



Personas y cambio social profundo

Susan Browne rsm (GB Institute)

La falta de vivienda se ha convertido en un gran problema social actual. En Inglaterra, cada año, aproximadamente 200.000 personas solteras se quedan sin hogar. Esta estadística no puede haber cambiado significativamente desde que Catherine McAuley trajo a sus Hermanas de la Misericordia a Londres, Birmingham y Liverpool hace más de ciento ochenta años. "Qué consuelo tan inefable -comentaba- servir a Cristo mismo en la persona de los pobres y caminar por el mismo camino que Él recorrió!

La gente se queda sin hogar por muchas razones diferentes. Existen causas sociales de la falta de vivienda, como la falta de vivienda asequible, la pobreza y el desempleo, y los acontecimientos de la vida. Las personas pueden quedarse sin hogar cuando salen de la cárcel, de la atención o del ejército sin hogar al que acudir. Muchas mujeres sin hogar han escapado de una relación violenta. No poder pagar el alquiler es otra causa. Los eventos de la vida, como la ruptura de una relación, la pérdida de un trabajo, problemas de salud mental o física, o el abuso de sustancias pueden ser el desencadenante. Estar sin hogar puede hacer que muchos de estos problemas sean aún más difíciles de resolver.

Muchos de ellos tienen otras necesidades de apoyo además de su necesidad de vivienda, y como tales requieren algún tipo de asistencia personalizada. La mayoría ha experimentado alguna forma de trauma. Las personas sin hogar se presentan cada vez más en los albergues, con necesidades complejas. Las necesidades de salud mental parecen haber aumentado, lo que generalmente se atribuye a las dificultades para acceder a los servicios de salud mental y a las barreras del diagnóstico dual (un problema de salud mental más la dependencia de sustancias). Los servicios para personas sin hogar en el Reino Unido siguen enfrentándose al reto de satisfacer los crecientes niveles de demanda con la disminución de los recursos. Las personas que experimentan dependencia de sustancias y problemas de salud mental continúan enfrentando barreras significativas para acceder a los servicios de apoyo de salud mental.

Los albergues se enfrentan a importantes retos a la hora de trasladar a la gente desde el albergue, ya que la principal barrera es la falta de viviendas asequibles. El objetivo general de los albergues es ayudar a las personas a progresar hacia la independencia, no sólo en el acceso al alojamiento, sino también en el desarrollo de habilidades, capacidades y recursos necesarios para la reintegración y el desarrollo personal. Los albergues también proporcionan seguridad, protección y oportunidades para que las personas tengan acceso a la ayuda necesaria para atender sus necesidades y problemas. El apoyo laboral clave, el apoyo informal y la realización de actividades significativas forman parte esencial de las actividades del albergue. Se anima a muchas de las personas que duermen en la calle a participar en los servicios, centrándose en la eliminación de las barreras del sistema. Muchos de los usuarios de los servicios desconfían de ellos, tienen tendencia a desconectarse con el apoyo y a menudo muestran un comportamiento

destruccion, con el resultado de que se les excluye de los servicios. Esto puede resultar problemático para el trabajador de apoyo del albergue y para todos los del albergue. Un gran énfasis, como trabajadores de apoyo, es en las relaciones positivas y de confianza entre el cliente y el personal, que son la clave para lograr resultados positivos. Un enfoque flexible y adaptable es esencial para fomentar un compromiso significativo y satisfacer las necesidades de las personas. Una sólida colaboración con una amplia gama de agencias externas y especializadas es clave para satisfacer una amplia gama de necesidades.

Como trabajador de apoyo de primera línea en un albergue para personas sin hogar, mi trabajo es desafiante y gratificante al mismo tiempo. Como la mayoría de los albergues experimentan, muchos han venido de una amplia gama de orígenes y tienen diversas necesidades, no sólo de carecer de hogar, sino que a menudo huyen de la violencia doméstica, experimentan adicción a las drogas y/o al alcohol, son ofensivos, tienen baja autoestima, confianza y/o motivación, poca alfabetización y/o habilidades de aritmética, tienen dificultades de aprendizaje, no cuidan bien de sí mismos, tienen necesidades de salud mental y/o física, están aislados de la familia y/o de otras redes de apoyo. La gente se presenta ahora con necesidades cada vez más complejas.

Aunque como trabajadores de apoyo del albergue, nuestro objetivo final es lograr la independencia de las personas con las que trabajamos, esto no siempre es realista debido al nivel y/o complejidad de sus necesidades. Nuestro objetivo es, en cambio, centrarnos en el trabajo preparatorio con las personas para derribar las barreras que les impiden vivir de forma independiente, ayudándoles a desarrollar la confianza en sí mismos, el autocuidado y un mejor bienestar emocional y mental.

La mayoría de las personas del albergue sufren algún tipo de problema de salud mental, que va desde diferentes grados de depresión y ansiedad hasta esquizofrenia y otras enfermedades psíquicas. Muchos no están vinculados con servicios especializados antes de llegar al albergue y algunos son reacios a considerar tal ayuda. Muy a menudo, además de tener algún problema de salud mental, la persona también puede tener una adicción a las drogas o al alcohol. Una vez más, él/ella no está accediendo a los servicios de abuso de sustancias y esto a menudo puede tomar meses para establecerlo.

Una vez que una persona ha sido evaluada por los servicios especializados, a menudo necesita mucho apoyo del trabajador clave para continuar asistiendo a la cita y para comprometerse con los trabajadores especializados.

A medida que los usuarios de los servicios comienzan a establecerse, evaluamos sus necesidades y trabajamos con ellos individualmente para compilar planes de apoyo personalizados que se orientan hacia objetivos autodeterminados, centrándonos en apoyarlos para que consideren su futuro y las opciones que tienen a su disposición. A través del enlace con los diversos profesionales de la salud y de la asistencia social, los apoyamos para que atiendan sus necesidades inmediatas y a largo plazo, tales como la solicitud de prestaciones, el acceso a los servicios de salud y, en última instancia, la superación de su actual situación de sin techo. Cada trabajador clave es responsable de 11-12 clientes y aunque él/ella es responsable del apoyo continuo de esos clientes, todo el personal de apoyo estaría al tanto de los casos

individuales, así que en tiempos de ausencia del personal, otro personal podría continuar el apoyo como miembro del equipo. Aunque las sesiones formales de trabajo clave son un requisito dentro del albergue, a menudo encontramos que algunos usuarios de los servicios revelan problemas personales y experiencias traumáticas pasadas más fácilmente en una reunión informal. Estas interacciones son de gran importancia para el desarrollo de intervenciones personalizadas y para ayudar a cada usuario de los servicios a ganar la confianza, la autoconfianza y la motivación para mejorar su situación. Hay muchos que no quieren o no pueden participar en sesiones de apoyo estructurado, por lo que nosotros, como personal, intentamos adoptar un enfoque flexible y dar prioridad a la creación de relaciones. Un ejemplo de esta forma de acercamiento es cuando J fue referido al albergue para ser entrevistado para una plaza. No se presentó a la hora esperada y se metió en problemas con la policía en el camino. Finalmente, llegó muy desaliñado. Vino con la ropa que llevaba puesta, que estaba sucia y olía mal. Era obvio que la necesidad inmediata de J debía recibir ayuda práctica. Le ofrecieron ropa limpia, artículos de aseo y una cama limpia para dormir. Estaba claro que no estaba listo para hablar o para completar el papeleo necesario que es parte del proceso de la entrevista. Éramos conscientes de que J había sido desalojado de muchos albergues en el pasado debido a su caótico consumo de drogas y todo lo que ello conlleva.

Con el paso del tiempo hubo muchas luchas para él y para mí como su trabajador clave. Fueron necesarios muchos intentos fallidos para que hiciera incluso lo básico del día, como cambiarse de ropa, ducharse diariamente y levantarse a tiempo para las comidas. Le resultaba aún más difícil mantener las citas con los servicios externos.

Sin embargo, después de varios meses de suaves indicaciones, mucho aliento, paciente escucha y muchos contratiempos, J comenzó a comprometerse y a responder a la ayuda que estaba disponible para él dentro y fuera del albergue. Redujo su consumo de drogas y cambió totalmente su vida. Se reconectó con su madre y sus hermanos, que habían pasado años tratando de encontrarlo. Con el tiempo fue capaz de vivir independientemente y ahora está en su propio apartamento, en una relación estable y empleado como trabajador de apoyo para la Asociación de Vivienda que dirigía el albergue donde vivía.

Me gustaría pensar que fue gracias a todas las intervenciones profesionales que pudo dar un giro a su vida. En última instancia, fue la propia determinación de J la que lo hizo posible. Sin embargo, sin la paciencia y la dedicación de todos los que participan en su apoyo, es posible que nunca hubiera encontrado la confianza necesaria en sí mismo. Catherine McAuley sabía muy bien que la sanación y el crecimiento provienen tanto de una relación de respeto y mutualidad como de la asistencia práctica. Ella no 'hacía' a los necesitados: los amaba y por lo tanto los empoderaba. Era, como dijo Mary Carmel Bourke de ella, un ministerio de "presencia cortés": en escenas de miseria y pobreza, sólo veía a la persona.