> <li>. Actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal.</li> <li>. Trabajo en grupo y cooperación.</li> <li>. Liderazgo de grupos.</li> </ul>
Competencias cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pensamiento analítico.</li> <li>. Pensamiento conceptual.</li> <li>. Capacidades técnicas, profesionales y directivas.</li> </ul>
Competencias de eficacia personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Autocontrol.</li> <li>. Confianza en sí mismo.</li> <li>. Flexibilidad.</li> <li>. Hábitos de organización.</li> </ul>

### Competencias específicas

Son las imprescindibles **para desempeñar una profesión en concreto**. Por ejemplo, un programador informático debe controlar lenguajes de programación determinados en función de la empresa, capacidad de resolución de problemas y un conocimiento profundo en redes, hardware y software.

En cambio, una peluquera necesita ser creativa, controlar las diferentes técnicas para cortar el pelo o tener el conocimiento necesario sobre productos químicos para poner un determinado tinte u otro a sus clientas y clientes.

Para la identificación de competencias específicas requeridas para los puestos concretos de trabajo, los perfiles profesionales, así como las funciones a la hora de acompañar a elaborar un currículum o establecer un plan de capacitación es altamente recomendable la consulta en los siguientes organismos chilenos:

<https://www.oitcinterfor.org/instituci%C3%B3n-miembro/chilevalora-comisi%C3%B3n-sistema-nacional-certificaci%C3%B3n-competencias-laborales>

<https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesList.html?limpiarFiltros>

## ELABORACIÓN DE CURRÍCULUM

Para una búsqueda activa de empleo el curriculum vitae es esencial. El curriculum ha de ser el documento que recoja la información relevante y pertinente para pasar el primer filtro en la selección de personal y así conseguir entrar en la siguiente fase que suele ser la llamada telefónica.

Una vez dentro de un proceso de selección la persona deberá defender su curriculum por lo que es muy importante realizar un curriculum que además de recoger información relevante, pertinente y veraz, la persona se sienta completamente cómoda con él, ya que si hay algún punto con el que no se siente cómodo será percibido por la persona encargada de la selección y probablemente sea leído como que no es verdad lo que se está defendiendo.

Esta página propone modelos y plantillas para la elaboración de CV, además aporta aplicaciones on line gratuitas para un diseño más atractivo.

<https://www.modelocurriculum.net/programas-para-crear-un-curriculum-vitae-en-espanol.html>

## GLOSARIO DE RECURSOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PERFIL LABORAL

No todos los cuestionarios serán de utilidad para todas las personas, pero si pueden propiciar la conversación focalizada al ámbito laboral; capacidades, motivaciones, expectativas, deseos y acciones.

- TEST DE BÚSQUEDA DE EMPLEO. Test auto aplicable de 14 preguntas. Sumando las puntuaciones obtenidas se puede saber si se está realizando una buena búsqueda de empleo y si estas aplicando bien las técnicas de búsqueda.
- Cuestionario de factores psicosociales para la ocupabilidad (Fundación ICH)

Cuestionario, auto aplicable con 36 preguntas, para el análisis de las actitudes personales. Para apoyar la Búsqueda de Empleo se necesita conocer los Factores Psicosociales que mejorarán el proceso de búsqueda: Autoestima, Autoconocimiento personal y profesional, Disponibilidad ante los requerimientos del Mercado de trabajo, Valoración del trabajo, Atribuciones de causas del desempleo, Herramientas para la búsqueda de empleo.

- HIDAEC - Herramienta Interactiva de Auto-Evaluación de Competencias (Fundación Surt) Orientada para mujeres que tienen acceso a puestos de trabajo de baja y media cualificación. Hay que instalar la Herramienta en el ordenador. Incluye guía metodológica para profesionales en orientación y formación para la inserción laboral que quieran integrar la herramienta en su trabajo (fichero Acrobat Reader).
- Test del logro (PsicoActiva) Con la realización de este test se puede evaluar si las acciones propias se encaminan hacia el éxito profesional o todo lo contrario. Se cumplimenta directamente en la web que luego devuelve el resultado.
- GR -Gran Recorrido por el mundo de los estudios y profesiones (EducaWeb.com) El GR se ha elaborado con el ánimo de ayudar en el proceso de decisión de un proyecto profesional. Tiene como finalidad profundizar en el autoconocimiento, a entender mejor como eres y hacerte reflexionar sobre lo que quieres hacer, para determinar qué estudios u ocupaciones pueden proporcionar una mejor satisfacción. Se divide en diferentes pruebas que exploran: qué te gusta, qué te gusta hacer, qué valoras en el trabajo, qué sabes hacer y cómo eres. Se cumplimenta en la propia web, se puede guardar para realizarlo en varios momentos.
- Elige tu profesión (POP: Portal de Orientación Profesional de Castilla-La Mancha) Esta página se puede utilizar tanto para elegir una profesión como para elaborar un CV ya que informa sobre las funciones que se desempeñan en un puesto determinado, el tipo de empresas donde se realiza dicho puesto y la formación requerida.
- <https://www.modelocurriculum.net/programas-para-crear-un-curriculum-vitae-en-espanol.html> Recurso para la elaboración de curriculum, ofrece plantillas descargables, indicando la más oportuna según la vida laboral de la persona, así como plataformas on line para elaborarlos.
- <https://www.oitcinterfor.org/instituci%C3%B3n-miembro/chilevalora-comisi%C3%B3n-sistema-nacional-certificaci%C3%B3n-competencias-laborales> ChileValora, Comisión Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales Institución constituyente. En el "Banco de Competencias Laborales"

se encuentran numerosos recursos en relación con las buenas prácticas, normas y otros servicios que diferentes entidades han desarrollado en torno a las competencias laborales.

<https://certificacion.chilevalora.cl/ChileValora-publica/perfilesList.html?limpiarFiltros> Contiene Catálogo de Perfiles Laborales, está orientado a la evaluación y la certificación pero se puede utilizar también para conocer a través del Registro Nacional de Chile la información

detallada de los perfiles laborales, con la descripción de los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para una determinada ocupación u oficio, de cara a la búsqueda de empleo y a la elaboración de un curriculum. Además, se accede a información relevante como código del perfil, fecha de vigencia, ámbito ocupacional, sectores productivos asociados. Todo puede ser descargado.

- <https://orientadorespalencia.wordpress.com/2011/07/18/video-%c2%bfcual-es-tu-objetivo-profesional/> Video ejemplo de cómo definir el objetivo profesional.

#### REFERENCIAS A LOS MODELOS: EMPLEO CON APOYO O APOYO EN EL EMPLEO

- <https://www.samh.org.uk/about-us/individual-placement-and-support-ips-services>. Guía y evaluación de impacto de la metodología IPS (individual placement support), modelo anglosajón del trabajo con apoyo, enfocado en personas con enfermedad mental, con el que algunos proyectos IPS se han dirigido a personas sin hogar.
- <https://plenainclusionmadrid.org/wp-content/uploads/2018/06/ManualECA.pdf> Manual Servicios de Empleo con Apoyo. Este documento recopila la metodología empleada por los 18 servicios de empleo del movimiento asociativo Plena Inclusión Madrid que, trabajan bajo la metodología del Empleo con Apoyo, por avanzar hacia la inclusión de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

# ESTRUCTURA, PERFILES PROFESIONALES DE LOS EQUIPOS DE TRATO DIRECTO Y ESTRATEGIA DE FUNCIONAMIENTO

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## INTRODUCCIÓN

Desarrollar una Política nacional de calle 2018-2022 es uno de los ejes del Programa de Gobierno de Chile (2018-2022) y tiene como objetivo general instalar un sistema integrado de servicios que promueva la superación de la situación de calle de manera alineada con la experiencia nacional acumulada y con las estrategias mundiales en este ámbito. Además, la política apunta a (I) fortalecer la institucionalidad existente para la gestión de una política nacional de calle que incluya la creación de un organismo técnico referente, velando por la complementariedad de acciones estatales y la modificación reglamentaria para la instalación de un sistema integrado de atención; (II) implementar soluciones de largo plazo incluyendo estrategias de “Vivienda Primero” en conjunto con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) que permitan superar la situación de calle en algunas comunas del país; y (III) establecer metas concretas para bajar los índices de situación de calle, incorporando a Chile en el marco de acuerdos y estándares internacionales decisionales que contribuyan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para el cumplimiento de los compromisos de gobierno, se ha creado el Programa Vivienda Primero, el cual tiene como propósito que las PSC resuelvan la falta de alojamiento y accedan a servicios de apoyo para mantenerse en la vivienda. Este programa contempla una intervención social integral en donde la vivienda es el primer paso y pilar más relevante para el proceso de superación de la situación de calle, junto con la entrega de servicios de apoyo para mejorar la salud, habilidades de la vida diaria y la integración socio comunitaria de las personas participantes del programa.

En diversos Estados de la Unión Europea “Housing First Europe” funciona generando una estrategia efectiva de salida de la situación de calle, en donde la vivienda permite que las personas tengan seguridad, privacidad y una estabilidad mínima para mantenerse en los tratamientos y servicios de apoyo, los cuales propician el avance hacia una vida con mayores grados de autonomía e inclusión social.

Este entregable es resultado de la Asistencia técnica para la elaboración y adopción formal de la Metodología y Caja de herramientas para la implementación del programa Vivienda Primero, en concreto (1.2) Estructura, perfiles profesionales de los equipos de trato directo y estrategia de funcionamiento.

## DIAGNÓSTICO PREVIO

El Programa Vivienda Primero viene desarrollándose desde principios del año 2019 en diferentes regiones del país, por lo que existe un cuerpo documental y de conocimiento de implementación del programa previo muy valioso que se considera para la elaboración de este documento.

Se han utilizado fuentes primarias y secundarias para hacer un diagnóstico previo de necesidades sobre las que hacer aportaciones al programa. En concreto:

- Las Orientaciones Técnicas facilitadas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en Chile para el Programa Vivienda Primero, que ofrecen indicaciones acerca de la estructura del equipo de gestión e intervención del programa, así como de sus funciones y perfiles.
- Informes de sistematización del programa de CATIM y Hogar de Cristo, dos de las organizaciones que desarrollan el programa en las regiones de Biobío y Metropolitana.
- Segundo catastro nacional de personas en situación de calle de 2011
- Reunión virtual específica sobre la configuración del equipo, los perfiles profesionales y los sistemas de coordinación y capacitación, que tuvo lugar el 22 de septiembre de 2020.

A partir del análisis de estas fuentes se exponen brevemente los principales componentes de la estructura y funcionamiento de los equipos profesionales y los retos más relevantes identificados.

### Configuración del equipo y perfiles profesionales

- Los servicios Vivienda Primero se licitan por unidades operativas de tres profesionales que ofrecen apoyos a grupos de entre 12 y 20 personas participantes del servicio.
- Cada servicio se definió inicialmente con un mínimo viviendas relacionadas con la intensidad requerida de apoyos, sin embargo esta estructura de servicio se ha flexibilizado para adaptar la intensidad de los apoyos a las necesidades de las personas participantes, independientemente de la vivienda que habiten.
- Cada unidad operativa está compuesta al menos por las siguientes figuras profesionales:
  - Coordinación
  - Profesional de apoyo domiciliario
  - Profesional de apoyo comunitario y vivienda
- La figura de Coordinación habitualmente desarrolla también tareas de intervención directa, además de las organizativas, administrativas y de evaluación, si bien en función de las necesidades o los perfiles profesionales de las personas que desempeñan dicha función, en ocasiones han participado en el abordaje de determinados casos.

- La definición de funciones asumidas por cada una de estas figuras se encuentra bastante desarrollada en las Orientaciones Técnicas del programa (apartado Recursos Humanos), por lo que no se desarrollan en este documento.
- Estas figuras profesionales suelen responder a formaciones concretas: Psicología, Trabajo social y Terapia ocupacional, con variación en algunos equipos. Estas titulaciones y las competencias técnicas asociadas se valoran como relevantes para la atención de las personas participantes del servicio.
- Las Orientaciones Técnicas recoge la posibilidad de incorporar de manera excepcional, cuando las personas no puedan acceder a servicios especializados en la red territorial y según recursos disponibles, otros perfiles profesionales o servicios especializados que puedan existir en la organización gestora del servicio o de terceras entidades.
- Se establece además la disponibilidad telefónica del equipo 24 horas 7 días a la semana, y presencial si fuese necesario.
- Las Orientaciones Técnicas no definen sistemas de coordinación, seguimiento técnico de casos o capacitación del equipo profesional, dejando a las entidades gestoras la organización de dichos aspectos.

## Retos y necesidades identificadas

A partir de esta definición de los equipos y reparto de funciones, se han identificado algunas dificultades o necesidades no cubiertas en la experiencia práctica de implementación del programa, que se desarrollan a continuación.

Si bien existen algunos servicios con mayor número de casos y de profesionales, el **reducido tamaño de los equipos profesionales** de cada servicio dificulta la posibilidad de dar respuesta a todas las necesidades específicas de atención a perfiles tan complejos como los de las personas participantes del servicio.

En concreto, se refiere la necesidad de **incorporar en los equipos competencias específicas en salud mental** para abordar los casos más complejos de enfermedad mental, de **adiciones**, y puntualmente de **competencias sanitarias** para intervenciones específicas o seguimiento de las pautas de medicación. Algunos servicios han resuelto esta situación mediante la contratación puntual o por horas de profesionales del ámbito de la psicología clínica o la enfermería, si bien se identifica como una necesidad persistente en el tiempo.

Del mismo modo, se identifica la **falta de competencias específicas a la vez que el volumen de trabajo requerido para la gestión administrativa y operativa de las viviendas**. Este perfil más específico de gestión inmobiliaria requiere de un conocimiento y experiencia profesional especializados que raramente forman parte de la trayectoria de los y las profesionales del ámbito social. En este sentido, la gestión inmobiliaria, la captación, habilitación y el mantenimiento de las viviendas puede convertirse en un factor estresante añadido para los equipos profesionales. La negociación inmobiliaria y, en general, **las relaciones con propietarios de las viviendas o con las comunidades**, en especial cuando existen conflictos en el vecindario, pueden colocar al equipo profesional en una posición compleja a la hora de mantener un buen vínculo con las personas participantes del servicio a la vez que tratan de mediar con la comunidad.

Asimismo, se identifica la necesidad de reforzar las **competencias en mediación y relaciones sociales** en el interior de las viviendas, puesto que es habitual que surjan dificultades en la convivencia entre personas convivientes, en especial cuando existen problemas de consumo abusivo de sustancias.

Con relación a las competencias profesionales, se plantea una reflexión interesante con relación a la necesidad de **prestar mayor atención a competencias personales de tipo no técnico**, como la empatía, la compasión o la gestión emocional, que se identifican como necesarias para favorecer la vinculación de los y las profesionales con las personas participantes del servicio dadas sus complejas trayectorias vitales.

Se identifican **dificultades para la incorporación de estas competencias** mencionadas

previamente en los equipos profesionales, principalmente por el tamaño reducido de las triadas de intervención y los recursos disponibles para la implementación del programa.

La externalización de la implementación del servicio a una diversidad de entidades, a la vez que facilita su despliegue y gestión, **reduce las economías de escala posibles** que permitan incorporar estas competencias específicas. Por ejemplo, en servicios de mayor tamaño, las entidades gestoras podrían plantear la contratación de un psiquiatra con una ratio 1/100 clientes; sin embargo, conseguir una contratación para solo un 20% de psiquiatra que atendiese 20 casos será más complejo y los propios costes de la contratación dificultan esta posibilidad.

En ese mismo sentido, la diversidad de organizaciones gestoras implementando el programa introduce una riqueza de competencias técnicas para el conjunto del programa, si bien la dispersión y el tamaño reducido de los equipos hace que **las posibilidades de optimizar este capital técnico y humano en el conjunto del programa sean limitadas**.

Esta diversidad de entidades gestoras y servicios supone una dificultad añadida para **garantizar la fidelidad al modelo Housing First en los diversos proyectos** del país, ya que es previsible que se produzcan adaptaciones a los contextos locales y las culturas organizacionales. **Las pequeñas desviaciones del modelo HF original que se puedan dar al inicio de la implementación pueden no ser preocupantes inicialmente, pero podrían derivar con el tiempo en configuraciones de programas muy diversas, desvirtuando la coherencia del programa a nivel estatal y dificultando la comparabilidad de resultados entre unos servicios y otros.**

Al mismo tiempo, se señala el **reto que supone la apropiación y adaptación de los equipos profesionales a una intervención basada en el modelo Housing First**. Los principios de actuación del modelo requieren de una aproximación a la intervención que choca con varios componentes principales de la práctica profesional habitual de los servicios sociales y específicamente del trabajo con personas en situación de calle. La horizontalidad en la relación entre profesional y persona participante, necesaria para la aplicación de un principio fundamental del modelo HF como es la elección y el control de las personas participantes sobre su propio proceso de recuperación, se opone a la práctica profesional tradicional de trabajo con personas en situación de calle.

Las Orientaciones Técnicas no definen **instrumentos o mecanismos de supervisión técnica, capacitación o evaluación de la intervención profesional**, que serían elementos facilitadores de la transformación de la práctica profesional al modelo Housing First. Idealmente y en línea con la limitación mencionada de aprovechar el capital técnico y humano del programa, la existencia de mecanismos de supervisión y capacitación a nivel estatal facilitarían la convergencia de los diferentes servicios HF y la transformación sistémica de las capacidades de la red de atención a personas en situación de calle.

Esta dificultad de adaptación se acentúa en las **relaciones de las personas participantes y de**

**Los propios servicios Housing First con otros servicios y profesionales de redes externas comunitarias** que, desde una aproximación más tradicional, mantienen la expectativa de que sean las personas participantes de los servicios HF quienes se adaptan a los requerimientos de los servicios. Considerando la especial vulnerabilidad y altas necesidades de apoyo de las personas a las que se dirige, el modelo Housing First considera necesario que los servicios hagan un esfuerzo por acercarse a las personas. Este enfoque choca con el diseño y posibilidades de adaptación de los servicios sociales, sanitarios y de otros ámbitos en la mayoría de las sociedades.

Partiendo de este diagnóstico previo, en los siguientes apartados se desarrollarán algunas propuestas que podrían dar respuesta a los retos identificados.

Cabe señalar que la mayoría de estos retos son comunes en todos los procesos de introducción del modelo Housing First en los países en los que se implementado la metodología, puesto que supone un cambio radical en la aproximación tradicional del diseño de los servicios de atención a personas en situación de calle y de los profesionales a su relación con las personas participantes.

## **PROPUESTAS PARA LA ESTRUCTURA DEL EQUIPO Y PERFILES PROFESIONALES**

### **Competencias generales del equipo profesional**

Resulta aventurado configurar un perfil común de los profesionales que trabajan en servicios Housing First, si bien es cierto que los distintos programas Housing First internacionales confieren bastante importancia a las habilidades sociales y a los valores personales y no sólo o necesariamente a las competencias técnicas. Así, personas con escasa formación técnica, pero con diversas experiencias vitales forman parte de equipos o los gestionan. No obstante, por lo general son personas con formación o experiencia en el ámbito social. Además, suelen disponer en mayor o menor medida experiencia laboral en el trabajo con personas en situación de calle.

Desde una perspectiva de intervención Housing First también conviene valorar experiencia específica en:

- Metodología de gestión de casos
- Reducción de daños y enfoque de Recuperación
- Mediación y resolución de conflictos.
- Intervención basada en fortalezas
- Adicciones o salud mental

Es importante que esta experiencia no suponga una reproducción de la intervención<sup>1</sup>, que, por lo general, se realiza en los servicios tradicionales del modelo escalera. **No se trata de configurar equipos de expertos, sino de considerar como experto al propio participante.**

La capacidad para establecer relaciones genuinas, el inconformismo, la creatividad, un alto concepto de la dignidad y la confianza en el ser humano podrían ser algunos elementos necesarios en estos equipos. La relación genuina que se establece con los participantes se basa en el empleo de las competencias y habilidades de cada persona que conforma el equipo y no sólo en los conocimientos técnicos. Cada persona puede aportar desde lo que es. A continuación, se señalan algunas de las competencias que cabría introducir en los procesos de selección y entrenamiento de profesionales de los servicios Housing First

Competencia	Definición
<b>Trabajo en equipo</b>	Capacidad para trabajar y hacer que los demás trabajen, estableciendo un clima de colaboración, generando buen ambiente de trabajo y comprometiéndose de manera solidaria con el esfuerzo y con los resultados
<b>Orientación a resultados</b>	Preocupación por realizar bien el trabajo, sobrepasando el estándar de desempeño establecido y logrando mejorar los objetivos y los resultados planificados, integrando en el proceso a todos los clientes internos y externos (participantes, equipos, financiadores, departamentos de soporte...)
<b>Gestión emocional</b>	Capacidad para mantener la estabilidad emocional y el nivel de eficacia y eficiencia en situaciones de presión, oposición, desacuerdo y de dificultades o fracasos, liberando la tensión de una manera amable y aceptable para los demás
<b>Iniciativa</b>	Predisposición para emprender acciones, mejorar resultados o crear oportunidades de manera proactiva y sin esperar a recibir instrucciones ni mandatos específicos
<b>Resolutividad</b>	Capacidad de encontrar soluciones con los recursos disponibles, resolviendo las situaciones que se planteen de manera ágil combinando recursos, imaginación, habilidades y conocimientos
<b>Capacidad de aprendizaje</b>	Asimilación de nuevas informaciones y aplicación eficaz de las mismas, incorporando los nuevos conocimientos para la mejora del desempeño o la obtención de mejores resultados en el ejercicio de la misión
<b>Mejora continua</b>	Orientación a la progresión y capacidad de establecer metas y criterios individuales y de equipo, asesorando, formando y evaluando para conseguir mejorar la eficacia y la eficiencia
<b>Resiliencia</b>	Capacidad para superar la adversidad y proyectar a futuro un conjunto de respuestas o comportamientos de superación y/o afrontamiento de situaciones dolorosas o difíciles
<b>Creatividad</b>	Capacidad para desarrollar nuevas ideas y conceptos, pudiendo ofrecer respuestas alternativas a partir de un modo de pensamiento original que dé lugar a soluciones imaginativas y novedosas
<b>Inteligencia emocional</b>	Capacidad de entender las emociones personales propias, expresarlas con libertad e identificar las emociones ajenas, adaptando la actuación y el modo de comportamiento en función de dicho análisis
<b>Pensamiento analítico y toma de decisiones</b>	Capacidad para comprender las situaciones y resolver los problemas mediante la separación de sus partes, reflexionando sobre ellas de forma lógica y sistemática y tomando decisiones adecuadas al proceso de análisis.
<b>Planificación/Organización</b>	Habilidad para distribuir el tiempo, planificar y organizar eficazmente las tareas, determinar tiempos realistas para los proyectos, ser metódico, estructurado y detallista, tanto en la planificación del trabajo como en su ejecución
<b>Conocimiento técnico del proyecto</b>	Dominio y control sobre los objetivos, requerimientos y actuaciones necesarias en el desarrollo del proyecto, adaptando las respuestas, los tiempos y los comportamientos en función de dicho conocimiento

En concreto, las competencias se clasifican en HOGAR SI en genéricas, específicas y técnicas, y gradúan en una escala de 1 (menos relevante) a 4 (más relevante). Las competencias requeridas para los perfiles técnicos de intervención de todos los programas son las siguientes:

Tipología	Competencia	Nivel
Genéricas	Trabajo en equipo	3
	Orientación a resultados	3
	Gestión emocional	3
	Iniciativa	3
	Resolutividad	3
	Capacidad de aprendizaje	3
	Mejora continua	2
	Resiliencia	3
Específicas	Pensamiento analítico/ Toma de decisiones	3
Técnicas	Comunicación e influencia	3
	Planificación/ Organización	2
	Conocimiento técnico del proyecto	3

### Separación de apoyos y vivienda: introducción de un perfil técnico de vivienda

Desde la lógica de uno de los principios fundamentales del modelo Housing First, la separación de vivienda y tratamiento, los equipos profesionales de numerosos programas Housing First internacionales configuran los equipos bajo esta separación de funciones.

En estos equipos se distinguen entre profesionales que proporciona apoyos para la gestión y permanencia en la vivienda (Equipos de Apoyo a la Vivienda, EAV), y profesionales que proporcionan apoyos para tratamiento e intervención psico-social, (Equipo de Apoyo Socioeducativo, EAS).

Entre las funciones del EAV se encuentran la captación inmobiliaria y negociado con propietarios, la gestión documental y administrativa relacionada con las viviendas y suministros, el equipamiento y adecuación de las viviendas, su mantenimiento y la gestión de incidencias en las mismas, la mediación con propietarios y comunidades de vecinos, y el apoyo a las personas participantes en los aspectos que tienen que ver con la gestión y el mantenimiento de la vivienda.

Las funciones del EAS, desde un enfoque de gestión intensiva de casos, están enfocadas a los procesos de recuperación de las personas: orientación, acompañamiento emocional y social, desarrollo de planes de recuperación con las personas participantes, vinculación e integración comunitaria, acceso y acompañamiento a servicios sanitarios, laborales y otros.

La introducción de esta separación de funciones permite por una parte acotar el ámbito de las funciones que asume cada profesional, eliminando el esfuerzo que supone la adaptación del profesional a registros y competencias tan diversas como son la intervención psicossocial y la gestión inmobiliaria. Por otra parte, y quizás más importante, esta separación de funciones facilita también una relación de confianza entre los profesionales y las personas participantes,

puesto que cuando surgen problemas con la vivienda, no es el mismo profesional que ofrece el apoyo social quien confronta una situación de conflicto con la persona participante. Para el programa Hábitat, gestionado por HOGAR SÍ y Asociación Provivienda en España, esta separación del equipo en profesionales de vivienda y apoyo socioeducativo ha resultado un claro facilitador del mejor funcionamiento del programa.

En este mismo sentido, Housing First Belgium introdujo en algunos de sus servicios una figura de “captador de vivienda” en la fase inicial de la implementación del programa. El captador de vivienda es un básicamente un agente inmobiliario con valores sociales con la función exclusiva de captar las viviendas necesarias para la puesta en marcha del programa. El captador de vivienda es contratado en los meses iniciales del servicio y se finaliza su contrato una vez finalizada la captación. Un captador de vivienda sabe desenvolverse en el mercado inmobiliario, domina los procesos administrativos y de gestión de inmuebles, tiene contactos en el sector y en definitiva dispone de competencias específicas que facilitarán la rápida y eficiente captación de viviendas.

### Asignación de profesionales a personas participantes

Una duda habitual en la configuración de la prestación del servicio surge a la hora de decidir qué profesional o profesionales se asignarán cada persona participante, para lo que diferentes programas han considerado diferentes variables.

En el programa Hábitat, **se asigna a cada persona participante un profesional que denominamos “referente mayor”, que será el profesional de referencia de la persona que prestará los apoyos de manera habitual y continuada.** Cada profesional tiene una carga de 10/11 casos, por lo que considera en la asignación profesionales que tienen menos casos. A las primeras entrevistas con nuevos participantes suelen acudir dos profesionales y se asignan los casos en función de con qué profesional la persona parece tener mayor conexión. En los servicios en los que hay más de un profesional en el equipo, se asigna también un “referente menor”, que prestará los apoyos cuando el referente mayor no pueda prestar los apoyos (por ejemplo, vacaciones) o en momentos puntuales en los que se considere facilitador de determinados procesos por ofrecer una mirada más externa. Si a lo largo del tiempo durante la participación en el programa surgen dificultades en la vinculación profesional/participante, se valora el cambio de referente mayor.

El programa HF Discus de Holanda, con equipos profesionales de mayor tamaño sin requisitos rígidos de titulación académica, ha definido un sistema de categorización de profesionales en función de sus diferentes personalidades, entendiendo que las personas participantes vincularán con unos tipos de personalidad mejor que otros. Los perfiles son: Amigo, Profesor, Pacífico, Mamá, Policía y Seductor. Se pregunta a las personas participantes qué tipo de perfil creen que les ayudará mejor en su proceso de recuperación y se trata de asignar a un profesional con dicho perfil. Si a lo largo del tiempo durante la participación en el programa se identifica que un cambio de perfil sería conveniente, se decide junto con el cliente la pertinencia de dicho cambio.

Se anexa al final de este documento un escaneado de esta definición de perfiles profesionales del programa Discus.

### La figura del profesional par o la participación de las personas participantes

Con relación a las denominadas competencias blandas, relacionadas con las características personales, el modelo Housing First surgió vinculado a la figura del “profesional par” (también conocido como *peer* o profesional con experiencia vivida), que es habitual en los programas Housing First internacionales.

El profesional par es una persona que ha pasado por situaciones vitales similares a las de las personas participantes del servicio Housing First, como haber vivido en situación de calle, tener un problema de salud mental o haber superado una adicción. Por ello, el profesional par tendrá una mayor capacidad empática y de comprensión de los procesos de recuperación de las personas participantes del servicio que otros profesionales que no hayan pasado por esas situaciones vitales.

Las experiencias de trabajo con profesionales pares han ofrecido resultados muy positivos en los procesos de recuperación de las personas participantes, si bien ha supuesto un reto en algunos aspectos para la mayor parte de los programas. La trayectoria de algunos países es lo suficientemente amplia y sistematizada como para identificar “buenas prácticas” extrapolables a otros contextos.

La integración del profesional par en un servicio supone un ejercicio de adaptación para el programa y para el equipo profesional que tendrá que acoger esta figura no habitual en los servicios y que cuestiona algunos de los fundamentos de la práctica profesional tradicionales. En este sentido se sugiere hacer un trabajo previo con el equipo en el que se reflexione sobre la figura del profesional par, se reconozcan los valores que aportaría al servicio y las dificultades que se identifiquen para la integración efectiva de esta figura profesional. A partir de esta reflexión interna se debería diseñar el perfil detallado de profesional par y la definición de funciones en el servicio, planificar su incorporación y el acompañamiento necesario al equipo. También conviene valorar una integración paulatina de la perspectiva de las personas participantes en el programa, que genere espacios de participación directa de las personas participantes en el diseño de las actuaciones del programa. Como ejemplo, en el programa Hábitat se generó un grupo de trabajo para desarrollar un **manual de acogida para las personas participantes en el programa**. Este grupo de trabajo estaba compuesto por un coordinador del programa, varios profesionales del equipo y por tres personas participantes del programa, que aportaron la perspectiva del usuario del servicio en un espacio de trabajo horizontal. Su participación facilitó la integración de la visión de las personas participantes, confrontando en algunos casos la visión del equipo profesional. Estos espacios tienen valor en sí mismos, además de preparar al programa para la integración del profesional par en el equipo.

El programa *Un Chez soi d'abord* francés introdujo la figura del profesional par desde la puesta en marcha del programa en 2011. Se analizó la contribución de esta figura en la evaluación de los primeros años, de la que se hicieron estas valoraciones generales:

- Los profesionales pares son una prueba viva para otras personas de la posibilidad de recuperación.
- Usan las herramientas que ellos mismos usaron para su propia recuperación y su propia experiencia se convierte también en herramienta para los clientes.
- Pueden desarrollar una relación privilegiada con las personas participantes, desde la horizontalidad.
- Aportan respuestas no institucionales eficientes, aportando una perspectiva de cómo abordar dificultades y crisis que parte de la experiencia personal, convirtiéndose así en contrapeso para el sistema psiquiátrico francés. Por ejemplo, el profesional par podrá explicar a una persona con enfermedad mental cómo afrontó una crisis en el pasado, más allá de que su psiquiatra le recetase medicación para ayudarlo a gestionarla.
- Un profesional par puede mostrar a otras personas que es posible decidir por sí mismas.
- La integración en los equipos es un elemento positivo y clave, especialmente en el establecimiento de límites.

El programa *Turning Point Scotland*, de Reino Unido, es un programa con amplia experiencia en la integración de profesionales pares. El programa entiende el profesional par como un apoyo más, desarrollado en base a grupos de ayuda entre clientes, apoyo informal y natural entre clientes y apoyos formales prestados por el equipo.

*Turning Point Scotland* tomó la decisión de incorporar la figura del profesional par como una estrategia dirigida a:

- Mejorar la recuperación de las personas participantes al emplear al profesional par como ejemplo de buenos resultados en recuperación.
- Aumentar la confianza en que todos que los procesos de recuperación son posibles.
- Disminuir la barrera que algunas personas participantes ponen para dejarse ayudar por
- "expertos".
- Mejorar las habilidades y competencias generales del equipo.

En la incorporación del profesional par al servicio, *Turning Point Scotland* combina una formación formal y básica con una formación específica a las necesidades de cada persona. También pone énfasis en la inmersión del profesional par en los valores de la organización, por lo que en la fase de formación suele realizar tareas en otros programas de la entidad.

Desde su experiencia, *Turning Point Scotland* señala algunos riesgos, como la dificultad de comprensión de los límites y la confidencialidad de la información, el establecimiento de relaciones dobles y conflictos de roles con personas participantes del servicio que ya conocen, poca experiencia laboral en general o dificultad de manejo del estrés propio de ámbitos laborales. Para dar respuesta a estas dificultades adoptaron algunas medidas como:

- Requerir un mínimo de 2 años de abstinencia a las personas contratadas como profesional par.
- Mantener supervisiones trimestrales del equipo para gestionar el clima laboral y hacer una identificación temprana de posibles conflictos.
- Establecimiento de una clara relación de ayuda entre todos los miembros del equipo incluso desde fuentes externas al equipo, para facilitar la comunicación interna.
- Establecimiento de “tiempos de espera” si surgen conflictos graves en los que todas las partes se dan un tiempo antes de abordar la situación.
- 

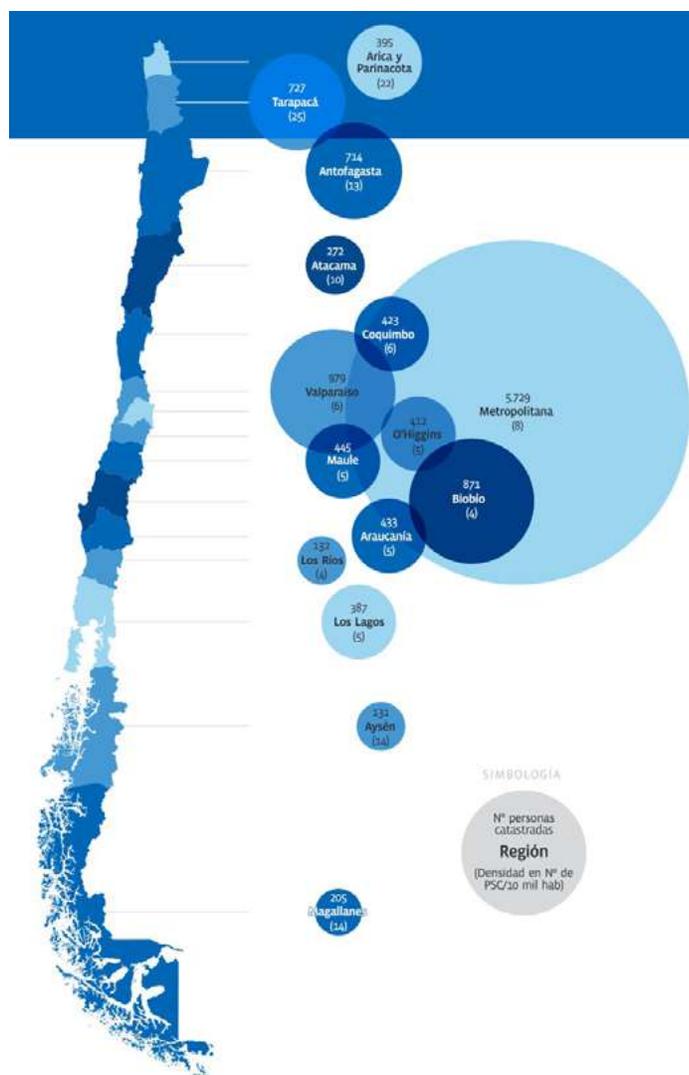
Más allá de estas experiencias más sistematizadas, es posible generar espacios de participación de las personas participantes de los servicios HF en las propias operaciones del servicio. Así, diferentes programas internacionales han definido espacios de participación de personas como los grupos de apoyo para la integración comunitaria del programa *Casas Primeiro* en Portugal, la participación de personas participantes como voluntarias en las propias organizaciones en algunos servicios de Italia o la participación de personas en los grupos técnicos de trabajo del programa Hábitat en España, en los que se desarrollan materiales y herramientas de intervención para el equipo.

Puede ser de utilidad consultar los siguientes recursos:

- [https://www.feantsa.org/download/peer\\_support\\_policy\\_paper2951723577548485776.pdf](https://www.feantsa.org/download/peer_support_policy_paper2951723577548485776.pdf)
- [https://groundswell.org.uk/wp-content/uploads/2018/10/Groundswell-HomelessHealth\\_PeerActivityToolkit\\_2012.pdf](https://groundswell.org.uk/wp-content/uploads/2018/10/Groundswell-HomelessHealth_PeerActivityToolkit_2012.pdf)

## Introducción de competencias especializadas por economías de escala en los servicios Vivienda Primero

Uno de los retos con los que se encontró el programa Hábitat en su puesta en marcha, al igual que se identifica en el programa Vivienda Primero, fue la falta de competencias técnicas especializadas para el abordaje de los casos más complejos, en especial de salud mental y adicciones. El reducido tamaño de los primeros equipos limitaba las posibilidades de introducir perfiles con mayor especialización en áreas específicas. El crecimiento del programa en los años siguientes permitió generar una estructura mayor de coordinaciones a nivel estatal con especialización en Modelo HF, Adicciones, Vivienda, Integración Comunitaria y Salud Mental. La configuración del programa Vivienda Primero, liderado desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia e implementado por diversas organizaciones no permitiría replicar esta estructura estatal de coordinación. Sin embargo, la **licitación futura de proyectos Housing First con diversos tamaños** podría facilitar la flexibilización de la actual composición de los servicios Housing First.



Según los datos disponibles del Segundo catastro nacional de personas en situación de calle de 2011 (en la imagen), algunas regiones concentran un mayor número de personas en situación de calle. La Región Metropolitana (n=5.729), Valparaíso (n=979), Biobío (n=871), Tarapacá (n=727) y Antofagasta (n=714), concentran un gran número de personas en situación de calle.

En estas y en otras regiones con mayor necesidad de atención a población en calle, se podrían poner en marcha servicios de mayor tamaño, que facilitasen la eficiencia de los recursos, su adaptación a distintos contextos y la introducción de diferentes competencias en los equipos mayores. **En las regiones con menor población, se podrían licitar servicios de menor tamaño ajustados a las necesidades.**

Los servicios de mayor tamaño podrían tener equipos profesionales más grandes, de entre 6 y 10 profesionales para entre 60 y 80 personas participantes, en los que sería más factible incorporar figuras profesionales diversas con mayor especialización.

En este sentido, en la mayor parte de programas internacionales Housing First se han definido ratios de número de participantes por profesional, lo que facilita la modularidad de los equipos y su adaptación a distintos contextos, desde pequeños proyectos rurales, a ciudades medias o grandes metrópolis.

Para ello, la composición básica de los equipos en el modelo Hábitat de la Alianza HOGAR SÍ-PROVIVIENDA, diseñada desde un enfoque de gestión intensiva de casos, se define a partir de los ratios de la tabla inferior. Estas ratios pueden variar en función de diversos factores, como la asunción de funciones de representación institucional o técnica en territorios o a tareas de evaluación podrán incrementar la ratio o el porcentaje de jornada laboral.

Figura profesional	Ratio profesional / cliente
Técnico/a de apoyo socioeducativo	1/10
Técnico/a de apoyo en vivienda	1/20
Coordinación socioeducativa	1/60
Coordinación de vivienda	1/80
Técnico/a administración	1/100
Técnico/a jurídico	1/200
Técnico/a evaluación	1/112

En otros programas HF internacionales diseñados desde un enfoque de tratamiento comunitario asertivo, es decir, que ofrece una gama más amplia de servicios ofrecidos desde el propio programa, se incorporan perfiles con diferente especialización. Por ejemplo, la configuración propuesta para un equipo HF para 100 personas podría ser la siguiente:

- 1 coordinación de proyecto (trabajador social o psicólogo)
- 0,5 psiquiatra
- 0,5 profesional de atención primaria sanitaria (médico o enfermero)
- 1 enfermero de psiquiatría
- 3 especialistas pares (personas que han vivido situación de calle y han padecido o padecen trastornos mentales o adicciones)
- 1 especialista en mediación o sistemas familiares
- 1 terapeuta ocupacional
- 1 especialista en adicciones
- 1 especialista en empleo
- 1 administrativo

Conviene considerar que **la incorporación de estos perfiles en servicios de mayor tamaño daría una ventaja competitiva a estos servicios sobre los de menor tamaño**. En servicios de menor tamaño se podrían activar opciones de contratación puntual de profesionales especialistas, como ya se ha hecho en alguno de los servicios del programa ViviendaPrimero, o la disposición de bolsas de horas de especialistas que puedan ser activadas en caso de necesidad.

En cualquier caso, conviene explorar todas las vías posibles de optimización de recursos mediante economías de escalas y fomentando la coordinación y el intercambio de conocimiento entre los diferentes servicios. Algunas propuestas en este sentido se desarrollan en el siguiente apartado.

### **La atención 24/7**

El programa identifica la necesidad de dar cobertura 24h, 7 días a la semana a las personas participantes cuando sea necesario. Este es un tema complejo que es necesario valorar desde diferentes perspectivas.

Desde una perspectiva de gestión de Relaciones laborales será necesario encontrar la figura contractual que pueda dar respuesta a esta necesidad del servicio. Se pueden establecer guardias asignadas a profesionales por rotación durante las noches y los fines de semana, se puede optar por un modelo de plena dedicación en el que el profesional distribuya las horas de su jornada laboral en función de las necesidades de atención a las personas participantes, o cualquier otra opción que pueda sistematizar este tipo de contratación.

Será necesario también valorar las implicaciones que esta dedicación intensiva y continuada tiene para el cuidado del equipo. En este sentido, desde la experiencia del programa Hábitat, es esencial abordar la necesidad de dar respuesta a las situaciones de crisis o aquellas que puedan surgir en momentos fuera del horario habitual tanto por parte de la coordinación con el equipo como por parte del equipo con las personas participantes.

En este doble abordaje, se deberá facilitar la identificación y priorización de las situaciones de crisis que necesitan respuesta y cómo gestionarlas respetando la conciliación de la vida profesional y laboral. Un aspecto importante es trabajar con las personas participantes en la percepción de la urgencia y explorar la proporcionalidad del apoyo, así como la identificación de todos los recursos propios disponibles que las personas puedan activar en caso de necesidad. Es habitual que a las personas participantes el primer recurso que les venga a la cabeza en un momento de crisis sea su profesional de referencia, pero seguramente no será el único. Igualmente, quizás la percepción de urgencia dificulta la activación de capacidades y competencias propias de las personas participantes. El equipo debería trabajar con las personas tanto de manera previa como posterior a posibles crisis en la identificación de estos aspectos.

Por otra parte, se deberá ayudar a los profesionales a identificar opciones de conciliación que faciliten el cuidado del equipo. Por ejemplo, si un profesional va a ver una película al cine con amigos un sábado por la tarde, seguramente las situaciones de crisis que pueda surgir mientras están viendo la película pueden esperar a que termine.

### **Aprendizajes de experiencias internacionales en el ámbito de la estructura del equipo, los perfiles profesionales y la selección de personas**

Existen diferentes recursos teóricos y prácticos para la gestión de equipos HF, su capacitación en instrumentos y enfoques técnicos especializados y la supervisión profesional. Entre ellos, se sugiere consultar:

- La Guía Housing First Europa como primer contacto con el modelo HF para el equipo profesional:  
<https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2016/11/Gui%CC%81a-Housing-First- Europa.pdf>
- Los apartados específicos del Canadian Housing First Toolkit relacionados con la implementación de Housing First, en los que se aborda la selección y capacitación de personal para servicios HF:  
<http://housingfirsttoolkit.ca/implement/implementation-tasks/>
- Numerosos artículos sobre el modelo HF de tipo más estratégico o más técnico publicados en el European Journal of Homelessness: <https://www.feantsaresearch.org/en/search?q=housing+first>
- El Canadian Housing First Toolkit ofrece ejemplos de protocolos de intervención que pueden ser tomados de base para el diseño de protocolos para el servicio: <http://housingfirsttoolkit.ca/plan/additional-resources/>
- El Canadian Housing First Toolkit incluye también diferentes recursos relacionados con la intervención, en concreto, manuales sobre gestión de casos, sobre la integración del enfoque de Recovery o de Cuidado del Trauma: <http://housingfirsttoolkit.ca/implement/additional-resources/>
- El Homeless Hub y Homeless Link tienen recursos específicos sobre Cuidado del Trauma que pueden:  
<https://www.homelesshub.ca/resource/trauma-informed-practice-guide>  
<https://www.homeless.org.uk/our-work/resources/webinar-catchup/basic-intro-TIC>
- Como recurso sobre el enfoque de recuperación en castellano, se puede consultar la guía *Hacer de la recuperación una realidad*:  
[http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/contenidos/andaluciaessalud/docs/42/Hacer\\_Realidad\\_la\\_Recuperaci%C3%B3n.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/salud/servicios/contenidos/andaluciaessalud/docs/42/Hacer_Realidad_la_Recuperaci%C3%B3n.pdf)
- Con relación a la reducción del daño en consumo de sustancias se puede consultar, entre otros el manual La reducción de daños en la intervención con drogas de la RIOD, que incluye ejemplos en Latinoamérica: [http://www.pnsd.mscbs.gob.es/noticiasEventos/actualidad/2018\\_Actualidadpublica/pdf/20181218\\_Guia\\_Riod.pdf](http://www.pnsd.mscbs.gob.es/noticiasEventos/actualidad/2018_Actualidadpublica/pdf/20181218_Guia_Riod.pdf)
- El Gobierno de Córdoba (ARG) publicó un manual de entrevista motivacional que puede ser utilizado como referencia de manejo de este método:  
[www.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2018/.../Manual\\_EM\\_final2\\_DIGITAL.pdf](http://www.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2018/.../Manual_EM_final2_DIGITAL.pdf)

## PROPUESTAS PARA LAS ESTRATEGIA DE FUNCIONAMIENTO, COORDINACION Y CAPACITACIÓN DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES

### Coordinación interna y desarrollo técnico de los equipos profesionales

Los programas HF suponen un desafío a la intervención, colocando a los equipos en los límites de la relación de ayuda tal y como se ha concebido hasta ahora. Se hace necesario, por tanto, un trabajo de supervisión y acompañamiento a los equipos, para el que la coordinación de la intervención del equipo resulta fundamental. Toda la estructura organizativa trabaja para asegurar que los procesos de intervención obtienen los mejores resultados posibles.

Se propone para ello definir un sistema de coordinación de la intervención en cada servicio **a través de una reunión semanal de seguimiento de casos**. El objetivo de esta reunión semanal será realizar un seguimiento de los casos más relevantes orientando las acciones a resultados concretos y alcanzables: evolución de las personas, intercambio de información sobre estas, gestión de incumplimiento de compromisos, entre otros, así como la coordinación con otros recursos. Desde esta reunión se realizará el seguimiento a los planes de trabajo de cada persona participante.

Además de estas reuniones semanales, se podrán generar espacios de coordinación, supervisión o asesoramiento específico para casos de mayor dificultad. La propia novedad que supone la introducción del modelo HF hace que se presenten situaciones complejas y dudas en la aplicación práctica de los principios del modelo.

En el programa Hábitat, se han generado diversos espacios de coordinación técnica especializada transversales a todo el programa que tratan de dar respuesta a la dificultad de contar con competencias especializadas en cada servicio, al seguimiento y la coherencia en la implementación del modelo HF en los diferentes territorios y a la capacitación participativa de todo el equipo nacional, además de favorecer el espíritu de equipo. Algunos de estos espacios, que se describe a continuación, podrían adaptarse a la configuración del programa Vivienda Primero.

- **Asesoramientos especializados** con los profesionales especialistas en Adicciones, Salud mental, Integración Comunitaria, Modelo Housing First y Vivienda, que ofrecen apoyo técnico especializado para casos con especiales dificultades. Tienen formato de reunión de caso, en la que participan el equipo profesional y según se valore la persona participante para abordar dificultades específicas en el ámbito de especialización
- **Webinars**. Son talleres virtuales mensuales donde se amplían conocimientos y técnicas de intervención mediante la exposición de un tema y la posterior interacción de los participantes respecto al mismo. El tema puede ser expuesto por profesionales de los equipos o por expertos invitados de otras entidades y campos.
- **Comisiones de aprendizaje**. Son grupos de trabajo que se reúnen mensualmente para elaborar instrumentos, estrategias o manuales para la intervención (por ejemplo, Protocolo de reducción de daños en adicciones, Manual de acogida a personas participantes). Cada grupo de trabajo está compuesto por una coordinación, varios profesionales del equipo, y por personas participantes o propietarios de viviendas.

De este modo, se generan productos para mejorar la intervención del programa a la vez que se generan espacios de relación, como planes de recuperación en el ámbito de salud mental o manuales de actuación con los grupos de interés del programa.

- **Jornadas técnicas.** Con carácter anual se establecen un encuentro de carácter técnico con los profesionales de todos los servicios territoriales del programa. En estos encuentros se aborda el desarrollo técnico del proyecto desde una perspectiva de sistematización e interpretación del modelo HF y de capacitación técnica, en el que han impartido talleres profesionales externos especialistas y también de otros programas internacionales HF, así como personas participantes del servicio.
- **Visitas internacionales.** Con el objetivo de conocer de primera mano la práctica del modelo y con carácter anual también se organizará una visita a un proyecto internacional. Esta experiencia es sumamente enriquecedora puesto que facilita la integración de buenas prácticas y la comprensión de. Cada una de las visitas tiene un objetivo específico en función del valor añadido que tenga dicho proyecto.
- **Participación en conferencias especializadas.** Profesionales del programa han participado en diversas conferencias internacionales, como la HF Partners Conference de Estados Unidos (<https://www.hfpartnersconference.com/>) o la conferencia internacional HF organizada cada dos años por ISPA y otros socios de la red internacional, cuya última edición se realizó en Padova en 2018 (<https://www.dpss.unipd.it/Housing-First-Conference/Home>). Estos son eventos con un enfoque fundamentalmente práctico, en el que profesionales de servicios activos comparten experiencias del día a día de la práctica profesional. En ese mismo sentido, el programa participa en el Housing First Hub Europe (<https://housingfirsteurope.eu/>), que está también abierto a la participación de servicios HF de fuera de Europa y ofrece formación e intercambios profesionales entre los principales servicios HF en Europa, que podrían apoyar la capacitación y el desarrollo técnico del servicio.

Como se sugería anteriormente, la organización de estos espacios de manera conjunta a todos los servicios participantes en el programa Vivienda Primero podría facilitar la vinculación entre los diferentes servicios, el aprovechamiento de las competencias profesionales presentes en todos los servicios y la coherencia en la implementación de los servicios en la nación.

### Supervisión técnica continua

La supervisión es el análisis de la práctica profesional que realizan los trabajadores de ámbitos psicosociales. Es un trabajo sobre el trabajo, un meta-trabajo que se sitúa en la interfaz entre la formación, el apoyo y el cuidado profesional. La supervisión busca mejorar la calidad asistencial, lograr una mayor eficiencia profesional ayudando a desarrollar habilidades y competencias con el fin de mejorar resultados y a la vez contribuye al bienestar de los profesionales.

La supervisión como un espacio basado en la confianza, el compromiso y la capacidad de aprendizaje, que ofrece la oportunidad para mejorar las destrezas profesionales a través de la reflexión, el pensamiento y el autocuidado. Se busca una revisión reflexiva de las intervenciones

que incluye a los procesos de subjetivación y de incertidumbre que se dan en la práctica, con el objetivo de revisar el trabajo profesional y los sentimientos que acompañan la actividad a la vez que ayuda a contrastar los marcos teóricos y conceptuales con la praxis cotidiana. En el programa Hábitat, la supervisión técnica del equipo forma parte de la coordinación de este y se desarrolla en dos líneas que confluyen: la supervisión de casos y la supervisión del profesional en relación a dichos casos.

La Supervisión de casos se plantea cuando un profesional se encuentra con especiales dificultades para llevar a cabo la intervención. Aquí es muy importante diferenciar entre la frustración que el profesional pueda sentir y las necesidades y deseos del beneficiario del programa. Así podemos encontrarnos con que una persona no quiere, por ejemplo, dejar de beber. La intervención se dirigirá a sostener dicha situación y plantear una estrategia de disminución de daño, pero no a conseguir que la persona deje de beber puesto que esta es la necesidad del profesional y no de la persona y por tanto no sería una situación de supervisión de caso, sino más bien de supervisión profesional con el objetivo de cuestionar que le ocurre al profesional para no aceptar dicha situación y como trabajar dicha frustración. Ambas líneas por tanto confluyen y son tratadas en una misma reunión.

En programas de baja exigencia o con la intensidad que se requiere en Housing First es muy importante atender a esta doble supervisión que en muchos casos se solapan.

El objetivo principal de la supervisión es el conocimiento de las relaciones, entre los propios profesionales, y entre éstos y los participantes, así como de la subjetividad que acontece, para desde allí orientar la intervención. La supervisión de casos permite:

- Asegurar que la intervención se está realizando desde los principios del modelo.
- Ayudar a que el equipo técnico interiorice dichos principios y se empodere de cara a situaciones similares, desarrollando criterios propios de actuación.
- Servir de modelo a los nuevos profesionales que se incorporan al programa.
- Mejorar la eficacia de la intervención, activando los recursos personales de cada persona del equipo y evitando caer en la queja.
- Detectar conflictos, desánimos y actitudes contrarias al interés del programa pudiendo realizar una gestión a tiempo de estos.
- Ofrecer alternativas a las actuaciones realizadas, enriqueciéndolas con otros puntos de vista profesional.

**METODOLOGÍA DE SUPERVISIÓN.** La supervisión será grupal, y garantizará un marco de trabajo que favorezca la exploración, el análisis, la búsqueda de sentido y la reflexión crítica.

Se busca legitimar un espacio para comunicar y en el que los significados de cada uno deben ser escuchados y respetados, no es una evaluación, ni un control, es un espacio de feedback mutuo, se pueden sugerir intervenciones, colaborar, generar ideas, compartir recursos y reforzar mutuamente en su acción.

La misión del supervisor es la de facilitar que los supervisados encuentren en ellos mismos, en sus conocimientos y bagajes instrumentales, elementos que les permitan nuevas interpretaciones o lecturas de las situaciones planteadas.

1. Cada profesional presentará su caso completando una **ficha supervisión de casos**, en la que se sistematiza la información y se focaliza en la pregunta que el caso plantea.
2. El profesional deberá coordinarse con su Coordinador/a para incluir dicho tema en la reunión de coordinación.
3. La Coordinación establecerá una priorización de temas, retrasando tratar aquellos que no sean urgentes y/o su grado de importancia sea medio-bajo. Una vez aceptada la supervisión se incluirá en el orden del día y el profesional remitirá con 24 horas de antelación la ficha al resto de profesionales que vayan asistir a la reunión.
4. El resto de los profesionales leerán la ficha y prepararán el caso (formulación de hipótesis, preguntas, etc.)
5. La Coordinación podrá solicitar el apoyo de la subdirección técnica o de otra coordinación especializada, tanto en la reunión como en consulta previa.
6. El día de la reunión, el profesional expondrá el caso, explicando de forma breve la información contenida en la ficha de supervisión. En su exposición planteará finalmente una demanda, una pregunta a resolver. En ese sentido es muy importante que trate de concretar al máximo dicha pregunta. Es muy importante que la información a plasmarse sea la que consideramos relevante puesto que parte del objetivo de la supervisión es centrar el tema y al profesional.
7. Además de la pregunta el profesional concretará un objetivo: Preparar el plan de salida, propiciar la toma de conciencia de las consecuencias del incumplimiento de compromisos, etc. Estos objetivos pueden replantearse si la supervisión, así lo determina.
8. El supervisor atenderá en ese momento no solo a la información expuesta sino al modo en el que se expone, tratando de detectar la emoción que subyace, de separar la demanda del profesional, de la demanda de la persona y que elementos transferenciales emergen, además de los expuestos en el informe. El cómo expresamos las cosas, a veces es más importante que el que. El supervisor podrá hacer señalamientos al respecto.
9. A modo informativo, indicar que el supervisor podrá encontrarse con distintos sentimientos en su equipo y riesgos a la hora de supervisar:
  - Impaciencia: Los profesionales exigen a veces convertirse rápida y fácilmente en expertos en el modelo Housing First y se sienten frustrados por la lentitud de su progreso. Pueden necesitar ver grandes avances en las personas a las que atienden. En este caso es recomendable visualizar dichos avances o ver de dónde y de quien surge esa necesidad.
  - Perfeccionismo: Algunos técnicos pueden mostrar miedo de equivocarse demasiado a menudo y tratar de tender continuamente a la inclusión de las personas. Recordar que cada persona tiene su

- tiempo y que la permanencia en la vivienda ya es un éxito.
  - Enojo: Cuando se muestran dificultades a veces para hacer un uso constructivo de la retroalimentación en la supervisión. Pueden llegar a exigir la aprobación total del gerente para actuar. El supervisor no ofrece soluciones, sino que dinamiza para generar alternativas desde las competencias de su equipo. La intervención se hace en equipo con una figura de referente mayor y menor. Puede considerarse invertir dichas figuras o realizar un cambio de persona, pero esto último no estará ayudando al crecimiento del profesional.
  - Dependencia: Los profesionales que constantemente buscan el consejo del superior, por miedo de cometer errores, fijan demasiadas expectativas en el supervisor. Entonces es recomendable recordar los objetivos y alcance de la supervisión y que el error forma parte del aprendizaje y desarrollo del modelo.
10. La consideración de alternativas se plasmará en un acuerdo al final del informe, donde se especificarán: Estrategia, acciones y resultados esperados.
  11. También se plasmará una fecha aproximada de revisión/seguimiento para comprobar si los acuerdos tomados están dando resultados.
  12. El informe final, al igual que el acta de la reunión semanal, serán remitidos al Jefe de Área en el momento de su finalización.
  13. Es necesario no tratar los temas abordados en “pasillos” o “reuniones paralelas” y guardar la máxima confidencialidad. Lo tratado en espacios de supervisión, se queda en espacios de supervisión y si se han generado dudas o inquietudes deben ser tratadas por todos los componentes del equipo en reunión a dicho objeto.

### **Evaluación de fidelidad al modelo Housing First**

La evaluación de fidelidad al modelo HF es útil para conocer tanto su validez interna como su validez externa, es decir, para realizar interpretaciones adecuadas de los resultados que se obtienen en base a los aspectos que se han aplicado y a los que no se han aplicado (Durlak y DuPre, 2008). De este modo, la obtención de resultados positivos/negativos puede deberse a desviaciones en la implementación respecto al modelo original, lo que ocasiona una pérdida de control sobre las acciones que se llevan a cabo.

Además, una adecuada evaluación de fidelidad es realmente útil para detectar variables contextuales que tienen un impacto directo o indirecto en la implementación, es decir, facilitadores, dificultades y retos a los que se enfrenta el modelo en el contexto local. En este sentido, las evaluaciones de fidelidad ofrecen un instrumento de calidad y mejora continua de los programas (Bernad, 2016; Aubry et al. 2018).

La introducción de la metodología HF en un nuevo contexto ha acarreado una serie de desafíos relacionados con las características culturales, políticas, sociales y demográficas de cada país. La necesidad de operar programas HF observando sus principios fundamentales de HF a diferentes entornos ha concurrido en la proliferación de modificaciones al modelo original de Pathways to Housing (Tsemberis, 2010).

Estas modificaciones de los programas HF que ocurren en el plano más operativo de los

programas han suscitado preocupación entre organizaciones y expertos académicos (Busch-Geertsema, 2013; Pearson, Montgomery y Locke, 2009). Se señala como principal riesgo que los resultados que ha obtenido el modelo HF desaparezcan progresivamente conforme lo hace la fidelidad al modelo original. En otras palabras, al modificar/distorsionar las acciones del modelo de PHF, se compromete su efectividad (Nelson et al., 2014; Stefancic, Gilmer, Tsemberis y Katz, 2013; Tsemberis, 2011; Watson, Orwat, Wagner, Shuman y Tolliver, 2013; Davidson et al., 2014).

Partiendo de estas evidencias, HOGAR SÍ ha adaptado una metodología de evaluación de fidelidad al modelo HF basada en los principios del modelo recogidos en la *Housing First Europe Guide*. Para cada uno de los principios del modelo HF se han identificado una serie de conceptos relevantes que los definen, y que por tanto son los conceptos sobre los que la metodología debería aportar información. A ellos se ha añadido una dimensión adicional para facilitar la comprensión de cómo las organizaciones promocionan y controlan la aplicación de los principios del modelo en el diseño y las operaciones del programa. Las fases e instrumentos de evaluación se detallan a continuación.

**APLICACIÓN DE ESCALA DE EVALUACIÓN DE FIDELIDAD AL MODELO** La persona responsable de la evaluación facilita a profesionales del servicio el instrumento Escala evaluación Fidelidad HF (profesionales). Se proporcionará una versión sin puntuaciones numéricas asignadas a las respuestas.

La aplicación constará de dos fases:

- Complimentación de la Escala evaluación Fidelidad HF (profesionales) por parte de profesionales participantes de manera individual y anónima, en formato digital mediante un entorno web creado ad hoc para esta evaluación.
- Las personas profesionales que han cumplimentado la Escala evaluación Fidelidad HF
- participarán en una reunión de consenso facilitada por la persona responsable de la evaluación. El objetivo de dicha reunión es consensuar entre las diferentes personas participantes una respuesta única como equipo a la Escala de evaluación.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS DE LA ESCALA.** Con la respuesta a la escala obtenida de la reunión de consenso, la persona responsable de la evaluación utilizará el instrumento facilitado para el análisis de resultados (Puntuaciones Escala HF), para asignar mediante un baremo una puntuación numérica a la respuesta de cada uno de los ítems de la escala.

**ENTREVISTAS A INFORMANTES CLAVE.** La persona responsable de la evaluación realizará entrevistas a informantes clave del servicio, con el objetivo de identificar las barreras y facilitadores con los que se encuentra el programa para asegurar la fidelidad en cada una de las dimensiones al modelo HF. Los informantes clave podrán ser: profesionales de apoyos socioeducativos y en vivienda, coordinaciones técnicas del programa, direcciones y subdirecciones, personal funcionario de la administración pública contratante vinculado al programa, y clientes del servicio.

La entrevista se estructura en base a:

- Las dimensiones que hayan obtenido una baja o alta fidelidad, preguntando qué facilitadores y barreras existen para asegurar la fidelidad al modelo en cada dimensión.
- Algunos ítems clave: barreras específicas en aquellos ítems con menor fidelidad y facilitadores en los ítems con mayor fidelidad.
- Por último, se preguntará a la persona entrevistada si desea comentar algún facilitador o barrera relevante para el programa que no haya salido durante la revisión de resultados de la Escala.

La entrevista se estructurará en base a:

- Preguntas que recogen aspectos clave de las nueve dimensiones evaluadas.
- Se preguntará a la persona entrevistada si desea comentar algún aspecto relevante sobre su relación con el programa.

**CODIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS.** Todo el material recogido de las entrevistas será transcrito para su posterior codificación de los elementos de cada entrevista. Para la codificación se utilizarán tres categorizaciones básicas:

- Facilitador (factores que potencian la implementación del programa) o Barrera (factores que dificultan la implementación del programa). Que operan a tres niveles distintos:
  - Sistémico (características contextuales que influyen en la implementación del programa, como el mercado inmobiliario o las políticas dirigidas a solucionar el sinhogarismo).
  - Organizativo (configuración operativa y de gestión del programa en aquellas cuestiones que quedan dentro del ámbito de decisión de la organización, así como características de la propia organización que implementa el programa, como sus valores, su cultura, estructura, políticas de personas, etc.).
  - Individual (competencias, valores o procesos personales de los equipos técnicos, las personas participantes o personas externas que influyen en la implementación del programa, como profesionales de otras redes).
- Perfil del informante. Se distinguirá entre si es un perfil de profesional o de cliente quien ofrece la información.
- Se podrán añadir otras categorizaciones adicionales: nº de ítem (cuando la información se refiera a un ítem concreto).

Se sugiere integrar la evaluación de fidelidad al modelo HF como requisito en la implementación de los servicios, que podría ser interna o externa.

## Coordinación y vinculación con redes externas

En relación con las coordinación y vinculación con redes externas, se considera importante realizar un esfuerzo pedagógico desde los servicios HF con los profesionales de otras redes. Una mejor comprensión del modelo HF por parte de otros profesionales externos al programa facilitará una transformación más sistémica de la atención a las personas en situación de calle y la actuación coordinada de toda la sociedad para apoyar a las personas participantes.

En la experiencia de implementación del programa Hábitat, uno de los momentos críticos facilitadores de esta transformación es el momento de apertura de los servicios HF y la recepción de candidaturas al mismo desde diversos programa y entidades.

Así, el proceso de derivación de candidaturas suele comenzar con una sesión informativa con las entidades derivadoras para dar a conocer el servicio HF y forma de acceso. Las sesiones constan de una primera parte formativa en la que se explica el modelo Housing First, los principios que rigen el programa y qué ofrece, puesto que las entidades deberán explicarlo a las personas derivadas, que a su vez firmarán un documento de aceptación de participación en el programa. En un segundo bloque, se explica el proceso de derivación, el perfil de las personas participantes del programa y los documentos necesarios para la derivación (fichas de derivación de candidaturas y documentos de aceptación de participación firmados por las personas derivadas).

En este mismo sentido, se recomienda elaborar materiales informativos sobre el servicio HF y realizar acciones de comunicación con los servicios derivadores y con profesionales de otras redes, de modo que los profesionales de dichas entidades tengan información suficiente para explicar el servicio HF a potenciales clientes y los contactos de los responsables de este cuando surjan dudas.

Se sugiere la elaboración de un folleto informativo sobre el servicio HF que se pueda entregar a profesionales de los centros derivadores o de otras redes de atención, en el que constarán las características básicas del servicio y el contacto de la coordinación del mismo.

Una vez iniciado el programa y desde una lógica de intervención First, la coordinación sobre aspectos de la intervención en el servicio HF se caracterizará por:

- Tender integrar a la persona participante en las coordinaciones con profesionales de redes externas, favoreciendo que sea ella misma quien lidere la coordinación sobre su propio proceso de recuperación.
- Favorecer que los participantes en el servicio accedan a los recursos comunitarios a los que como cualquier persona en situación normalizada tendría acceso.
- Conseguir la mayor adecuación posible de los servicios a las necesidades de las personas para asegurar una atención continuada.
- Propiciar la desvinculación de la red de atención a personas en calle y el acceso a los recursos normalizados con los que cuenta cualquier ciudadano/a así como el acceso a los derechos propios de la ciudadanía.
- La coordinación es proporcional al grado de apoyo que requiera a la persona y a las demandas que realice. La mediación entre recurso y participante busca el encuentro de ambos.

## Análisis e incorporación del modelo de Critical Time Intervention

La mayor parte de los equipos HF internacionales han configurado sus equipos en base a los modelos de intervención ICM (Gestión Intensiva de Casos) o ACT (Tratamiento Comunitario Asertivo). Algunos programas han combinado estos modelos con uno tercero conocido como Critical Time Intervention (CTI, Intervention en Tiempo Crítico), especialmente en dos momentos de la intervención con personas participantes: 1) en los primeros meses de acceso al programa o 2) en momentos de crisis durante la intervención.

El modelo CTI consiste en una intervención de alta intensidad ofrecida durante un periodo limitado de tiempo (6 a 12 meses habitualmente). El objetivo principal de la intervención CTI es conectar a las personas con los servicios y apoyos necesarios para superar un momento crítico, bien sea el paso de la calle a una vivienda o la superación de una situación de crisis.

El manual *Critical Time Intervention for Rapid Rehousing* de la National Alliance to End Homelessness de Estados Unidos, define una intervención CTI en tres fases dirigida a la transición de las personas que acceden a vivienda desde la calle para su adaptación y la autonomía en la vivienda:

- **Transición:** Intervención de alta intensidad focalizada en la generación de vínculo con la persona y el diseño de un plan de trabajo focalizado en el mantenimiento de la vivienda y la conexión con apoyos en las redes comunitarias.
- **Prueba:** Intervención de intensidad moderada dirigida al seguimiento del plan de trabajo diseñado y el empoderamiento de la persona para mantener sus apoyos de manera autónoma.
- **Transferencia:** Intervención de intensidad baja dirigida a transferir los apoyos a los servicios comunitarios que seguirán apoyando a la persona.

Se sugiere explorar el funcionamiento y enfoques de la intervención CTI y explorar qué elementos podrían ser adaptados a la configuración del programa Vivienda Primero.

Algunos recursos sobre CTI:

- <https://cceh.org/wp-content/uploads/2017/02/Critical-Time-Intervention-for-Rapid-Rehousing-Manual.pdf>
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5639358/pdf/AJCP-60-175.pdf>
- [https://www.researchgate.net/publication/249681585\\_Critical\\_Time\\_Intervention\\_Model\\_Description\\_and\\_Implications\\_for\\_the\\_Significance\\_of\\_Timing\\_in\\_Social\\_Work\\_Interventions](https://www.researchgate.net/publication/249681585_Critical_Time_Intervention_Model_Description_and_Implications_for_the_Significance_of_Timing_in_Social_Work_Interventions)
- <http://www.fulfillinglives-ng.org.uk/wp-content/uploads/2020/06/FLNG-CTI-Final-Evaluation.pdf>

## Asistencia técnica y formación continua

Más allá de las respuestas que se pueda dar a los retos identificados desde el interno de los programas o desde la estructura de coordinación del Ministerio de Desarrollo Social, se sugiere contar con una asistencia técnica durante el periodo inicial de implementación (12-24 meses) proporcionada por personas expertas o por organizaciones con experiencia en implementación del modelo HF. La asistencia técnica podría comprender entre otras acciones:

- capacitación de los equipos profesionales en el modelo HF y en técnicas específicas de intervención como la reducción de daños, la entrevista motivacional u otros aspectos
- acompañamiento de la intervención directa mediante la realización de supervisiones y asesoramientos sobre casos
- apoyo presencial de profesionales con experiencia durante la puesta en marcha y las primeras entradas
- visitas de estudio a programas HF internacionales
- apoyo al diseño de protocolos y procedimientos de intervención
- realización de evaluación de fidelidad realizada por expertos en el modelo HF.

## Aprendizajes de experiencias internacionales en el ámbito de las estrategias de funcionamiento, coordinación y capacitación de los equipos profesionales

Algunas experiencias de programas internacionales HF pueden analizarse como buenas prácticas adaptables al programa Vivienda Primero. Entre ellas:

- El programa HF Belgium ha conformado una estructura de asistencia técnica liderada desde el propio ministerio de asuntos sociales, que han denominado HF Labs (<http://www.housingfirstbelgium.be/en/pages/coordination/>). Desde esta estructura, que no ofrece intervención directa, se generan programas formativos, se participa o se facilita la participación de las entidades en proyectos internacionales, y en definitiva, se promueve la unidad de criterios de implementación, la mejora continua de los servicios y la capacitación técnica de los equipos profesionales.
- La red italiana de entidades que trabajan con personas en calle, fio.PSD, generó una estructura similar de acompañamiento y asistencia técnica a las entidades miembro que implementan servicios Housing First (<https://www.fiopsd.org/housing-first/>). Su comité científico desarrolló instrumentos de evaluación e intervención para todos los programas, además de ofrecer formación y asistencia técnica a las entidades, mientras que la red fomentó la participación de las organizaciones en espacios internacionales vinculados con HF.

## ANEXO PERFILES PROFESIONALES DISCUS

Cada persona es diferente y por ello cada uno necesita un enfoque de trabajo distinto.

Hay quienes necesitan una mano que les ayude, y otros que necesitan una figura que les marque límites. Es importante definir las características y estilo de cada trabajador para ajustar cada uno de ellos a las necesidades del usuario específico. Cada trabajador tiene su estilo natural que conlleva una serie de habilidades innatas.

Tras analizar y evaluar estas características, hemos definido distintos tipos de perfiles de trabajo. Cada trabajador tiene su estilo pero también puede desarrollar otros.

Los estilos más comunes son los siguientes:

### PERFILES



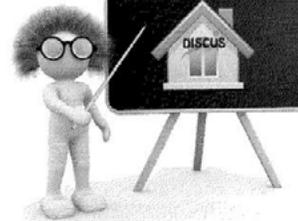
### Amigo

Una personalidad amable que está en el mismo nivel de usuarios.

Esta persona utiliza el humor y conecta con el usuario entendiendo sus deseos, colocándose a su mismo nivel.

Además, da consejos y asesoramiento de como afrontar ciertas cosas. Utiliza para ello normas y valores de la amistad.

DISCUS



### Profesor

Una personalidad didáctica y de guía, basada en la autoridad y aprendizaje.

Esta persona se basa enseñar y orientar al cliente desde sus habilidades educativas.

Este estilo se puede utilizar en cualquier momento de la orientación

DISCUS



### Pacífico

Una persona que invierte mucho en la cordialidad y asegura que se eviten los conflictos.

Estos trabajadores actúan de forma bastante cercana y natural con los usuarios, para alcanzar así los objetivos sin enfrentamientos.

DISCUS



### Mama

Es una personalidad empática con un enfoque de protección.

En este enfoque el usuario necesita mucho del apoyo del trabajador, como figura protectora y de ayuda que les aporte seguridad.

Este estilo a veces es necesario para los usuarios que están institucionalizados y/o que tienen dificultades para desarrollar actividades y habilidades de forma independiente.

DISCUS



### Policia

Es una personalidad autoritaria y controladora.

Se centra más en el control del usuario que en la rehabilitación.

Es un estilo apropiado para personas que han tenido largas etapas de arresto o institucionalización.

DISCUS



### Seductor

Es una personalidad empática, amable, con mucha capacidad de análisis para adaptar con creatividad las actividades a casa usuario.

Tiene un alto grado de seducción y vinculación con el usuario para conseguir los objetivos cotidianos.

Tiene mucha capacidad para desarrollar estrategias nuevas y creativas.

DISCUS



## BIBLIOGRAFÍA

- Aubry, T., Bernad, R. & Greenwood, R. (2018) A Multi-Country Study of Program Fidelity to Housing First, *European Journal of Homelessness* 12(3). <https://www.feantsaresearch.org/en/publications/european-journal-of-homelessness?journalYear=2018#tab0>
- Batle, S., Cartoixà, J., Llobet, M. & Uribe, J. "Ethical Relation and Control: Exploring Limits in the Domestic Sphere of Home", *European Journal of Homelessness* 13(3). [https://www.feantsaresearch.org/public/user/Observatory/2019/EJH/EJH\\_13\\_2/2019\\_Vol13\\_No2](https://www.feantsaresearch.org/public/user/Observatory/2019/EJH/EJH_13_2/2019_Vol13_No2)
- \_Article-3.pdf
- Bernad, R. (2016) "La rilevanza della valutazione di fedeltà negli sviluppi dell'Housing First in Europa" en CORTESE, C. (2016). *Scenari e pratiche dell'Housing First. Una nuova via dell'accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia*. Milano: FrancoAngeli.
- Durlak, J., y DuPre, E. (2008). Implementation Matters: A Review of Research on the Influence of Implementation on Program Outcomes and the Factors Affecting Implementation. *American Journal of Community Psychology*, 41(3-4), 327-350. <https://doi.org/10.1007/s10464-008-9165-0>
- FEANTSA. (2016). *Guía Housing First Europa*. York: FEANTSA. Recuperado de <http://housingfirsteurope.eu/assets/files/2016/11/Guía-Housing-First-Europa.pdf>
- Gilmer, T., Stefancic, A., Katz, M., Sklar, M., Tsemberis, S., y Palinkas, L. (2014). Fidelity to the Housing First Model and Effectiveness of Permanent Supported Housing Programs in California. *Psychiatric Services*, 65(11), 1311-1317. <https://doi.org/10.1176/appi.Ps.201300447>
- Gilmer, T., Stefancic, A., Sklar, M., y Tsemberis, S. (2013). Development and Validation of a Housing First Fidelity Survey. *Psychiatric Services*, 64(9), 911-914. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201200500>
- Greenwood, R. M., Stefancic, A., Tsemberis, S., y Busch-Geertsema, V. (2013). Implementations of Housing First in Europe: Challenges in maintaining model fidelity. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 16, 290-312.
- Farha, L. (2014). *Implementing the Right to Adequate Housing: A guide for local governments and civil society*. New York. Recuperado de [https://www.uclg-cisd.org/sites/default/files/GuideSubnationalReport\\_EN.pdf](https://www.uclg-cisd.org/sites/default/files/GuideSubnationalReport_EN.pdf)
- Llobet, M., y Aguilar, M. (2016). El Housing First. El dret a l'habitatge dels més vulnerables. *Barcelona Societat: Revista d'informació i estudis socials*, (20), 16-34.

- Macnaughton, E., Stefancic, A., Nelson, G., Caplan, R., Townley, G., Aubry, T., McCullough, S., Patterson, M., Stergiopoulos, V., Vallée, C., Tsemberis, S., Fleury, M.J., Piat, M., Goering, P. (2015) Implementing Housing First across sites and over time: later fidelity and implementation evaluation of a Pan-Canadian multi-site Housing First Program for Homeless People with Mental Illness. *American Journal of Community Psychology*, DOI: 10.1007/s.10464-015-9709-z.
- Nelson, G., Stefancic, A., Rae, J., Townley, G., Distasio, J., Hurtubise, R., y Goering, P. (2014). Early Implementation Evaluation of a Multi-Site Housing First Intervention for Homeless People with Mental Illness: A Mixed Methods. Approach, Evaluation and Program Planning, 43, 16-26.
- Pearson, C., Montgomery, A., y Locke, G. (2009). Housing Stability Among Homeless Individuals with Serious Mental Illness Participating in Housing First programs. *Journal of Community Psychology*, 37(3), 404-417.
- Pleace, N. (2011). The Ambiguities, Limits and Risks of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, 5(2), 113-127.
- Pleace, N., y Bretherton, J. (2013). The Case for Housing First in the European Union: A Critical Evaluation of Concerns about Effectiveness. *European Journal of Homelessness*, 7(2), 21-41.
- Stefancic, A., Gilmer, T., Tsemberis, S., & Katz, M. (2013). Fidelity to Housing First (International Homelessness Research Conference: Advancing the Policy and Practice of Crisis Response Systems). Philadelphia. Recuperado de <http://www.endveteranhomelessness.org/sites/default/files/Stefancic%20IHRC%20Housing%20First%20Fidelity%20Presentation%206-5-2013.pdf>
- Tabol, C., Drebing, C., y Rosenheck, R. (2009). Studies of 'Supported' and 'Supportive' Housing: A Comprehensive Review of Model Descriptions and Measurement. *Evaluation and Program Planning*, 33(4), 446-456.
- Tsemberis, S., (2010). Housing First: The Pathways to Housing model to end homelessness for people with mental illness and addiction. Center City, MN. Hazelden
- Tsemberis, S. (2011). Observations and Recommendations On Finland's "Name on The Door Project" From a Housing First Perspective. Recuperado de [http://www.housingfirst.fi/files/1242/Tsemberis\\_2011\\_-\\_Observations\\_and\\_Recommendations.pdf](http://www.housingfirst.fi/files/1242/Tsemberis_2011_-_Observations_and_Recommendations.pdf)
- Tsemberis, S., y Eisenberg, R. (2000). Pathways to housing: supported housing for street-dwelling homeless individuals with psychiatric disabilities. *Psychiatric Services*, 51, 487-493.

- Watson, D., Orwat, J., Wagner, D., Shuman, V., y Tolliver, R. (2013). The housing first model (HFM) fidelity index: designing and testing a tool for measuring integrity of housing programs that serve active substance users. *Substance Abuse Treatment, Prevention, and Policy*, 8, 1-16.

# PAQUETE DE EVALUACIÓN

1.8 Adaptación de los instrumentos de evaluación del programa en español

En 4 dimensiones: salud, integración en la comunidad, inserción laboral y permanencia en el programa de la población objetivo

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## 1. PRESENTACIÓN

**La evaluación de resultados e impacto**, en el marco de la implementación de los Programas basados en Housing First, es una **herramienta imprescindible para la mejora constante y coherente**. Los sistemas de evaluación deben orientarse a favorecer la toma de decisiones y el establecimiento de nuevas metas que conduzcan a alcanzar los objetivos del Programa. Así mismo, la evaluación es un ejercicio de responsabilidad social y política, que ayuda a rendir cuentas respecto al grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

La evaluación debe formar parte de los Programas basados en el modelo Housing First, y tiene las siguientes funciones:

- Proporciona datos para la intervención y permite evaluar si lo que se está consiguiendo es lo que realmente se quiere conseguir: **retroalimentación y mejora**.
- Ofrece datos que sirven para contar lo que se hace dentro del desarrollo del Programa: **rendición de cuentas**.
- Facilita información valiosa sobre la que se puede apoyar argumentaciones para poner el fenómeno del sinhogarismo en la agenda política y debates públicos: **incidencia**.
- Ayuda en la **implementación y expansión** del programa, de forma que se aprovecha el conocimiento generado en las experiencias del pasado para la optimización de las actividades futuras.

En el marco de este proyecto, nos vamos a centrar en la **evaluación de la efectividad** del Programa, que hace referencia a los logros alcanzados por un servicio Housing First en relación con los objetivos para los que se ha diseñado. Es decir, se debe valorar si el servicio está consiguiendo o no lo que se ha definido que tiene que conseguir, tanto en términos de resultados como de percepción de las personas usuarias del servicio Housing First.

## 2. ENFOQUE DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN

- **Basado en el modelo**. La base sobre la que se sustenta la evaluación debe ser el modelo de intervención, donde se recogen los principios, objetivos, perfil de los clientes, metodología y proceso de intervención, herramientas de trabajo y servicios.
- **El foco en los resultados**. El foco de la evaluación se centra en la medición de los resultados, entendiendo éstos como el cambio que a largo plazo tiene la implementación del programa. Se concreta a través de indicadores vinculados a los objetivos del programa, que otorgan un valor métrico al resultado de la intervención social.

- **Evaluación continua.** La evaluación continua implica un seguimiento periódico de los resultados del programa para:
  - Conocer la evolución de los indicadores de impacto.
  - Detectar posibles desviaciones, sus efectos y causas que posibilite establecer mecanismos de corrección.
- **Sostenible.** La evaluación tiene que adaptarse a los recursos disponibles en cuanto a la selección de los indicadores de impacto, la recogida de información y su análisis. Por tanto, se debe de tratar de una evaluación sostenible centrada en el impacto, con herramientas sencillas y con un volumen de información manejable.

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

Para comenzar con la evaluación del programa, tiene que quedar previamente definidos los siguientes aspectos:

#### 3.1. POBLACIÓN

**Las personas usuarias del programa (clientes de Housing First) son el centro sobre el que gira la intervención** y, por tanto, las protagonistas del proceso. Los objetivos del programa deben ir enfocados a dar respuesta a sus necesidades y mejorar su situación, de este modo toda la información que se recoja en el marco de la evaluación, con independencia de quién cumplimente las herramientas o el momento en el que se haga, va a estar vinculada a la intervención que se desarrolle con ellas y los resultados obtenidos.

**Todos los clientes que accedan e inicien un proceso de intervención participarán en la evaluación.**

Se pueden realizar mediciones, desde el momento en el que se comience a aplicar la evaluación, a todas las personas que están en el programa, ya que estamos hablando de un proceso continuado a lo largo de la vida del programa. En este sentido, aunque haya personas que lleven en el programa 1 año, procederemos a plicarles las escalas, sabiendo que su momento de medida inicial no se corresponde con su entrada en el programa.

#### 3.2. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Conocer los **resultados logrados por el programa** desde una óptica empírica y a través de un proceso sistemático, aportando datos sobre el **cambio producido en sus clientes.**

#### 3.3. LOS TIEMPOS DE MEDICIÓN

Para obtener datos del impacto del programa sobre las personas hay que realizar una evaluación que nos mida **en qué medida la situación de las personas ha cambiado tras su participación en el programa.** Por esto las mediciones se deben realizar:

- **A la entrada en el programa**
- **Cada 12 meses** (se puede plantear hacer un seguimiento cada 6 meses si se quieren tener datos a más corto plazo)
- **A la salida del programa**
- Se puede plantear un seguimiento posterior para evaluar en qué medida el impacto en las personas es mantenido en el tiempo

### 3.4. LOS EQUIPOS QUE INTERVIENEN

Para realizar una evaluación interna en este contexto es necesario contar con **dos perfiles** diferenciados en la evaluación:

- **Equipo del Programa** (trabajador/a social, terapeuta ocupacional, psicólogo/a clínico, etc.): recogida de información y seguimiento. Esta función la puede desarrollar todo el equipo, aunque se realizará una recomendación de quién debe aplicar qué escala o recoger qué datos.

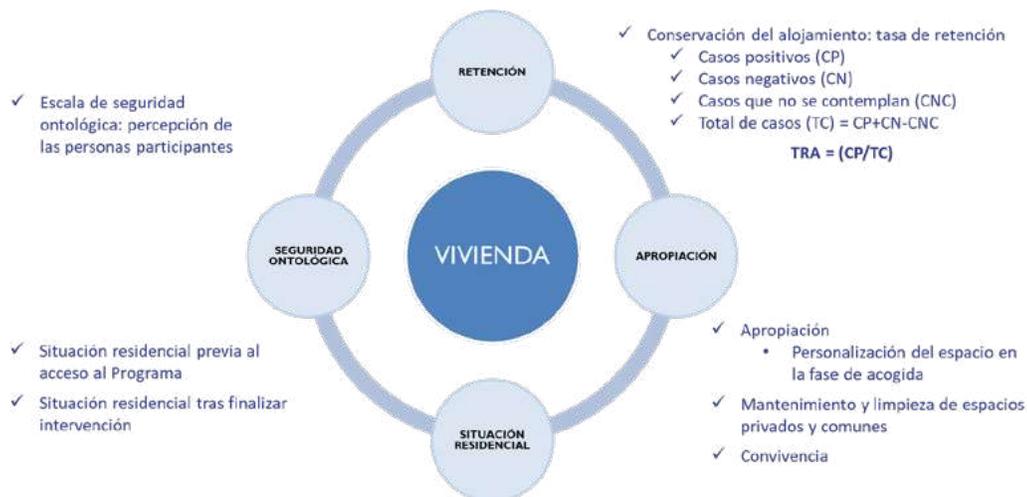
Tendrán que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Recoger la información a través de los instrumentos de evaluación: bases de registro, escalas y cuestionarios.
  - Planificación temporal de la cumplimentación de las escalas.
  - Informar al equipo de Evaluación de incidencias que afecten al proceso de evaluación.
- **Equipo de Evaluación:** apoyo en el seguimiento; sistematización y codificación de la información, análisis y redacción de informes. Esta función la debe desarrollar un equipo de evaluación especializado en análisis de datos y evaluación de programas. Se encargará de gestionar la información de la evaluación:
    - Acompañamiento de los equipos al inicio de la implantación de la evaluación
    - Comprobar que la información recogida es fiable
    - Gestionar incidencias en las bases de registro
    - Depuración de la base de datos
    - Análisis de información
    - Elaboración de informes de evaluación

#### 4. DIMENSIONES A EVALUAR

La valoración de la **efectividad** de un servicio Housing First tiene varias **dimensiones**:

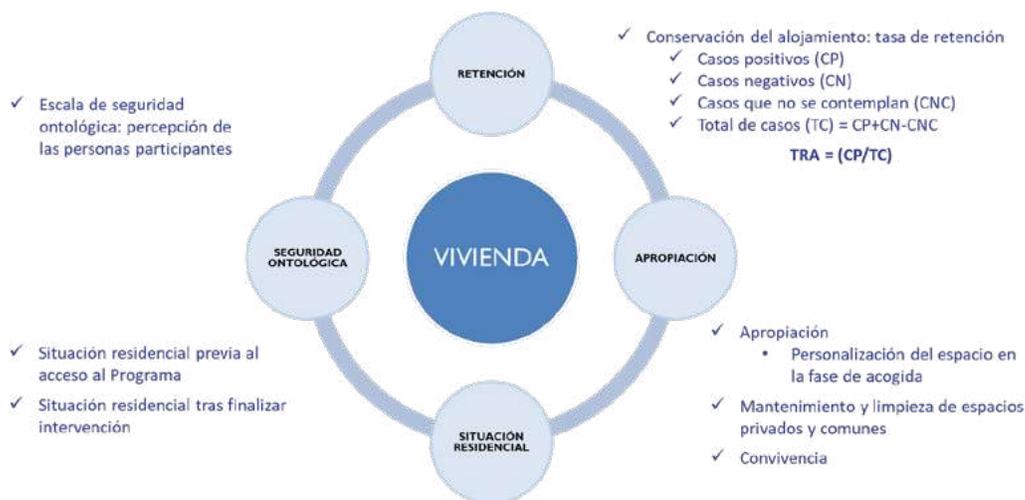
- Promover la permanencia en la vivienda y una salida permanente del sinhogarismo, que también se conoce como **retención de la vivienda**.



- Mejorar la **salud y bienestar** de las personas usuarias.



- Mejorar la **integración social** de las personas usuarias.



## 5. FASES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Una vez definidos estos aspectos, y teniendo claras las herramientas que se van a utilizar para la medición de las áreas clave en la evaluación que son: Salud y Bienestar, Vivienda e Integración Social. Se puede proceder a la implementación de la evaluación.

### A) Implementación de la evaluación

Esta fase constará de la recogida de datos a través de los registros y las escalas en los momentos de medición definidos.

### B) Seguimiento de la cumplimentación

Para valorar en qué medida la cumplimentación se está realizando en tiempo y forma, y atajar posibles desviaciones. Se recomienda realizarla de manera mensual al inicio, y posteriormente ir espaciándolo en el tiempo.

### C) Análisis de resultados

Analizar la información recogida a través de registros y escalas de manera anual, desde el comienzo de la recogida. Se recomienda hacer un análisis con carácter anual para ir viendo la evolución del programa.

## 6. PLAN DE ANÁLISIS

Para dar respuesta al objetivo de la evaluación planteado se define a continuación el plan de análisis de datos, utilizando para ello el sistema de análisis estadístico y de gestión de datos SPSS:

1. Para la descripción de la muestra. Para analizar las características de la muestra en los momentos de evaluación se realizarán análisis descriptivos: análisis de frecuencias, porcentajes, media, mediana, etc., en función del tipo de variable.
2. Para el análisis de la interacción entre los cambios producidos a lo largo del tiempo en las distintas variables.

Se recomienda realizar análisis de 2 momentos de medida: evaluación inicial y 12 meses, inicial y 24 meses, inicial y 36 meses, o inicial y salida; para simplificar la información. Estos análisis igualmente se realizarán con descriptivos: análisis de frecuencias, porcentajes, media, mediana, etc., en función del tipo de variable.

Si se cuenta con una muestra o suficientemente representativa, se recomienda realizar análisis de significatividad estadística para medir los cambios. Estos análisis pueden consistir en realizar pruebas t de Student para muestras relacionadas.

En el caso de las variables no continuas se utilizarán las siguientes pruebas no paramétricas:

- Variables dicotómicas: Prueba de McNemar.
- Variables ordinales: Prueba de Wilcoxon.

## 7. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN

Se recomienda diseñar una base de datos integrada para la recogida de información de las personas usuarias en diferentes momentos del proceso de intervención. Y complementarla con la selección de herramientas específicas de opinión y/o percepción.

Tres tipos de herramientas:

- ➔ la base de registro
- ➔ la herramienta de retención de alojamiento
- ➔ los cuestionarios/escalas

### 7.1. Base de registro

La base de registro debe ser una herramienta donde se registre información objetiva (hechos observables no condicionados por opiniones o percepciones) de todas las personas participantes del Programa desde el momento inicial. Esta base de registro ayudará a analizar la información de cambio de las personas participantes. Se recomienda recoger información de carácter retroactivo al momento previo a la entrada de las personas en el programa.

En el siguiente documento os compartimos un modelo de base de registro que usamos en nuestra organización, que os pueda servir de modelo para registrar la información que consideráis relevante para vuestro programa.

- **¿Cómo se estructura la base de registro?** La base de registro general se puede dividir en cuatro grandes apartados:
  - Clasificación: variables para identificar al cliente y registrar su perfil sociodemográfico.
  - Entrada: se describe la situación social de partida del cliente en diferentes áreas (datos objetivos sobre su situación económica, administrativa, residencial, de

salud, etc.). Es importante para luego observar el cambio que se ha producido en los diferentes aspectos que se evalúan.

- **Intervención:** se incluyen variables relacionadas con el proceso de intervención y la consecución de objetivos con la persona usuaria en las dimensiones que sean de interés para la evaluación.
  - **Salida:** se registra la situación de salida del cliente en las mismas dimensiones.
  - **Definiciones:** puede ser importante incluir un apartado con las definiciones de cada una de las variables que se incluyan, para que todo el equipo tenga una referencia sobre qué se entiende por cada una de ellas y registrar la información de manera homogénea.
- **¿Cuándo se cumplimenta la base de registro?** La base de registro se cumplimenta de manera continua desde la entrada del cliente al Programa. En función de las características de cada variable, ésta es registrada por el profesional cuando lo requiera. Con carácter general:
    - Las variables de clasificación se rellenan en el momento de entrada del cliente al Programa.
    - Las variables de entrada se cumplimentan a lo largo del primer mes de estancia del cliente en el Programa, de tal manera que el profesional disponga del tiempo suficiente para recabar la información necesaria para poder cumplimentar todos los apartados.
    - Las variables de intervención se van cumplimentando en el momento en el que vayan sucediendo los hechos o acontecimientos.
    - Las variables de salida se registran cuando la persona finalice su participación en el Programa.

## 7.2. Herramienta de Retención de alojamiento

Las definiciones utilizadas sobre lo que se considera retención de alojamiento en los distintos trabajos de evaluación de programas basados en el modelo de Housing First han sido muy diversas.

### **Siguiendo el informe final del Proyecto Housing First Europe...**

El proyecto europeo intenta utilizar una metodología común especificando qué debe entenderse por retención del alojamiento, cómo se debe calcular y qué casos deben ser excluidos del cálculo.

En general, se entiende por retención de alojamiento la proporción de personas que siendo asignadas al programa HF han mantenido el alojamiento (o se han trasladado a otro alojamiento) con el apoyo del proyecto.

### **En general...**

- Base para el cálculo de la retención de alojamiento: Total de personas usuarias del servicio alojadas menos los casos dudosos (fallecidos, aquellos que se han trasladado a un alojamiento más institucionalizado, aquellos de los que se carece información sobre si tienen alojamiento o no, etc.).
- Se consideran resultados positivos (mantienen el alojamiento):
  - Aquellas personas que permanecen alojadas con el apoyo del programa de HF.
  - Aquellas personas que permanecen alojadas sin el apoyo del programa de HF. (Si la persona deja el programa para vivir en otro apartamento se considera en general un caso positivo de retención de alojamiento.)
- Se consideran resultados negativos: aquellas personas que han perdido el alojamiento por encarcelamiento, expulsión, vuelta “voluntaria” a la situación sin hogar, etc.

### En el informe se realizan algunas aclaraciones o consideraciones...

- Por otro lado, si la persona fallece durante la estancia en el programa, se le excluye del cálculo de la retención de alojamiento.
- Es más difícil decidir sobre aquellos casos que pasan de vivir en el proyecto HF a otro alojamiento más institucionalizado (ej. Residencia de mayores). En algunos casos esto es visto como un alojamiento más adecuado a las necesidades de apoyo de la persona, pero no puede ser visto como un éxito en relación con el mantenimiento del alojamiento independiente y en la mayoría de los casos no sabemos hasta qué punto es una solución deseada por la propia persona. Por ello, se opta por excluir a esas personas del cálculo de la retención de alojamiento.
- En aquellos casos en que las personas están encarceladas por un largo periodo de tiempo, pero mantienen contacto con el programa de HF, la decisión sería no considerarlos para el cálculo de la retención de alojamiento.

Además de la retención de alojamiento, en HF Europe, se ha calculado la proporción de retención del programa, siendo éste la ratio de personas que han estado alojadas por el programa y se mantienen como participantes en el mismo, estén o no alojadas en el mismo. Han incluido también en el cálculo a aquellas personas que se mantenían en el proyecto cuando fallecieron.

### La propuesta para el cálculo sería...

*“Tasa de retención de alojamiento es el porcentaje de personas usuarias del programa Hábitat que mantiene alojamiento, tanto de las personas que permanecen en vivienda de Hábitat como de aquellas personas que mantienen los apoyos”.*

Para ello, en Housing First en el contexto español, se acordó utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{TRA} = ((1) + (2) + (3) / (8) - (4) - (5) - (6) - (7)) * 100$$

## Siendo:

- (1) N° de personas alojadas en Hábitat con apoyos
- (2) N° de personas en alojamiento autónomo que mantienen apoyos de Hábitat
- (3) N° de personas que acceden a un alojamiento autónomo sin requerir los apoyos de Hábitat, como parte del fortalecimiento de la persona el hecho de mantener el alojamiento
- (4) N° de personas que acceden a un alojamiento más institucionalizado y más adaptado a las necesidades de la persona
- (5) N° de personas fallecidas
- (6) N° de personas de las que se desconoce su situación de alojamiento
- (7) N° de personas encarceladas
- (8) N° total de personas usuarias del programa Hábitat desde el inicio

Para el registro de estos datos, y así obtener un dato de retención de alojamiento en un momento del tiempo, se recomienda por persona identificar la situación en ese momento de cada persona en Hábitat.

### 7.3. Escalas y cuestionarios

La base de registro proporciona información acerca de los clientes de los Programas sobre hechos observables. Pero a su vez, determinados objetivos de los Programas están vinculados con percepciones, opiniones o actitudes. Para dar respuesta a los indicadores de impacto vinculados con estos objetivos es necesario utilizar otro tipo de herramientas, escalas o cuestionarios y las mediciones se deberían realizar:

- **A la entrada en el programa.** De manera general se recomienda que esta información se recoja a lo largo del primer mes de intervención. Ya que es cuando se genera un vínculo con la persona y facilitarla la respuesta a las preguntas.
- **Cada 12 meses** (se pueden aplicar cada 6 si se quieren datos a más corto plazo)
- **A la salida del programa**
- Se puede plantear un seguimiento posterior para evaluar en qué medida el impacto en las personas es mantenido en el tiempo.

A continuación, se muestra un cuadro resumen donde se especifican las escalas, su objetivo y características y las indicaciones necesarias para registrar la información de manera fiable y homogénea.

**Nota:** Las escalas se incluyen en el Anexo 1.

## A modo de resumen:

Escala o cuestionario	HOGAR SÍ	Prioritaria	Observaciones
A.Cuestionario de empleabilidad de valoración profesional	Sí en otros Programas diferentes a HF	Sí	Dada el trabajo que desarrolla el Programa en el ámbito laboral consideramos importante registrar información de esta escala.
B.Escala de autoestima de Rosenberg	Sí en otros Programas diferentes a HF	-	Valora el autoestima. Está muy relacionada con la escala de estado emocional (WEMWBS) y la de recuperación (RAS). Entendemos que el Programa debe determinar cuál o cuales son más pertinentes en función de sus características.
C.Escala de Seguridad Ontológica	Sí	Sí	Es una dimensión importante dentro del Programa. Es una herramienta útil para valorar la percepción del participante.
D.Escala WEMWBS	Sí en otros Programas diferentes a HF	-	Valora el estado emocional. Está muy relacionada con la escala de autoestima y la de recuperación. Entendemos que el Programa debe determinar cuál o cuales son más pertinentes en función de sus características.
E.Apropiación de vivienda (Fase de acogida)	Si	No	Ayuda al equipo de intervención a valorar en momento en el que está la persona tras la entrada en vivienda. Al no ser un herramienta que se aplique en otro momento del tiempo, no sirve para evaluar el cambio, pero sí para medir el momento inicial en el que se encuentran las personas
F.Áreas de valoración desde la perspectiva profesional	Sí	Sí	Escala apropiada para valorar dimensiones desde la perspectiva profesional para complementar el resto de mediciones. Es una herramienta diseñada y validada por la Fundación HOGAR SÍ.
G.Escala de recuperación. Recovery Assesment Scale (RAS)	Sí	Sí	Valora la recuperación en salud mental. Está muy relacionada con la escala de autoestima (Rosenberg) y la de valoración del estado emocional (WEMWBS). Entendemos que el Programa debe determinar cuál o cuales son más pertinentes en función de sus características.

Escala o cuestionario	HOGAR SÍ	Prioritaria	Observaciones
H.Cuestionario sobre victimización	Sí	-	El Programa debe determinar si es importante, según sus objetivos, valorar la incidencia de delitos de odio y victimización en personas sin hogar
I.Cuestionario APQ sobre problemas de alcohol	No (de momento)	No	Puede aportar información relevante, por una lado, para gestionar la reducción de daños si el Programa trabaja en ese sentido; y, por otro, en el ámbito de la evaluación, para comprobar la evolución de los problemas de los participantes con el alcohol (siempre que el programa trabaje en el ámbito de las adicciones)
J.AUDIT	Sí en otros Programas diferentes a HF	Sí	Es una información que se recoge en el EMPA. Dado el bajo esfuerzo que supone del registro de la información consideramos adecuado incluirlo.
K.EuroQol-5D	Sí en otros Programas diferentes a HF	Sí	Es una buena medida para valorar la calidad de vida relacionada con la salud desde la percepción de las personas usuarias
L.Cuestionario de Salud SF-36	Sí en otros Programas diferentes a HF, usamos la versión SF6	No	Mide la calidad de vida relacionada con la salud al igual que el EQ-5D. Al contrario que este, se trata de un cuestionario más complejo y amplio, por lo que consideramos que es mejor opción el EQ-5D
M.BARTHEL	No (de momento)	Sí	Es una buena medida para valorar las actividades básicas de la vida diaria. En Hogar Sí planteamos incluirlo en la evaluación.
N.LAWTON Y BRODY	No (de momento)	Sí	Es una buena medida para valorar las actividades instrumentales de la vida diaria. En Hogar Sí planteamos incluirlo en la evaluación.
Ñ.REDES DE APOYO	No	-	Es una buena medida para conocer la opinión, desde la perspectiva de la persona usuaria, de sus relaciones sociales y familiares. En Hogar sí optamos por registrar esta información desde la perspectiva profesional a través de la observación y de la información que recoge de las visitas habituales a los participantes

A continuación se detallan las especificidades de cada herramienta:

A) Cuestionario de empleabilidad de valoración profesional

- Objetivo: definir el diagnóstico de empleabilidad de los clientes y comprobar la mejora de las competencias tras su participación en el Programa desde la perspectiva profesional.
- Descripción: cuestionario creado ad hoc. Se ha utilizado material de elaboración propia, así como otra información proveniente de documentos de trabajo de otras entidades e instituciones adaptada a las necesidades y peculiaridades de los Programas de la entidad.
- Características: cuestionario formado por 21 ítems divididos en 4 apartados: perfil profesional y formativo (5 ítems); competencias para la búsqueda de empleo (6 ítems); competencias digitales (3 ítems); y competencias sociolaborales (10 ítems).  
El equipo técnico contará con un manual específico de apoyo para cumplimentar de manera homogénea la escala. Se incluyen ejemplos que describen la respuesta de cada ítem; posibles preguntas para interactuar con el cliente para obtener la información; así como definiciones concretas de las competencias sociolaborales.

La recogida de información se desarrollará a través de las entrevistas que el equipo mantenga con los clientes.

La escala se completa con un documento de apoyo para cumplimentar la escala donde se incluyen preguntas y ejemplos para recoger la información.

La puntuación de cada ítem oscila entre 1 y 3 en los 3 primeros apartados y entre 1 y 5 en el cuarto. Para el análisis de la información se debe comparar la puntuación obtenida por cada persona en los diferentes periodos y comparar la evolución. El análisis se puede hacer de manera individual o agregada. De igual forma se pueden analizar los ítems individualmente o agruparlos por apartados.

- Dónde se aplica: lo puede cumplimentar el profesional de referencia en cualquier momento y lugar. Se recomienda digitalizar las respuestas en algún aplicativo.
- Quién lo aplica: el profesional de referencia que trabaje el empleo con la persona usuaria.
- Duración: variable, en función de las necesidades del profesional.
- Frecuencia de aplicación: a la entrada, cada 12 meses y a la salida.
- Guion de aplicación: es una herramienta de autocumplimentación por parte del profesional.

## B) Escala de autoestima de Rosenberg

- Objetivo: Cuestionario para explorar la autoestima personal entendida como los sentimientos de valía personal y de respeto a sí mismo.
- Descripción: escala diseñada por Morris Rosenberg. Instrumento validado por un gran número de estudios que han confirmado su fiabilidad.

La escala genera tres categorías respecto a la autoestima:

- Autoestima elevada, de 30 a 40 puntos: considerada como autoestima normal.
- Autoestima media, de 26 a 29 puntos: no presenta problemas de autoestima graves, pero es conveniente mejorarla.
- Autoestima baja, 25 puntos o menos: existen problemas significativos de autoestima.

Los ítems planteados de forma positiva puntúan de 1 a 4 y aquellos redactados en forma negativa de 4 a 1. A continuación se realiza el sumatorio y se interpreta según las condiciones expuestas anteriormente. Una vez que se recoja información en diferentes periodos se realizará un análisis comparativo de los mismos.

- Características: Cuestionario de diez ítems, cinco están formulados de forma positiva y cinco de forma negativa, para controlar el efecto de la aquiescencia. Cada uno de ellos se valora sobre cuatro categorías de respuesta que van desde muy en desacuerdo a muy de acuerdo.
- Dónde se aplica: en el domicilio de la persona usuaria, o en el lugar donde habitualmente se realice la intervención con la persona usuaria.
- Quién lo aplica: Cuestionario auto-cumplimentado por el cliente. Puede apoyarle en la cumplimentación el profesional de referencia.
- Duración: entre 3 y 5 minutos
- Frecuencia de aplicación: a la entrada, cada 12 meses y a la salida.
- Guion de aplicación: antes de aplicar el cuestionario se recomienda que los profesionales encargados de aplicar el cuestionario revisen las preguntas y acuerden una explicación homogénea a las posibles dudas que planteen las personas usuarias. A continuación se expone una entrada para la aplicación del cuestionario:

*“Por favor, lee las frases que figuran a continuación y señala el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienes con cada una de ellas.”*

### C) Escala de Seguridad Ontológica

- **Objetivo:** medir en que grado, la vivienda, facilita un espacio físico en el que el cliente puede alcanzar un sentimiento de seguridad ontológica en un entorno que en ocasiones se experimenta como amenazador e incontrolable.
- **Descripción:** escala creada por el equipo de la entidad a partir de la literatura existente sobre el concepto de seguridad ontológica.
- **Características:** consta de seis ítems. Cada uno de ellos tiene 5 opciones de respuesta que van desde el 1 "Totalmente en desacuerdo", hasta el 5 "Totalmente de acuerdo". Con ello se obtiene una puntuación total entre 5 y 30. A la hora de utilizar el dato se comparará la puntuación registrada entre el periodo final y el periodo inicial. También se pueden hacer frecuencias de respuestas y comparaciones por periodos.
- **Dónde se aplica:** en el domicilio de la persona usuaria, o en el lugar donde habitualmente se realice la intervención con la persona usuaria.
- **Quién lo aplica:** cuestionario autocumplimentado por la persona usuaria. Lo debe rellenar de manera individual. El profesional de referencia puede estar presente para resolver cualquier duda. Se aconseja aplicarlo de manera digitalizada para que la persona pueda enviar las respuestas y garantizar el anonimato.
- **Duración:** entre 3 y 5 minutos.
- **Frecuencia de aplicación:** a la entrada, cada 12 meses y a la salida.
- **Guion de aplicación:** antes de aplicar el cuestionario se recomienda que los profesionales encargados de aplicar el cuestionario revisen las preguntas y acuerden una explicación homogénea a las posibles dudas que planteen las personas usuarias. A continuación se expone una entrada para la aplicación del cuestionario:

*"A continuación le voy a dejar un cuestionario con una serie de preguntas relacionadas con la seguridad que te proporciona esta vivienda. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, conteste a las siguientes preguntas..."*

### D) Escala WEMWBS

- **Objetivo:** la escala permite conocer en un resultado único el nivel global de bienestar emocional de la persona.
- **Descripción:** Escala validada<sup>7</sup>. La Warwick-Edinburgh Mental Well-being Scale WEMWBS, es un cuestionario que recoge la salud mental positiva o bienestar psicológico. Entiende el bienestar como un concepto relacionado pero separado de trastornos y enfermedades. En este documento tenéis la herramienta completa, aunque según el testeo realizado en terreno se consideró más oportuno solo realizar la medición de los indicadores de:

7. "The Spanish version of the Warwick-Edinburgh Mental Well-Being Scale (WEMWBS) is valid for use in the general population" <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11136-013-0513-7>

- Me he sentido interesado/a por las demás personas
- He resuelto bien los problemas
- He estado pensando con claridad
- Me he sentido cercano a las demás personas He sido capaz de tomar mis propias decisiones con respecto a las cosas que me suceden
- He estado interesado en cosas nuevas

- Características: la escala WEMWBS de 14 ítems tiene 5 categorías de respuesta cuya suma devuelve una puntuación única. Todos los ítems están descritos en positivo, y abarcan tanto aspectos de bienestar emocional como de funcionamiento. La puntuación media de la escala para la población de Reino Unido se encuentra en torno a 51 puntos. A la hora de interpretar los resultados resulta útil presentarlos en relación con su desviación estándar de la media de la población.<sup>8</sup>
- Dónde se aplica: en el domicilio de la persona usuaria, o en el lugar donde habitualmente se realice la intervención con la persona usuaria.
- Quién lo aplica: La escala puede ser aplicada por cualquier profesional del recurso. Se recomienda que sea aplicada una vez que ya se ha generado un vínculo con la persona, y no en la línea de base pre-ingreso al programa.
- Duración: 10 minutos
- Frecuencia de aplicación: a la entrada, cada 12 meses y a la salida.
- Guion de aplicación: antes de aplicar el cuestionario se recomienda que los profesionales encargados de aplicar el cuestionario revisen las preguntas y acuerden una explicación homogénea a las posibles dudas que planteen las personas usuarias. A continuación se expone una entrada para la aplicación del cuestionario:

*Profesional: a continuación te voy a leer una serie de afirmaciones que nos ayudará a medir el estado emocional. En una escala de 1 al 5 donde el 1 significa "En ningún momento" y el 5 "Todo el tiempo", como te has sentido con:*

*Aclaración: en la primera medición se refiere a la situación de la persona antes de entrar al recurso. La última medición se prefiere unas semanas antes de que llegue el momento de la salida, porque se observa por parte del equipo técnico que el momento de salida del recurso es especialmente estresante para la persona, desviando los valores tomados.*

8. Brauholtz, S.; Davidson, S.; Myant, K.; Well? What do You Think? 2006, The Third National Scottish Survey of Public Attitudes to Mental Health, Mental Well-being and Mental Health Problems p.42

### E) Apropiación de vivienda (Fase de Acogida)

- **Objetivo:** medir cómo se encuentra la persona tras la fase de acogida.
- **Descripción:** se valoran diferentes dimensiones: Interiorización de compromiso, Manejo y gestión del hogar, y Sentido de proyecto.
- **Características:** permite hacer un seguimiento de caso para medir en qué situación se encuentra la persona tras la fase de acogida que suele tener una duración estimada de 1 mes. Se debe puntuar cada ítem con un "1" si la respuesta es "Si" y con un "0" si la respuesta es "No".

Su análisis puede ser individual o de forma agregada. Se hace una puntuación global de toda la escala. La puntuación total es de 5 puntos. Se entiende que una persona con una puntuación alta en una escala de 0 a 5, se ha apropiado de la vivienda.

Nos vale para mostrar resultados en el momento de la fase de acogida de las personas que se han apropiado de la vivienda de las que no.

- **Dónde se aplica:** lo puede cumplimentar el profesional de referencia en cualquier lugar, al mes de que la persona haya accedido a la vivienda.
- **Quién lo aplica:** el profesional de referencia de la persona usuaria.
- **Duración:** 5 minutos.
- **Frecuencia de aplicación:** solo se aplica en un momento del programa, en la fase de acogida, al mes de que la persona haya accedido a la vivienda.
- **Guion de aplicación:** es una herramienta de autocumplimentación por parte del profesional.

### F) Áreas de valoración desde la perspectiva profesional

- **Objetivo:** medir el cambio a nivel individual en diferentes áreas desde la perspectiva profesional.
- **Descripción:** las áreas valoradas son "Conocimiento sobre estado de salud", "Hábitos de vida saludable" y "Diversidad de ocio", "Estado de salud General", "Salud, adicciones" "Autonomía del ocio", "Autonomía para limpieza del espacio", Ciudadanía, ejercicio de derechos" "Ciudadanía, uso de RR" "Social, carácter Relaciones Sociales"
- **Características:** permite hacer un seguimiento de caso y medir el cambio a nivel individual entre un periodo de medida y el anterior. Las escalas tienen un rango de 0 a 8 permitiendo valores intermedios a cada categoría, y las opciones 88 (información insuficiente) y 99 (no aplica).

Su análisis puede ser individual o de forma agregada. Se hace una comparativa entre la puntuación obtenida en los diferentes periodos para comprobar el cambio.

- **Dónde se aplica:** lo puede cumplimentar el profesional de referencia en cualquier momento y lugar. Esta cumplimentación debe hacerse en función de la valoración que se hace del cliente.

- Quién lo aplica: el profesional de referencia de la persona usuaria. Se recomienda que sea una única persona la que realice la valoración completa de la persona, aunque se puede realizar entre 2 o 3 profesionales, siempre que la valoración se ponga en común. Se recomienda mantener este modo de cumplimentación a lo largo de toda la valoración de la persona para evitar sesgos profesionales.
- Duración: 15 minutos. Las primeras aplicaciones pueden llevar algo más de tiempo para entender los puntos de corte de la escala.
- Frecuencia de aplicación: a la entrada, cada 12 meses y a la salida. Se pueden realizar mediciones más cortas, por ejemplo cada 4 meses, ya que esta herramienta puede usarse como herramienta de seguimiento de caso.
- Guion de aplicación: es una herramienta de autocumplimentación por parte del profesional.
- Escala de recuperación. Recovery Assessment Scale
- Objetivo: este instrumento proporciona una medida adecuada para evaluar la experiencia subjetiva de recuperación .
- Descripción: la escala evalúa la esperanza, la confianza en uno mismo y en los demás, la disposición a pedir ayuda, la orientación hacia la consecución de metas personales, así como la percepción de no sentirse dominado por los síntomas del trastorno mental.
- Características: la escala RAS se compone de 41 ítems valorados en una escala del 1 al 5 (muy en desacuerdo–muy de acuerdo) que son agrupados en cinco factores: Confianza personal y esperanza, Disposición a pedir ayuda, Orientación hacia las metas y el éxito, Confianza en los otros y No dominación por los síntomas (Corrigan et al., 2004). Se utilizará una versión breve de 18 ítems (RAS-18) adaptada al castellano donde se seleccionaron un número equilibrado de los ítems más representativos de cada factor a partir de los datos originales de validación. La puntuación de la escala se distribuye en un rango de entre 18 y 90 puntos donde a mayor puntuación mayores son las expectativas de recuperación. (Díaz- Mandado et al., Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 20, 101-114, 2015)
- Dónde se aplica: en el domicilio de la persona usuaria, o en el lugar donde habitualmente se realice la intervención con la persona usuaria.
- Quién lo aplica: la escala puede ser aplicada por el profesional de referencia. También puede ser autoaplicada por el cliente de forma autónoma.
- Se recomienda que sea aplicada una vez que ya se ha generado un vínculo con la persona, y no en la línea de base pre-ingreso al programa
- Duración: entre 15 y 20 minutos
- Frecuencia de aplicación: a la entrada, cada 12 meses y a la salida.
- Guion de aplicación: antes de aplicar el cuestionario se recomienda que los profesionales encargados de aplicar el cuestionario revisen las preguntas y acuerden una explicación homogénea a las posibles dudas que planteen las personas usuarias. A continuación se expone una entrada para la aplicación del cuestionario:

*Profesional: Comience diciendo al cliente: A continuación te voy a hacer una serie de preguntas que tienen que ver con como te ves en tu día a día. Nos gustaría que*

*respondieses, siempre que quieras con la mayor sinceridad posible. En cada una de las preguntas tendrás que decirme un número entre uno y cinco que se relaciona con el grado de acuerdo que tienes con la afirmación que te leo. Piensa que el número... equivale (leer números y grados de acuerdo)*

#### G) Cuestionario sobre victimización

- **Objetivo:** este instrumento proporciona una medida para medir las experiencias de victimización y agresiones.
- **Descripción:** permite medir si la persona ha sufrido experiencias de victimización (robos) agresiones verbales, físicas o sexuales.
- **Características:** se compone de 4 ítems con categorías binomiales. Se analiza la frecuencia de las respuestas dada por las personas participantes y comparándola por diferentes periodos.
- **Dónde se aplica:** en el domicilio de la persona usuaria, o en el lugar donde habitualmente se realice la intervención con la persona usuaria.
- **Quién lo aplica:** la escala puede ser aplicada por cualquier profesional del recurso. También puede ser autoaplicada por el cliente usuario de forma autónoma.
- **Duración:** entre 3 y 5 minutos
- **Frecuencia de aplicación:** a la entrada, cada 12 meses y a la salida.
- **Guion de aplicación:** antes de aplicar el cuestionario se recomienda que los profesionales encargados de aplicar el cuestionario revisen las preguntas y acuerden una explicación homogénea a las posibles dudas que planteen las personas usuarias. A continuación se expone una entrada para la aplicación del cuestionario:

*Profesional: A continuación le voy a hacer una serie de preguntas que tienen que ver con experiencias de victimización y agresiones que hayas sufrido. Quiero agradecerle el esfuerzo y el tiempo que me dedicas. Por favor me gustaría que intentases responder de la forma más sincera posible ya que esto nos permite personalizar y adaptar la respuestas de nuestros servicios así como mejorar lo que ofrecemos.*

#### H) Cuestionario APQ

- **Objetivo:** medir los problemas relacionados con el alcohol.
- **Características:** Consta de 44 ítems referidos a dificultades experimentadas en los últimos 6 meses. Dichas preguntas se agrupan en 4 apartados: el primero es de respuesta general y los otros tres solo han de cumplimentarlos clientes casados, con hijos o con trabajo, respectivamente. El apartado general consta de 23 ítems en 5 secciones que abarcan los problemas con amigos, económicos, legales, físicos y afectivos. Las respuestas positivas se valoran con 1 punto y las negativas con 0 puntos. Al existir, según la situación sociolaboral de cada persona, variaciones en los apartados que se han de cumplimentar, los autores no elaboraron inicialmente un punto de corte, aunque en muestras españolas de personas alcohólicas tratadas, la puntuación media es de 9 puntos (Monrás et al, 1997).

Se pasa el cuestionario a las personas que reconocen un problema de consumo y tienen la intención de reducir daños.

- Dónde se aplica: en el domicilio de la persona usuaria, o en el lugar donde habitualmente se realice la intervención con la persona usuaria.
- Quién lo aplica: la escala puede ser aplicada por cualquier profesional del recurso. También puede ser autoaplicada por el cliente usuario de forma autónoma.
- Duración: entre 15 y 20 minutos
- Frecuencia de aplicación: a la entrada, cada 12 meses y a la salida.
- Guion de aplicación: antes de aplicar el cuestionario se recomienda que los profesionales encargados de aplicar el cuestionario revisen las preguntas y acuerden una explicación homogénea a las posibles dudas que planteen las personas usuarias. A continuación se expone una entrada para la aplicación del cuestionario:

*Querríamos saber si usted ha experimentado alguna de las dificultades que otras personas con problemas de alcohol a veces padecen.  
Debajo encontrará usted una lista de cuestiones que le agradeceríamos respondiera.  
Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste SI o NO poniendo una señal (X) en la casilla apropiada.*

## ANEXO I: ESCALAS Y CUESTIONARIOS

### A) CUESTIONARIO DE EMPLEABILIDAD DE VALORACIÓN PROFESIONAL

El objetivo de la escala es definir el diagnóstico de empleabilidad de los clientes y comprobar la mejora de las competencias tras su participación en el Programa.

La recogida de información se desarrollará a través de las entrevistas que el equipo mantenga con los clientes.

La escala se completa con un documento de apoyo para cumplimentar la escala donde se incluyen preguntas y ejemplos para recoger la información.

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_

MEDICIÓN: Inicial                      12m                      Final

FECHA \_\_\_\_\_

PROGRAMA \_\_\_\_\_ TÉCNICO/A \_\_\_\_\_

## Perfil profesional y formativo

### 1. Trayectoria profesional

Sin itinerario definido, experiencia al azar o informal (economía sumergida, negocio familiar).	1
Trayectoria con trabajos no adaptados a su perfil profesional.	2
Trayectoria con trabajos mayoritariamente adaptados a su perfil profesional.	3

### 2. Experiencia profesional

Sin experiencia profesional, experiencia remota o de baja cualificación.	1
Experiencia no significativa para la inserción según el perfil actual.	2
Experiencia significativa para la inserción.	3

### 3. Objetivos profesionales

Poco definido/s, irreal/es en función del perfil actual	1
Objetivo/s identificado/s, pero sin definir un plan de acción	2
Objetivo identificado y con plan de acción elaborado	3

### 4. Perfil profesional

Perfil desajustado a la oferta y mercado laboral inmediato	1
Perfil ajustado al mercado, pero muy demandado, con mucha competencia	2
Perfil profesional con oferta adecuada en el mercado	3

### 5. Trayectoria formativa

No posee formación relevante o la que posee no le cualifica directamente para el empleo	1
Formación que cualifica para el empleo, pero obsoleta, insuficiente o incompleta	2
Formación que cualifica para el empleo y razonablemente actualizada	3

## Competencias para la búsqueda activa de empleo

### 6. Proceso de búsqueda activa

No realiza búsqueda activa de empleo formal	1
Búsqueda intermitente sujeta a situaciones personales	2
Búsqueda planificada y constante	3

### Manejo de canales y herramientas de búsqueda de empleo

Desconoce herramientas básicas y canales de búsqueda activa empleo (BAE)	1
Conoce pero no utiliza sistemáticamente herramientas/canales BAE	2
Conoce y utiliza herramientas BAE	3

### 7. Competencias relacionales (de comunicación) y desarrollo de entrevistas de trabajo

No maneja competencias básicas relacionales y desarrollo de entrevistas	1
Buenas competencias relacionales, pero dificultades/inexperiencia en entrevistas	2
Buenas competencias y manejo entrevistas.	3

### **Competencias digitales**

#### 8. Orientación hacia la tecnología

Muestra nula o escasa disposición hacia la tecnología	1
Muestra disposición hacia la tecnología que pueda ser de utilidad dentro de su ámbito de actividad	2
Conoce y está actualizado/a en la tecnología que puede facilitar el desarrollo de su actividad	3

#### 9. Dispone de correo electrónico

Sí y lo utiliza de manera habitual	1
Sí, pero apenas lo utiliza	2
No	3

#### 10. Conoce y utiliza portales web para la búsqueda ofertas de trabajo

Los conoce y utiliza de manera habitual	1
Los conoce y hace un uso residual	2
No los conoce	3

## Competencias sociolaborales

12. Imagen personal	1	2	3	4	5
13. Comunicación	1	2	3	4	5
14. Autocontrol	1	2	3	4	5
15. Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
16. Responsabilidad	1	2	3	4	5
17. Adaptación al cambio	1	2	3	4	5
18. Iniciativa	1	2	3	4	5
19. Orientación al logro	1	2	3	4	5
20. Habilidades sociales	1	2	3	4	5
21. Resolución de conflictos	1	2	3	4	5

## HOJA DE APOYO PARA VALORAR EL PERFIL PROFESIONAL-FORMATIVO Y LAS COMPETENCIAS PARA LA BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO

Trayectoria profesional	EJEMPLOS	PREGUNTAS DE REFERENCIA
1 Sin itinerario definido, experiencia al azar o informal (economía sumergida, negocio familiar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajos esporádicos en fechas determinadas (Ferias); trabajos informales, sin asegurar, negocios familiares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué trabajaste últimamente (Ocupación y categoría profesional)</li> <li>• ¿Durante cuánto tiempo trabajaste en esa ocupación?</li> </ul>
2 Trayectoria con trabajos no adaptados a su perfil profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con cualificación para una ocupación de su demanda que trabajan en empleos con escasa cualificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Trabajaste en algún otro sector?</li> </ul>
3 Trayectoria con trabajos mayoritariamente adaptados a su perfil profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas que acreditan experiencia en empleos acordes con su perfil y cualificación profesional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Siempre trabajaste con contrato?</li> </ul>
Experiencia profesional	EJEMPLOS	PREGUNTAS DE REFERENCIA
1 Sin experiencia profesional, experiencia remota o de baja cualificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas que trabajaron en una ocupación de su demanda, hace cinco o más años; su empleabilidad ha quedado obsoleta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De tu experiencia profesional, ¿Cuál crees que es más relevante para tus intereses profesionales?</li> </ul>
2 Experiencia no significativa para la inserción según el perfil actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su experiencia laboral, aún dentro de la misma ocupación, no le habilita directamente para trabajar en ella, por cambio en los procesos, métodos o herramientas de trabajo, etc. Ejemplo: delineante convencional que no conoce las nuevas tecnologías de la ocupación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué experiencias profesionales crees que te aportan menos?</li> <li>• ¿Cuáles son las causas de que tengas experiencias profesionales tan dispares?</li> </ul>
3 Experiencia significativa para la inserción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su experiencia en una o varias ocupaciones es acorde con los requisitos actuales del mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Consideras que todas tus experiencias profesionales aportan valor a tu perfil profesional?</li> </ul>

Objetivos profesionales	EJEMPLOS	PREGUNTAS DE REFERENCIA
1 Poco definido/s, irreal/es en función del perfil actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas dispuestas a trabajar en un sector, pero sin concretar ocupaciones o que desconocen los requerimientos profesionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Además de la experiencia profesional relatada ¿Dónde te ves trabajando en un plazo de uno o dos años?</li> <li>¿Cuál es tu estrategia para alcanzar ese objetivo?</li> </ul>
2 Objetivo identificado, pero sin definir un plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas que quieren trabajar en una ocupación/es concreta/s, pero que no hacen nada por conseguirlo o por lo que le falta para conseguir el objetivo.</li> </ul>	
3 Objetivo identificado y con plan de acción elaborado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con objetivos profesionales claros y con criterios claros para alcanzarlos.</li> </ul>	
Perfil profesional	EJEMPLOS	PREGUNTAS DE REFERENCIA
1 Perfil desajustado a la oferta y mercado laboral inmediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con cualificación o experiencia pero que buscan empleos inexistentes en el mercado de trabajo más próximo (Mecánico de aviones, periodista, actor, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Crees que tu experiencia y cualificación se adapta a lo que exige el mercado de trabajo?</li> <li>¿Qué consideras que te puede faltar?</li> <li>¿Ves mucha competencia en el sector?</li> <li>¿Cómo influye esa competencia?</li> <li>¿Qué haces para diferenciarte y ser competitivo?</li> </ul>
2 Perfil ajustado al mercado, pero muy demandado, con mucha competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas con cualificación pero que compiten con personas más cualificadas que optan a empleos de menor cualificación (FP en la rama Administrativa, que compite con diplomados en Empresariales, etc.).</li> </ul>	
3 Perfil profesional con oferta adecuada en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persona con alta competencia profesional en ocupaciones que se comportan bien en el mercado de trabajo.</li> </ul>	

Trayectoria formativa	EJEMPLOS	PREGUNTAS DE REFERENCIA
1 No posee formación relevante o la que posee no le cualifica directamente para el empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con formación poco relevante para la inserción laboral en las ocupaciones de su demanda; personas con formación en disciplinas transversales (informática) pero sin formación en aspectos directamente relacionados con los empleos que demanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Has realizado alguna formación en los dos o tres últimos años?</li> <li>• ¿Crees que tu formación se adapta al empleo o a los empleos que te interesan?</li> <li>• ¿Qué crees que te falta?</li> </ul>
2 Formación que cualifica para el empleo, pero obsoleta, insuficiente o incompleta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas extranjeras con titulaciones académicas sin convalidar; personas con titulaciones obtenidas hace años y que nunca trabajaron en esas ocupaciones</li> </ul>	
3 Formación que cualifica para el empleo y razonablemente actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas suficientemente formadas o incluso sobre formadas.</li> </ul>	
Valoración del proceso de búsqueda activa	EJEMPLOS	PREGUNTAS DE REFERENCIA
1 No realiza búsqueda activa de empleo formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantienen una actitud pasiva en cuanto a buscar empleo. Se limita a estar inscrito como demandante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué haces para buscar empleo?</li> <li>• ¿Cuánto tiempo le dedicas?</li> <li>• ¿Cómo te organizas?</li> <li>• ¿Qué dificultades encuentras?</li> <li>• ¿Qué ofertas has buscado o a qué ofertas te has presentado en el último mes?</li> </ul>
2 Búsqueda intermitente sujeta a situaciones personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca, pero con diversas limitaciones, como horarios, desplazamientos...</li> </ul>	
3 Búsqueda planificada y constante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza actividades de búsqueda con frecuencia y con criterio.</li> </ul>	

<b>Manejo de herramientas y canales de búsqueda</b>	<b>EJEMPLOS</b>	<b>PREGUNTAS DE REFERENCIA</b>
1 Desconoce herramientas básicas y canales de búsqueda activa empleo (BAE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>No maneja directorios de empresas; C.V. mal construido; No conoce las herramientas web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué canales y herramientas utilizas?</li> </ul>
2 Conoce, pero no utiliza sistemáticamente herramientas/ canales BAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas que conocen canales y herramientas, pero, que por desánimo u otras causas, no los utilizan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo las utilizas?</li> <li>¿Cuáles crees que te ofrecen mejores resultados?</li> </ul>
3 Conoce y utiliza herramientas BAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es una persona autónoma en el proceso de búsqueda de empleo (maneja una agenda de búsqueda, utiliza diversos canales, adapta su C.V. a las características de las ofertas, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué consideras que te haría falta para mejorar tus posibilidades de buscar empleo?</li> <li>¿A qué ofertas has enviado autocandidaturas en el último mes?</li> </ul>
<b>Competencias relacionales (de comunicación) y desarrollo de entrevistas de trabajo</b>	<b>EJEMPLOS</b>	<b>PREGUNTAS DE REFERENCIA</b>
1 No maneja competencias básicas relacionales y desarrollo de entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene dificultades para comunicarse adecuadamente, muestra poca seguridad en el proceso de comunicación, tiene poco asertividad, transmiten una imagen negativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué opinión te merecen las entrevistas de trabajo?</li> <li>¿Qué dificultades has tenido o a cuáles crees que debes enfrentarte?</li> </ul>
2 Buenas competencias relacionales, pero dificultades/ inexperiencia en entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunica bien pero no conoce adecuadamente las pautas para afrontar con garantías una entrevista de trabajo o carece de experiencia en procesos de selección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué entrevistas de trabajo has participado en el último mes?</li> </ul>
3 Buenas competencias y manejo entrevistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>No necesitan apoyo en este proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué crees que podrías mejorar en las entrevistas de trabajo?</li> </ul>

## HOJA DE APOYO PARA VALORAR LAS COMPETENCIAS SOCIOLABORALES

**Nota: algunas preguntas son útiles para evaluar distintas competencias. No es necesario realizar todas las preguntas propuestas. Se presentan varias opciones para que elijas aquellas que más se adecuan a la persona que estás entrevistando y a su situación.**

Imagen personal	PREGUNTAS DE REFERENCIA
<p>Es la identidad que, a través de la indumentaria y del cuidado de los rasgos físicos, la persona construye de sí misma para proyectarse en sociedad.</p>	<p>*Esta competencia será valorada por el/la profesional basándose principalmente en la observación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos para valorar:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Presenta una imagen cuidada y aseo personal?</li> <li>- ¿Adapta su imagen a diferentes contextos sociales?</li> </ul> </li> </ul>
Comunicación	PREGUNTAS DE REFERENCIA
<p>La competencia de comunicación es la capacidad para expresarse mediante el lenguaje hablado y escrito con el fin de participar de forma adecuada en situaciones cotidianas y formales de la vida social, académica y profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuénteme alguna situación en que estando en una reunión usted no haya entendido algo o la persona que hablaba no ha sido clara. ¿Qué hizo?</li> <li>• Cuando cuenta una anécdota ¿cómo reaccionan los demás? ¿Lo entienden fácilmente o a veces tiene que volver a contarla? Cuénteme una situación que haya vivido.</li> <li>• Para evaluar expresión escrita se puede solicitar a la persona que escriba un texto presentándose o sobre algún tema que se haya sondeado que le interese.</li> <li>• Para evaluar la comprensión escrita se puede facilitar un texto sencillo y preguntar sobre él.</li> <li>• La comunicación no verbal se evalúa observando el desempeño en la entrevista (la postura, la mirada).</li> </ul>

Autocontrol	PREGUNTAS DE REFERENCIA
<p>Es la capacidad de mantener bajo control conscientemente nuestras emociones, pensamientos, respuestas, impulsos, estados de ánimo y sentimientos, evitando las consecuencias negativas sobre la propia conducta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo reacciona cuando siente que algo es injusto? Cuénteme una situación que haya vivido en la que haya tenido esta sensación (indagar cómo se resolvió, si lo volvería a hacer, cuál fue el efecto de su situación, que reacción obtuvo de los demás).</li> <li>• Cuénteme alguna situación de su trabajo anterior* en la que haya tenido ganas de “dar un portazo”. ¿Qué pasó? ¿Lo hizo? ¿Cómo se sintió antes y después? (*Si fuera desempleado de larga duración, preguntar por alguna situación vivida en algún grupo al que asista o en su defecto una situación familiar).</li> </ul>
Trabajo en equipo	PREGUNTAS DE REFERENCIA
<p>Es sentirse cómodo trabajando con otras personas, aunque sean muy distintas, y poner los intereses del grupo delante de los propios. Es la habilidad para participar activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando el objetivo no repercute directamente con el interés personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuénteme alguna tarea que haya tenido que hacer en grupo ¿Cuál fue el resultado esperado? ¿Cuál fue su aporte?</li> <li>• ¿Cómo se siente mejor, trabajando sólo o en grupo? ¿Por qué?</li> <li>• 3. Cuénteme si alguna vez alguna persona le pidió ayuda para resolver algún tema. ¿Cómo fue?</li> </ul>
Responsabilidad	PREGUNTAS DE REFERENCIA
<p>Es preocuparse por la viabilidad y el cumplimiento de los compromisos adquiridos, está asociada al compromiso con el que las personas realizan las tareas encomendadas. Diríamos que la preocupación por el cumplimiento de nuestras obligaciones está por encima de sus propios intereses. También está asociada a la conciencia que tenemos sobre las consecuencias de nuestros actos u omisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se siente cuando tiene que hacer una actividad que implica mucha responsabilidad en un plazo muy limitado?</li> <li>• ¿Cuénteme una situación en que algo le haya salido mal? ¿Por qué fue? ¿Qué hizo después?</li> </ul>

<b>Adaptación al cambio / Flexibilidad</b>	<b>PREGUNTAS DE REFERENCIA</b>
<p>Es adaptarse a los cambios en distintas situaciones, pudiendo trabajar con distintas personas o grupos y en distintos ambientes. Implica mente abierta, capacidad de aprendizaje y disposición al cambio, así tolerancia y respeto genuino a los demás. Significa saber cambiar sin perder tu identidad. La flexibilidad es una actitud tolerante y favorable al cambio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Si es extranjero o vivió alguna mudanza importante) Cuénteme cómo vivió el cambio de país. ¿Qué fue lo más fácil y lo más difícil del cambio?</li> <li>• ¿Tuvo que hacerse cargo alguna vez de una tarea que no era usual en la rutina de su trabajo? ¿Qué hizo?</li> <li>• Cuénteme alguna situación en la que haya estado en una reunión y se haya encontrado con personas que pensaban distinto a usted. ¿Cómo fue la conversación? ¿Cuál fue su actitud?</li> </ul>
<b>Iniciativa</b>	<b>PREGUNTAS DE REFERENCIA</b>
<p>Es anticiparse y proponer acciones novedosas, aunque se carezca de pautas o referencias para actuar, la actitud permanente de actuar cuando se presenta la ocasión sin esperar órdenes o instrucciones. La esencia de la iniciativa está en actuar sin que nadie nos lo indique u ordene. Implica estar atento a la ocasión de actuar y actuar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué hace cuando tiene dificultades para resolver un problema? Cuénteme una situación concreta.</li> <li>• Cuénteme alguna situación de su trabajo anterior en la que se haya presentado algún problema ¿Cómo reaccionó? ¿Cómo se resolvió?</li> <li>• 3. Descríbame alguna situación en la que le haya costado tomar una decisión. ¿Cuáles fueron los motivos?</li> </ul>
<b>Orientación al logro</b>	<b>PREGUNTAS DE REFERENCIA</b>
<p>Es perseguir de forma tenaz retos y objetivos, y mantenerlos como referentes permanentemente para encaminar nuestros actos y esfuerzos. Supone enfocarse en obtener el máximo rendimiento de los esfuerzos y recursos enfocándose en la productividad (eficiencia y eficacia).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuénteme alguna situación en la que se haya sentido muy satisfecho con alguna tarea realizada ¿por qué?</li> <li>• Descríbame alguna situación en la que se haya propuesto algo y se le presentaron dificultades para lograrlo. ¿Cómo reaccionó? ¿Cómo lo resolvió?</li> </ul>

Habilidades sociales	PREGUNTAS DE REFERENCIA
<p>Conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona con personas que no conoce? Cite un ejemplo.</li> <li>• ¿Cómo actúa cuando se le acerca una persona a quien no conoce? Relátame una anécdota.</li> <li>• ¿Cómo se enfrenta a una persona que se enfada con facilidad cuando usted tiene que decirle algo que seguramente le molestará? Relátame una anécdota.</li> </ul>
Resolución de conflictos	PREGUNTAS DE REFERENCIA
<p>Es ser capaz de desactivar conflictos y mediar entre las partes favoreciendo la comunicación y el respeto mutuo. Supone saber negociar, buscar soluciones compartidas y satisfactorias para las partes enfrentadas. Integra otras competencias porque implica comprender bien los puntos de vista de los demás (empatía), saber acomodarse (flexibilidad), no personalizar (Autocontrol) y saber expresar sus propias necesidades y puntos de vista (asertividad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Recuerda alguna situación problemática que haya tenido que solucionar recientemente? ¿Qué fue lo que pasó? ¿Cómo identificó el problema? ¿Cómo se organizó?</li> <li>• Cuénteme alguna situación en la que haya tenido que convencer a otra persona para realizar algo que usted quería. ¿Cómo se desarrolló y desenvolvió la situación?</li> <li>• Cuénteme alguna situación en la que le fue difícil llegar a un acuerdo con otra persona (pareja, amigo, compañero de trabajo) ¿Qué sucedió? ¿Cuáles fueron las dificultades?</li> </ul>

## B) ESCALA DE AUTOESTIMA DE ROSENBERG

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_ MEDICIÓN: Inicial          12m          Final

FECHA \_\_\_\_\_ PROGRAMA \_\_\_\_\_

TÉCNICO/A \_\_\_\_\_

Por favor, lee las frases que figuran a continuación y señala el nivel de acuerdo o desacuerdo que tienes con cada una de ellas.

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Me siento una persona tan valiosa como las otras	1	2	3	4
2	Generalmente me inclino a pensar que soy un fracaso	1	2	3	4
3	Creo que tengo algunas cualidades buenas	1	2	3	4
4	Soy capaz de hacer las cosas tan bien como los demás	1	2	3	4
5	Creo que no tengo mucho de lo que estar orgulloso	1	2	3	4
6	Tengo una actitud positiva hacia mí mismo/a	1	2	3	4
7	En general me siento satisfecho/a conmigo mismo/a	1	2	3	4
8	Me gustaría tener más respeto por mí mismo/a	1	2	3	4
9	Realmente me siento inútil en algunas ocasiones	1	2	3	4
10	A veces pienso que no sirvo para nada	1	2	3	4

### C) ESCALA DE SEGURIDAD ONTOLÓGICA

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_ MEDICIÓN: Inicial          12m          Final

FECHA\_\_\_\_\_

P R O G R A M A \_ \_ \_ \_ \_

TÉCNICO/A\_\_\_\_\_

Profesional: a continuación te voy a realizar una serie de preguntas relacionadas con la seguridad que te proporciona este recurso. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 Totalmente de acuerdo, me puede contestar a las siguientes preguntas...

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
1. ¿Sientes la vivienda como un espacio donde tener libertad para tomar tus propias decisiones?					
2. ¿Sientes que la vivienda te permite hacer las pequeñas cosas y rutinas de la vida diaria? (hacer la colada, la comida, dar un paseo por el parque, etc.)					
3. ¿Sientes la vivienda como un ámbito libre de supervisión?					
4. ¿Sientes que la vivienda te ayuda a reflexionar sobre tu identidad y a fortalecerla?					
5. ¿Sientes la vivienda como tu hogar?					
6. ¿Sientes la vivienda como un lugar seguro?					

## D) ESCALA WEMWBS

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_ MEDICIÓN: Inicial          12m          Final

FECHA\_\_\_\_\_

P R O G R A M A \_ \_ \_ \_ \_

TÉCNICO/A\_\_\_\_\_

Profesional: a continuación te voy a leer una serie de afirmaciones que nos ayudará a medir el estado emocional. En una escala de 1 al 5 donde el 1 significa “En ningún momento” y el 5 “Todo el tiempo”, como te has sentido con:

Aclaración: en la primera medición se refiere a la situación de la persona antes de entrar al recurso. La última medición se refiere unas semanas antes de que llegue el momento de la salida, porque se observa por parte del equipo técnico que el momento de salida del recurso es especialmente estresante para la persona, desviando los valores tomados.

En ningún momento	Raramente	Algunas veces	Con Frecuencia	Todo el tiempo
1	2	3	4	5

AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
Me he sentido optimista con relación al futuro					
Me he sentido útil					
Me he sentido aliviado/a					
Me he sentido interesado/a por las demás personas					
He tenido suficiente energía de reserva					
He resuelto bien los problemas					
He estado pensando con claridad					
Me he sentido bien conmigo mismo					
Me he sentido cercano a las demás personas					
Me he sentido con confianza en mí mismo					
He sido capaz de tomar mis propias decisiones con respecto a las cosas que me suceden					
Me he sentido querido					
He estado interesado en cosas nuevas					
Me he sentido alegre					

Este es un cuestionario a cumplimentar por el profesional de referencia a los 30 días de la entrada de la persona a su hogar.

Tiene diferentes ítems que ayudan a valorar la apropiación de la vivienda por parte de la persona

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_ MEDICIÓN: Inicial

FECHA\_\_\_\_\_

P R O G R A M A \_ \_ \_ \_ \_  
TÉCNICO/A\_\_\_\_\_

### MANEJO Y GESTIÓN DEL HOGAR

1. REALIZA U USO ADECUADO DE LA LAVADORA (AL MENOS 1 VEZ) Si = 1 No= 0
2. HA REALIZADO A LO LARGO DE ESTOS 30 DÍAS COMPRA DE ALIMENTOS Si = 1 No= 0
3. HA PERSONALIZADO EL ESPACIO POR INICIATIVA PROPIA (HA APORTADO UN ELEMENTO DE DECORACIÓN) Si = 1 No= 0
4. HA REALIZADO USO DE LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA Si = 1 No= 0
5. EL ARMARIO, CÓMODA O MESITA CONTIENE ROPA O UTENSILIOS DEL PARTICIPANTE Si = 1 No= 0

*PUNTACIÓN TOTAL ES DE 5*

**A partir de 4 puntos, se entiende que la persona se ha apropiado de la vivienda**

### **E) VALORACIÓN POR ÁREAS PERSPECTIVA PROFESIONAL**

Valoración profesional: Los siguientes indicadores son medidos a través de una escala de 0 a 8, con diferentes puntos de corte (2,4,6 y 8) con sus respectivas definiciones. Igualmente puedes utilizar el 88 que significa "información insuficiente" y el 99 en aquellos casos que se "no aplique" respuesta.

A continuación presentamos aquellas áreas e ítems que evaluamos en Housing First. En la herramienta completa hay más áreas e ítems que se pueden incorporar.

## SALUD FÍSICA

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Estado de salud</b>	<p>La persona tiene una enfermedad terminal o existen señales evidentes de que necesita una asistencia sanitaria urgente (peligra su vida).</p>	<p>Tiene una o más enfermedades graves o crónicas diagnosticadas o existen múltiples y claros signos o síntomas físicos de padecerlas (por ejemplo, presencia continua de un dolor intenso, desmayos frecuentes, mareos, imposibilidad de mover algún miembro, dificultades de coordinación).</p>	<p>Tiene alguna/s enfermedad/es, que en algún caso pueden ser de carácter crónico (aunque no grave) o signos o síntomas físicos de que éstas pudieran existir (por ejemplo, presencia de dolor o molestias físicas frecuentes, hinchazón, ciertas dificultades para desplazarse).</p>	<p>Existe alguna enfermedad de carácter menor o transitorio (por ejemplo, pierna rota, quemaduras) acompañada de síntomas leves.</p>	<p>La información disponible señala que no tiene ninguna enfermedad y no aparecen signos que apunten su existencia.</p>	<p>Información insuficiente</p>	

## OCIO Y TIEMPO LIBRE: autonomía

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Autonomía</b>	Totalmente dependiente para la exploración de intereses, búsqueda de oportunidades, realización de actividades de ocio.	Incluso con apoyo tiene muchas dificultades para identificar intereses. Carece de habilidades para la búsqueda de alternativas y realización de actividades de ocio, aunque puede llevarlas a cabo con un apoyo o dirección importante.	Es capaz de explorar intereses con apoyo profesional. Tiene algunas habilidades para la búsqueda de alguna alternativa, disfruta de alternativas de ocio generadas por terceros.	Conoce sus intereses y es capaz de buscar alternativas por su cuenta aunque necesita, en algunas ocasiones, de apoyo en la búsqueda de actividades relacionadas con ellas.	Conoce sus intereses, busca nuevas motivaciones. Capaz de buscar alternativas por su cuenta y de gestionar su ocio autónomamente.	Información insuficiente	

**AUTOCUIDADOS: limpieza del espacio privado y común (apropiación de la vivienda):**

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Limpieza de espacio privado y común</b>	No realiza ningún tipo de limpieza de su espacio privado ni de los espacios comunes.	Realiza algunas actividades de limpieza del espacio privado o común pero de forma esporádica e insuficiente y por presión o indicación de los compañeros, pareja, profesionales, etc.	Cumple con los mínimos de limpieza del espacio privada o común, sin interés en un buen resultado, simplemente en "ejecutar" la tarea.	Limpia de forma regular tanto su espacio privado como el común, aunque en ocasiones necesita alguna indicación en ese sentido.	Limpia regularmente, mantiene tanto su espacio privado como el común impecable. Entiende la importancia de hacerlo y lo hace de forma autónoma.		

### SOCIO RELACIONAL: frecuencia de las relaciones familiares (apoyos relacionales)

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Frecuencia de las relaciones familiares</b>	Sin contacto con su familia (ni presencial, telefónico, por correo electrónico, etc.)	Mantiene un contacto muy poco frecuente y casual su familia (menos de una vez al año) (el contacto puede ser presencial, telefónico, por correo electrónico, etc.)	Contacto poco frecuente con su familia (al menos una vez al año) (el contacto puede ser presencial, telefónico, por correo electrónico, etc.)	Contacto poco frecuente con su familia (al menos una vez al mes) (el contacto puede ser presencial, telefónico, por correo electrónico, etc.)	Contacto regular y frecuente con su familia (contacto semanal) (el contacto puede ser presencial, telefónico, por correo electrónico, etc., en función de la situación de la persona (por ejemplo, inmigrantes)).	Información insuficiente	No tiene familia.

## SOCIO RELACIONAL: carácter de las relaciones familiares (apoyos relacionales)

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Carácter de las relaciones familiares (cantidad y calidad del apoyo recibido, existencia de conflictos)</b>	Conflicto con su familia enquistado, sin abordaje. Relaciones familiares muy conflictivas, judiciales para la persona (para su estabilidad emocional, desarrollo personal, etc.) o sus familiares.	Existen claros e importantes conflictos con su familia enquistados que no han sido abordados.	Existen claros e importantes conflictos con su familia enquistados que han comenzado a ser abordados de alguna manera.	Existen algunos conflictos con su familia en los cuales se han comenzado a hacer avances o mejoras.	Sin conflictos familiares o con procedimientos de abordaje interiorizados y capacidad para solventarlos solo o con apoyos especializados. La familia proporciona un apoyo claro y estable a la persona.	88	99
							No tiene familia.

### SOCIO RELACIONAL: frecuencia de las relaciones sociales (apoyos relacionales)

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Frecuencia relaciones sociales</b>	No mantiene ningún contacto con otras personas que la persona identifica como amigos (o directamente carece de ellos).	Mantiene un contacto muy poco frecuente y casual (menos de una vez al año) (el contacto puede ser presencial, telefónico, por correo electrónico, etc.)	Mantiene un contacto poco frecuente y casual con amigos (al menos una vez al año) (el contacto puede ser presencial, telefónico, por correo electrónico, etc.)	Mantiene un contacto frecuente y regular con amigos (al menos una vez al mes) (el contacto puede ser presencial, telefónico, por correo electrónico, etc.)	Contactos muy regulares y frecuentes con, al menos, un amigo (al menos una vez a la semana) (aunque el contacto puede ser presencial, telefónico, etc., debe existir en alguna medida contacto presencial).	Información insuficiente	

## SOCIO RELACIONAL: carácter de las relaciones sociales (apoyos relacionales)

Ítem	Escala					99
	0	2	4	6	8	
<b>Carácter de las relaciones sociales (cantidad y calidad del apoyo recibido, existencia de conflictos)</b>	<p>Prácticamente no mantiene ningún tipo de relación con nadie.</p>	<p>Se relaciona con muy poca gente o con gente poco diversa ligada a su situación de exclusión social. Estas relaciones son perjudiciales para la persona (para su estabilidad emocional, desarrollo personal, etc.).</p>	<p>Aunque mantenga relaciones con personas ligadas a su situación de exclusión social, es capaz de mantener relaciones con personas y grupos diversos ajenos al mundo de la exclusión (mantiene algún contacto aunque no sean muy regulares o frecuentes).</p>	<p>Aunque mantenga relaciones con personas ligadas a su situación de exclusión social, sus relaciones principalmente se centran en personas que no se encuentran en dicha situación de exclusión. Las relaciones que establece tienen, en general, un carácter positivo.</p>	<p>Sus relaciones nada o poco tienen que ver con su situación de exclusión social, mantiene relaciones positivas con personas y grupos bastante diversos, con capacidad para crear relaciones.</p>	<p>Información insuficiente</p>

### CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN: uso de recursos sociales, sanitarios y comunitarios (acceso a derechos)

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Uso de recursos sociales, sanitarios y comunitarios</b>	<p>El conocimiento así como el uso de recursos sociales, sanitarios o comunitarios, y la participación de la persona son nulos.</p>	<p>La persona conoce recursos sociales, sanitarios o comunitarios que tiene a su disposición, pero su uso de los mismos es nulo.</p>	<p>El uso de recursos comunitarios de la persona es limitada. Accede a los recursos orientados específicamente a su colectivo y, ocasionalmente disfruta de los espacios públicos comunes o hace un uso “inadecuado” y puntual de algún recurso general (ej. Urgencias sanitarias).</p>	<p>La persona conoce recursos sociales y sanitarios generales y hace uso de algunos de los mismos.</p>	<p>El uso de recursos y redes comunitarias de la persona son adecuadas. Así mismo hace uso habitual y adecuado de recursos sociales, sanitarios y comunitarios dirigidos a la población en general.</p>		<p>Información insuficiente</p>

## CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN: ejercicio de derechos de ciudadanía y participación social (acceso a derechos)

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Ejercicio de sus derechos de ciudadanía y participación social</b>	No conoce ni ejerce de forma activa ninguno de sus derechos civiles.	Conoce sus derechos civiles de garantía de la integridad física (derecho a la vida) y moral (derecho al honor) y de la seguridad de las personas. No conoce ni ejerce sus derechos de participación en la vida civil y política (voto, petición, manifestación y asociación).	Conoce sus derechos de participación en la vida civil y política, aunque no ejerce de forma activa ninguno de ellos (voto, petición, manifestación y asociación).	Conoce además de sus derechos civiles y de participación en la vida civil y política, sus derechos políticos (ej. derecho a un juicio justo, incluidas las garantías contra una detención ilegal, el derecho a conocer la acusación, el derecho a asistencia, representación y defensa jurídica, a no declarar, la ausencia de tortura, la presunción de inocencia, a obtener una reparación, etc.). La persona se encuentra con una actitud activa de integración con respecto al idioma, el funcionamiento y las normas de convivencia.	Dispone de información sobre sus derechos fundamentales como ciudadano, los ejerce y es capaz de defenderlos en caso de necesidad. Conoce el idioma, el funcionamiento y las normas de convivencia. Es activo en cuanto a su participación en movimientos comunitarios, asociaciones, etc.		

### CONSUMO Y ADICCIONES: adicciones (uso de sustancias y craving)

Ítem	Escala						
	0	2	4	6	8	88	99
<b>Adicción</b>	<p>Deseos continuos de consumo, actividades y relaciones dirigidas al consumo. La adicción interfiere totalmente en su vida y le impide realizar las actividades cotidianas de forma eficiente. Su tiempo gira alrededor de la adicción impidiendo responsabilizarse sobre el resto de las áreas de su vida: higiene, responsabilidad para consumo mismo, responsabilidades sociales, laborales, alimentación, etc.)</p>	<p>Deseos habituales de consumo. En ocasiones realiza intentos para evitar el consumo. Parte de sus actividades y relaciones están asociadas al consumo. Su tiempo gira alrededor de la adicción interfiriendo y afectando al desempeño sobre gran parte de sus áreas de vida: empleo, organización de las tareas cotidianas de la casa, responsabilidad hacia personas a cargo, etc.</p>	<p>Deseos de consumo ligados solamente a situaciones concretas (fin de semana, situaciones de estrés, de desánimo,...). Puede hacerse cargo de sus responsabilidades diarias pero con dificultades. La adicción afecta al desempeño en algunas áreas de su vida: relaciones sociales, rendimiento en el trabajo, adquisición de deudas,...) Compara la adicción con un intento por seguir con sus responsabilidades. Mantiene una doble vida. Puede permanecer periodos de tiempo sin deseos de consumo.</p>	<p>Los deseos de consumo son ocasionales. Frente a situaciones concretas la persona puede no sentir deseos de consumir o en todo caso desarrollar estrategias de huida o evitación para evitar el deseo. Evita situaciones de riesgo. Conserva recreaciones imaginarias del consumo (idealización de los aspectos positivos y ligados al consumo) que pueden indicar posibilidades de recaídas.</p>	<p>Sin deseos de consumo. Realiza actividades y relaciones al margen de la adicción. La persona posee herramientas y estrategias para afrontar dichos deseos incluso en situaciones de riesgo (encuentros casual con compañeros de consumo, invitaciones a consumir, etc.)</p>	<p>Información insuficiente</p>	<p>Sin adicciones</p>

F) **ESCALA DE RECUPERACIÓN. RECOVERY ASSESMENT SCALE**

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_ MEDICIÓN: Inicial 12m Final

FECHA\_\_\_\_\_

P R O G R A M A \_ \_ \_ \_ \_

TÉCNICO/A\_\_\_\_\_

Profesional: Comience diciendo al cliente: A continuación te voy a hacer una serie de preguntas que tienen que ver con como te ves en tu día a día. Nos gustaría que respondieses, siempre que quieras con la mayor sinceridad posible. En cada una de las preguntas tendrás que decirme un número entre uno y cinco que se relaciona con el grado de acuerdo que tienes con la afirmación que te leo. Piensa que el numero...equivale (leer números y grados de acuerdo)

Muy en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

No estoy seguro/a = 3

De acuerdo = 4

Muy de acuerdo = 5

<b>Orientación hacia las metas y el éxito</b>	2. Tengo mi propio plan sobre como estar o llegar a estar bien.	1	2	3	4	5
	3. Tengo objetivos en la vida que quiero alcanzar.	1	2	3	4	5
	4. Creo que puedo alcanzar mis actuales objetivos personales.	1	2	3	4	5
<b>Confianza personal y esperanza</b>	5. Mi vida tiene un sentido	1	2	3	4	5
	14. Puedo manejar lo que sucede en mi vida.	1	2	3	4	5
	15. Me gusto a mí mismo.	1	2	3	4	5
	22. Algo bueno sucederá en algún momento.	1	2	3	4	5
	24. Tengo esperanzas sobre mi futuro.	1	2	3	4	5
<b>No dominación por los síntomas</b>	27. Afrontar mi enfermedad mental ha dejado de ser el centro de mi vida.	1	2	3	4	5
	28. Los síntomas de la enfermedad interfieren cada vez menos en mi vida.	1	2	3	4	5
	29. Cuando aparecen, mis síntomas son un problema que dura cada vez menos	1	2	3	4	5
<b>Disposición a pedir ayuda</b>	30. Sé cuándo pedir ayuda.	1	2	3	4	5
	31. Estoy dispuesto a pedir ayuda.	1	2	3	4	5
	32. Pido ayuda cuando lo necesito	1	2	3	4	5
<b>Confianza en los otros</b>	6. Incluso cuando no me cuido a mí mismo, otras personas lo hacen por mí.	1	2	3	4	5
	37. Tengo gente con la que puedo contar.	1	2	3	4	5
	39. Incluso cuando no creo en mí mismo otra gente cree en mí.	1	2	3	4	5
	40. Es importante tener variedad de amigos.	1	2	3	4	5

## G) CUESTIONARIO SOBRE VICTIMIZACIÓN

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_ MEDICIÓN: Inicial      12m      Final

FECHA\_\_\_\_\_

P R O G R A M A \_ \_ \_ \_ \_  
TÉCNICO/A\_\_\_\_\_

Profesional: A continuación le voy a hacer una serie de preguntas que tienen que ver con experiencias de victimización y agresiones que hayas sufrido. Quiero agradecerte el esfuerzo y el tiempo que me dedicas. Por favor me gustaría que intentases responder de la forma más sincera posible ya que esto nos permite personalizar y adaptar la respuestas de nuestros servicios así como mejorar lo que ofrecemos.

	ULTIMO AÑO/6 MESES
¿Le han robado dinero, pertenencias, documentación	02
¿Has sido agredido verbalmente?	02
¿Has sido agredido físicamente	02
¿Has sido agredido sexualmente?	02

## 15. CUESTIONARIO APO

CÓDIGO ID de la persona: \_\_\_\_\_ MEDICIÓN: Inicial          12m          Final

FECHA\_\_\_\_\_

P R O G R A M A \_ \_ \_ \_ \_

TÉCNICO/A\_\_\_\_\_

*Querríamos saber si usted ha experimentado alguna de las dificultades que otras personas con problemas de alcohol a veces padecen.*

*Debajo encontrará usted una lista de cuestiones que le agradeceríamos respondiera.*

*Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste SI o NO poniendo una señal (X) en la casilla apropiada.*

En los últimos seis meses:

	SÍ	NO
1. ¿Ha estado bebiendo a solas más a menudo de lo que solía?		
2. ¿Le ha preocupado encontrarse con sus amigos de nuevo al día siguiente de haber estado bebiendo?		
3. ¿Ha pasado más tiempo con amigos bebedores que con otro tipo de amigos?		
4. ¿Le han criticado sus amigos por beber demasiado?		
5. ¿Ha contraído deudas?		
6. ¿Ha empeñado alguna de sus pertenencias para comprar alcohol?		
7. ¿Se ha encontrado a sí mismo dando excusas sobre el dinero?		
8. ¿Le han pillado mintiendo sobre el dinero?		
9. ¿Ha tenido problemas con la policía debido a su bebida?		
10. ¿Ha perdido su carnet de conducir por conducir bebido?		
11. ¿Ha estado en prisión?		
12. ¿Se ha encontrado físicamente enfermo después de beber?		

13. ¿Ha tenido diarrea después de beber mucho?		
14. ¿Ha tenido dolor de estómago después de beber mucho?		
15. ¿Ha notado hormigueos en sus dedos?		
16. ¿Ha tenido algún accidente que comportase tratamiento hospitalario después de haber bebido?		
17. ¿Ha perdido peso?		
18. ¿Se ha descuidado físicamente?		
19. ¿Se ha olvidado de lavarse durante varios días seguidos?		
20. ¿Se ha sentido deprimido durante más de una semana?		
21. ¿Ha estado tan deprimido que pensó en desaparecer?		
22. ¿Ha dejado algún hobby que antes le gustaba debido a la bebida?		
23. ¿Le resulta difícil obtener la misma satisfacción de sus intereses habituales?		

*Si no esta casado sáltese las preguntas 24-32. Pase a la pregunta 33 (estas preguntas le conciernen si ha estado viviendo con su esposa o pareja durante los últimos seis meses).*

En los últimos seis meses:

	SÍ	NO
24. ¿Se ha quejado su esposa/o por su forma de beber?		
25. ¿Ha intentado su esposa/o evitar que usted bebiera?		
26. ¿Ha rechazado ella/él dirigirle la palabra porque usted había bebido?		
27. ¿Ha amenazado ella/él con abandonarle por culpa de la bebida?		
28. ¿Le ha tenido que acostar en la cama después de haber bebido?		
29. ¿Le ha gritado usted a ella/él cuando ha estado bebiendo?		
30. ¿Le ha pegado usted a ella/él cuando ha estado bebiendo?		
31. ¿Ha estado legalmente separado de su esposa/o?		
32. ¿Ha rechazado ella/él tener relaciones sexuales porque usted había bebido?		

*Si no tiene hijos sáltese las preguntas 33-36. Pase a la pregunta 37 (estas preguntas le conciernen si ha estado viviendo con sus hijos durante los últimos seis meses)*

En los últimos seis meses:

	SÍ	NO
33. ¿Le han criticado sus hijos por su forma de beber?		
34. ¿Ha tenido discusiones con sus hijos sobre la bebida?		
35. ¿Tienden sus hijos a evitarle cuando ha estado bebiendo?		
36. ¿Han intentado sus hijos que dejase de beber?		

*Si ha estado parado (sin trabajo) los últimos seis meses, sáltese las preguntas 37-44.*

En los últimos seis meses:

	SÍ	NO
37. ¿Ha encontrado su trabajo menos interesante que antes		
38. ¿Ha sido incapaz de llegar puntualmente al trabajo debido a la bebida?		
39. ¿Ha faltado un día entero al trabajo después de haber bebido?		
40. ¿Ha disminuido su rendimiento laboral debido a la bebida?		
41. ¿Se ha quejado alguien en el trabajo por sus retrasos o ausencias?		
42. ¿Ha recibido alguna advertencia formal de sus superiores?		
43. ¿Le han suspendido de empleo o despedido del trabajo?		
44. ¿Ha tenido algún accidente en el trabajo después de haber bebido?		

# DOCUMENTO ESTRATEGIAS DE PROVISIÓN DE VIVIENDAS

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## I. Generar parque de vivienda propio

Una de las grandes dificultades de la puesta en marcha de Programas Housing First es conseguir los alojamientos adecuados. El mercado de la vivienda en arriendo es muy variable y ha acumulado varios años con una tendencia al alza en los precios de los arriendos, sumado a la alta demanda y control del mercado por parte de los grandes tenedores e inmobiliarias.

Ante este contexto conviene contemplar la vía de contar con vivienda en propiedad, como una alternativa viable y necesaria para la provisión de viviendas a Programas Housing First. No es algo sencillo, ya que implica fuertes inversiones, que habitualmente no están disponibles para las Organizaciones Sociales y para que sean viables requieren complementarse con políticas públicas que posibiliten y favorezcan esta generación de parque de vivienda a entidades públicas y sociales.

En este apartado vamos a compartir algunas de las líneas de actuación que pueden guiar la generación de un parque propio de vivienda a destinar a Programas Housing First u otras alternativas de vivienda social para colectivos vulnerables.

### 1. Reconversión de infraestructuras de la Red de Atención a Personas en situación de calle

El objeto de esta línea de provisión de vivienda es la financiación de obras de rehabilitación y modernización de las infraestructuras de alojamiento de la red de atención a personas en situación de calle, con el objetivo de convertirlas en recursos de alojamiento digno y adecuado donde se reproduzcan las condiciones de un hogar.

Siguiendo la experiencia de Finlandia, se suple la necesidad de vivienda autónoma para personas en situación de sinhogarismo utilizando los mismos recursos de alojamiento de los que se disponía previamente en un formato diferente.

El resultado son edificios de viviendas o apartamentos en los que las personas puedan vivir autónomamente, con un espacio propio, garantizando la intimidad, la seguridad y la autonomía.

La reconversión puede generar espacios totalmente independientes, reconfigurando los albergues, residencias o centros comunitarios en bloques de viviendas, o puede desarrollar un espacio de apartamentos con cierta autonomía que comparte algunos servicios con el conjunto de la comunidad de los vecinos alojados. Estos servicios pueden ir vinculados a la prestación de servicios; lavandería, cocina, atención social o sanitaria, etc. o a la generación de espacios comunes de intercambio, socialización y ocio; comedores, salas de estar, sala TV, etc. Es un medio más ágil y económico que otras vías de proveer vivienda, ya que:

- Se cuenta con infraestructuras de partida
- Se posee la titularidad de estos edificios y puede que incluso ya estén amortizados económicamente.
- Se facilita definir la modularidad y características adecuadas al programa Housing First y a las personas que las habitan (movilidad reducida, adaptaciones físicas o sensoriales, distribución de espacios, etc.)

Aunque por otra parte también conlleva asociadas algunas dificultades:

- Congregación de alojamientos Housing First en un mismo edificio
- Estigmatización de estas infraestructuras por parte del vecindario
- Dificultades para la integración comunitaria de las personas que los habitan
- La inversión y gestión de la reforma de los espacios

Puede ser una buena alternativa para ofrecer respuestas a necesidades específicas de atención a la situación de calle, como problemas de salud mental severos, adicciones, convalecencias, emergencia, etc.

Las ayudas podrán ir dirigidas a:

- Las administraciones públicas con competencias en atención a la situación de calle y/o vivienda social, organismos públicos y entidades de derecho público.
- Fundaciones, Organizaciones No Gubernamentales y Asociaciones de Utilidad Pública.

Un ejemplo de esta transformación de albergues en apartamentos la encontramos descrita en el capítulo 4 Getting rid of shelters dentro de la publicación "A home of your own. Housing First and ending homelessness in Finland" que puede descargarse en este enlace:

<https://ysaatio.fi/en/housing-first-finland/a-home-of-your-own-handbook>

## 2. Cesión de terrenos públicos a entidades sociales para construcción de infraestructuras de alojamiento y vivienda asequible

Otra forma que tienen las administraciones públicas de facilitar el incremento del parque de vivienda social es favorecer que estas sean construidas directamente por las Entidades Sociales que se van a hacer cargo de su gestión.

Esta medida no está al alcance de todas las Entidades Sociales, pero sí de aquellas que se encarguen de parques de vivienda grandes, de rehabilitaciones y adaptaciones de vivienda, con experiencia en promoción de otras infraestructuras, etc. En todo caso se puede suplir este déficit de las Entidades Sociales que por su propia naturaleza suelen estar alejadas de estas funciones, con un programa de asistencia y tutelaje por parte de los departamentos de vivienda de las administraciones públicas o favorecer convenios o alianzas entre Entidades sociales y promotoras.

De esta forma se combinan tres elementos imprescindibles:

1. La disponibilidad de suelo o la posibilidad de su calificación para servicios sociales, que se encuentra de la mano de las Administraciones públicas.
2. La construcción de parque de Vivienda Social o Vivienda asequible, de la mano de las propias Entidades Sociales o de colaboraciones de éstas con la Administración Pública y/o empresas inmobiliarias.

3. La gestión de estas viviendas con un claro fin social, gestionado por las propias Entidades Sociales que gestionan estos servicios en el territorio o en colaboración con las Administraciones Públicas a través de convenios, contratos o subvenciones por parte de estas últimas.

Cuentan con la dificultad en el criterio de dispersión de viviendas para facilitar una mejor integración de las personas alojadas, pero se pueden utilizar estos equipamientos para complementar diversos programas, o destinar una parte a vivienda social en un porcentaje reducido y el resto a vivienda asequible que puede atraer otros perfiles poblacionales, no necesariamente con carencias sociales, pero sí con necesidad de acceso a la vivienda. A través de este tipo de promociones se pueden complementar diversos objetivos poniendo el foco en la necesidad de acceso a la vivienda.

### 3. Asignación de un condominio de viviendas para uso social a las organizaciones a cambio de bonificaciones o como condición para obtención de licencias para postular al programa Housing First.

El mercado de la vivienda es algo vivo, en constante movimiento. Estamos acostumbrados a ver cuando paseamos por nuestras ciudades que se habilitan solares para construcción de viviendas, que se inician la construcción de distintas promociones, y es fácil que todas tengamos en mente alguna que se haya iniciado recientemente.

Una forma de poder incidir con un enorme impacto en la generación de vivienda social, que además cumpliera con los criterios de dispersión, integración en comunidades de vecinos normalizadoras, distribución geográfica, alta diversidad, etc. es poder contar con la colaboración público privada.

Existen iniciativas de colaboración, reguladas desde la administración pública, que definen la vivienda con un derecho fundamental y se preocupan por proveer de viviendas a su ciudadanía y una de las estrategias que ponen en juego es la asignación de un porcentaje de viviendas de carácter social.

Puede ser un porcentaje del total de viviendas de la promoción, de esta forma se asegura que el parque de vivienda aumente progresivamente y que las viviendas dedicadas a un uso social no queden confinadas a determinadas zonas de las ciudades.

Exige colaboración entre las áreas correspondientes de vivienda y servicios sociales y un marco jurídico que lo regule. El parque de vivienda generado se puede gestionar desde la propia administración pública a través de una agencia pública de vivienda o delegando su gestión en entidades sociales o Housing Associations.

Algunos ejemplos de Housing Associations:

<https://www.gov.uk/housing-association-homes>

<https://www.government.nl/topics/housing/housing-associations>

[www.cityhousingamsterdam.nl/Information](http://www.cityhousingamsterdam.nl/Information)

#### 4. Permutas de viviendas para satisfacer necesidades complementarias

La falta de vivienda asequible y adecuada no es únicamente una dificultad a la que nos enfrentamos para el desarrollo de alternativas habitacionales para paliar la situación de calle, sino que es un obstáculo para diferentes sectores de población con necesidades muy diversas.

Esto que en principio es un problema puede hacernos variar nuestra perspectiva para valorarlo como una oportunidad.

Existen parques de vivienda que dejan de ajustarse a las necesidades de sus inquilinos, es frecuente encontrarnos con un elevado número de personas mayores que, producto de la edad, ven disminuidas sus capacidades de movilidad, y sus viviendas no se han adecuado a estas nuevas circunstancias, o que estas dificultades han sido sobrevenidas por algún accidente o proceso degenerativo.

Suelen ser personas con vivienda en propiedad desde hace décadas, con dificultades para enfrentar las reformas necesarias para facilitar la accesibilidad en sus viviendas, que pueden suponer tanto el acondicionamiento interior (baños accesibles, marcos de puertas amplios, muebles rebajados, barras de apoyo, etc.) como el acondicionamiento de la comunidad (rampas de acceso, ascensor, pasamanos, etc.). En ocasiones, ni siquiera es posible técnicamente realizar todas estas reformas por la propia estructura de la vivienda o del edificio.

No suelen contar con recursos suficientes como para invertir en otro inmueble y ven mermada su calidad de vida y su autonomía por las limitaciones que les producen sus propias viviendas. En caso de poder afrontar la adquisición o arriendo de una vivienda mejor adaptada, sus viviendas en propiedad, en ocasiones pasan a engrosar el número de viviendas vacías, sin otro uso alternativo.

Por otra parte, estas personas suelen habitar en barrios residenciales, en ocasiones céntricos, con proximidad de servicios, comercios y transportes, en viviendas de antigua construcción y tamaño pequeño o medio. Este tipo de viviendas pueden suponer una oferta interesante para conformar una bolsa de vivienda en arriendo para personas en procesos de inclusión socio residencial.

Desarrollando un programa de vivienda que incluya la permuta de las viviendas de personas mayores por otras mejor acondicionadas, y ofertándolas a otros colectivos podemos cubrir ambas necesidades de vivienda, que actualmente cuentan con una alta demanda.

Un ejemplo de programas de permuta de viviendas:

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/fomentoinfraestructurasyordenaciondelterritorio/areas/vivienda-rehabilitacion/bolsa-viviendas.html>

## 5. Ayudas a la adquisición de viviendas por parte de Entidades Públicas y Entidades Sociales privadas para la puesta en marcha de Proyectos Housing First.

Este enfoque estaría orientado a la puesta en disposición de entidades sociales de ayudas por parte de la administración para que generen un parque de vivienda lo suficientemente amplio que permita desarrollar proyectos orientados a terminar con la situación de calle, sin que sea necesario establecer limitaciones temporales a la estancia de las personas que acaben habitándolas.

Pueden ser varias las líneas de trabajo de erradicación de la situación de calle que se nutran de vivienda a través de esta vía:

- Viviendas para servicios Housing First
- Viviendas de emergencia para evitar situaciones de calle tras la pérdida de vivienda previa ya sea por impagos, finalizaciones de contrato sin posibilidad de renovación en la misma u otra vivienda, a modo de programas como <https://www.homeless.org.uk/our-work/campaigns/policy-and-lobbying-priorities/no-second-night-out-campaign>
- Viviendas asequibles para transición a la autonomía de jóvenes extutelados
- Viviendas asequibles para personas exreclusas
- Viviendas asequibles para la autonomía de personas que han sido atendidas en la red de atención a personas en situación de calle o en programas Housing First.

La financiación a Entidades Públicas y a Entidades Sociales privadas para la adquisición de viviendas destinadas a la puesta en marcha de proyectos basados en la metodología Housing First, debería tener como condicionante que se dedicaran exclusivamente al desarrollo de estos programas durante un plazo mínimo de 20 años, y a precios regulados durante 50. De esta forma, se evita que una inversión pública acabe alimentando un mercado privado de vivienda y utilizándose con ánimo de lucro o alejado de su fin social.

## 6. Fomento de las cooperativas de vivienda entre OSCs para uso social.

Las Cooperativas de viviendas son organizaciones de personas físicas y/o jurídicas que establecen una sociedad para la construcción de viviendas que se implica en todas y cada una de sus fases, sin necesidad de promotoras inmobiliarias, lo que puede suponer un ahorro del 20% de los costes en la construcción.

Este modelo presenta ventajas ya que la cooperativa es una estructura democrática y plural, que puede decidir sobre cualquier aspecto de la nueva promoción, desde la elección de los terrenos a la configuración de los espacios y ajustar planos, la calidad de los materiales la funcionalidad de los distintos espacios, etc.

Por ello puede ser una alternativa atractiva para algunas Entidades Sociales que no tengan la suficiente capacidad para emprender en solitario, para diversificar los usos y destinatarios que se le da al conjunto de las viviendas o para participar de otras cooperativas y poder contar con un porcentaje de viviendas en otras cooperativas para utilizarlos como viviendas sociales o asequibles.

A continuación, pueden consultarse algunas iniciativas de cooperativas:

<https://coop57.coop/es/sector-de-actividad/cooperativas-de-viviendas>

## II. Programas de fomento del arriendo para programas sociales

### 7. Fomento de parque de viviendas en arriendo para Entidades Públicas y Entidades Sociales privadas que pongan en marcha Proyectos Housing First.

Dentro de la oferta de subsidios al arriendo de viviendas individuales se podría regular para que tanto entidades públicas como sociales pudieran beneficiarse en la provisión de viviendas para el desarrollo de programas Housing First.

De esta forma tendría que quedar acreditada por parte de las entidades la finalidad de la ayuda, y la adscripción de la vivienda a un programa de alojamiento para personas en situación de calle.

Es interesante que estas ayudas puedan garantizar estabilidad en las viviendas y que se regulen por periodos plurianuales.

Podrán ser beneficiarios de estas ayudas entidades sociales y públicas que vayan a dedicar las viviendas a fines sociales.

Un ejemplo en el Ayuntamiento de Madrid:

<https://www.emvs.es/Vivienda/Paginas/housingFirst.aspx>

### 8. Programa para el fomento del arriendo asequible (intermediación con arriendos inferiores a precio mercado)

Bolsa de vivienda en arriendo asequible, es una metodología de mediación en el arriendo de vivienda que tiene un triple objetivo:

- i. Facilitar el acceso a la vivienda de colectivos con algún tipo de dificultad mediante avales o ayudas directas vinculadas al programa
- ii. Promover un parque de vivienda en arriendo más asequible a través de la disminución del precio de la oferta (20%-30%) a cambio de garantías adicionales (incentivos fiscales a la propiedad, seguro de impago, acceso a ayudas de rehabilitación de vivienda, garantía de pago de arriendos, rehabilitación con cargo a arriendos futuros)
- iii. Movilizar vivienda vacía (este tipo de programas se puede complementar con políticas que graven la vivienda desocupada). Algunos modelos más generalistas se encuentran en la Bolsa Municipal de Barcelona, <http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/es/borsa-habitatge.html>, mientras que otros pueden estar más focalizados en jóvenes, migrantes o personas con bajos ingresos.

Las subvenciones estarían destinadas a la promoción de estos programas o al refuerzo de los mismos en aquellos municipios en los que existan, cubriendo costes de personal y aquellos vinculados a los incentivos y garantías del servicio.

Algunos ejemplos de bolsas de intermediación de viviendas en alquiler:

<https://www.provivienda.org/nuestro-trabajo/>

<https://www.comunidad.madrid/servicios/vivienda/plan-alquila>

<https://www.emvs.es/Alquiler>

<http://www.bcn.cat/consorcihabitatge/es/borsa-habitatge.html>

## 9. Programa de ayuda al arriendo de vivienda (ayudas directas a arrendatarios)

Este programa tiene por objeto facilitar el disfrute de una vivienda en régimen de arriendo a sectores de población con escasos medios económicos, mediante el otorgamiento de ayudas directas a los arrendatarios.

En relación con los beneficiarios de las ayudas, se deberían introducir criterios de priorización de determinadas situaciones sociofamiliares que añaden mayor vulnerabilidad para las personas o las familias, previniendo la situación de calle.

Estas situaciones pueden ser:

- Familias numerosas
- Unidades familiares monoparentales con cargas familiares.
- Personas que hayan sufrido una ejecución hipotecaria previa de su vivienda habitual, o que hayan dado su vivienda habitual en pago de deuda.
- Unidades de convivencia en las que exista alguna víctima acreditada de violencia de género.
- Unidades de convivencia en las que alguna persona asume la patria potestad, tutela o acogimiento familiar permanente del menor huérfano por violencia de género.
- Unidades de convivencia afectadas por situaciones catastróficas.
- Unidades de convivencia que cuenten con algún miembro con discapacidad.
- Unidades de convivencia en las que todas las personas integrantes se encuentren en situación de desempleo y hayan agotado las prestaciones correspondientes a tal situación.
- Mujeres en situación de necesidad o en riesgo de exclusión, en especial cuando tengan hijos menores exclusivamente a su cargo.
- Y por supuesto personas en situación de calle.

Algunos ejemplos de ayudas al arriendo:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/vivienda/ayudas-alquiler-vivienda-2019>

<https://www.mitma.gob.es/arquitectura-vivienda-y-suelo/programas-de-ayudas-a-la-vivienda/programa-de-ayudas-al-alquiler-de-vivienda>

## 10. Programa de fomento de parque de viviendas en arriendo

Este Programa incorporaría medidas como las ayudas a la rehabilitación de edificios y finalización de promociones de vivienda para ceder su uso o destinar el arrendamiento durante un largo periodo de tiempo que podría definirse en 50 años, aunque al menos se garantice un plazo mínimo de 25 años, con un límite de precios por metro cuadrado.

En este sentido, también resulta positivo que se financien únicamente aquellas viviendas que posteriormente vaya a incorporarse al parque de vivienda en arriendo con un precio máximo regulado.

Igual de relevante para el fomento del parque de viviendas en arriendo es la introducción de las viviendas dispersas en este Programa del Plan. Se combatiría, de este modo, la segregación espacial y un mayor impacto a través de pequeñas actuaciones que no necesitan de una gran inversión inicial y que tendrán efecto multiplicador.

Por otro lado, debería potenciarse el arriendo preferente en estas viviendas a las personas más vulnerables en relación con su acceso o permanencia en la vivienda. Si bien, no todas las viviendas se van a dirigir a esta población en situación de especial vulnerabilidad, sería interesante asegurar que un porcentaje fijo de las viviendas de un mismo edificio terminado-rehabilitado bajo este programa se destinara a esta población, estableciendo cupos de obligado cumplimiento en torno a un 15-20%. Asimismo, y con una vocación de generar proyectos de interés social y de carácter innovador centrados en la vivienda, debería potenciarse en los edificios rehabilitados/finalizados bajo este programa que al menos un 5% de esas viviendas se destinaran a proyectos Housing Led y Housing First.

## 11. Fomento de las Housing Association

Las entidades proveedoras de vivienda (que en otros países europeos adoptan nombres tales como housing association, housing foundation, housing corporation, etc.) son entidades privadas, profesionales, sin ánimo de lucro, que colaboran con las Administraciones en la ejecución del interés general.

Su objetivo principal es proveer vivienda asequible y vivienda social a amplias capas de la sociedad. Tienen en común que activan todos los recursos y actividades posibles: promueven, urbanizan, construyen, rehabilitan, regeneran, conservan y gestionan todo su parque de vivienda y espacios públicos asociados.

Su financiación es fundamentalmente privada (aunque pueden tener un porcentaje público, o ayudas públicas para impulsarlas al inicio), de múltiples orígenes:

- Subvenciones públicas
- Fondos privados de inversión.
- Inversiones de seguros y reaseguros.
- Inversores privados, donde tanto personas jurídicas como físicas puedan comprar participaciones o acciones de estas entidades.

Las entidades proveedoras de vivienda manejan sus activos inmobiliarios de múltiples formas:

- A través de la compra, venta, arriendo e inversión en todo tipo de bienes.
- A través de la promoción de vivienda.
- A través de compras diferidas de suelo a precios incentivados
- A través de fórmulas como el derecho de superficie en suelo público durante un período determinado. Por ejemplo, siempre que los inmuebles se destinen a arriendo asequible y/o a arriendo social por un período de tiempo (mínimo 50 años) y después retornen al parque público o se renueve por otros 50 años. Siendo beneficiarios de fórmulas de tanteo y retracto, bien mediante la adquisición preferente, o bien mediante la cesión de las viviendas por parte de entidades públicas con derecho de adquisición preferente.

Algunos ejemplos de Housing Association:

<https://www.gov.uk/housing-association-homes>

<https://www.government.nl/topics/housing/housing-associations>

### III. Colaboración con bancos y grandes tenedores de vivienda.

#### 12. Asignación viviendas dispersas de sus promociones a Housing First.

En la última década es un hecho que la vivienda ha ido concentrándose bajo la titularidad o gestión de grandes fondos inmobiliarios y entidades bancarias. Por tanto, pocos operadores concentran grandes volúmenes de vivienda en titularidad, y por eso es lógico pensar en lograr acuerdos para que permitan que parte de su cartera de viviendas sea gestionada con un fin social.

Dentro de esta línea propuesta lo que se pretende es tener acuerdos con estos grandes tenedores de viviendas, que poseen muchas promociones, distribuidas por todo el país, y en distintas promociones dentro de cada municipio, que nos dan acceso a una amplia oferta de vivienda a negociar con un solo propietario y nos garantiza la posibilidad de mantener el criterio de vivienda dispersa. De este modo ahorramos tener que negociar con múltiples propietarios haciendo una gestión más eficiente.

Por eso creemos que se convierten en un interlocutor estratégico para programas Housing First en dos aspectos fundamentales en este momento:

- Puesta en marcha de programas Housing First en un nuevo municipio, en el que necesitamos acceder a un volumen relativamente elevado de viviendas en un corto periodo de tiempo.
- Escalado de programas Housing First, en municipios donde ya se están desarrollando pero se apuesta por un incremento considerable del número de viviendas del servicio.

En ambos casos queremos la mayor agilidad en el proceso de captación, incorporar muchas viviendas en un corto periodo de tiempo y simplificar las gestiones que han de desarrollarse para lograrlo desde las entidades sociales. Todo esto hace que la firma de acuerdos con grandes tenedores de vivienda se convierta en una estrategia adecuada para la provisión de viviendas dentro de los servicios Housing First.

Un ejemplo, el Fondo Social de viviendas:

<https://www.fondosocialdeviviendas.es/>

#### 13. Acuerdos de colaboración con Obras sociales, Fundaciones de Promotoras y Grandes tenedores, para designación de viviendas a fin social

Similar a la línea anterior, solo que, en esta ocasión, nuestro objetivo no solo es acceder al parque de vivienda y reducir el volumen de gestor eligiendo a los interlocutores que mayores posibilidades tienen de satisfacer nuestras necesidades de viviendas, sino que además queremos alcanzar con ellos acuerdos de colaboración para que se impliquen, añadiendo algo por su parte:

- Precios por debajo de mercado en vivienda individual
- Encargarse del mantenimiento

- Oferta preferente a Entidades Sociales o Empresas Públicas
- Negociación de lotes de vivienda a precio inferior al negociado por viviendas individuales

Para ello se puede seleccionar aquellas Obras Sociales y Fundaciones que sus fines sean complementarios a la provisión de vivienda para colectivos vulnerables, arriendo social o asequible, procesos de integración de población vulnerable, etc.

#### 14. Acuerdos de arriendos sociales para beneficiarios HF.

Como ya conocemos los programas Housing First combinan el binomio vivienda y apoyos. En ocasiones, bancos y grandes tenedores de vivienda encuentran entre las personas que habitan sus inmuebles algunas muy vulnerables con riesgo real de perder la vivienda, por la dificultad de cumplir con el pago de los arriendos, el adecuado mantenimiento de la vivienda o el riesgo de que se genere una relación vecinal no conflictiva.

En una respuesta tradicional, sin una mirada social, lo más probable es que estas personas que generen alguna de las dificultades anteriormente descritas, acabe siendo desahuciada del inmueble. Desde un carácter preventivo, y bajo un enfoque Housing First, estamos en disposición de definir un acuerdo de colaboración, a través del cual desde las Entidades sociales se puede ofrecer los apoyos que la persona necesita para evitar que esta situación de conflicto se agrave o termine en un desahucio. De la otra parte pueden comprometer arriendos a un precio asequible, de modo que los arrendatarios tengan capacidad real de asumirlo con sus ingresos disponibles, o que al menos permitan que las entidades sociales y administraciones públicas puedan apoyar en el pago del arriendo a través de acuerdos o subsidios a un precio accesible.

En todo momento los apoyos se configurarían de modo proporcional y pueden ir directamente a apoyar a la persona a poder afrontarlos exitosamente:

- Pago del arriendo.
- Manejo del presupuesto mensual y economía doméstica.
- Prevención de incidentes y gestión de una buena convivencia vecinal.
- Intermediación ante conflictos en las comunidades de vecinos.

#### 15. Acuerdos con bancos para utilizar viviendas en propiedad de bancos a precio de coste o inferior al de mercado a cambio de pequeñas reformas o evitar deterioro y ocupaciones.

Ya hemos hablado previamente como las entidades bancarias se han hecho con un elevado parque de vivienda en propiedad, bien a través de sus propios fondos de inversión, promotoras inmobiliarias o directamente por la transferencia de la titularidad de las viviendas de sus clientes que no han podido afrontar sus hipotecas y los bancos pasan a ser sus titulares como cobro de la deuda pendiente.

En cualquier caso, este alto volumen de vivienda en ocasiones puede ser difícil de gestionar, bien porque los plazos y planes de grandes entidades requieren de una gran burocracia. En estos tiempos de gestión mantienen las viviendas cerradas o sin rentabilidad durante largo tiempo, aumentando el riesgo de deterioro, de ocupación o privándoles de sacarles rentabilidad.

Esta situación puede emplearse a favor de las Entidades Sociales con suficiente capacidad para poder asumir la puesta a punto y mantenimiento de las viviendas, que suponga una ágil incorporación a servicios Housing First y por tanto la utilización de éstas por parte de las personas destinatarias.

Los inmuebles habitados ofrecen ventajas respecto a mantener esas mismas viviendas sin arrendatarios, que pueden servirnos de argumentación en las negociaciones:

- Evitar ocupaciones no deseadas.
- Gestión del parque de viviendas.
- Puesta a punto de esas viviendas.
- Mantenimiento de las viviendas.
- Tener las instalaciones en funcionamiento, evita deterioro o averías.
- Detección precoz de incidencias, ya sea en instalaciones o en relaciones vecinales.
- Tener rentabilidad de las viviendas desde el primer momento sin inversión previa o con pequeña inversión para puesta a punto.
- Servicios de mediación ante conflictos vecinales si los participantes del programa Housing First están implicados.

## 16. Acuerdos de asignación vivienda a Housing First vinculado a labor profesional

Siempre buscando la máxima rentabilidad de nuestras actuaciones y la sinergia entre distintos objetivos de los programas de Housing First se nos puede abrir otra línea para explorar la accesibilidad a vivienda a la población más vulnerable o en situación de calle. En esta ocasión de la mano de una alternativa laboral.

Ambos objetivos, pueden ser apoyados desde los programas HF, por una parte se consigue la disponibilidad de viviendas para el programa, y por la otra parte se aseguran un adecuado uso, mantenimiento y ocupación de viviendas que puede haber asignadas a proyectos inmobiliarias u otras edificaciones de servicios, oficinas, etc.

A cambio del uso de viviendas de portería o conserjería se pueden alinear iniciativas de empleo con apoyo para el desempeño de labores de conserjería, mantenimiento o limpieza de edificios.

La clave está en ser capaces de identificar estas sinergias y saber ofrecer contraprestaciones atractivas, además del fin social, que supongan una mayor rentabilidad de sus aportaciones inmobiliarias.

## 17. Acuerdos de colaboración con agencias de personas tuteladas para gestión y rentabilidad de inmuebles

Son muchas las personas que son tuteladas por la administración pública y que son titulares de viviendas o las heredan de familiares. Las personas tuteladas con alto grado de dependencia que habiten en centros de atención no podrán hacer uso de sus viviendas, pero a su vez requieren que alguien sea capaz de gestionar su patrimonio, sacarle rentabilidad y evitar que se devalúen.

Con el arriendo obtenido en ocasiones pueden abonar la prestación de los apoyos que requieren o complementan otro tipo de subsidios o apoyos de los que disfruten.

El acercamiento a la gestión de estos inmuebles puede suponer una ventaja a programas Housing First, dada la diversidad y naturaleza de los inmuebles que pueden estar en posesión de las personas tuteladas. Nos ofrecen elevada dispersión y diversidad funcional (individuales o colectivas, para mayor o menor apoyo) ya que la tipología de las diversas viviendas al no ser promociones, sino viviendas particulares nos ofrecerá el más variado rango de tipologías (grandes, pequeñas, adaptadas, etc.)

A través de las entidades o agencias públicas que se responsabilicen de la atención a las personas tuteladas y de la gestión de sus inmuebles y activos podremos llegar a acuerdos de colaboración en los términos descritos en otras líneas de actuación. De modo que desde el programa se hace una gestión inmobiliaria de sus viviendas, mantenimiento, abono de arriendos o gestión de arriendos si se ofrecen como vivienda asequible, etc.

En ocasiones, estas viviendas se encuentran en mal estado para poder incorporarlas directamente al mercado del arriendo ya sea debido a:

- Que han estado mucho tiempo cerradas o inhabitadas, porque nadie se ha hecho cargo de estas viviendas.
- O bien porque hasta que se toman medidas de tutela, el deterioro de la persona se puede ver reproducido en el deterioro del estado de la vivienda por cuidados inadecuados o falta de mantenimiento.

Cualquiera que sea el motivo, y siempre velando por los intereses de la persona tutelada podemos realizar acuerdos para la gestión de su patrimonio, dando debida cuenta a sus tutores legales, poniendo al servicio de la persona tutelada la rentabilidad obtenida por el inmueble. Como en otras ocasiones desde las Entidades Sociales se pueden hacer cargo de la puesta a punto necesaria para que esa vivienda pueda ponerse en arriendo, el equipamiento, mantenimiento y adecuación de la vivienda para obtener rentabilidad en beneficio de la persona tutelada, que de otra forma no podría obtener.

## 18. Gestión de patrimonio inmobiliario

Otro foco de concentración de viviendas en titularidad pueden ser Fundaciones, Asociaciones, agrupaciones, empresas, etc. que aglutinan un parque inmobiliario considerable, ya sea por haber obtenido su titularidad a través de donaciones, herencias, cobro en especies o cualquier otro motivo.

Si la naturaleza o misión de estas entidades no incluye específicamente la gestión inmobiliaria requerirán de alguna entidad especializada para hacerlo y es donde podemos compensar la diferencia con las inmobiliarias ofreciendo similares prestaciones, con el añadido de poder ofrecer una función social a la vivienda a cambio de un ajuste en el precio de los arriendos o cualquier otra contraprestación beneficiosa para el Programa Housing First.

#### IV. Bonificaciones a propietarios de viviendas dedicadas a fin social

19. Eliminar o reducir los impuestos que cargan a los propietarios sobre los ingresos obtenidos por los rendimientos del inmueble.

Buscando siempre obtener ventajas competitivas en un agresivo mercado inmobiliario y salvando las reticencias que propietarios de viviendas pueden tener a la hora de alquilar a entidades sociales, frente a inquilinos particulares, se pueden compensar con relativa poca inversión.

Para ello basta con bonificar a los propietarios para que a la hora de tributar sobre los ingresos obtenidos por el arriendo de sus propiedades obtengan reducciones, desgravación o incluso bonificaciones totales del pago de la tributación, siempre que quede acreditado que la vivienda está destinada a un fin social, se haya pactado un precio de arriendo ajustado a las características de la vivienda y de su ubicación y que se garantice que la vivienda es adecuada para su habitabilidad y su uso como parte de programas sociales como sería el caso de Housing First, durante toda la duración del contrato.

20. Bonificar o eliminar impuestos que cargan a la vivienda destinada con fin social

En general las viviendas están grabadas con diversos impuestos para aportar a los presupuestos públicos y poder beneficiarse de estos servicios que les ofrecen las ciudades y el propio Estado.

A modo de ejemplo encontramos que se podría incidir sobre<sup>9</sup>:

- Impuesto de transmisiones patrimoniales.
- Tasa de basuras.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Estas medidas favorecerían a las entidades sociales que tengan viviendas en titularidad propia o repercutiendo a los propietarios que destinan su vivienda a fin social.

Al igual que en el apartado anterior, de este modo ofrecemos ventajas a los titulares de vivienda para que destinen sus inmuebles a Entidades Sociales que garantizarán un fin social de la vivienda.

21. Posibilidad de acogerse a tarifas bonificadas de suministros y seguros si la vivienda tiene fin social.

Algunas compañías cuentan con tarifas especiales para familias numerosas o colectivos vulnerables. Es interesante que desde las administraciones públicas colaboradoras vía contrato o convenio, se puedan acreditar a las entidades sociales que gestionan programa Housing First para que estas puedan beneficiarse de estas tarifas sociales en los distintos suministros (agua, luz, gas, seguros, telefonía, acceso a internet, etc.).

<sup>9</sup>. Ejemplos de tributos en España, buscar homólogos en Chile

Las Administraciones públicas también se pueden implicar para intermediar y presionar a las compañías de suministros para que generen estas tarifas o llegar acuerdos con ellas para bonificarlas.

Otras vías suelen ser informes desde servicios sociales sobre la condición de vulnerabilidad de la persona inquilina, o la certificación de que la vivienda se está dedicando en exclusiva a un programa de atención a un colectivo vulnerable.

Cuando en el contrato de arrendamiento con particulares se haya pactado que alguno de estos conceptos corre a cuenta del arrendador también podría hacerse extensivo para ellos de modo que somos capaces de ofertar un incentivo más para favorecer que la balanza bascule a favor de las Entidades Sociales.

Algún ejemplo:

<https://www.bonosocial.gob.es/>

[https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es/recytaal/public/suministro\\_tarifas\\_bonificaciones.htm](https://oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es/recytaal/public/suministro_tarifas_bonificaciones.htm)

## 22. Desgravaciones en función de “donación” en reducción de arriendos a colectivos vulnerables y entidades sociales.

Podría regularse un acuerdo entre propietario e inquilino perteneciente a colectivo vulnerable o Entidad Social para acogerse a un arriendo inferior a la de mercado y de un precio estipulado por la administración pública, se pudiera considerar que parte del arriendo constase como una donación a la Entidad Social.

El cálculo debería hacerse en todo caso respecto a un precio tasado de la vivienda, marcando un baremo. El importe de la diferencia entre el total del arriendo y lo acordado como aportación voluntaria a la Entidad Social se trataría fiscalmente como una donación a la Entidad Social, debidamente acreditado por esta, que le sirviera al propietario para aportar en su Declaración de Renta y acogerse a las bonificaciones designadas en tal concepto.

## 23. Bonificación del Impuesto de Sociedades para Empresas que dedican parque de vivienda a fin social.

Al hilo de otras bonificaciones que hemos ido perfilando, debemos tener en cuenta que en muchas ocasiones los titulares de las viviendas no son personas físicas sino personas jurídicas, y a las que también debemos poder seducir con ciertas ventajas para atraer que su parque de vivienda se destine a un fin social frente a la mera rentabilidad económica del mercado inmobiliario privado.

En este caso las bonificaciones a ofertar podrían tener impacto si se hicieran sobre el *Impuesto de Sociedades*, de tal modo que tuviera como efecto una disminución de la aportación a realizar al tributo público, si el fin al que se destina la vivienda es el arriendo a colectivos vulnerables o Entidades Sociales, como ocurre en los programas Housing First.

Para ello sería conveniente que esta situación quedara debidamente acreditada por alguna de las siguientes vías:

- Entidades Sociales de Utilidad Pública, debidamente acreditadas a su vez por la Administración Pública competente.
- Certificado de la Administración pública que el destino de la vivienda se enmarca en un acuerdo de colaboración con la Entidad Social para el desarrollo de un Programa Housing First.
- Informe de Servicios Sociales o de la Entidad Social acreditando que el destino de la vivienda se enmarca en un programa destinado a colectivos vulnerables.

## V. Propuestas de Políticas públicas

### 24. Regulación del precio de la vivienda en arriendo

Esta medida se está implementando en diversos países Europeos y Americanos, muy vinculado a la política local, que trata de poner freno a la exponencial subida de los precios de arriendo que sufren las grandes ciudades.

Podemos encontrar ejemplos de este tipo de gestión en las ciudades que lo están intentando: Berlín, Barcelona, París, Nueva York, etc.

Para el establecimiento de los índices de precio de referencia se pueden tener en cuenta varios factores como; metros cuadrados, año de construcción, disponibilidad de ascensor o plaza de garaje, estado del inmueble, si se encuentra amueblada o vacía, etc.

El objetivo es que el acceso a vivienda no suponga más del 30% de los ingresos de los arrendatarios.

Esta medida exige que se establezca un índice público de precios de referencia, con criterios claros para que los arrendadores puedan fijar el precio de sus viviendas conforme a estos criterios y un sistema de seguimiento y supervisión con medidas sancionadoras para aquellos que no lo cumplan.

En la publicación "La intervención pública en el mercado de vivienda en alquiler: Una revisión de la experiencia internacional" elaborado por el Banco de España en 2020, encontramos la tabla que mostramos a continuación, con una síntesis de los sistemas de intervención del precio del alquiler en los países Europeos. Podemos descargar en este enlace: <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadadas/DocumentosOcasionales/20/Fich/do2002.pdf>

Son medidas que generan mucha controversia, ya que cuentan con argumentos a favor y en contra, sin ser una evaluación compartimos algunos de los argumentos dados respecto a la regulación del precio del arriendo:

A favor	En contra
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al limitar los precios de arrendamiento favorece el acceso a la población.</li> <li>• Regula un mercado con una clara tendencia alcista que está suponiendo un factor de vulnerabilidad para la ciudadanía más empobrecida.</li> <li>• Favorece un derecho humano fundamental como es el acceso a la vivienda.</li> <li>• Favorece que las personas no dediquen más del 30% de sus ingresos al arriendo.</li> <li>• Los propietarios no dejan de alquilar por el precio, sino por el miedo al impago, con precios más ajustados este riesgo es menor.</li> <li>• Disminución de desahucios.</li> <li>• Funcionan mejor propuestas endurecidas que no permiten excepciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desincentiva la oferta, menos propietarios pondrán sus viviendas en arriendo al no poder sacarles mayor rentabilidad.</li> <li>• Arbitrariedad en la definición de los criterios y baremos para establecer el precio de vivienda.</li> <li>• Deterioro del parque de viviendas disponibles ya que propietarios no invertirán si no pueden reflejarlo en los arriendos.</li> <li>• Arriendo en mercado negro e inseguridad jurídica.</li> <li>• El propietario firmará un arriendo y cobrará la diferencia fuera de contrato.</li> <li>• Empuja el stock de vivienda hacia la venta, habiendo menos vivienda en arriendo disponible.</li> <li>• No puede ser la única medida a aplicar para la accesibilidad a la vivienda.</li> </ul>

Desde las entidades sociales que intervenimos en el ámbito de la vivienda consideramos que la regulación del precio de la vivienda, pese a las dificultades que pueda generar, es una medida necesaria para controlar un mercado que está excluyendo a muchas personas del acceso a una vivienda adecuada y asequible.

Recientemente en Cataluña se ha publicado la Ley de medidas urgentes para la contención de rentas en los contratos de arrendamiento de vivienda:

<https://web.gencat.cat/es/actualitat/detall/Entra-en-vigor-la-llei-per-contenir-el-preu-dels-lloguers>

## 25. Supervisión para la no discriminación acceso a la vivienda.

Los colectivos vulnerables son los que mayores dificultades tienen para el acceso a la vivienda, esto es un factor más de exclusión que conviene observar y corregir para evitar que los procesos de exclusión queden atrapados en una espiral de vulnerabilidad.

Uno de los factores que puede hacer variar esa tendencia es evidentemente facilitar su acceso a la vivienda, para ello es necesario por una parte estar atentos a:

1. Situaciones de discriminación que se pueden estar realizando en perjuicio de las personas en situación de calle:

- a. Exclusión de acceso a vivienda pública.
  - b. Exclusión de acceso a subsidios de arrendamiento.
  - c. Mayores trabas burocráticas para formalizar contrato de arrendamiento privado.
2. Modificar los reglamentos de prestaciones y servicios públicos que estén discriminando en la práctica el acceso a la vivienda.
  3. Elaborar un régimen sancionador ante los incumplimientos.
  4. Contar con un observatorio o estudios que muestren la realidad del acceso a la vivienda de los colectivos más vulnerables.
  5. Incorporar y canalizar a través de figuras como el defensor del pueblo u otros la canalización de denuncias de situación de discriminación, delitos de odio y aporofobia.

Desde Provivienda se trabaja un Programa de No Discriminación Residencial desde el que se han hecho varias publicaciones y estudios:

<https://www.provivienda.org/informe-se-alquila-racismo-xenofobia-mercado-alquiler/>

<https://www.provivienda.org/informe-apoyos-inclusion/>

## 26. Modificación criterios de acceso a subsidios vivienda para incorporar perfil en situación de calle, y transición a la autonomía desde programas Housing First

Actualmente la población en situación de calle se encuentra fuera del acceso a subsidios de vivienda directos. Las ayudas al arriendo en Chile tienen una demanda de más de 93.000 postulantes, que se ven reflejado únicamente en la aplicación de una cuarta parte.

Estas ayudas son por un lado insuficientes para abordar todas las necesidades que se presentan y por otra pueden llegar a dejar fuera al colectivo de personas en situación de calle, ya sea por nivel de arriendo, por no pertenecer a grupos familiares, ahorro previo, duración de las ayudas, etc.

La realidad de las PSC es que no suelen contar con ingresos, pueden ser personas solas (aunque también se encuentren familias), por sus patologías y necesidades pueden requerir alojamientos individuales, frente a viviendas colectivas, y todas estas circunstancias hacen que su prelación sea inferior y se queden fuera del grupo de beneficiarios de estos subsidios.

Si queremos facilitar su acceso a vivienda, además del que pueda generarse mediado a través de las Entidades Sociales, se tiene que favorecer y definir que puedan optar a determinado cupo de los subsidios para arrendamiento, sin tener que competir por ello con otros colectivos también vulnerables y en situación de exclusión socio residencial, porque siempre quedarán peor paradas y no contarán con una ayuda real a revertir su situación respecto al alojamiento.

## 27. Intermediación en la gestión de subsidios del arrendamiento por entidades sociales.

Desde las entidades sociales que desarrollamos programas Housing First encontramos que la legislación de nuestros países, las condiciones que marca el mercado inmobiliario o las rentas precarias, insuficientes o inexistentes a las que acceden las personas en situación de calle les dificultan en la práctica poder ser titulares directos de las viviendas en las que recibir los apoyos por nuestra parte.

Sin duda, que las personas en situación de calle cuenten con las viviendas a su nombre encierra grandes ventajas sustanciales respecto a la estabilidad en la vivienda, la garantía de tenencia, la posible transición hacia una salida autónoma y el control total sobre su vivienda asumiendo los derechos y deberes como arrendatarios.

La realidad es bien diferente y tanto en España como en Chile necesitamos que las Entidades Sociales gestoras de los Programas Housing First aparezcan como intermediarias en la provisión de viviendas. De esta forma, las Entidades Sociales firmamos los contratos de arrendamiento y derivamos la cesión de uso hacia los participantes de los programas Housing First a través de un documento de cesión de uso, que en la práctica pretende reflejar de la manera más fiel posible el rol de arrendataria a las personas que acompañamos.

Podría modificarse esta situación si las PSC pudieran acceder a subsidios directos y nominales para el arrendamiento de vivienda, en lugar de aplicar estas partidas a la financiación de entidades sociales para el arriendo de viviendas, se destinarían como ayudas nominales y podrían ser gestionadas por las entidades sociales, haciendo de intermediarias en el abono de los arriendos a los propietarios en nombre del propio participante, desde la ayuda nominal que percibiría en este concepto. Por su parte además las entidades pueden apoyar a los participantes en todas las etapas del ciclo de la vivienda:

- Análisis de las necesidades y preferencias.
- Conocimiento del mercado inmobiliario.
- Definición de criterios de búsqueda.
- Apoyo en la intermediación con propietarios y visitas.
- Asesoramiento en la formalización del contrato.
- Apoyo en la gestión económica doméstica y mantenimiento de la vivienda.
- Etc.

Este es un sistema que ya funciona en países como EEUU y Canadá donde si existen estas ayudas directas al arriendo, que favorecen que la persona sea participe y protagonista en todo el proceso y titular de pleno derecho de la vivienda que habita.

## 28. Regulación de otras formas de tenencia.

Cuando pensamos alternativas de alojamiento para PSC directamente nos lleva a pensar a la intermediación de viviendas desde Entidades Sociales o a la firma de arriendos de vivienda de forma directa de las personas interesadas. Pero se nos escapa que para cubrir el amplio

volumen de demanda podemos contemplar otras formas de tenencia, siempre que estés estén reguladas, mantengan las condiciones de habitabilidad y adecuación de las viviendas y protejan los derechos fundamentales de las personas, por ejemplo:

- Una regulación clara del arrendamiento de habitaciones. Se trata de una situación en la que están muchas personas en situación de exclusión residencial, que no pueden acceder a ayudas al no ser titulares de un contrato.
- Otras fórmulas de tenencia, al estilo de otros países europeos (tenencias intermedias, compartidas etc.) que permitan a los inquilinos poseer un título habilitante que les permita acceder a los derechos, ayudas y prestaciones de todo tipo.

## 29. Elaboración de un plan público de vivienda y suelo.

Diseñar un plan de vivienda que incorpore a las PSC como colectivo prioritario de atención y que priorice la ampliación del parque público de vivienda en arriendo social y asequible para atender el aumento de demanda que previsiblemente se va a producir:

- Potenciando la construcción de nuevo parque público.
- Obtención de suelo destinado a este fin (evitando monetizaciones en las operaciones urbanísticas).
- Explorando la cooperación público-privada que mantenga el control del producto final desde lo público.
- Potenciar la colaboración público-privada sin ánimo de lucro para la resolución de los problemas residenciales.
- Incrementar la presencia del tercer sector como operador de vivienda.
- Que se planteen alternativas para la movilización de la vivienda vacía.
- Que incorpore la reserva de al menos un 4% del parque para personas con diversidad funcional.
- Incorporar la dimensión de función social de la vivienda.

Desde Provivienda entendemos que la exclusión residencial es un problema de falta de vivienda adecuada social y asequible. Como tal, creemos que parte de la solución radica precisamente en la ampliación de este parque de vivienda. Pero también, entendemos que la vivienda pública se debe orientar hacia el arriendo asequible y social, para evitar la descapitalización de lo público y corregir los déficits estructurales en términos de vivienda social que arrastramos.

Por otro lado, quizás es una oportunidad para incorporar a la iniciativa privada en la provisión de vivienda asequible con propuestas como la de la ciudad de Barcelona de reserva de un 30% de las nuevas construcciones/rehabilitaciones en la ciudad consolidada para destinar a arriendo asequible.

Por otro lado, es necesario potenciar propuestas orientadas a la ciudad ya construida, a través de la rehabilitación o de acciones de regeneración urbana, valorando positivamente la compra de vivienda, cesiones de uso a la Administración (como hacen en la Fundación Habitat 3 en Cataluña [www.habitat3.cat](http://www.habitat3.cat)) o movilización de vivienda vacía. Cambios de usos de suelos en zonas de la ciudad ya construida teniendo muy en cuenta la necesidad de que dichas viviendas se mantengan en régimen de arriendo social y asequible de forma permanente. Estas deberían plantearse prioritariamente a la construcción y promoción de nuevos desarrollos urbanos que nos introduzcan en ciclos de carácter especulativo.

En último lugar, valorando positivamente la reserva del 4% para personas con diversidad funcional, es necesario incorporar también reservas de mercado que incluya a otros colectivos en situación de vulnerabilidad residencial, como personas en situación de calle, familias que habitan en infraviviendas o en situaciones de ocupación por necesidad, mujeres, etc.

Sin menoscabo de otros principios rectores que deben regir las políticas de vivienda, señalamos a continuación aquellos que nos parecen imprescindibles para que éstas sean inclusivas:

- Hacer efectivo el **derecho a la vivienda de la ciudadanía**, eliminando los obstáculos que lo impiden, y en especial para las personas en situación de especial vulnerabilidad.
- **Eradicación de la situación de calle**. Una Ley Estatal de Vivienda debe contemplar la cara más extrema de la exclusión residencial, orientando las políticas de vivienda a su erradicación a través de viviendas adecuadas en entornos normalizados.
- **Prevención de la exclusión residencial**, estableciendo los mecanismos necesarios para evitar la pérdida de vivienda, o facilitando una alternativa adecuada.
- **No discriminación**. Establecer mecanismos que impidan cualquier tipo de discriminación en el ejercicio del derecho a la vivienda, a través de medidas de acción positiva y de la penalización de las conductas discriminatorias.
- Integración de la **perspectiva de género** en las políticas de vivienda, obligando a incorporar objetivos y actuaciones en los planes de vivienda orientados a la eliminación de las desigualdades y la promoción de medidas de igualdad.
- Potenciar el papel de las **entidades sociales sin ánimo de lucro** en las políticas de vivienda, en un doble sentido:
  - Participación en la formulación de las políticas públicas en materia de vivienda.
  - Incorporándolas tanto en las actuaciones de promoción, construcción y rehabilitación del parque de vivienda, como en la gestión de viviendas destinadas a fines sociales.
- Disponer de un **parque de vivienda social y asequible** suficiente para prevenir y paliar la exclusión residencial.
- Garantizar que la **vivienda pública** se mantenga en propiedad de la administración.

- Garantizar las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los **suministros básicos de la población** que no pueda solventar su pago.

### 30. Intersectorialidad de las políticas sobre Vivienda, Servicios Sociales y Erradicación de la situación de calle.

El fenómeno de la situación de calle es algo complejo que implica dificultad en el acceso o mantenimiento de la vivienda, acceso a subsidios, y provisión de apoyos. Habitualmente cada una de estas necesidades se ejecuta desde un área diferente.

La distribución y parcelación de las competencias de la administración pública hace a veces difícil la realización de transformaciones necesarias para la erradicación de la situación de calle, por ello observamos necesario un liderazgo y la intersectorialidad de las áreas implicadas con el objeto de:

1. Comprometer medidas a corto plazo y presupuesto para conseguir escala suficiente en las nuevas metodologías como Housing First.
2. Establecer las estructuras necesarias para la coordinación de los actores y la generación de alianzas en torno al objetivo.
3. Generar los espacios para la coordinación de los distintos actores en torno a una hoja de ruta común.
4. Incorporarse a los movimientos internacionales de erradicación de la situación de calle y conseguir sinergias con otros estados.
5. Contar con partidas económicas específicas en los presupuestos públicos de las distintas administraciones públicas Estatales, Regionales y Locales.
6. Introducir el abordaje y erradicación de la situación de calle en los diversos planes y desarrollos normativos.

## VI. Glosario

### Vivienda adecuada

Aquella que reúne las condiciones apropiadas para que resida una persona o unidad de convivencia, en términos de accesibilidad, adecuación, habitabilidad y estabilidad. Aun cuando la adecuación viene determinada en parte por factores sociales, económicos, culturales, climáticos, ecológicos y de otra índole, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas considera que, aun así, es posible identificar algunos aspectos de ese derecho que se deben tener en cuenta a estos efectos en cualquier contexto concreto. Entre ellos figuran los siguientes: a) seguridad jurídica de la tenencia; b) disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura; c) gastos soportables; d) habitabilidad; e) accesibilidad; f) lugar, y g) adecuación cultural. Para obtener la definición de estos elementos.

### Especial vulnerabilidad

Se encuentran en situación de especial vulnerabilidad aquellas personas o unidades de convivencia que no puedan acceder a una vivienda digna y adecuada o tengan problemas para poder mantenerla. Serán objeto de atención preferente:

- Las mujeres víctimas de violencia machista, y sus hijas e hijos.
- Los hogares o unidades de convivencia con menores a cargo.
- Las personas con una situación de discapacidad igual o superior al 33%, o unidades de convivencia en la que uno de sus miembros esté en dicha situación.
- Las personas afectadas por procesos de desahucio por impago de arriendo o por ejecuciones hipotecarias.
- Las personas en situación de calle.
- Cualquier otra situación susceptible de exclusión residencial grave.
- Mujeres víctimas de explotación sexual y trata

Entendemos como unidad de convivencia al conjunto de personas que habitan y disfrutan de una vivienda de forma habitual y permanente y con vocación de estabilidad, con independencia de la relación existente entre todas ellas

Dichas situaciones de especial vulnerabilidad se pueden acreditar mediante informe de los Servicios Sociales municipales o de organizaciones sin ánimo de lucro, a solicitud de la persona o unidad de convivencia afectada.

### Vivienda social

Es aquella vivienda de arriendo, de titularidad pública o de entidades sin ánimo de lucro, cuya provisión se realiza en unas condiciones distintas a los mecanismos del mercado.

## Arriendo asequible

Es aquel arriendo al que no se destina más del 30% de los ingresos netos de la unidad de convivencia. Se trata de una vivienda del mercado privado o cedida en arrendamiento por una entidad social sin ánimo de lucro y a ser posible cuyo arriendo esté situado en un 20% por debajo del precio de referencia del mercado.

## Uso adecuado de una vivienda

Aquella vivienda que cumple su función social, no produciéndose situaciones injustificadas de sobreocupación o de vivienda deshabitada.

## Infravivienda o vivienda irrecuperable

Es la construcción o una parte de esta que, no teniendo cédula de habitabilidad ni las condiciones para su obtención, se destina a vivienda de forma inadecuada. Las infraviviendas no reúnen las condiciones suficientes de habitabilidad (suministros, aislamiento, privacidad, seguridad, estructura, etc.). Tendrán la consideración de infraviviendas aquellas viviendas con deficiencias de habitabilidad cuyo coste de reparación ascienda a más del 50 por 100 del valor de venta de las mismas.

## Hogares o unidades de convivencia

Grupo de personas con relación de parentesco, afinidad o amistad que cohabitan y disfrutan de forma habitual y de forma estable de una residencia.

## Sobreocupación o hacinamiento

Es la vivienda en que se aloja un número excesivo de personas, en función del número de plazas que fije su cédula de habitabilidad o licencia de primera ocupación.

## Entidades sociales proveedoras de vivienda

Aquellas entidades sin ánimo de lucro, que colaboran con las Administraciones en la ejecución del interés general. Su objetivo principal es proveer vivienda asequible y social a amplias capas de la sociedad y, en especial, a aquellas en riesgo de exclusión. Dichas entidades podrán ser beneficiarias de las ayudas contempladas en los Planes de Vivienda, cuando las viviendas se destinen a desarrollar actividades de interés social con personas en situación de especial vulnerabilidad en materia de vivienda. Algunos ejemplos:

[www.provivienda.org](http://www.provivienda.org)

<https://www.fundaciomambre.org/>

<https://www.habitat3.cat/>

## Grandes tenedores de vivienda

Podemos considerar Grandes tenedores de vivienda la persona física o jurídica que sea titular de más de diez inmuebles urbanos, excluyendo garajes y trasteros. Se excluyen de esta definición las entidades sociales proveedores de vivienda.

## Promociones inmobiliarias

Nombre coloquial por el que se conoce al conjunto de viviendas construidas a la vez dentro de un mismo proyecto inmobiliario.

## Baremo

Cojunto de normas, criterios o situaciones que se utilizan para evaluar algo y poder establecer un orden de prioridad, en el caso de este documento se refiere a la evaluación de criterios de vulnerabilidad y de acceso a la vivienda.

## Sinhogarismo

Circunstancia vital en la que una persona no puede acceder de manera sostenida a una vivienda adecuada en un entorno comunitario y le aboca a un continuo que va desde vivir directamente en la calle o en espacios públicos no adecuados, hasta utilizar las alternativas de alojamiento colectivo institucionalizado que proveen las administraciones públicas o las entidades sin ánimo de lucro.

Aunque no existe una definición universalmente aceptada de sinhogarismo, la Federación Europea de Organizaciones que trabajan con Personas sin Hogar (FEANTSA) defiende una comprensión amplia que recoge las situaciones de sin techo, sin casa, vivienda inadecuada e insegura.

<https://www.feantsa.org/en/about-us/faq>

## Sinhogarismo cronificado

En el ámbito del continuo descrito sufre una situación de sinhogarismo cronificado aquella persona que no accede o mantiene en una plaza en las alternativas de alojamiento y vive de forma estable en la calle o utilizando esporádicamente recursos de alojamiento de emergencia no permanentes.

En el programa Hábitat nos dirigimos específicamente a personas que están en situación ETHOS 1 o 2 en el momento de la derivación y que han permanecido en esta categoría durante el año previo, o bien, se han encontrado en situación ETHOS 1, 2 o 3 durante los 3 años previos.

# MANUAL PARA LA PROVISIÓN DE VIVIENDA VÍA ARRIENDO SERVICIOS HOUSING FIRST

Reproducción autorizada siempre que se cite la fuente.

“La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del autor y en ningún caso se debe considerar que refleje la opinión de la Unión Europea”

## Descripción tipología y necesidades de vivienda

Para la puesta en marcha del servicio es imprescindible contar con el parque de vivienda suficiente y su correcta adecuación y equipamiento.

### Características de las viviendas

- Barrios bien comunicados de ser posible con transporte público cercano.
- Comunidades vecinales normalizadoras, quedando excluidas zonas degradadas de alta conflictividad social (venta de drogas, prostitución, casas ocupada, etc.)
- Con acceso a distintos servicios (sociales, sanitarios, culturales, comercio de proximidad, etc.) para propiciar la posterior integración y participación comunitaria.
- Dispersas geográficamente con el fin de propiciar la integración y no crear guetos.
- Proponemos que no coincidan 2 viviendas en la misma comunidad de propietarios o bien en caso contrario que no superen el 10% de todas las viviendas de la comunidad.
- A considerar la densidad de viviendas asignadas al programa en una misma calle o barrio.
- Opción 1: Viviendas individuales preferentemente con una 1 habitación, entre 40-60m2. Podrán proveerse estudios con espacios diferenciados o viviendas de 2 habitaciones
- Opción 2 viviendas con varias habitaciones con espacios comunes amplios y diferenciados.
- Cuarto de baño propio
- Cocina equipada
- Salón-comedor

## Titularidad de la vivienda.

El ideal sería poder contar con vivienda pública si posibilita que el participante sea directamente la parte arrendataria. Esto no es habitual, así que, para combinar las ventajas de ambas tipologías de vivienda, se recomienda contar con parques mixtos de vivienda, aprovechar las ventajas de cada uno de ellos y tener suficiente adaptabilidad a los retos y necesidades que puedan surgir.

	Vivienda pública	Vivienda privada
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coste menor alquiler</li> <li>Estabilidad rentas</li> <li>Posibilidad permanencia inquilino/a</li> <li>Implicación política de vivienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor dispersión</li> <li>Relación directa propietario/inquilino</li> <li>Posibilidad ágil de cambio por necesidades del programa o participante</li> </ul>
Obstáculos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bloques de vivienda o tipologías de vivienda no aptas</li> <li>Mayor inversión en equipamiento</li> <li>Escasez de oferta</li> <li>"Competencia" con demandantes de vivienda pública</li> <li>Lentitud cesión de las viviendas</li> <li>Riesgo ocupación ilegal hasta entrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obstáculos captación (Ej: Fiscalidad, desconfianza, etc.)</li> <li>Volatilidad rentas</li> <li>Precios muy altos en algunas comunas</li> <li>Legislación favorece propietario</li> </ul>

# ESTRATEGIAS DE CAPTACIÓN

## CONOCIMIENTO MERCADO INMOBILIARIO:

Número viviendas disponibles

Precio medio (por metros, por vivienda)

Evolución precios alquiler último periodo

Volatilidad de los anuncios

Gestión anuncios particular/inmobiliarias

Estimación precio referencia para el programa

Estimación tiempo captación según nº de viviendas

Orientación zonas/barrios de búsqueda prioritaria

Definir vías acceso localización vivienda disponible

## Estudio inicial disponibilidad de vivienda

Cuando nos planteamos la puesta en marcha de un nuevo servicio de Housing First vamos a necesitar captar un número importante de viviendas en poco tiempo. Por eso es importante conocer bien el mercado inmobiliario del territorio donde queremos iniciar el servicio. Tener un estudio previo nos ayudará a tomar decisiones respecto a presupuesto necesario, previsión de tiempos de captación, afinar estrategias y avanzar nuestro listado de argumentos para favorecer la captación de vivienda.

Como tarea previa a la captación de viviendas necesitamos:

1. Conocer el mercado inmobiliario
2. Entrar en contacto con el mercado inmobiliario a través de portales inmobiliarios especializados, prensa especializada, estadísticas de viviendas, informes, etc.
3. Definir los públicos a los que dirigirse en función de los objetivos previstos
4. Adaptar los contenidos al público destinatario (mensajes, canales, imagen visual, etc.)
5. Definir los lugares estratégicos para visibilizar nuestros mensajes (canales, soportes físicos, carteles en lugares específicos, buzoneo selectivo, radios locales, etc.)

Para conocer el mercado inmobiliario proponemos fijarnos en los siguientes indicadores:

El punto de partida es conocer las variables de diagnóstico que nos ayuden a conocer e interpretar el mercado inmobiliario:

- **Número de viviendas disponibles:** Podemos observar y registrar cuantas viviendas con las características buscadas se publican para un periodo de tiempo. Tenemos que ser conscientes que no todas los propietarios de las viviendas ofertadas van a querer alquilar con nuestro programa. En grandes números la experiencia nos dice que de 100 anuncios conseguimos 10 visitas, por tanto nos podemos hacer una idea de si con la oferta disponible podremos cubrir las necesidades de vivienda para nuestro programa o cuánto tiempo nos llevará lograrlo.
- **Precio medio vivienda:** Una vez establecidos los filtros con las características de nuestras viviendas en los portales inmobiliarios podemos conocer cuál es el rango de precios a la que se están ofertando, precios mínimos, precios máximos por vivienda y por metro cuadrado. También podemos conocer cuál es el rango de precios en el que se sitúan la mayoría de viviendas ofertadas. Hay que tener en cuenta que el precio de publicación no siempre es el precio en el que se cierran los acuerdos de arrendamiento, ya que puede haber negociación antes de cerrar el trato. Para saber qué posibilidades tendremos de negociar podemos combinar la observación con otros indicadores como el de tiempo en el que las ofertas están publicadas, o con la devolución que nos hagan desde la parte propietaria del número de personas interesadas en su oferta. En el otro lado de la balanza tenemos que tener en cuenta que el alquiler a entidades sociales para aumentar el parque de vivienda de programas de vivienda para colectivos vulnerables no se encuentra entre las prioridades de los propietarios, y que en igualdad de condiciones a las Entidades No Lucrativas nos costará

un esfuerzo extra competir en el mercado privado por el arrendamiento de viviendas. Nuestra recomendación es que utilicemos en la búsqueda un precio de referencia algo superior a la media de lo que hayamos observado para ir con garantías de conseguir el objetivo. Si la captación fuera muy urgente, esto encarecerá el coste de la vivienda inicial, que puede asumirse si la prioridad es la rapidez en la puesta en marcha, pero que conviene revisar y actualizar más adelante a un parque de viviendas más barato. Esto se tendría que hacer al medio plazo y teniendo en cuenta otras variables como el proceso de las personas del programa, la estabilidad, los gastos que suponen la devolución de viviendas tras finalización del contrato y el coste de poner una vivienda en marcha, con su adecuación y equipamiento correspondiente.

- **Evolución precios de alquiler en el último periodo:** Nos hemos encontrado en ocasiones que desde que se hace un estudio preliminar de vivienda, hasta que finalmente se toma la decisión, se liberan los fondos y se conforman los equipos pasa tanto tiempo que cuando nos lanzamos por fin a la captación el precio de referencia que teníamos para buscar vivienda ha quedado desactualizado. Es importante conocer la tendencia en los precios, tanto por si hay una subida para calcular que desviación es asumible debido a este retraso, como en caso contrario, para saber si podremos conseguir mejores precios si la tendencia es bajista, como está empezando a ocurrir en este momento con la Pandemia.
- **Volatilidad de los anuncios:** Nos va a ofrecer una visión de cuanta competitividad vamos a tener a la hora de cerrar contratos de arrendamiento. Un anuncio que lleva mucho tiempo publicado puede decirnos que esa vivienda en concreto está por encima de su precio. Si son muchas o la mayoría los anuncios que continúan publicados por largos periodos de tiempo vemos que hay poco movimiento y por tanto poca competencia demanda y podremos incluso plantearnos negociar el coste del alquiler a la baja en ambos casos. El extremo contrario es que los anuncios se borren prácticamente según se publican, son indicadores de que hay poca oferta y mucha demanda, y tendremos que preparar estrategias para ser ágiles, intentando ser los primeros en hacer el trato. En este sentido aplicaríamos actuaciones como llevar la señal en metálico, tratar de ser los primeros en llamar según se publica y conseguir ser la primera visita al inmueble.
- **Gestión de anuncios particulares e inmobiliarias:** Como en otras áreas la diversificación puede hacernos ampliar nuestras posibilidades de alcanzar el éxito. Es posible que en determinados comunas y cada vez más frecuentemente, toda la oferta de vivienda este mediada por agentes inmobiliarios. Son los que más rápido están actuando y son los primeros que ofrecen el servicio a propietarios particulares, con el añadido de ocuparse de todas las gestiones (visitas, contacto con personas interesadas, difusión de la oferta, elaboración de los documentos, seguimiento de la vida del contrato de arrendamiento, incluso algunas suman seguros de impago y gestión de incidencias). Colaborar con agencias inmobiliarias es interesante porque nos facilitan mucho la tarea, sobre todo si no somos expertos en esta área y no podemos colaborar con otras entidades sociales del sector de la vivienda. Evidentemente la contraparte es que sus servicios tienen un coste, 1 o 2 mensualidades, entre un 2% y un 5% por la

gestión del alquiler, que puede subir hasta un 10% si se incluyen seguros de impago, que suelen imponer como una condición imprescindible para cerrar el acuerdo con ellas. Si tenemos un presupuesto muy ajustado, o contamos con cierto margen para hacerlo (equipo, mínimo de formación, etc.) puede interesar asumir directamente esta gestión y convertirnos en una inmobiliaria social a ojos de los propietarios. Evitamos intermediarios, reducimos gasto y nos posicionamos como un operador de vivienda más en el territorio. Otro punto interesante a valorar es conocer las expectativas de los propietarios respecto a los destinatarios de sus viviendas, hay lugares donde hay una alta competencia estacional, por ejemplo en zonas universitarias, o zonas de vacaciones, que dificultarán mucho la captación según la estacionalidad.

A continuación el informe debería servirnos para presentar las variables que nos ayuden a definir cómo vamos a ejecutar la captación:

- **Estimación precio de referencia para el programa:** Ya hemos visto como a partir de las variables anteriores podemos combinarlas y hacernos una idea del coste de la vivienda y valorar su viabilidad. Es el momento de establecer precio medio de vivienda que nos marque la última de las características de las viviendas del programa, su precio. Evidentemente es un indicador de referencia, que no obliga a que todas las viviendas estén alquiladas a ese precio, si conseguimos alquileres más baratos tendremos margen para posteriormente alquilar las siguientes por un precio superior y hacer por ejemplo un esfuerzo para finalizar la captación en un plazo acordado incluso menor. Sí que debe servirnos para comprobar que en el total de viviendas no estamos superando este índice y por tanto comprometiendo el presupuesto y la viabilidad del servicio.
- **Estimación tiempo de captación según número de viviendas y situación del mercado inmobiliario:** Lo habitual es que queramos conocer cuánto tiempo y esfuerzo nos va a suponer a captación, porque eso nos va a indicar cuándo podremos ofertar el servicio de Housing First y también poder coordinar otros procesos en paralelo como adecuación de viviendas e incluso localización y derivación de personas que pasen a formar parte del programa. Para la estimación de este plazo, solemos tener en cuenta que las primeras semanas son de reconocimiento mutuo y formación. El equipo de captación se forma, comienza los contactos y la presentación de nuestras condiciones de arrendamiento. Poco a poco va socializándolo con propietarios e inmobiliarias, antes de empezar a recoger frutos. Este proceso nos lleva entre 2 y 4 semanas. A partir de ahí según lo agresivo que sea el mercado o cuanto queramos ajustar precios y condiciones podemos estimar ratio de viviendas captadas por persona semana/mes.
- **Orientación zonas/barrios de búsqueda prioritaria.** Si conocemos un poco el parque de vivienda del territorio nos será muy útil para conocer en qué lugares se concentra mayor volumen de viviendas con las características que necesitamos, a mejores precios o condiciones. Por ejemplo si estamos buscando viviendas individuales, estas no suelen encontrarse en barrios residenciales creados hace 15-30 años, sino que serán en promociones nuevas para jóvenes, en barrios muy antiguos o en viviendas grandes divididas en varios apartamentos para sacar más rendimiento. Como la función de captación ya es suficientemente compleja nuestra propuesta tendrá que ir orientada a máxima eficacia, menor esfuerzo, mayor rendimiento.

- **Definir vías de acceso localización vivienda disponible:** Como veíamos anteriormente lo más sencillo es acudir a agencias inmobiliarias, pero si necesitamos por otras variables acudir directamente a propietarios es importante saber cómo llegar hasta ellos. Como operadores en vivienda para uso social, puede interesarnos movilizar vivienda vacía, que habitualmente no está ofertada públicamente:
  - Por miedo a la ocupación de las viviendas, confiando solo en el boca a boca
  - Por inhibición ante el volumen de gestión que pueda suponerles ponerla en alquiler
  - Porque la vivienda necesite un repaso para poder ser alquilada, pero la parte propietaria no tiene efectivo suficiente para hacerlo o no quiere complicarse con esa gestión
  - Por multititularidad de la vivienda, con la dificultad de llegar a acuerdos entre propietarios
  - Etc.

Cualquiera que sea el motivo, puede interesarnos acercarnos directamente a propietarios y/o acceder a un parque de vivienda invisible en los medios tradicionales.

Este informe preliminar nos va a servir para tomar decisiones sobre:

1. Presupuesto para precio medio de referencia en captación.
2. Dimensionar el equipo humano de captación y adecuación de viviendas.
3. Conocer las particularidades del mercado de vivienda local y los principales agentes.
4. Afinar estrategias de acercamiento a propietarios y para ser competitivos en el mercado local.
5. Estimar tiempo de captación.

A modo de ejemplo proponemos la siguiente estructura para el informe:

Descripción Informe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objeto del informe</li> <li>• Identificación características vivienda</li> <li>• Fecha informe y periodo de observación</li> <li>• Vías de observación utilizadas</li> </ul>
Análisis vivienda en territorio objeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipología vivienda existente</li> <li>• Precio medio vivienda y evolución de precios</li> <li>• Identificación zonas prioritarias de búsqueda (mapa)</li> <li>• Aproximación a vivienda disponible (por zonas)</li> <li>• Seguimiento disponibilidad de anuncios</li> </ul>
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio medio de referencia para captación de vivienda</li> <li>• Volumen de vivienda que cumple criterios</li> <li>• Precio medio por metros y vivienda</li> <li>• Precio variaciones a vivienda de referencia</li> <li>• Tiempo publicación anuncios</li> <li>• Principales zonas de búsqueda</li> <li>• Estimación tiempo captación</li> </ul>

## Dónde encontrar viviendas

Todo el trabajo realizado previamente con el informe va a sernos muy útil en esta etapa, puesto que habremos conocido los principales agentes inmobiliarios, las expectativas de los arrendadores, la situación del mercado de vivienda, y esto nos hace poder avanzar más eficazmente.

En este punto nos corresponde ya focalizar sobre qué canales vamos a utilizar para hacer público el interés por arrendar viviendas.

- a. Prensa escrita y/o radio local:** Son medios muy eficaces que nos permiten afinar mucho la población diana, ya que al ser medios locales sabemos que todos los receptores se encuentran geográficamente en las áreas que hemos definido de interés para nuestro servicio Housing First. También son medios que se perciben de proximidad y por tanto este acercamiento favorece un punto de confianza, necesario para conseguir cualquier tipo de acuerdo. Nos visibilizan y posicionan como agentes que gestionan vivienda, en este caso para uso social, y nos sirven de amplificador para presentar los incentivos que hayamos definido para la captación de vivienda, que pasaremos a desarrollar más adelante en este documento.
- b. Portales web:** Es la vía prioritaria para la publicidad de ofertas, son portales muy especializados y cuentan con la ventaja de poder acceder a un gran volumen de oferta de viviendas. Incluso la mayoría nos permitirá hacer filtros por tipología de vivienda, precio, zona, etc. Facilitando nuestra labor de captación. Nos habrán servido para el informe preliminar, por tanto ya estaremos muy familiarizados con ellos, y suelen ser de un uso muy intuitivo y accesible. Tienen otras funcionalidades como poder registrarse, marcar alertas y hacer un seguimiento de las ofertas o anuncios preseleccionados. Algunos ejemplos de portales inmobiliarios en Chile son:
  - i. [portalinmobiliario.com](http://portalinmobiliario.com)
  - ii. [toctoc.com](http://toctoc.com)
  - iii. [bienesonline.cl](http://bienesonline.cl)
  - iv. [dearriendos.cl](http://dearriendos.cl)
  - v. [chile.buscocasita.com](http://chile.buscocasita.com)
- c. Grupos de interés del programa:** En ocasiones perdemos la referencia de que lo mejor es lo más accesible y lo más sencillo, y pasamos por alto grandes oportunidades que pueden hacer arrancar un servicio. No dejamos de señalar siempre que las personas más cercanas, aquellas que mejor nos conocen y pueden estar identificadas con el servicio Housing First o la misión de nuestra Organización Social, puede ser también una posible arrendadora. Es cierto que es un grupo reducido, que no son un sector específicamente dedicado a la gestión inmobiliaria pero puede que cuenten con un piso, o uno de sus familiares o amigos se hayan quedado justo sin inquilino en ese

momento. Tener una vivienda sin alquilar, si dependemos de esa renta para pagar una hipoteca, o complementar nuestro salario, puede ser una dificultad que se quiera resolver ágilmente, y en ese momento es cuando estamos ofreciendo la oportunidad de hacerlo rápido, con todas las garantías y haciendo un fin social con el que pueden estar inidentificadas. Lo más costoso en un proceso de captación es conseguir la primera vivienda, una vez que esta se incorpora al servicio, el propio boca a boca, la experiencia y motivación del equipo de captación son factores que catalizan que se vayan consiguiendo el resto de viviendas necesarias. Por eso siempre recomendamos que una vez que se lanza la captación, preparemos un mensaje, para todas estas personas que son tan accesibles, tenemos sus correos electrónicos, forman parte del equipo de trabajo, de las redes con las que nos coordinamos, de los servicios comunitarios que están implicados en la puesta en marcha del servicio, etc. Con esto de forma rápida y eficaz llegamos a muchas personas que no tendrán tantos prejuicios para alquilar con una Organización Social, que a su vez nos pueden hacer de transmisores del mensaje entre sus redes, y como sabemos, la confianza es directamente proporcional al grado de cercanía y accesibilidad, por tanto son un grupo de interés para nosotros. Este grupo de interés estaría compuesto por trabajadores de las Organización Social, personas socias, personal técnico de la administración y servicios comunitarios implicados, etc.

- d. **Centros sociocomunitarios:** Como venimos repitiendo a lo largo del documento, la eficiencia y la confianza son claves para conseguir el parque de vivienda suficiente. Llegar a las personas propietarias de la forma más directa, cercana y amable posible nos hará ganar puntos y diferenciarnos de otros agentes inmobiliarios más agresivos. Tanto para localizar vivienda en un contexto territorial bien delimitado y accesible, como para acceder a propietarios con alto grado de desconfianza, o incluso para movilizar vivienda vacía que no está en oferta pública, nos puede ayudar apoyarnos en centros, redes y asociaciones donde se concentran las personas. También planteamos esta opción, que requiere mucho más esfuerzo por nuestra parte que una consulta por portales inmobiliarios, cuando la oferta de vivienda es muy pequeña, volátil o hay mucha desconfianza. Sería como el paso siguientes si las medidas anteriores no han dado los resultados esperados. El acercamiento a estas redes y centros nos facilita afinar mucho más el mensaje, ganando eficacia, y llegar a mayor volumen de población. Para esta vía de captación son muy interesantes las asociaciones de , juntas de vecinos, clubes de adultos mayores, centros socio comunitarios, etc.
- e. **Buzoneo y puerta fría:** Esta vía es mucho más costosa a nivel de recursos y tiempo a destinar, por tanto solo la recomendamos cuando no hemos logrado conseguir vivienda suficiente por otras vías, o hemos contactado con toda la vivienda en oferta sin cubrir nuestro objetivo. Por tanto, en lugar de esperar a que vaya renovándose la oferta, salimos activamente a hacerla aflorar. Seleccionamos los barrios e incluso comunidades de vecinos que más nos interesen y “pateamos el barrio”, hablamos con el comercio local, kioscos, mercados, etc. Pedimos su colaboración tanto para mostrar información de nuestro interés por captar e incentivos que ofrecemos, como para que nos puedan identificar personas que podrían estar interesadas facultándonos una

presentación directa. Esto se puede combinar con el buzoneo puerta por puerta de nuestras condiciones. Como podemos imaginar es un esfuerzo muy grande para un impacto menor, pero cuando no hemos conseguido el objetivo por otras vías, puede valorarse más conveniente estas estrategias que simplemente quedarse parado esperando a que publiquen un nuevo anuncio en la web.

## Procedimiento de captación

Para la captación de viviendas realizaremos un procedimiento funcional con fases sucesivas en la que utilizaremos el plan estratégico diseñado para captadores optimizando cada una de las fases mediante la formación previa y perfeccionándolo con el seguimiento semanal de los objetivos propuestos. Dicho procedimiento lo dividimos en cinco fases claramente definidas.

Estas son:



## 1. Prospección de contactos

Búsqueda de viviendas en alquiler con los parámetros indicados para el Programa (características de la zona, del edificio y de la vivienda, presupuesto máximo por vivienda, otras características definidas en el Programa).

Objetivos:

- Conseguir en cada zona los contactos de viviendas con los parámetros indicados en el Programa.
- Realizar listado de contactos por zona.

Metodología:

- Contactos en **Portales Inmobiliarios** comenzando por los propietarios. Contacto directamente con la propiedad.
- **Alertas por email** de Portales Inmobiliarios. Alerta que recibimos por email de viviendas con los parámetros que buscamos.
- Contactos de **viviendas anunciadas por Inmobiliarias**. Inmuebles anunciados por agencias.
- Contacto **directo con Inmobiliarias**. Visita a Agencias de la zona de actuación.
- **Promotoras, inversores o entidades financieras** con agencias inmobiliarias. Contacto para ver cartera de inmuebles disponibles que se ajusten al Programa.
- **Redes sociales**. Contacto con propietarios o agencias que anuncian sus inmuebles por este medio. Búsqueda de contactos entre particulares.
- **Mailing**. Envío de parámetros de las viviendas a captar a propietarios que ya tienen alquilada su vivienda en otros Programas de la entidad o que hayan mostrado su interés de alquilar su vivienda por otros medios.
- **Prospección en zona**. Contacto con comercios de la zona, porteros de edificios, etc., que nos faciliten información de las viviendas que están en alquiler.

## 2. Llamada telefónica

- Fase de primer contacto con el propietario, inmobiliaria, inversor, entidad financiera, etc.

Objetivo:

- Iniciar la relación entre el contacto y el captador.
- Validar que cumple las características definidas para las viviendas del servicio y las condiciones del programa
- Conseguir la visita a la vivienda.

Metodología:

Se realizará la llamada telefónica según listado obtenido en la anterior fase, utilizando diferentes argumentarios ya preparados y explicados a cada captador en la formación. Emplearemos como norma general para todos los contactos la educación en el trato, la claridad en la explicación del Programa y la transparencia de los datos y la responsabilidad que asumimos al realizar un contrato de arrendamiento. Con esto conseguiremos crear el clima necesario para que el contacto (propietarios finalmente) deposite la confianza en el Programa.

Antes de la llamada:

- Organizar el material que vamos a utilizar (agenda, listado de contactos en Excel, argumentario, etc.).
- Tener claro cuál es el objetivo de la llamada: Conseguir la cita para visita a la vivienda
- Si hoy no es nuestro día, dejarlo para mañana y ocuparnos en otra actividad.

Ejemplo de estructura para llamada de captación:

### a) Presentación inicial y preguntas sobre la vivienda

Es interesante que podamos llevar nosotros la conversación.

Si nos vemos encerrados colgamos, replanteamos y volvemos a llamar excusándonos.

*Captador:*

- *"Buenas tardes, le llamo en referencia a una vivienda en alquiler que he visto anunciada en internet (o portal inmobiliario) en (zona o calle) de (realizar preguntas de características de la vivienda en su caso). Sigue en alquiler, ¿verdad?"*

Presentación, siempre hablando de usted hasta que el propietario nos indique lo contrario. De momento no decimos nada de quienes somos (entidad, uso de la vivienda) para que el propietario no haga discriminación respecto a un particular, y podamos seguir el proceso sin ser vetados directamente. Preguntamos siempre si sigue en alquiler para evitar que el propietario nos diga que ya está alquilada cuando le digamos que llamamos de una Organización Social para uno de nuestros Programas.

*Propietario: Explicación en su caso de alguna característica de la vivienda.*

Objetivo: Conocer exactamente las características de la vivienda y si está disponible.

## **b) Presentación personal y del programa**

Objetivo: Visitar la vivienda, conocer al propietario y realizar la Presentación ya sea por teléfono o en persona.

a. Si buscamos poder hacer la explicación presencialmente

*Captador:*

Si nos encaja la vivienda con lo que buscamos. *“Soy (nombre y primer apellido) de (nombre de la entidad) y estamos interesados en alquilar su vivienda como arrendatarios para nuestro programa (nombre del Programa, Zona específica del Programa y/o Institución/es que lo avala/n). Nos gustaría conocer personalmente tanto a usted como a la vivienda para ver si se ajusta a lo que buscamos y así explicarle en persona más concretamente las ventajas que tiene alquilarnos su vivienda. ¿Cuándo podríamos ir a ver la vivienda?”.*

*Propietario:*

*Seguidamente el propietario nos puede preguntar algunas condiciones del contrato de alquiler o de la seguridad en el cobro de la renta.*

Con esta fórmula damos menos explicaciones pero cerramos la visita para hacer la presentación en persona viendo la vivienda, recordamos que las distancias cortas y la generación de confianza son herramientas que tenemos que hacer que jueguen a nuestro favor.

Tendremos siempre un listado de ventajas para que no se nos olvide nada en la presentación, en este caso, en la vivienda.

Positivo: Podremos realizar la presentación en persona, conseguimos la visita, tratamos de ser los primeros en verla ofreciéndonos a ir temprano, a quedar antes con nosotros que con otras personas para explicarle nuestras ventajas, damos por seguro el arrendamiento, delegando en la visita cerrar el acuerdo, conocemos la vivienda.

Negativo: Filtramos a los propietarios por el grado de su interés evitamos pérdida de tiempo en desplazamientos y visitas con poca productividad.

b. Si buscamos ahondar las explicaciones desde el primer contacto telefónico

*Captador:*

Si nos encaja la vivienda con lo que buscamos. *“Soy (nombre y primer apellido) de (entidad) y estamos interesados en alquilar su vivienda como arrendatarios para nuestra Entidad que facilita viviendas a personas con dificultades de acceso a la vivienda (Zona específica del Programa y/o Institución/es que lo avala/n). Realizamos la presentación explicándole al propietario lo que buscamos, que tipo de contrato hacemos, duración, conservación de la vivienda: fotoinventario de la vivienda y seguimiento técnico, las Instituciones que avalan el Programa.*

*Propietario:*

Seguidamente el propietario nos preguntará las dudas que tiene y se las aclararemos pero instándole a realizar la visita para explicárselo mejor en persona.

- Si nos dice Si, cerramos la visita.
- Si nos dice No, *“quedamos a su disposición por si cambia de opinión, mi teléfono es el que aparece en pantalla o se lo detallamos”.* También podemos decir según el caso: *“Lástima que pierda esta oportunidad porque la vivienda nos encaja, el alquiler sería inmediato y aseguraría el cobro de la renta y el mantenimiento de la vivienda. Si cambia de opinión, llámeme.”*

Con esta fórmula realizamos la presentación por teléfono, resumido y sin aburrir, con lo que filtramos más las visitas.

Tendremos siempre un listado de ventajas para que no se nos olvide nada en la presentación, en este caso, por teléfono.

Positivo: Al realizar la presentación por teléfono filtramos más el interés del propietario que directamente nos indicará si está interesado o no en alquilar su vivienda con nosotros. Ahorramos tiempo en desplazamientos y en visitas con poca productividad.

Negativo: No conocemos al propietario personalmente, realizamos la presentación por teléfono que siempre es más complejo y no conocemos la vivienda in situ.

Al final de la llamada debemos cerciorarnos de que nuestro mensaje ha sido entendido. (Es conveniente repetir el lugar y la hora dónde hemos quedado), despedirse de forma amable.

Tras colgar con el propietario es importante revisar todas las notas, anotar aclaraciones y cumplimentar la base de seguimiento de captación. Es muy importante si hemos detectado cuáles son sus principales motivaciones y preocupaciones poder trabajarlas antes de ir a realizar la visita.

Algunas consideraciones para la llamada telefónica:

### 3. Visita

En esta fase visitaremos la vivienda para conocerla directamente y ver sus características y estado de conservación, así como personalmente al propietario.

Objetivos:

- Conocer la vivienda físicamente, su estado y equipamiento.
- Conocer al propietario personalmente.
- Exponer condiciones de arrendamiento y aclarar dudas.
- Realizar el fotoinventario.
- Concretar la recepción de documentación necesaria para el expediente de la vivienda.
  - Documento de titularidad
  - Documentación identificativa de/del propietario/os
  - Cédula de habitabilidad o equivalente
  - Normativa específica de la comunidad de vecinos

Metodología:

- a) Preparamos la visita
  - a. Repasamos notas del contacto telefónico
  - b. Preparamos toda la documentación informativa y los modelos de contratos
    - i. Modelo contrato arrendamiento
    - ii. Condiciones arrendamiento
    - iii. Listado incentivos
    - iv. Modelo póliza seguro
    - v. Memoria de la entidad
    - vi. Documentación que acredite la solvencia técnica y económica de la entidad
    - vii. Si se valora positivo acuerdo de colaboración con administraciones públicas
    - viii. Cartas de apoyo de otros propietarios, teléfonos de contacto, etc.
  - c. Acudimos a la cita con suficiente tiempo de antelación
  - d. Llamamos a propietario para indicarle que ya estamos en el lugar acordado
- b) Durante la visita:
  - a. Visualización de la vivienda. Estado de conservación, distribución, mobiliario, menaje, etc.
  - b. Exposición del Programa. Realizaremos la exposición del Argumentario o lo ampliaremos si no lo hemos hecho en la fase de Llamada. Adjuntaremos Presentación impresa de las condiciones generales.

- c. Resolver dudas y consultas del propietario. Aclaremos todas las dudas que nos plantee el contacto.
- d. Valoración de la vivienda: observamos su distribución, características (superficie total y parcial de cada estancia, nº de estancias, carpintería interior y exterior, suelos, techo, paredes, puerta de entrada, instalaciones de suministros, mobiliario, etc.) y estado de conservación. Estimación de reformas.
- e. Fotoinventario. Realizamos fotos a la vivienda generales, por dependencia, específicas a electrodomésticos, muebles, desperfectos, etc. Este reportaje fotográfico se adjuntará a la firma del contrato como comprobante del estado de la vivienda.
- f. Si la vivienda entra dentro de los parámetros de búsqueda, le decimos al propietario que es lo que buscábamos.
- g. Conformidad. Por parte del propietario.
- h. Concretar cierre. Entrega de la documentación requerida al propietario y cierre del lugar y día de la firma del contrato.

c) Algunas consideraciones:

- a. Es importante observar el equipamiento que tiene la vivienda. Si existen objetos deteriorados, prescindibles, o de muy alto valor, conviene negociar la retirada de estos por parte del propietario antes de entregarnos la posesión de la vivienda. En caso contrario, si durante el arrendamiento o al finalizar el contrato nos toca reponerlos puede encarecer mucho la inversión necesaria para hacer una devolución en las mismas condiciones en las que se cogió la vivienda.
- b. En caso de Herencias, matrimonios, separaciones, tutelas, etc. Comprobar titulares actuales de la vivienda, en que régimen y porcentaje cada una de las personas para no generar conflictos.
- c. Podemos utilizar como estrategia de captación asumir la gestión y coste de pequeñas reparaciones o inversiones para hacer la vivienda adecuada, con cargo a pago de rentas posterior.
- d. Cada propietario tendrá unas motivaciones o factores a los que de mayor presencia, si logramos conocer cuáles son las suyas podremos ofrecerle una respuesta más adaptada. A continuación mostramos algunos ejemplos:

¿Qué busca el propietario?	¿Qué le ofrecemos?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener el máximo rendimiento económico de la vivienda</li> <li>• Conservación del estado de la vivienda</li> <li>• Garantía de pago</li> <li>• Puntualidad en el abono de las rentas</li> <li>• Emplear el menor tiempo posible en alquilar la vivienda</li> <li>• Tener la menor cantidad de problemas posibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y seguimiento del estado de la vivienda</li> <li>• Control del pago de la renta en plazo</li> <li>• Compromiso de alquilar su vivienda en el menor tiempo posible</li> <li>• Ahorro de tiempo en atender llamadas (vecinos, curiosos, a deshoras, llamadas perdidas) y realizar visitas (inoportunas e inesperadas, plantones, no sabe a quién está enseñando su casa, desconoce que pasa después de realizar las visitas)</li> <li>• Abordaje de posibles conflictos con la Comunidad de vecinos.</li> <li>• Asesoramiento jurídico y fiscal relativo al alquiler de la vivienda.</li> </ul>

#### 4. Cierre

En esta etapa haremos un seguimiento de la recepción de documentación necesaria para el expediente de la vivienda, que no se nos haya podido facilitar en el día de la visita. Haremos todas las comprobaciones oportunas y en caso de estar de acuerdo por ambas partes con las condiciones pactadas realizaremos la preparación de contrato de arrendamiento, fotoinventario y notas a la firma adjuntas.

#### Objetivos:

- Comprobar que la vivienda se corresponde con la descripción en las escrituras y con la referencia catastral.
- Comprobar que tiene los impuestos y pagos de la comunidad de vecinos y suministros al día.
- Comprobar que tiene los boletines y documentación que nos van a requerir para el alta o cambio de titular de suministros.
- Preparar toda la documentación para la firma.

Metodología:

a) **Recepción de documentación:**

- Documento de identificación de titulares
- Escritura o Nota Simple
- Facturas de Suministros
- Copia Seguro de Hogar
- Certificado Eficiencia Energética.

b) **Preparación de documentación:**

- Contrato de arrendamiento
- Notas a la firma
- Transferencias de fianza, renta y honorarios de Agencia Inmobiliaria (en su caso).

## 5. Firma

En esta última fase vamos a formalizar el contrato de arrendamiento. Se caracteriza por la firma de toda la documentación preparada en la anterior fase y entrega de copias al propietario. Intentaremos que la firma se produzca en nuestras dependencias, como un ejercicio más de dejarnos conocer y fortalecer su confianza, así como facilitar procesos de comunicación posteriores. Si no es posible lo haremos en la propia vivienda, o en último caso en el lugar dónde el propietario nos proponga.

- a) Le haremos entrega al propietario de copias de documentación, fotoinventario y demás documentación del expediente y si muestra conformidad firmaremos ambas partes, quedándose cada una con una copia.
- b) El propietario nos hará entrega de los juegos de llaves de acceso a la vivienda.
- c) Agradecemos su confianza y nos ponemos a su disposición para cualquier consulta que pueda tener en la vigencia del contrato. Nos despedimos del propietario.
- d) Una vez cerrada la operación, la documentación la archivamos en su lugar correspondiente.

## Seguimiento de la captación

Conviene ir supervisando cómo evoluciona todo el proceso de captación por eso proponemos el uso de algunas herramientas que nos ayuden a sistematizar esta labor:

a) La base de registro del seguimiento de la captación debería contener los siguientes campos:

- Fecha contacto
- Dirección inmueble
- Zona/barrio
- Precio
- N° habitaciones
- Persona de contacto
- Teléfono de contacto
- Técnico de captación
- Observaciones de la llamada
- Visita a vivienda si/no
- Observaciones de la visita
- Captada/no captada

b) Si se va a trabajar para conseguir un gran volumen de viviendas también conviene llevar un seguimiento del trabajo de captadores periódicamente:

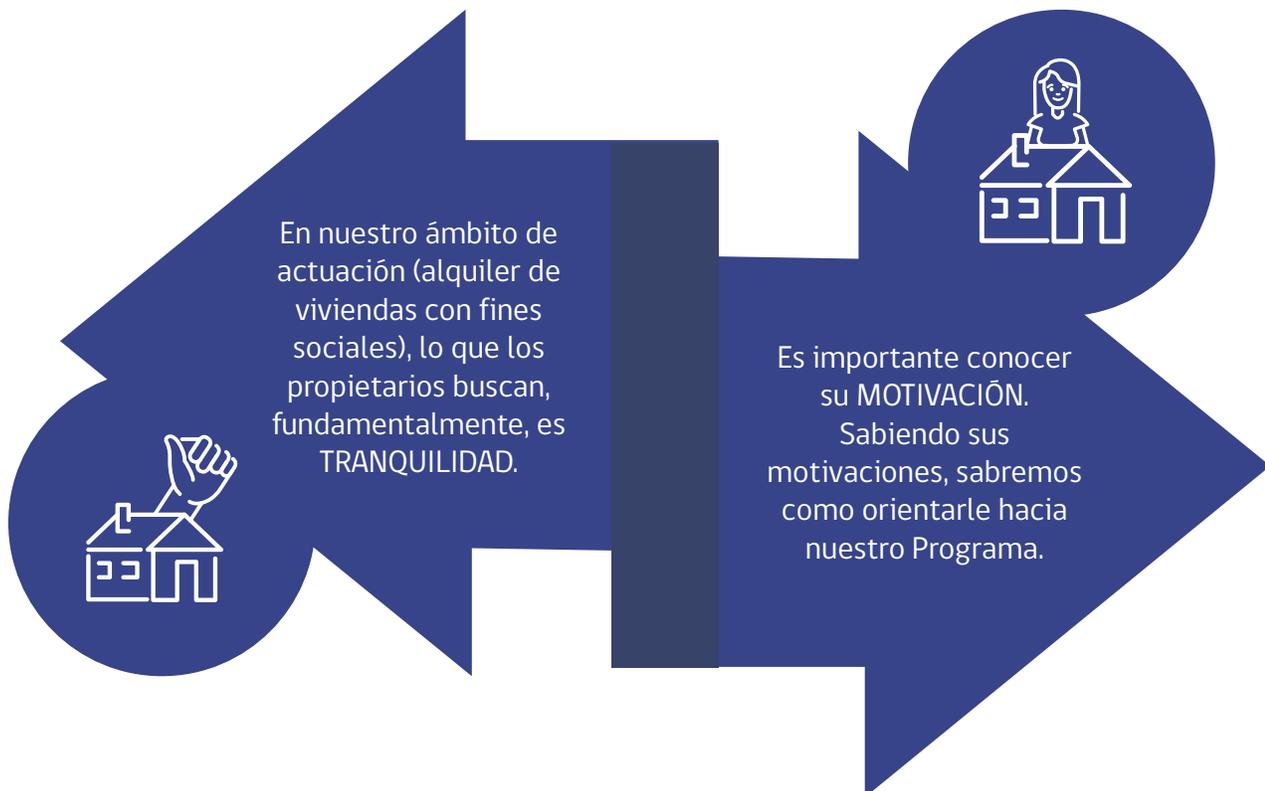
PROCESO DE CAPTACIÓN	Nº
• <b>Acciones emprendidas para la captación</b> (portales inmobiliarios, inmobiliarias, publicidad en zona, etc.)	
• <b>Llamadas realizadas</b> (total)	
○ No contestadas	
○ Contestadas	
○ Ya alquiladas	
○ No interesados (a ser posible indicar el motivo)	
○ Inmobiliarias anunciadas como particular	
○ Otros (especificar)	
• <b>Visitas realizadas</b>	
○ Interesados pendientes de confirmar	
○ No interesados (a ser posible indicar el motivo)	
• <b>Pendientes de firma</b>	
• <b>Firmadas</b>	
• <b>Comentarios (propuestas, dificultades, etc):</b>	

Este seguimiento nos ayuda a evaluar si cumplimos objetivos, pero también a identificar dificultades o mejoras en el proceso de captación. Por ejemplo; Si hace muchas llamadas y no consigue visitas, habrá que ver si es porque está dando más información de la que necesita el propietario, si el argumentarlo no genera suficiente confianza, si estamos llegando tarde y ya están alquiladas, etc. Si una persona hace muchas visitas a viviendas y no consigue formalizar contratos de arrendamiento, puede ser que no esté dando confianza suficiente a propietarios y podemos revisar estrategias y competencias para reducir ese impacto negativo.

## Incentivos a propietarios

No podemos olvidar que estamos intentando captar viviendas para nuestro servicio en un mercado inmobiliario bastante competitivo. Que la captación y gestión inmobiliaria no es el fin de nuestra entidad y que si no tenemos la posibilidad de colaborar con una entidad experta en la gestión inmobiliaria para fines sociales, conviene que podamos contar con algunas diferenciaciones a modo de incentivos para propietarios que nos hagan posicionarnos favorablemente frente al perfil que esperan encontrar enfrente.

Proponemos una serie de medidas a considerar y cuantificar económicamente que nos pueden ayudar a ganar ventaja frente a otros arrendatarios:



- Garantía y puntualidad en el cobro de la renta los 5 primeros días del mes.
- Firma directa con la Organización Social
  - Rigor técnico, mediación y asesoramiento jurídico.
  - Seguimiento constante por parte de un equipo de la Organización Social del buen uso de la vivienda y de las personas inquilinas.
- Compromiso de entregar vivienda en mismas condiciones en las que se inicia el alquiler, como avala el fotoinventario.
- Estabilidad económica y presupuestaria de la Organización Social y los fondos que financian el servicio.
- Alquilar con la Organización Social les ofrece seguridad y tranquilidad frente a la incertidumbre de alquilar a particulares.
- Hacernos cargo del seguro multiriesgo del hogar.
- Suministros de la vivienda a nombre de la Organización Social, evita impagos, cortes o averías no resueltas.
- Respaldo institucional, haciendo mención expresa de las Administraciones públicas que avalan la ejecución del servicio.

## **Gestión del personal de captación**

### Formación inicial captadores

No es habitual que en nuestras entidades, que se dedican fundamentalmente a la intervención social contemos con personal especializado en la captación de viviendas. Siempre podremos sondear si existe esta experiencia previa entre los miembros del equipo, o si han tenido experiencias en ámbitos en los que entran en juego algunas competencias compartidas, como puede ser en atención al participante, comerciales o vendedores.

Por tanto en este apartado queremos compartir algunos contenidos básicos para que el personal que tenga que hacer frente a la tarea de captación pueda hacerlo con un poco más de conocimiento y herramientas que le den seguridad.

#### Objetivos:

- Formación a cada captador con las directrices de la entidad, y las características de las viviendas solicitadas.
- Enfoque a la consecución de objetivos.

En primer lugar cabe señalar que de cara a la parte propietaria la persona que hace de Captador es la primera imagen de la entidad, y que ésta se muestra a través suya. Resulta muy importante por tanto dedicar tiempo a que este conozca con soltura la entidad, su misión y valores y sea capaz de transmitirlos, además de poder generar la imprescindible confianza para lograr el objetivo.

¿Qué características tiene que tener un captador?

Tiene que ser alguien:

- Dinámico
- Competitivo
- Práctico
- Resolutivo
- Constructivo
- Creativo
- Comunicador
- Comprometido con su trabajo, su equipo y los valores de la entidad
- Organizado

¿Qué hace un captador?

Más allá de las tareas que hemos ido describiendo a lo largo del manual, una de las primeras y principales proyecciones de un captador es dar un excelente servicio e imagen. Es imprescindible transmitir seguridad y serenidad a los propietarios, tienen que quedarse con la sensación de que son ellos quienes eligen, y que somos su mejor opción.

El captador está siempre dispuesto a asesorar a los propietarios respecto a todas las dudas que les pueda generar la documentación, el proceso de firma, la gestión de incidencias e incluso hasta como se resolverá la finalización del contrato de arrendamiento y su relación con la entidad. Para ello tendrá que tener esa información disponible antes de sus contactos con propietarios y deberá haberla interiorizado.

Procura un trato exquisito con propietarios y agencias inmobiliarias, ofreciendo siempre una forma de hacer según el procedimiento de la entidad.

Su principal objetivo es ser resolutivo y cerrar el arrendamiento de viviendas de forma ágil y mejorando en lo posible las condiciones previstas, dando más margen para la ejecución del servicio. Alcanza o supera sus objetivos.

¿Cómo lo hace?

- Dando una buena imagen profesional
- Teniendo una buena preparación
- Usando estrategias y planificando el trabajo
- Teniendo gran implicación y constancia
- Con seguridad, cercanía y positividad.
- Dominando la comunicación interpersonal
- Cerrando acuerdos
- Generando nuevas oportunidades de captación

Ya hemos visto que es necesario contactar con muchos anuncios y hablar con muchos propietarios para conseguir las visitas a vivienda y cerrar los contratos de arrendamiento. Esto supone que se van a tener que enfrentar en muchas ocasiones a dudas y negativas por parte de los propietarios. También es necesario prepararse para esto, por una parte consolidando el argumentario y la base de nuestro discurso, practicando habilidades de negociación y también asumiendo que se van a encontrar con muchas respuestas negativas y gestionando la frustración y la tolerancia a las devoluciones que vayan recibiendo en su interrelación con la parte arrendadora.

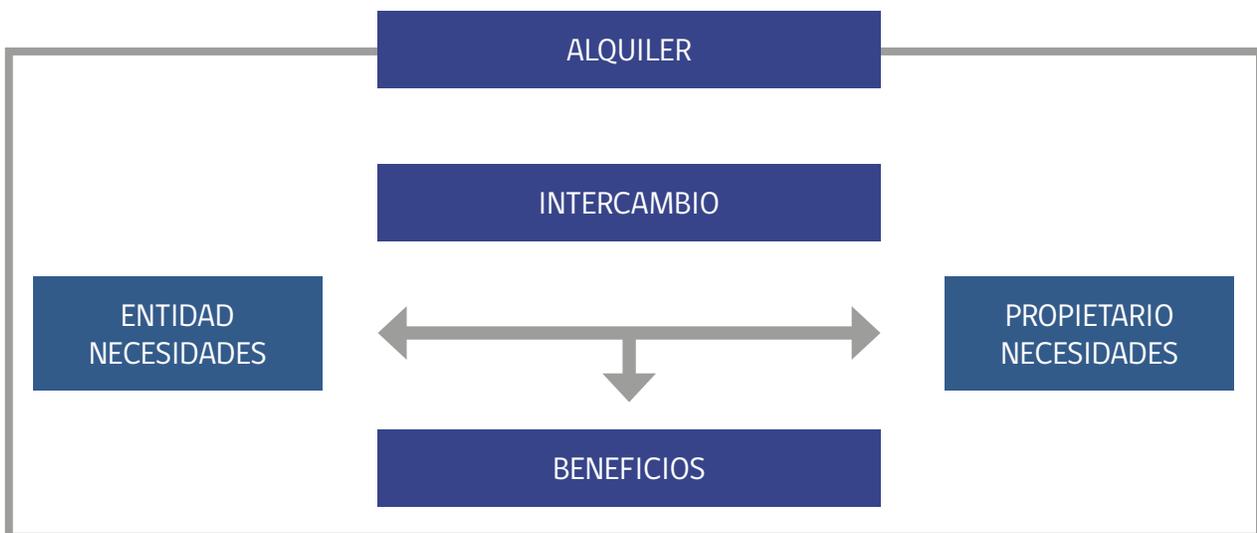
El captador ha de saber jugar sus bazas, resolver las dudas del propietario respecto al proceso y la documentación, redirigir sus consultas sobre el servicio a las ventajas señaladas para contratar con nuestra Organización Social y a la seducción desde los incentivos previstos.

### Agilidad en la tramitación

- **Rapidez desde la Prospección al Cierre**  
El propietario desea poder arrendar su inmueble en el menor tiempo posible, a nosotros a su vez también nos interesa la agilidad en la captación. Tenemos que tener todo el trabajo bien estructurado y coordinado con todas las personas o perfiles profesionales implicados para evitar cualquier tipo de demora. Un sistema bien engranado funciona mejor, y ofrece un resultado redondo que refuerza nuestra imagen de profesionalidad, rigor técnico y seriedad en la gestión aumentando la confianza entre las partes. Cuanto más se alargue el proceso, damos más espacio a que puedan surgir dudas al propietario o puedan aparecerle otras ofertas que valore interesantes. En mercados inmobiliarios con precios al alza hemos podido observar como distintos candidatos negociaban al alza el precio del arrendamiento respecto a las expectativas del propietario con tal de ser los beneficiarios.
- **Recogida, redacción y control de documentación**  
Es vital tener orden y toda la información controlada. No hay peor imagen que contactemos a un mismo propietario desde distintas personas del equipo, que retomemos preguntas que ya estaban resueltas inicialmente o que perdamos la ventaja que nos da el haber conocido cuáles son sus principales motivaciones y preocupaciones ante el alquiler con nuestra Organización Social o que les pidamos dos veces la misma documentación. Además nos sirve para hacer una adecuada supervisión del proceso de captación y configurar variaciones si vemos que nuestras estrategias no están dando los resultados esperados.
- **Control y seguimiento del estado de la vivienda**  
Ya sabemos que la conservación de la vivienda y la gestión de las incidencias es algo que preocupa especialmente a propietarios. Tener un expediente por cada vivienda, con toda la documentación archivada (compromisos, incentivos, contrato, fotoinventario y cualquier otra documentación generada o recabada durante la vida del contrato) y el seguimiento es vital para hacer un buen trabajo.

## Control de objetivos

- **Control de actividad de los captadores**  
Ya hemos visto previamente una propuesta para realizar un seguimiento periódico de la labor de captación. Es aconsejable que el equipo de captación conozca el objetivo marcado, el número total de viviendas a captar y el tiempo definido para hacerlo. Pero arrancar una captación desde cero requiere mucho esfuerzo, y en ocasiones puede parecer una tarea imposible, por eso es conveniente fijar objetivos por cada persona de captación e incluso por periodos definidos de tiempo, haciendo el objetivo más accesible, y pudiendo devolver al equipo el éxito de conseguir los logros parciales.
- **Seguimiento y corrección de errores**  
Hay aspectos del mercado inmobiliario que no descubrimos hasta que ya estamos “metidos en harina”, o dificultades que observamos con la experiencia. Un ejemplo: puede ser que haya saltado recientemente una polémica con la gestión de viviendas sociales y las personas están especialmente desconfiadas de alquilar con Organización Social. Tendremos que desvincularnos de esa imagen preconcebida de conflicto, generar canales más directos y cercanos, hacer mayor hincapié en las garantías que se ofrecen y en el compromiso de devolución de la vivienda en las mismas condiciones. Nos ayudaremos de cartas de apoyo de otros propietarios, facilitaremos su contacto si alguno está dispuesto a mediar por nosotros, utilizaremos sus testimonios en video o radio, etc. Cada situación requerirá unas medidas adecuadas para solventar el escollo.
- **Motivación para finalizar con éxito el Programa**  
La tarea de captación es básica para la puesta en marcha del programa, pero si está a cargo de las propias Organización Social puede estar alejada de las motivaciones y expectativas de nuestro equipo técnico, por eso es importante hacer seguimiento periódico, dar apoyo constante, reforzar actitudes, generar seguridad en el equipo, festejar éxitos parciales y sobre todo, vincular esta tarea con otros objetivos que comprenden mejor: “cada vivienda que conseguimos es la oportunidad de una persona de dejar de dormir en la calle”, ponerles cara, compartir con ellos cada vez que una persona se ha incorporado a un piso sentirse parte de algo más grande, de un servicio que acabará con el sinhogarismo.



## **Ratios necesarias del equipo de captación y gestión de viviendas**

### Captadores

Si tenemos la oportunidad de contar con esta figura el estudio o conocimiento del mercado inmobiliario es el que nos ayudará a definir el volumen apropiado de personal de captación.

Tendremos que tener en cuenta distintas variables para hacer nuestra elección:

- Número de viviendas a conseguir
- Si existen plazos marcados
- La cantidad de oferta de vivienda
- La volatilidad en la vivienda disponible.

Según estos parámetros configuraremos nuestro equipo. En la experiencia de Provivienda, en las condiciones del mercado inmobiliario Español solemos contar con que cada captador puede firmar 8 contratos de vivienda al mes. En grandes poblaciones con mucha oferta pueden ser 10, y en el caso contrario quedarnos en 4-6 firmas.

### **Captadores 10 viviendas x mes**

#### Técnico de vivienda

El técnico de vivienda a grandes rasgos se encarga de:

- Adecuación de la vivienda al estándar del programa y las necesidades del cliente
- Mantenimiento y gestión de proveedores
- Relaciones con propietarios
- Intermediación con propietarios y vecinos
- Acompañamiento en el buen uso de la vivienda del cliente
- Mostrar el funcionamiento de la vivienda, de su equipamiento e instalaciones al cliente
- Mostrar un uso eficiente de los suministros
- Explicación de Facturas, contratos de suministros, seguros, etc.
- Captación de viviendas para reposición o cambio de inmuebles del programa
- Apoyo en la captación de viviendas para salidas autónomas, renovación del parque de vivienda o buscar otra más ajustada a las necesidades del cliente.
- Intermediación con jurídico
- Intermediación con administración

### **Técnico de vivienda 1 x 20 viviendas**

#### Personal jurídico

El personal jurídico está especializado en la gestión de viviendas y de programas de acompañamiento social a población vulnerable. Dentro del marco del programa Housing First presta sus servicios a través de la intermediación del técnico de vivienda. Su acción está dirigida a clientes, al propio personal técnico y a la parte propietaria.

**Ofrecido a clientes:** Gestiona las dudas y consultas a través del equipo de vivienda, respecto a derechos y obligaciones respecto a la vivienda. Puede abordar dificultades en alguno de estos ámbitos:

- Quejas o molestias con personas con las que convives o con la comunidad de vecinos.
- Desconocimiento sobre la presencia y requerimientos de la parte propietaria, administrador o comunidad de vecinos.
- Desconocimiento sobre los derechos y deberes que asumes al firmar el acuerdo de cesión de uso de la vivienda.
- Asesoramiento sobre las implicaciones legales de tus actuaciones en la vivienda.
- Apoyo legal en el proceso de búsqueda de una nueva vivienda ya sea en el marco del programa Hábitat o por cuenta propia.
- Cualquier otra consulta legal que te surja en el ámbito de vivienda y de tus derechos y obligaciones como inquilino.

El servicio de asesoramiento legal se encarga de velar por garantizar los derechos de los clientes mientras forma parte del programa.

**Ofrecido a propietarias:** El equipo técnico con la supervisión de un profesional del derecho especializado en vivienda, revisará la documentación requerida para la formalización del contrato de arrendamiento. Podrán resolver las dudas que surjan al respecto de la propuesta de contrato, de los trámites necesarios para aportar la documentación suficiente que permita formalizar el contrato, ofrecerte información fiscal y elaborar los documentos para la formalización del contrato (contrato, notas a la firma, entrega de llaves, etc.).

Durante la vida del arrendamiento se ofrecerá asesoramiento ante las situaciones que estén directamente vinculadas con el inmueble arrendado, el uso que se hace del mismo por parte de la Alianza, y las actuaciones que afecten a nuestro cliente en el marco de la vivienda y la comunidad de vecinos. En el momento de la finalización o resolución del contrato de arrendamiento elaborará los documentos necesarios e igualmente ofrecerá asesoramiento en el proceso trasladando información relevante según la legislación referente a vivienda vigente.

**Ofrecido al equipo técnico:** El asesoramiento jurídico asegura en todo momento actuar adecuadamente conforme a la legislación de vivienda vigente. Se encarga de elaborar los modelos de documento para:

- Contrato de arrendamiento
- Entrega de llaves y notas a la firma
- Comunicaciones de resolución de contrato
- Comunicaciones ante incidencias con propietarios o clientes

- Información fiscal para propietarios
- Iniciar demandas por ocupación indebida para recuperar la posesión de las viviendas, etc.

En la fase de captación de viviendas servirá de contraste de la documentación aportada por propietarios, asesoramiento ante las dudas que puedan trasladarte, y revisión de las cláusulas propuestas por propietarios al contrato de arrendamiento, conforme a la legislación en vivienda vigente y los intereses del programa Housing First. El servicio de asesoramiento jurídico también está disponible para contrastar las actuaciones que implican:

- Defensa de los derechos de nuestros clientes
- Gestiones en la vivienda (reparaciones, incidencias a terceros, inspecciones técnicas, acceso a servicios de emergencia, sospecha de actividades ilícitas, incumplimientos en el buen uso de la vivienda, etc.),
- El acceso por parte del equipo técnico sin autorización previa del cliente
- La responsabilidad que tenemos como arrendatarias de las actuaciones realizadas por nuestros clientes, la parte propietaria o terceros en relación a la vivienda.

En el caso de que surjan conflictos en la convivencia, el uso de la vivienda, la formalización del contrato o su resolución, el servicio jurídico y la dirección del programa valorarán la pertinencia de involucrar directamente al servicio jurídico en la negociación con las partes.

### **Jurídico 1 x 200 viviendas**

#### Administrativo

El personal administrativo realiza su actividad de forma directa con el programa, ya que la gestión administrativa de los contratos de vivienda es considerada como actividad directa. Sus labores fundamentales son:

- Seguimiento y contabilidad de facturas de suministros y seguros
- Seguimiento y contabilidad de facturas de proveedores
- Pago a propietarios
- Gestión de cajas de los técnicos
- Justificación económica del servicio

Este trabajo no se contempla como actividad directa del servicio, vinculada proporcionalmente al número de viviendas gestionadas por el programa, acaba convirtiéndose en un coste muy elevado en el apartado de gestión, cuando su actividad es una actividad más.

### **Administrativo 1 x 100 viviendas**

## Adecuación y equipamiento de viviendas

Una vez que hemos firmado el contrato de arrendamiento necesitamos poner ágilmente la vivienda a disposición del programa y favorecer que puedan incorporarse los participantes. Para ello será necesario dar de alta los suministros y seguros, dotar del equipamiento básico y comprobar el adecuado estado de todo ello.

### Respecto al mobiliario y el equipamiento

- a. Se chequea el equipamiento disponible en el **checklist de equipamiento básico** en la vivienda contrastando con el **listado de equipamiento básico** necesario para las viviendas adscritas al programa Housing First.
- b. Se realiza según los **presupuestos o factura proforma de equipamiento** (según convocatorias) la compra del mobiliario de gran volumen (sofás, mesas, cama, etc.) del menaje y el textil del hogar y se deposita en la vivienda ajustando la fecha al máximo a la fecha de entrada al participante, según el resultado de la revisión de equipamiento básico.
- c. Se solicitará o contratará transporte para trasladar los artículos a la vivienda, por norma general sin que suponga un coste adicional.
- d. Los días previos a la entrada del participante se montarán los muebles de mayor volumen cama, mesas, sillas, mesillas, armarios, etc., se colocarán lámparas, barras de cortina, enchufes e interruptores y se dejará el resto de dotación en cada una de las dependencias que le correspondan para ser colocados según el criterio del propio participante.
- e. En caso de alto riesgo de ocupación de la vivienda se hará la dotación del equipamiento el mismo día, o el día previo a la entrada del participante.
- f. En caso de disponer de puerta anti vandálica se solicitará al titular de la vivienda su retirada el mismo día de la entrada del participante a primera hora de la mañana.

### Respecto a los suministros de luz, agua, y/o gas

- a. Se solicitará al propietario o a la comunidad de vecinos las llaves de acceso a los contadores de suministros y la localización física del aparato correspondiente a la vivienda.
- b. En caso de que los suministros ya se encuentren dados de alta:
  - i. Recoger información del propietario respecto a nombre del titular, contratos en vigor, potencia luz contratada, tipo de tarifa, empresa distribuidora, Número de CUP (Código Universal del punto del suministro) de luz y gas, y la documentación de contratos en vigor de suministros, última factura, certificado instalación luz y gas firmado por técnico, etc.
  - ii. Por parte de la Organización Social se dispondrá de los documentos de contrato

- de arrendamiento, estatutos de la Organización Social, Poderes notariales y Documento de identificación de la persona que firma los contratos de arrendamiento y que firmará los contratos de suministros.
- iii. Realizar fotografía de la lectura de los contadores de luz, agua y/o gas junto al propietario en la visita inicial.
  - iv. Solicitar lectura de los contadores o facilitar telemáticamente las lecturas para liquidar los consumos previos a la fecha de firma del contrato.
  - v. Solicitar el cambio de titular e indicar la cuenta de cargo de los suministros.
  - vi. Por norma general se valorará la posibilidad de acogerse a bonificaciones en el contrato de suministros.
  - vii. En el caso del suministro de agua en ocasiones va ligado al pago de la comunidad de vecinos, se habrá negociado previamente si se cobrarán los recibos o lo asume el propietario. En caso de correr a cuenta Organización Social se contactará con el administrador de la comunidad de vecinos, facilitando el contacto del Técnico de vivienda y de la persona de administración vinculada, acordando el medio de entrega de los recibos periódicos y la forma de abono.
- c. En caso de que los suministros no estén dados de alta
- i. Para dar de alta un nuevo suministro eléctrico se tendrá en cuenta preferentemente la empresa distribuidora, frente a otras comercializadoras, ya que facilita los trámites y plazos para conseguir tener el suministro funcional.
  - ii. Solicitar al propietario certificado de instalación de luz y de gas firmado por un técnico.
  - iii. Por parte de la Organización Social se dispondrá de los documentos de contrato de arrendamiento, estatutos de la Organización Social, Poderes notariales y Documento de identificación de la persona que firma los contratos de arrendamiento y que firmará los contratos de suministros.
  - iv. Se llevará un **registro del seguimiento de suministros**, se anotarán los datos básicos para la gestión del suministro; número de CUP, dirección del inmueble, datos fiscales de la Organización Social, datos de la persona que firmará el contrato de suministro, etc. Y para el seguimiento fecha de solicitud, plazos estimados, plazos máximos, fecha visitas inspectores, teléfono de contacto de distribuidora y de técnico (una vez contactado), número de referencia de la gestión a realizar, número de contrato que nos faciliten, etc.
  - v. Se estará pendiente de las fechas comprometidas por las distribuidoras, contactando con cada una de ellas inmediatamente en el momento en que se cumplan los plazos previstos y/o máximos reclamando el alta de los nuevos suministros.
  - vi. En caso de necesitar más documentación o realizar modificaciones en las instalaciones del inmueble trasladarlo al propietario.

- d. Una vez se han dado de alta los suministros:
  - i. Comprobar el adecuado funcionamiento de luces, enchufes, cocina, horno, campana, electrodomésticos, agua, agua caliente, calefacción, etc.
  - ii. Una vez que se ha comprobado que hay luz y agua ya se puede programar la compra de los electrodomésticos, en caso de que no estuvieran disponibles en la vivienda arrendada, acordando su entrega el mismo día de la entrada del participante o ajustándolo al máximo en los días previos.
  - iii. Los electrodomésticos se comprarán teniendo en cuenta que desde la tienda se hagan responsables de su transporte sin coste extra.
  - iv. Cuando la vivienda está completamente equipada se notificará al responsable del programa Housing First para coordinar junto a los técnicos la entrada de los participantes a la vivienda.

Documentos asociados que necesitamos tener elaborados:

- Checklist equipamiento básico
- Listado equipamiento básico
- Presupuestos o facturas proforma solicitados de equipamiento
- Registro del seguimiento de suministros
- Contrato de arrendamiento
- Boletín luz
- Boletín gas
- Últimas facturas suministros
- Contratos suministros previos
- Inventario de equipamiento de viviendas

### **Listado equipamiento básico de viviendas**

Desde el Programa contamos con un listado de equipamiento básico de viviendas que nos sirve tanto para comprar todo el equipamiento necesario para la adecuación de viviendas vacías, como para contratar el equipamiento disponible en viviendas arrendadas y completar hasta cubrir las necesidades.

Si bien es una guía, pueden tenerse en consideración completar este equipamiento por especiales necesidades del cliente (para preparar una alimentación específica, apoyos a la movilidad reducida, etc.) como por la climatología (por ejemplo en ciudades muy calurosas se incluyen ventiladores o aparatos de aire acondicionado, incluso estufas porque las viviendas no suelen tener esta instalación)

## HABITACIÓN

- Estructura de cama con almacenaje
- Colchón
- Balda/estantería
- Perchero
- Lámpara techo
- Lámpara mesilla
- Bombillas bajo consumo
- Armario
- Mesita noche
- Mesa escritorio
- Silla escritorio
- Perchas
- Sábanas bajas
- Sábana encimera
- Fundas nórdicos
- Nórdicos
- Almohadas

## BAÑO

- Portador rollo
- Plafón
- Espejo
- Colgador - perchero
- Cestos para objetos personales
- Baldas
- Papelera
- Portaescobilla
- Kit de baño

## SALÓN - COMEDOR

- Armario TV / almacenaje
- Mesa de centro
- Sofá
- Mesa comedor
- Sillas
- Lámpara techo
- Lámpara pie
- Barra cortinas
- TV

## COCINA

- Carro compra
- Corcho
- Cubo fregar
- Fregona 2 piezas
- Cubo basura
- Escoba
- Recogedor
- Trapos cocina
- Ballesta
- Estropajo
- Barreño
- Tendedero interior
- Pinzas ropa

## MENAJE DEL HOGAR

- Cubertería 12 piezas
- Vasos 6 piezas
- Tazas - tazón
- Cuchillos de carne 6 piezas
- Vajilla (12 piezas)
- Kit cuchillos
- tabla cortar
- Utensilios cocina 5 piezas

- Escurreplatos
- Soporte para utensilios de cocina
- Juego sartenes
- Batería Cocina
- Botella de agua
- Fuentes Horno
- Ensaladeras
- Reloj
- Azucarero
- Combos aceite/vinagre Salero
- Escurreidor
- Cafetera italiana
- Microondas
- Olla Expres
- Tostador
- Batidora
- Juegos Toallas baño
- Cortinas habitación
- Cortinas salón
- Cortinas ducha
- Alfombrilla baño
- Funda cojín
- Cojín
- Manopla horno
- Paños de cocina
- Funda sofa

## GRAN ELECTRODOMÉSTICO

- Nevera
- Lavadora
- Otro electrodoméstico

## Costes de referencia de equipamiento

Estimamos ciertos costes generales de equipamiento y mantenimiento para las viviendas, teniendo en cuenta la adecuación inicial para la puesta en marcha dentro del programa y su funcionamiento durante un año:

<b>EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO</b>	<b>€</b>
Mantenimiento (rep y conservación)	20,00
Desinsectaciones choque viviendas	90,00
Limpiezas choque	100,00
Equipamiento textil	310,00
Equipamiento cocina	450,00
Mobiliario	1500,00
Televisiones	140,00
Electrodomésticos	600,00
Transporte y Montaje	200,00
Limpiezas	100,00
<b>Subtotal</b>	<b>3.510,00</b>

Estos costes se adecuan por ejemplo si arrendamos vivienda amueblada reduciendo hasta un tercio el coste del equipamiento (equipamiento, mobiliario, televisiones y electrodomésticos)

Para los presupuestos de equipamiento de reposición, es importante tener en cuenta que anualmente habrá que reponer material deteriorado y que en la devolución de la vivienda al propietario al finalizar el contrato también será necesaria cierta inversión.

Habitualmente es apropiado manejar entre un 20% y un 30% del equipamiento en años sucesivos para cubrir estas necesidades.

## Dossier de presentación de viviendas

De cada una de las viviendas se elabora un dossier de presentación. Este documento pretende facilitar el conocimiento de la vivienda por parte de los clientes a su entrada del programa. De esta forma la persona puede hacerse una idea de las viviendas disponibles, y elegir entre ellas la que más se adecue a sus necesidades o preferencias.

En todo caso si tuviera dudas siempre queda abierta la posibilidad de visitar presencialmente las viviendas para facilitar su elección.

El Dossier de viviendas recoge la información fundamental de la vivienda y se compone de los siguientes apartados:

1. **MAPA ZONAL:** Se incorpora el mapa donde se detalla la ubicación de la vivienda y de su entorno.
2. **DATOS GENERALES:** Referidos a la localización de la vivienda.
  - Dirección
  - Distrito
  - Municipio
  - Provincia
3. **DATOS TÉCNICOS DE LA VIVIENDA:** Incluye todas las características técnicas del inmueble. Podrá ir acompañado de un plano/ infografía que complete la información junto a las fotografías del interior de la casa.
  - Tipo de edificio:Loft, apartamento, casa, local, ático...
  - Superficie:X m<sup>2</sup>,
  - Exterior/ Interior
  - Piso:
  - Ascensor:
  - Situación:Exterior/Interior
  - Baño:Nº
  - Dormitorios:Nº
  - Terraza/ Balcón
  - Cocina:Integrada/ No integrada. Se detalla el equipamiento incluido; vitrocerámica, nevera, lavadora, horno, etc.
4. **SERVICIOS:** Incluye la cartera de servicios que se ofrecen en el distrito en el que se ubica la vivienda. Se detallará tanto la definición del servicio como su localización.
  - Transporte.
  - Centro de atención primaria.

- Centro de especialidades.
  - Oficina de atención al ciudadano.
  - Centro de tratamiento específico en adicciones.
  - Centro ocupacional-formativo-empleo.
  - Bibliotecas.
  - Centros deportivos
  - Asociaciones.
  - Otros.
5. FOTOGRAFIAS DE TODAS LAS INSTANCIAS DEL INMUEBLE

## Comunicación con propietarios y gestión de incidencias

En el día a día del programa, los equipos se encuentran con situaciones donde la triangulación en la comunicación con la parte propietaria y persona participante es fundamental para el éxito del programa, especialmente en la gestión de incidencias.

Para garantizar este proceso comunicativo el equipo centra sus esfuerzos en:

- Establecer un canal de comunicación apropiado entre equipo, parte propietaria y participantes.
- Abordar cualquier comunicación garantizando la confidencialidad y protección de datos sensibles de cualquiera de las partes.
- Entender y escuchar activamente tanto a parte propietaria como a persona participante, facilitando las condiciones necesarias para que la comunicación sea fluida, veraz, equilibrada y puntual.
- Intermediar en aquellas situaciones donde alguna de las partes lo demande o cuando las circunstancias así lo aconsejen.
- Mostrarse visible, disponible, empática y resolutiva ante cualquier incidencia, especialmente en momentos de crisis.
- Evitar la generación de expectativas que no se puedan cumplir.
- Garantizar los derechos y deberes de todas las partes implicadas.
- La mejor resolución es una buena prevención.

En esta triangulación, la prioridad del equipo Housing First será la de proporcionar un servicio de apoyo rápido y eficaz. La técnica de vivienda contestará toda comunicación (llamadas, mensajes, emails, cartas, etc.) en un plazo inferior a 24 horas desde su recepción.

Es fundamental que tanto la parte propietaria como las participantes conozcan el horario de trabajo del equipo y que, ante una emergencia fuera de dicho horario, tengan claro a qué servicios de emergencia pueden acudir -policía, bomberos, servicios sanitarios, etc.- y de qué manera contactarles.

## Proceso de intermediación y resolución de conflictos vecinales

A través de la intermediación aproximamos a nuestros clientes con su entorno y los agentes que lo componen facilitando la comunicación entre ellos para resolver problemas cotidianos. También somos el canal de comunicación entre las propietarias y el equipo jurídico o administrativo de la organización cuando el caso lo necesita, somos sus interlocutores.

Si acudimos al terreno de los conflictos comunitarios que experimentan o pueden experimentar nuestros clientes, escuchamos a todas las partes implicadas en el conflicto vecinal, comunitario o de uso de la vivienda, facilitando el espacio de diálogo entre ellos y, si no es posible por oposición o resistencia de alguna de las partes implicadas, actuamos como interlocutores de las mismas a fin de que encuentren una solución satisfactoria para todos.

Con la intermediación tratamos de facilitar una nueva relación entre las partes, aumentar el respeto y la confianza entre ellas, corregir percepciones e informaciones falsas y crear un marco que facilite la comunicación y transformación del conflicto.

El equipo actúa cuando se producen conflictos vecinales, fenómenos que surgen en el ámbito más inmediato e íntimo de la persona, en el lugar donde pasamos más tiempo y al que atribuimos un significado especial, lo que se une al concepto de propiedad doméstica o privada. El conflicto como inevitable que es, aparece en todo tipo de fincas, independientemente del número de vecinos, tipo de finca y zona o barrio de la ciudad.

### Acciones del Equipo de Apoyo en Vivienda en las diferentes partes del conflicto

La primera medida a adoptar ante cualquier situación conflictiva es la intensificación -en tiempo y frecuencia- de las visitas del Equipo de Apoyo en Vivienda, con independencia de la fase en la que se encuentre el conflicto, hasta que a través del seguimiento se constate por el técnico que se dicha situación conflictiva queda resuelta.

#### 1. Formación (conflicto latente):

- Intensificar las visitas manteniéndose en un segundo plano, siempre ofreciendo apoyo al/a la participante y contando con su opinión respecto a si quiere que seamos proactivos/as en esta etapa.
- Trabajar estereotipos, falsas creencias y prejuicios con ambas partes
- Explorar posible existencia de aporofobia por parte de la Comunidad y trabajarla a través de lo descrito en el punto anterior.

- Promover un acercamiento del participante a la Comunidad, sino se ha producido ya con anterioridad.

## 2. Surgimiento (conflicto manifiesto):

- Sentarnos con ambas partes de manera separada a escuchar sus respectivas versiones.
- Trabajar herramientas de comunicación con los/as participantes
- Promover espacios de diálogo
- Separar el problema de la persona
- Evitar que se involucren personas ajenas o que permanezcan neutrales
- Concretar sobre el asunto/causa de la disputa

## 3. Escalada:

- Hablar con las diferentes partes para identificar las emociones y necesidades que hay detrás de su postura.
- Objetivizar el discurso.
- Contener
- Evitar conductas emocionales
- Modificar percepciones de amenaza

## 4. Crisis:

- Mantener a ambas posturas con cierta distancia para que el conflicto no pase a mayores.
- Contener
- Dejar espacio

## 5. Desescalada:

- Hacer ver la ventaja de la resolución del conflicto.
- Ver hasta qué punto las partes están dispuestas a ceder en su posición.

- Acercar posturas
- Promover el diálogo
- Concretar sobre el asunto y buscar salidas
- Promover estilos de cooperación y compromiso
- En cuanto a habilidades sociales y herramientas mediadoras para la intervención: Todas
- Maduración y Transformación:
- Sentarnos en mismo espacio y tiempo con ambas partes del conflicto para llegar a un acuerdo y resolverlo.
- Acompañarlos en la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambas partes
- Utilizar ejercicios de mirada a futuro para comprobar la viabilidad de las alternativas que proponen.

En cuanto a habilidades sociales y herramientas mediadoras necesarias para la intervención, aquí ofrecemos una relación de las más relevantes:

- Técnicas de Escucha Activa
- Mirada a Futuro
- Normalización
- Empoderamiento / Legitimación
- Manejo de las emociones

## El engagement de la parte propietaria

El input de la parte propietaria como partner de un programa Housing First no se reduce a la mera provisión de unidades de vivienda. De hecho, el valor añadido potencial de este grupo de interés es alto, ya sea en relación a la intervención dirigida al empoderamiento de las personas participantes, en tareas de captación de nuevos inmuebles o en acciones de difusión del programa y/o sensibilización acerca del problema de la situación de calle y la promoción del derecho a la vivienda.

Identificamos factores de éxito que posibilitan un nivel más profundo de implicación, compromiso o engagement de la parte propietaria:

- El equipo técnico propone una relación basada en la honestidad, donde solo se crean expectativas que cuyo cumplimiento se pueda garantizar.
- Cada intervención positiva de la parte propietaria será reforzada por el equipo técnico visibilizando su esfuerzo.
- Las efemérides -aniversarios del contrato de alquiler, fiestas estacionales- suponen una ventana de oportunidad para agradecer la implicación a la parte propietaria y compartir con ella un resumen de los resultados más destacados.
- Escuchar de manera activa es clave a la hora de entender a este grupo de interés en la medida en que nos ayudará a diseñar un servicio más personalizado. Para ello nos servimos de cada contacto que establecemos con la parte propietaria, pero igualmente facilitamos un registro de feedback a través de una encuesta de satisfacción de frecuencia anual.
- Tener este tipo experiencias y comunicaciones genera un canal abierto y operativo que puede ser muy beneficioso en el momento que nos toque gestionar una incidencia.

## Niveles de engagement

Identificamos tres categorías en las que se enmarcan las personas propietarias que arriendan viviendas al programa, de menor a mayor compromiso:

Proveedor/a de vivienda	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se limita a arrendar la unidad al programa.</li><li>• La comunicación se reduce a la estrictamente necesaria para el mantenimiento de la vivienda y resolución de incidencias</li></ul>
Facilitador/a	<ul style="list-style-type: none"><li>• Está sensibilizado/a con la promoción del derecho a la vivienda y quiere contribuir más allá de la relación arrendaticia.</li><li>• Conoce a la persona a la que ha sido cedida el uso de su vivienda y le ofrece apoyos en la gestión de la misma.</li></ul>
Embajador/a del programa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promociona el programa a través de su testimonio de cara a crear nuevos escenarios de captación de vivienda</li><li>• Participa en eventos técnicos internos del programa.</li><li>• Participa en eventos externos (charlas, conferencias, foros, etc) para sensibilizar acerca de la misión de la entidad y compartir información sobre el programa Housing First.</li></ul>

Para promover un mayor número de facilitadoras y embajadoras, el programa además organiza encuentros anuales entre personas propietarias, participantes y equipo técnico. Este tipo de eventos favorecen procesos de empatía, un mayor conocimiento de la dimensión del programa y la actualización del documento FAQ utilizado en la fase de captación. Ejemplo de ello fueron las jornadas técnicas Hábitat de 2019, marco en el que tuvo lugar el taller “Estrategias de Engagement con la parte propietaria” el 18/06/2019, con la participación de Jesús Medina, uno de los propietarios de una vivienda del programa. En este espacio, que contó además con la participación de un cliente del programa, se repasaron conceptos, elementos y estrategias de mejora de la relación entre programa y parte propietaria, utilizando varios casos prácticos para la extracción de tips y buenas prácticas.

Un ejemplo interesante de propiedad facilitadora ocurrió en junio de 2020 en Alicante coincidiendo con el cierre del servicio tras decisión del municipio o comuna. El programa actuó inicialmente como intermediador entre propietaria –que quería continuar con el arriendo– y dos clientes, que lógicamente querían continuar con el mismo y estaban en posición de asumir la renta. Al ser posiciones simbióticas, el programa facilitó el contacto entre ambas partes y éstas firmaron un nuevo contrato de arrendamiento en el que figuraban los nombres de los participantes en lugar del nombre de la entidad. En este caso la parte propietaria entendió que a través de este acuerdo estaba celebrando algo más que un contrato, sino también ayudando a hacer realidad el derecho a la vivienda, obviando otras garantías típicas en estas situaciones.

Otro caso de facilitación desde la parte propietaria es la carta de apoyo de propietario en situaciones de cierre de la vivienda o del programa:

A quien pueda interesar,

Durante los últimos xx años, don/doña [Nombre Apellido Apellido de la persona participante], ha sido inquilina de una vivienda de mi propiedad en el municipio de (ciudad).

A lo largo de este período, don/doña [Nombre de la persona participante], ha sido una inquilina/o ejemplar, mostrando en todo momento una convivencia diligente con la comunidad, no habiendo constancia de ninguna queja de su comportamiento por parte de ningún vecino/a de la finca.

Por último, al efectuar la revisión de la vivienda, destaco que ha tratado todas sus instalaciones, mobiliario y electrodomésticos con extremo cuidado, entregándola en un estado de limpieza impecable.

Por todo lo expuesto, don/doña [Nombre de la persona participante] ha sido hasta este momento una arrendataria fiable merecedora de esta recomendación.

En ciudad, fecha

Nombre Apellido Apellido de la persona propietaria

Email?

Teléfono?

