

¡Desarrollemos roles entre iguales!



Contenido

- ¡Bienvenidos/as! pg 3
- Un poco sobre estas herramientas pg 4
- ¿Qué es el apoyo entre iguales? pg 6
- ¿Por qué desarrollar el apoyo entre iguales? pg 14
- ¿Estás listo/a para trabajar entre iguales? pg 18
- Desarrollar el papel del apoyo entre iguales pg 20
- Planificación pg 21
- Contratación pg 31
- Apoyo pg 38
- Evaluación pg 47
- Ponte en contacto pg 54



“Caminamos a tu lado. No estamos aquí para arreglar nada, sino para ayudarte y empatizar contigo en tu día a día”

Si necesitas este recurso en un formato distinto, por favor ponte en contacto.

¡Bienvenidos/as!

Es un momento muy interesante para el apoyo entre iguales, tanto en Escocia como a nivel internacional. El panorama del apoyo entre iguales se está enriqueciendo mucho, lo que genera muchas más oportunidades para que las personas accedan a un apoyo en la salud mental que cubra sus necesidades.

Valorar y ofrecer oportunidades para que las personas utilicen, de forma intencionada, su experiencia vivida para apoyar a los demás puede transformar la manera en que las organizaciones brindan apoyo en la salud mental. Ya seas un pequeño grupo comunitario, una organización nacional o parte del Servicio Nacional de Salud (NHS), estas herramientas te ayudarán a introducir, gestionar y mantener roles en el apoyo entre iguales.

Este recurso continuará creciendo y cambiando a medida que compartimos nuestras experiencias y puntos de vista con cada persona. Esperamos que sigas conectado con la Scottish Recovery Network, ya que **nos encantaría escuchar** cualquier idea o comentario que tengas. ¡Nos entusiasma saber cómo utilizas estas herramientas y así colaborar contigo para impulsar el poder de los roles de apoyo entre iguales en Escocia!

Equipo de Scottish Recovery Network

Un poco sobre estas herramientas

Hemos creado este kit para guiar en lugar de dictar el enfoque que debes seguir. Aquí se describe qué es el apoyo entre iguales y se reúne el aprendizaje en torno a los roles entre iguales, basado en lo que hemos trabajado con socios de todo el país y más allá. Por ejemplo, organizaciones que han introducido el trabajo del apoyo entre iguales, las personas que lo llevan a cabo de forma presencial y/o en línea, así como quienes acceden a ese apoyo. Esperamos que todas estas experiencias te den la confianza necesaria para implementar los roles de apoyo entre iguales en el entorno en el que te encuentres.



Este kit de herramientas se centra en los roles formalizados de apoyo entre iguales, en los que las personas (remuneradas y/o voluntarias) son preparadas y apoyadas para brindar este tipo de apoyo. La buena noticia es que posiblemente ya existan elementos de apoyo entre iguales dentro de tu organización, aunque no se le llame así directamente. Decimos esto con confianza porque el apoyo entre iguales se basa en la conexión humana, las conversaciones y las relaciones.

Sabemos que el desarrollo de nuevos roles genera entusiasmo y energía, pero también plantea preguntas y retos. Algunas preguntas que podrías tener al principio son:

- **Financiación:** ¿Cómo podemos permitirnos nuevos roles?
- **Evidencias:** ¿Funciona el apoyo entre iguales?
- **Incorporación de un nuevo rol:** ¿Qué es importante?
- **Apoyo:** ¿Cómo brindar apoyo a las personas que desempeñan estos roles?
- **Formación:** ¿Qué tipo de formación es útil?

Este kit de herramientas te ayudará a responder a todas estas preguntas y a superar las barreras comunes en el desarrollo de los roles de apoyo entre iguales. Se incluyen recursos que te serán útiles en el proceso de planificación, además de ofrecer ayuda adicional al detalle que puedes aprovechar en el camino. Aprender con este kit te permitirá establecer estructuras que hagan del apoyo entre iguales un entorno mutuo, empoderador y seguro.



Al ver esta imagen, puedes encontrar prácticas gratuitas para descargar.



Hemos dejado espacio para tus notas y reflexiones.



Atención a este símbolo, encontrarás los mejores consejos.

¿Qué es el apoyo entre iguales?

Las organizaciones con las que colaboramos nos dicen que es importante dedicar tiempo a desarrollar los roles de apoyo entre iguales, para así explorar su significado y cómo hacer que funcione en tu organización.

Es importante no perder el núcleo/esencia del apoyo entre iguales, sobre todo porque a menudo se formaliza algo que sucede de forma natural entre las personas.

“El apoyo entre iguales es un sistema que consiste en dar y recibir ayuda. Esta se basa en aspectos clave como el respeto, la responsabilidad colectiva y el mutuo acuerdo sobre lo que es de ayuda.” Mead 2003.



¿Qué hace al apoyo entre iguales único?

En 2020 preguntamos qué hace al apoyo entre iguales algo único en Escocia. Este corto de animación muestra lo que se dijo:



 Descarga la [transcripción del corto](#)

Esta investigación también destacó que la combinación de cuatro elementos clave hace que el apoyo entre iguales sea diferente a otros tipos de apoyo y de relaciones.



Una relación de apoyo

Una relación de apoyo entre iguales es una relación “sana y positiva”, con “alguien que te cubre las espaldas.”

Una relación amistosa intencionada en la que hay confianza y respeto, que ofrece un espacio seguro en el que compartir sin juzgar.

Experiencia vivida compartida

En una relación de apoyo entre iguales, ambas partes tienen una “experiencia vivida” relevante, relacionada con la salud mental, lo que significa que “todas las personas en la sala tienen cierta similitud en sus experiencias” que las “conecta.”

Puede tratarse de una experiencia similar, aunque no idéntica, que facilite la construcción de confianza, donde se tiene algo en común que lleva a las personas a sentirse comprendidas y menos aisladas.

Una relación de igualdad

La relación de apoyo entre iguales es una relación “sin jerarquías”, en la que todas las personas involucradas tienen el “mismo papel” y están “al mismo nivel que la persona con la que están hablando”. Se es consciente de las dinámicas de poder, y se buscan formas de reducir su impacto.

Espacio intencional

El entorno del apoyo entre iguales se planifica, se establece y se lleva a cabo de manera “firme” y “bien fundamentado”, lo que hace que todas las personas involucradas se sientan “seguras y con la confianza necesaria” para participar. Se trata de un espacio acogedor, donde las relaciones estructuradas e intencionales se desarrollan dentro de unos límites bien definidos.

En general, el apoyo entre iguales se describe como “personas caminando juntas” más que como una intervención puntual.

Del apoyo informal al apoyo formal entre iguales

El apoyo entre iguales ha existido de manera espontánea y natural desde tiempos inmemoriales. Las personas han formado conexiones a lo largo de la historia a través de experiencias compartidas y trayectorias similares, apoyándose mutuamente, compartiendo vivencias y aprendiendo unas de otras.

En las comunidades de salud mental, las personas comenzaron a juntarse de forma informal para apoyarse entre sí. Hablaron de los beneficios que traía y del sentimiento de empoderamiento que sentían, y con el tiempo empezaron a crear estructuras más formales: espacios comunitarios, grupos de apoyo y acciones de defensa colectiva. El enfoque de apoyo entre iguales es, y sigue siendo, una forma muy valiosa para que las personas se ayuden mutuamente.

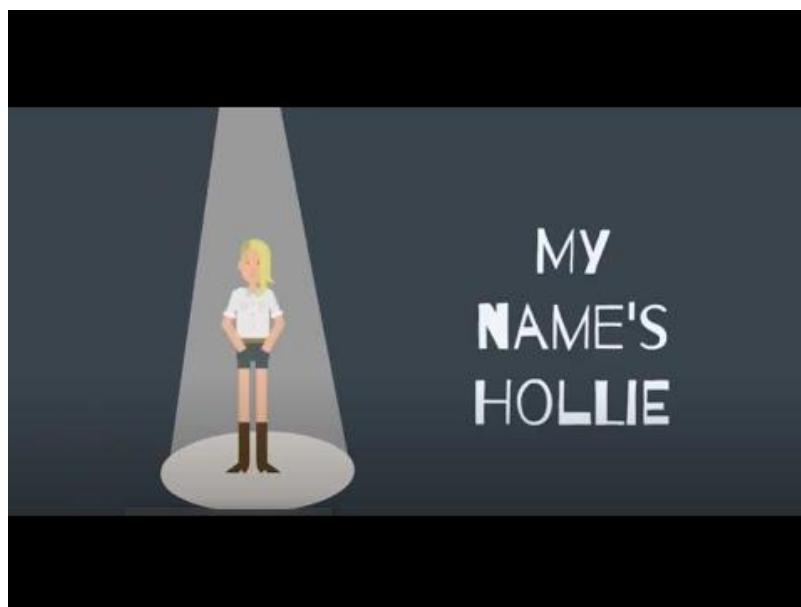
El crecimiento de roles de apoyo entre iguales y de enfoques más formalizados comenzó a medida que el impacto y la evidencia de que el apoyo entre iguales permite el bienestar y la recuperación de las personas con problemas de salud mental se hicieron más conocidos y comprendidos.

Esto llevó a la creación, el establecimiento y el crecimiento de roles tanto voluntarios como remunerados.

¡Dando vida al apoyo entre iguales!

Nuestro trabajo como asociación ha puesto de manifiesto lo útil que es escuchar directamente a las personas involucradas en el apoyo entre iguales. Las personas interesadas en desarrollar estos roles han dicho que, aunque leer o recibir información sobre el apoyo entre iguales había sido útil, lo que realmente les fue de ayuda había sido escuchar hablar a agentes de apoyo entre iguales al respecto.

En este breve corto de animación, Hollie, una agente de apoyo entre iguales de Penumbra, nos cuenta lo que significa para ella tener este papel (1min, 48seg).



[Traducción del vídeo: Mi nombre es Hollie](#)

También puedes tomarte un par de minutos para ver este otro, y descubrir qué significa el apoyo entre iguales para Scott, un activista de la salud y agente de apoyo entre iguales (1min, 56seg).

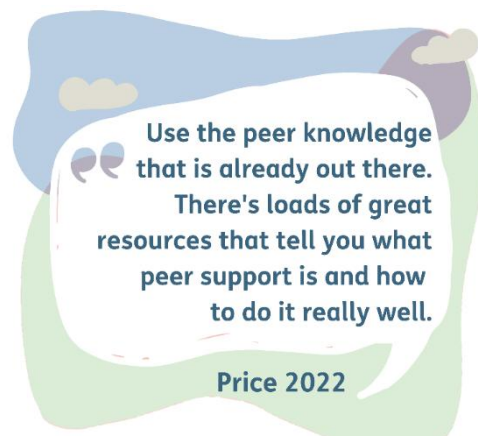


Traducción video: que significa Apoyo entre iguales para Scott

¿Quieres saber más? Scottish Recovery Network está continuamente añadiendo a 'El apoyo entre iguales y yo', series con blogs, vlogs y audios. También puedes echarles un vistazo a estas películas de la Comunidad de Apoyo entre Iguales de Edimburgo. 'Codo con codo' (Side by side): 'El poder del apoyo entre iguales'

"Utiliza el conocimiento entre iguales que ya existe. Hay muchísimos recursos excelentes que explican qué es el apoyo entre iguales y cómo llevarlo a cabo correctamente."

Price 2022.



Un marco de valores para el trabajo del apoyo entre iguales.

The Scottish Recovery Network diseñó un [Marco de Valores](#) para el trabajo del apoyo entre iguales junto a otras personas involucradas en esta tarea a lo largo de toda Escocia. Las organizaciones y los/as agentes de apoyo entre iguales consideran que este marco es de gran utilidad a la hora de:

- Describir y definir el papel de un/a agente de apoyo entre iguales.
- Asegurarse de que estos/as mantengan la integridad del apoyo entre iguales.
- Desarrollar una base de evaluación/prueba (ver Evaluación en la pág. 47).



El Marco de Valores para el Trabajo de Apoyo entre Iguales describe 6 valores del apoyo (HEAR ME, como se ve en la imagen en inglés, significa “escúchame”), una explicación de cada uno de ellos, y cómo debería verse puesto en práctica.

Lo que no es el apoyo entre iguales

Estas personas nos dijeron que, cuando están desarrollando los roles de apoyo entre iguales, es útil saber qué es, pero también qué no es el apoyo entre iguales.

El trabajo del apoyo entre iguales es:	El trabajo del apoyo entre iguales no es:
- Una persona en recuperación - Compartir las experiencias vividas con una intención y un propósito - Una práctica relacional que requiere habilidades, destrezas y conocimientos únicos - Una interacción, no una intervención - Basado en fortalezas - Basado en los derechos, con información sobre los traumas - No coercitivo - Basado en la experiencia, el conocimiento y la experiencia vivida	- Personas que solo comparten su experiencia/historia - Impartir un programa clínico o terapia - Cualquier agente que comparte su experiencia vivida desde su rol - Una manera de que las personas se ajusten a los planes de tratamiento 

Espacio para tus notas

Tómate tu tiempo para pensar sobre lo que significa el apoyo entre iguales para ti y como podría encajar en tu organización.



¿Por qué desarrollar el apoyo entre iguales?

¡Porque sabemos que funciona! Las personas destacan el valor de poder reunirse con otras que sienten que realmente las entienden porque ya han estado ahí. El apoyo entre iguales puede ser una forma de liberar el potencial de las personas que han estado luchando con su salud mental.

Una evolución natural para cualquier organización que ponga en valor la experiencia vivida consiste en buscar formas para desarrollar oportunidades para que las personas se involucren. Una forma de hacerlo es llevar la implicación y la participación un paso más allá para así crear los roles de apoyo entre iguales.

En esta breve animación, Jasmal nos cuenta sobre su experiencia con el duelo y cómo el apoyo entre iguales ha tenido un impacto positivo, tanto en su vida personal como profesional (1min, 58seg).



[Traducción video: Historia de Jasmal](#)

Beneficios de desarrollar los roles de apoyo entre iguales

El desarrollo de estos roles de apoyo dentro de tu organización puede tener múltiples beneficios, entre los cuales se incluyen:

Para	Ejemplos de beneficios
Personas que acceden a los servicios	• Aumento del sentido de esperanza y de la percepción positiva de uno/a mismo/a • Mejora del bienestar • Mayor sensación de empoderamiento • Menor necesidad de apoyo clínico • Mejor integración en las comunidades locales • Mayor acceso y sostenibilidad en la educación, la formación y el empleo
Agentes de apoyo entre iguales	• Empleo: rol significativo, remuneración y fortalecimiento del sentido de identidad • Oportunidad de contribuir en la recuperación de otras personas • Transformar una experiencia difícil en algo positivo y con un propósito • Creación de una trayectoria profesional con oportunidades de formación y aprendizaje
Organizaciones y servicios	• Poner en práctica sus valores • Mejora de los servicios para las personas y comunidades a las que apoyan • Facilitar un servicio más sensible a las necesidades • Oportunidad de contar con una plantilla más diversa • Mejor reputación por su capacidad de innovación • Mayor del alcance • Oportunidades de financiación/asociaciones • Reducción de estigma y discriminación en los servicios

El apoyo entre iguales mejora lo que ya estás haciendo

En esencia, el apoyo entre iguales en el ámbito de la salud mental es un enfoque relacional que se basa en que las personas compartan su experiencia vivida para así ayudar a otras a avanzar en su recuperación y bienestar mental. A esto se le conoce comúnmente como conocimiento experiencial: aquello que hemos aprendido a partir de lo que hemos vivido se convierte en una forma poderosa de creación de conocimiento.

Lo valioso del apoyo entre iguales es que se adapta bien como complemento a otros tipos de apoyo. Este puede encontrarse en muchos entornos distintos. Los roles y actividades de los/as agentes de apoyo entre iguales pueden variar e incluir unas o más de las siguientes:

- Actividades que promueven el bienestar
- Trabajo individual (uno a uno) con personas
- Facilitación de grupos de apoyo
- Apoyo en el uso de herramientas de autogestión
- Participación en iniciativas de prescripción social o vínculos comunitarios que ayuden a las personas a acceder a las actividades locales para promover el bienestar
- Apoyar a las personas durante transiciones como, por ejemplo, del hospital a casa, del servicio de salud mental secundaria a apoyos comunitarios y la incorporación al mundo laboral.

Espacio para tus notas



¿Estás listo/a para el apoyo entre iguales?

Desarrollando el “por qué”

Desarrollar el “**por qué**” es esencial para los grupos, organizaciones y servicios que buscan desarrollar roles entre iguales. Saber por qué se quiere desarrollar algo y qué se espera lograr proporciona los cimientos para un desarrollo exitoso y sostenible de roles de apoyo entre iguales.

Hemos creado una plantilla para ayudarte a reflexionar sobre cómo los roles de apoyo entre iguales marcarán una diferencia en tu organización. Puede ser útil pensar en cómo estos roles pueden beneficiar a:

- Las personas que acceden a tus servicios
- Agentes de apoyo entre iguales
- La organización

📄 Descarga aquí la plantilla de [‘Desarrollando el “por qué”’](#).



Empezar desde una base sólida

Hemos aprendido, a partir de organizaciones que desarrollan roles de apoyo entre iguales, la importancia de crear una base sólida. Dedicar tiempo a la preparación hará más fáciles todos los aspectos de la introducción e integración de los roles de apoyo entre iguales.

Sabemos, por la experiencia de las personas, que estos roles funcionan bien en entornos donde el foco está en la salud y el bienestar, especialmente cuando la mejora de la salud mental es un objetivo clave.

En Escocia, y en otros lugares, existe una gran variedad de organizaciones que han tomado la decisión de desarrollar roles de apoyo entre iguales. Desde pequeños grupos y organizaciones dirigidos por la comunidad, hasta el Servicio Nacional de Salud (NHS). Lo que une a estas organizaciones es su objetivo común de mejorar el bienestar de las comunidades con las que trabajan. Al considerar si tu organización está “lista para el apoyo entre iguales”, piensa en lo siguiente:

- ¿Cómo encaja el apoyo entre iguales con los objetivos y valores de tu organización?
- ¿Está tu organización enfocada en la recuperación?
- ¿Quién se beneficiaría del apoyo entre iguales? ¿Serán las personas con las que ya trabajas, o un grupo nuevo de personas con las que esperas trabajar?
- ¿Tienes ya vínculos con algún socio en la comunidad o entorno que ya esté haciendo esto o que pueda estar interesado en hacerlo?

Desarrollando el rol de apoyo entre iguales

Desarrollar cualquier nuevo rol implica un proceso – los roles de apoyo entre iguales no son una excepción. Las organizaciones quieren “hacerlo bien”. Puede parecer abrumador pensar que se está entrando en un territorio desconocido al desarrollar algo relativamente nuevo e innovador como lo es el apoyo entre iguales. ¡Pero no tiene por qué ser así!

Quienes ya han desarrollado roles de apoyo entre iguales destacan el valor de tomarse tiempo para invertir en el proceso de planificación. Ya seas un pequeño grupo comunitario o una gran organización, no tienes por qué ir por tu cuenta. ¡Otras personas también están en este camino!

Hemos identificado cuatro áreas clave que hay que tener en cuenta a la hora de desarrollar roles de apoyo entre iguales: planificación, contratación, apoyo y evaluación. Estas se abordan en mayor detalle a lo largo de este kit de herramientas.



Planificación

Las organizaciones dicen que desarrollar roles de apoyo entre iguales es más fácil de lo que parece, pero requiere tiempo y compromiso para garantizar que tu planificación sea exhaustiva. Aquí tienes algunas cosas en las que pensar que te ayudarán a planificar, desarrollar y sostener roles de apoyo entre iguales.

¿Qué tipo de apoyo entre iguales?

Un buen punto de partida es identificar qué está disponible actualmente y dónde existen huecos. Puede ser útil discutir esto con tu comunidad en general e involucrar a las personas que acceden a tus servicios, familiares y personas cuidadoras, miembros del personal y, cuando sea relevante, financiadores y entidades locales. El enfoque del [‘Café para Hablar de la Recuperación’ \(Recovery Conversation Café\)](#) puede ser una manera efectiva de reunir a las personas para hacer esto. Otras cosas a considerar podrían ser:

- ¿El rol será voluntario o remunerado?
- ¿Quieres desarrollar apoyo entre iguales en grupo, apoyo individual entre iguales o ambos?
- ¿El apoyo se brindará de forma presencial, telefónica y/o digital?

Conseguir la aceptación y el compromiso

Conseguir el apoyo de personas clave es una parte importante del proceso de desarrollo. Esto asegura que las personas interesadas o aliadas comprendan el valor que el apoyo entre iguales aportará al servicio y estén dispuestos a ayudarte a desarrollar este tipo de roles. Involúcralos en las conversaciones sobre cómo los roles de apoyo entre iguales pueden beneficiarles y qué preocupaciones puedan tener.

La cantidad de compromiso que necesitarás variará según el tamaño y el alcance de tu organización, así como del nivel de atención y reconocimiento que se le dé al apoyo entre iguales. La sección de Evaluación (página 47) de este kit de herramientas te ofrece formas de constatar el impacto positivo de los roles de apoyo entre iguales.



¡Consejo clave! Usa casos prácticos de otras organizaciones e historias personales de agentes de apoyo entre iguales para destacar el poder del apoyo entre iguales.

Involucra a las personas

Puede ser útil reunir a algunas personas para trabajar contigo en el desarrollo de los roles de apoyo entre iguales. Incluye, siempre que sea posible, a personas con experiencia vivida, y de manera ideal, a agentes de apoyo entre iguales disponibles. Aprender de la experiencia de otras personas refleja el verdadero sentido del apoyo entre iguales.

Habla con quienes ya han recorrido este camino antes que tú: tienen conocimientos que compartir. Conversa con otros grupos u organizaciones que ya cuenten con roles de apoyo entre iguales; usa las redes sociales o contacta con tu plataforma local del tercer sector para averiguar qué organizaciones están contratando actualmente a personas para roles de apoyo entre iguales, ya sea como voluntarias o remuneradas.

Integrar roles de apoyo entre iguales en tu equipo

Cuando las personas de apoyo entre iguales se incorporan a equipos ya establecidos, dedicar tiempo con el equipo para preparar la introducción de estos roles puede ser muy valioso. Esto brinda a los miembros del equipo la oportunidad de informarse sobre los principios del apoyo entre iguales, el valor de la experiencia vivida y cómo esta ayudará en un servicio más enfocado en la recuperación. También permitirá al grupo la oportunidad de hacer preguntas, aclarar suposiciones, desafiar actitudes estigmatizantes y desarrollar sus propias respuestas frente a los desafíos que encuentren. Como resultado, tu equipo se sentirá valorado e incluido en el proceso.

📄 Descarga un ejemplo de [plan de sesión para la preparación](#) del equipo.

Red de contactos

Como parte del proceso, es recomendable conectar con otros que ya estén desarrollando roles de apoyo entre iguales y aprender de sus experiencias. The Scottish Recovery Network puede ayudarte a establecer estos contactos, ¡así que no dudes en ponerte en contacto!

Participar en eventos y oportunidades que ofrecemos es otra manera de conectar, aprender y compartir con otros. Descubre las próximas oportunidades suscribiéndote al boletín de Scottish Recovery Network.

El Centro de Recuperación entre Iguales

El Centro de Recuperación entre Iguales ([Peer Recovery Hub](#)) de The Scottish Recovery Network incluye información, experiencias y recursos de aprendizaje que están disponibles gratuitamente para que los uses según tus necesidades. También puedes contactarnos para recibir orientación, ya que estamos disponibles para apoyarte durante el proceso de desarrollo.

El podcast Peer Chat

Tómate un momento para ver o escuchar nuestra [serie de podcasts Peer Chat](#), donde personas involucradas en el desarrollo de roles entre iguales comparten sus conocimientos y experiencias.



The first thing is don't re-invent the wheel. There are already people out there who are doing this fantastically. Often, they're user-led organisations, but they're already doing it.



A lot of stuff that I was seeing when I was working with peer support in the NHS was people trying to create something for peers, when there were already some good examples of that.

Vikki Price, Peer Hub

“Lo primero es no reinventar la rueda. Ya hay personas que están haciendo esto de manera fantástica. A menudo, son organizaciones lideradas por personas usuarias, pero ya lo están haciendo.

Muchas de las cosas que veía cuando trabajaba con apoyo entre iguales en el NHS eran personas intentando crear algo para iguales, cuando ya existían muchos y buenos ejemplos de eso.”

Vikki Price, Peer Hub

Financiación

Según nuestra experiencia y trabajo con socios, tenemos claro que los enfoques de apoyo entre iguales ofrecen una buena relación calidad-precio. Desarrollar roles de apoyo entre iguales no debe verse como la opción barata. Es una opción diferente que complementa otros apoyos y servicios.

Invertir en cualquier rol implica considerar el costo total de su desarrollo. Decidir desarrollar roles de apoyo entre iguales voluntarios o remunerados no se trata de decir que uno es mejor que el otro. Son diferentes y responden a distintas situaciones y necesidades.

Lo que hemos aprendido de quienes desarrollan roles de apoyo entre iguales es que deben considerarse costes para lo siguiente:

Roles voluntarios	Roles remunerados
• Formación y desarrollo • Apoyo: individual y grupal • Tasas de divulgación en Escocia • Seguro de responsabilidad civil • Acceso a tecnología: teléfono, ordenador y/o internet • En caso de trabajar online, acceso a Wifi/datos • Gastos: transporte, comida y cuidado • Gastos para cubrir la participación en oportunidades/redes locales y nacionales de apoyo entre iguales	• Contratación • Salario, incluyendo seguro, Seguridad Social, y costes de pensión • Costes de gestión • Gastos de viaje • Tasas de divulgación en Escocia (esquema de protección de adultos vulnerables, cuando sea necesario) • Formación: coste del curso y tiempo dedicado • Apoyo y supervisión • Tiempo alejado de la prestación directa del servicio para aprendizaje y conexión con grupos y

• Costes de reclutamiento para el puesto de apoyo a voluntarios de apoyo entre iguales • Rol de desarrollo de voluntarios/as • Procesos de evaluación y/o revisión • Eventos	oportunidades más amplias de apoyo entre iguales • Participación en redes locales y nacionales de apoyo entre iguales • Acceso y equipos de tecnología y teléfonos • Procesos de evaluación y/o revisión • Eventos promocionales y de celebración
---	---

Busca rutas alternativas de financiación

Uno de los retos para las organizaciones que quieren desarrollar roles de apoyo entre iguales ha sido equilibrar lo que la comunidad local considera útil, tener capacidad para probar ideas innovadoras y ofrecer servicios que encajen con las estrategias y oportunidades de financiación locales vigentes.

Sabemos que introducir un nuevo rol en tu organización puede ser un desafío en el contexto actual de financiación, por eso te sugerimos tener un poco de creatividad. No hay problema en solicitar distintos fondos, ya que el apoyo entre iguales aporta beneficios en múltiples ámbitos y temáticas. Por ejemplo, fondos enfocados en comunidad, empleo, bienestar, desarrollo de organizaciones, entre otros, son formas de fortalecer la actividad de apoyo entre iguales y crear un álbum de pruebas.

Pequeños pasos

Algunos proyectos y organizaciones acceden a fondos relacionados con el empleo y el desarrollo de habilidades. Por ejemplo, animan a las personas que ya participan en un grupo o servicio de apoyo entre iguales a involucrarse más activamente, poco a poco. Esto puede ser cualquier cosa, desde facilitar el grupo, dar la bienvenida a nuevas personas participantes, ser un colega o encargarse de los refrigerios. Esto permite que las personas ganen confianza y desarrollen habilidades. Avanzar hacia la creación de roles voluntarios ofrece la oportunidad de probar diferentes actividades mientras se exploran las distintas vías de financiación disponibles. Aprovecha pequeños fondos y recopila evidencias sobre los roles de apoyo entre iguales a lo largo del proceso.

Roles voluntarios

Considera inicialmente incorporar roles de apoyo entre iguales de forma voluntaria y solicitar financiación relacionada con el voluntariado. Esto podría permitirte:

- Introducir e integrar los roles de apoyo entre iguales de forma gradual, lo cual puede aumentar la confianza tanto del equipo como de las personas que reciben apoyo.
- Demostrar la efectividad y el valor del apoyo entre iguales, lo que facilitará la decisión de crear roles remunerados.
- Evaluar la demanda existente para estos roles.

Roles remunerados

Probar lo que funciona y desarrollar (y compartir) evidencias puede influir en las estrategias locales y el diseño de servicios. También allanará el camino para acercarse a financiadores con subvenciones mayores para proyectos más grandes o salarios a largo plazo.

Al desarrollar roles remunerados de apoyo entre iguales, algunas organizaciones aprovechan las oportunidades cuando se vuelven a licitar contratos para ofrecer estos roles como un ejemplo de algo diferente que funciona. Basándose en su éxito, luego crean más roles a medida que surgen oportunidades de financiación. La buena noticia es que cada vez más financiadores reconocen el valor de la experiencia vivida y otorgan subvenciones para probar nuevos enfoques. Esta es una oportunidad para que pruebes lo que funciona para tu organización y para las personas a las que apoyas.



¡Consejo clave! Asóciate con otros grupos u organizaciones para compartir habilidades, costes de formación y conocimientos sobre financiación.

Recuerda compartir lo que aprendas sobre el impacto del apoyo entre iguales para que otros también puedan beneficiarse.



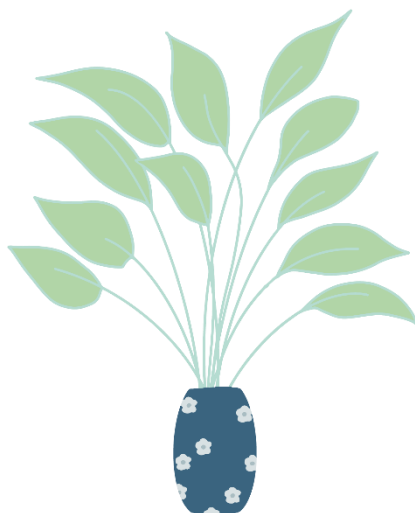
Pruebas

Las personas también nos han informado que los responsables locales comentan la falta de pruebas, a pesar de que la base de evidencias sobre los enfoques de apoyo entre iguales está creciendo. Consulta la página 47 para más información sobre cómo evaluar tus roles de apoyo entre iguales.

Contactos

En toda Escocia, tu plataforma local del tercer sector ofrece financiación, recursos y apoyo. También pueden disponer de información valiosa sobre quién más está desarrollando roles de apoyo entre iguales en tu zona. Estas organizaciones representan al tercer sector dentro de las alianzas locales de salud y cuidado social, y pueden orientarte hacia contactos y oportunidades.

El Consejo Escocés, para el Sector Voluntario (SCVO), también ofrece una 'Guía para encontrar financiación' y el buscador 'Funding Scotland'.



Espacio para notas



Contratación

Ya has desarrollado tu plan y estás buscando reclutar a tus agentes de apoyo entre iguales. El hecho de que este rol sea voluntario o remunerado influirá en cómo desarrolles tu proceso de contratación.

Ser una persona de apoyo entre iguales requiere un conjunto específico de habilidades, unos conocimientos y una experiencia. A diferencia de cualquier otra forma de apoyo, el apoyo entre iguales requiere que la persona utilice su experiencia vivida para ayudar a otra persona.

Los roles remunerados serán empleados y estarán cubiertos por las políticas y procedimientos de recursos humanos de tu organización. Para los roles voluntarios, una política de voluntariado, aunque no es un requisito legal, es una buena práctica y establece una declaración de tu compromiso con tus voluntarios/as y tus expectativas hacia ellos.



¡Consejo clave! Se puede acceder a orientación y apoyo a través de las plataformas locales del tercer sector, los centros de voluntariado disponibles y Volunteer Scotland.

Tu proceso de contratación puede necesitar adaptaciones para sacar lo mejor de tus posibles candidatos/as a roles de apoyo entre iguales. Esto puede ser tan simple como cambiar la forma en que redactas las descripciones de los puestos o llevas a cabo el proceso de entrevista. La clave en ambos casos es valorar más las habilidades para utilizar la experiencia vivida que las cualificaciones. ¡Planifica tu estrategia para contratar con un enfoque creativo!

Descripción de los puestos: una única plantilla no sirve para todo.

Como en cualquier puesto, reclutar a las personas adecuadas es un factor clave para el éxito de los roles de apoyo entre iguales. Es importante asegurarse de que todos/as los/as agentes de apoyo entre iguales, ya sean voluntarios/as o remunerados/as, cuenten con una descripción clara del puesto que detalle su función, responsabilidades y relaciones clave.

Hemos aprendido que observar las cosas desde una perspectiva de apoyo entre iguales te permitirá definir el rol y las tareas asociadas. Utilizar los valores del modelo HEAR ME puede ser un buen punto de partida. Cada uno de los seis temas puede ayudarte a reflexionar sobre qué necesitas realmente de una persona que ocupe un rol de apoyo entre iguales.

Una descripción de puesto bien elaborada, con información relevante, es esencial tanto para la contratación y un proceso de selección eficaz como para asegurar claridad sobre los objetivos y actividades del rol.



¡Consejo clave! Ten una descripción clara del rol y mecanismos de apoyo para las personas voluntarias, especialmente cuando se trata de personas que están pasando de participar en el servicio o en espacios de apoyo entre iguales a ocupar un rol definido.

Como en cualquier otro puesto, desarrollar la descripción del trabajo debe basarse en haber definido el **“Por qué”** se quiere crear el rol, **“Qué resultados”** se buscan y **“Cómo”** encajará dentro de la organización. Habrá elementos centrales y aspectos específicos según el enfoque del puesto. Por ejemplo, un/a trabajador/a de apoyo entre iguales que facilita grupos de apoyo entre iguales tendrá tareas diferentes a alguien cuyo rol es ayudar a otras personas a vincularse más con su comunidad. Por eso, no suele ser buena idea realizar una descripción del puesto muy general e intentar meterla con calzador dentro de tu organización. Es mejor definir la

descripción del puesto de forma que encaje con tu organización y cumpla con las necesidades de las personas que acceden a este servicio.

Aspectos a tener en cuenta

Decide cuántas horas de trabajo implicará el puesto, según la forma en que desees desarrollar los puestos de apoyo entre iguales. Sé claro/a sobre qué esperas que hagan las personas en estos roles y ten en cuenta cualquier restricción relacionada con la financiación. ¿Se trata de un rol voluntario, a tiempo parcial (sería útil consultar la hoja informativa del Gobierno sobre trabajo permitido) o a tiempo completo?



¡Consejo clave! Reflexiona sobre las cualidades personales, habilidades generales y experiencia que te gustaría que tuviera una persona que brinde apoyo entre iguales. No asumas que haber tenido experiencias relacionadas con la salud mental es suficiente por sí solo.

Las personas con las que hemos hablado nos cuentan que es útil dejar claro a qué te refieres con “experiencia vivida”. Algunos roles solo requieren haber vivido experiencias relacionadas con problemas de salud mental y recuperación, otros están más orientados a un perfil específico, por ejemplo: autolesiones, trastornos de conducta alimentaria, personas LGBTQI+ o personas cuidadoras.

Cuando este tipo de rol es nuevo en una organización, puede ser útil crear más de un puesto, de forma que las personas que brindan apoyo entre iguales también puedan apoyarse mutuamente entre sí.

Hemos recopilado ejemplos de información que podrías querer incluir en la descripción del puesto para tener algo con lo que empezar.

🧩 Descarga la "[Descripción del puesto desde una perspectiva de apoyo entre iguales](#)".

El proceso de contratación es una oportunidad para reforzar tu visión estratégica del apoyo entre iguales. Aprovecha este momento para generar conversaciones sobre cómo podría funcionar en la práctica.

Involucra a las personas responsables de equipo o supervisoras que estarán a cargo de agentes de apoyo entre iguales en la redacción de las descripciones del puesto, perfiles de las personas candidatas y entrevistas. Habla con las personas que utilizan tu servicio sobre qué valorarían en un apoyo entre iguales.

Promoción de los roles

Las personas que ya han pasado por este proceso nos contaron que es importante pensar en dónde publicas los puestos y cómo te comunicas con las personas que puedan estar interesadas en la candidatura. La información sobre el rol y el proceso de solicitud debe ser completamente accesible.



¡Consejo clave! Una muy buena idea es ofrecer una sesión informativa para las potenciales o preseleccionadas personas candidatas. Puede ser en línea o presencial.

Aprovecha los boletines locales y promociónalos en espacios donde las personas con experiencia vivida suelen participar o ser visibles, además de utilizar tus métodos habituales. Sé claro en tu campaña sobre los procesos y los plazos de solicitud, y en qué momentos pueden esperar las personas candidatas recibir comunicaciones. Proporciona suficiente tiempo desde la publicación de la oferta hasta el cierre (se sugieren de 3 a 4 semanas).

Ten una persona de contacto asignada para que las personas puedan hacer preguntas sobre el puesto y el proceso de contratación.

Es importante que todo el proceso de selección sea accesible. Deja claro en toda la campaña que las personas pueden solicitar información en distintos formatos. Ofrece diferentes formas para que las personas puedan contactarte. Asegúrate de preguntar si tienen alguna necesidad de accesibilidad o comunicación que les facilite participar en el proceso de selección, por ejemplo, intérpretes de lengua de signos.

Entrevistas

Las entrevistas pueden ser una experiencia intimidante. Piensa en maneras de mostrar que das la bienvenida a la persona candidata y haz que el proceso sea lo más fluido posible. Ten en cuenta que puede ser la primera vez en mucho tiempo que alguien aspira a un puesto. Para sacar lo mejor de las personas, busca formas de reducir situaciones que provoquen ansiedad.

Algunas sugerencias de personas que ya se han presentado como candidatos son:

- Preguntar sobre ajustes razonables, por ejemplo, más tiempo para responder preguntas debido a ansiedad, accesibilidad física y cualquier apoyo tecnológico que se requiera.
- Considerar crear un espacio informal intencionadamente.
- Proporcionar las preguntas de la entrevista con antelación.
- Dar información detallada sobre cómo llegar a la entrevista, quién los recibirá y quién participará en ella.
- Recuerda a las personas candidatas que ellas también te están evaluando y decidiendo si ese es un lugar en el que quieren trabajar.

Preguntas, preguntas, preguntas.

Entonces, ya tienes todo preparado, el proceso acordado y ahora necesitas decidir cómo llevar a cabo las entrevistas. ¡Sé creativo! Piensa bien qué preguntas hacer y utiliza preguntas basadas en situaciones reales. Esto permite que las personas entrevistadas incluyan sus experiencias personales en sus respuestas. Usa la descripción del puesto como guía. Algunas sugerencias son:

- ¿Qué te atrajo de este puesto?
- ¿Qué significa para ti el apoyo entre iguales?
- Cuéntanos sobre una ocasión en la que usaste tu experiencia vivida para apoyar a otra persona. ¿Cómo marcaste la diferencia?
- ¿Cómo decidiste qué parte de tu experiencia personal compartir?
- Cuéntanos sobre una situación en la que apoyabas a alguien y no salió bien. ¿Qué aprendiste de esa experiencia? ¿Qué harías diferente?

Ofertas de empleo

Piensa en cómo informarás a las personas entrevistadas, tanto si se les ofrece el puesto como si no. Sé claro con la información, los plazos y proporciona una persona de contacto. Para quienes no sean seleccionados esta vez, ofrece retroalimentación y sugerencias sobre cómo podrían cumplir con los requisitos para una futura candidatura, por ejemplo, entendimiento sobre la recuperación y el apoyo entre iguales, habilidades comunicativas, conocimientos informáticos, posibilidades de aprendizaje y/o voluntariado.

Espacio para notas



Apoyo

Ya sea que estés desarrollando roles voluntarios o remunerados, es importante dedicar tiempo y reflexión a cómo se apoyará al agente dentro del lugar de trabajo. El trabajo de apoyo entre iguales incluye un componente emocional, donde las personas deben recurrir a sus propias experiencias vividas y, en ocasiones, presenciar o escuchar experiencias que pueden resultar desencadenantes o provocar reacciones emocionales fuertes. Una buena formación, apoyo y práctica reflexiva permitirán que los/as trabajadores/as de apoyo entre iguales desempeñen bien su papel. También puedes considerar ajustes que puedan apoyar a la persona a la hora de cumplir su función, como la flexibilidad en el horario laboral.

Iniciación

La manera en que se da la bienvenida a los/as agentes de apoyo entre iguales y se les prepara para desempeñar su rol es fundamental. Nuestros/as socios/as nos cuentan que disponer de un programa extenso de iniciación marca la diferencia para ellos/as, para el equipo al que se unirán y para toda la organización. Muchas personas nos han dicho que valoran:

- Tener una persona de contacto asignada durante los primeros días/semanas
- Poder acompañar a alguien que ya esté en el rol
- La discusión sobre lo que se espera de ellos
- Contar con el equipo tecnológico necesario para desempeñar su rol
- Tener claridad sobre las políticas y procedimientos relevantes
- Tener equipos que estén ya preparados para su incorporación
- Contar con alguien asignado que supervise y una persona de contacto a diario

La supervisión es esencial

El trabajo de apoyo entre iguales suele implicar tanto relacionarse con personas que atraviesan experiencias difíciles y desafiantes, como apoyarse en las propias vivencias de trastorno y trauma. Brindar apoyo a quienes realizan el rol de apoyo entre iguales es un elemento fundamental, especialmente para asegurar que ofrezcan un servicio seguro y de calidad, al mismo tiempo que ellos mismos prosperan.

En los lugares de trabajo, esto suele conocerse como supervisión. Ésta proporciona un espacio seguro para que las personas con el rol de apoyo entre iguales reflexionen sobre su trabajo, exploren lo que está funcionando bien, hable sobre desafíos y las formas de enfrentarlos. La relación supervisora también brinda espacio para explorar oportunidades de desarrollo y formación, así como para revisar cómo el trabajo les está afectando personalmente y explorar qué les ayudaría.

La estructura de la supervisión dependerá de si el rol es voluntario o remunerado, del tipo de apoyo entre iguales y de si es a tiempo parcial o completo. Las opciones pueden ser supervisión individual y/o grupal, y a menudo se valora mucho la combinación de ambas.



Los/as trabajadores/as de apoyo entre iguales nos comentaron que valoran que el acompañamiento y la supervisión que sean:

- Regulares y planificados
- Enfocados
- Basados en fortalezas y orientados a soluciones
- Apoyo constante
- Reflexivos
- Espacios para compartir aprendizajes
- Centrados en el bienestar laboral
- Que valoren a la persona en su totalidad



¡Consejo clave! Un gerente comentó que la palabra “supervisión” puede sonar demasiado formal y clínica, como demasiado seria. Pero no tiene por qué ser así. Un enfoque más informal suele funcionar mejor.

Aquí tienes algunas preguntas informales para facilitar la conversación:

- ¿Cómo estás?
- ¿Qué está funcionando bien?
- ¿Hay algo en lo que estés teniendo dificultades?
- ¿Hay algo en tu vida personal que te esté afectando en este momento?

Estas conversaciones suelen sacar a la luz momentos valiosos donde puedes ver claramente el impacto positivo del apoyo entre iguales y cómo está cambiando vidas. ¡Captura y celebra esos momentos!

La práctica reflexiva

Es importante que las personas que brindan apoyo entre iguales tengan oportunidades para participar en la práctica reflexiva. Esto les ofrece un espacio para hablar sobre su trabajo y compartir aprendizajes y desafíos desde la perspectiva del apoyo entre iguales. Puede darse dentro de la supervisión, cuando los propios apoyos entre iguales se apoyan mutuamente, o en sesiones grupales de práctica reflexiva, que pueden ser de gran utilidad.



I find meeting regularly with people who really 'get' peer to be invaluable; it's not always the same people due to other commitments so the group dynamic is different every session. We really challenge and encourage each other through sharing our highs and lows and just being peers to one another.

Fife Peer Support Network

"Creo que reunirse de forma regular con personas que realmente aprecian el apoyo entre iguales es algo que no tiene precio. No siempre son las mismas personas, debido a compromisos, así que la dinámica de grupo es diferente en cada sesión. Nos desafiamos y apoyamos mutuamente al compartir nuestros momentos buenos y malos, simplemente siendo iguales unos con otros."

Fife Peer Support Network

La práctica reflexiva en grupo ofrece a los/as agentes de apoyo entre iguales la oportunidad de conectar con el resto, mantener conversaciones abiertas, compartir experiencias y apoyarse mutuamente. También existe el beneficio adicional de fomentar y desarrollar el rol de apoyo entre iguales. Las organizaciones pequeñas pueden buscar formas de colaborar con otras para ofrecer esta oportunidad a sus agentes de apoyo entre iguales. La conexión y la colectividad son una fuente de fortaleza. Como dijo un gerente de apoyo entre iguales: "Aprendemos de la experiencia."

El Marco de Valores para el trabajo del apoyo entre iguales puede ser una herramienta útil y es utilizada por muchas organizaciones. El acrónimo HEAR ME invita al agente de apoyo entre iguales a reflexionar sobre lo que hizo, por qué lo hizo y qué ha aprendido, utilizando los valores de la relación de apoyo entre iguales. En grupo, estos valores generan excelentes temas para la discusión.



Bienestar en el trabajo

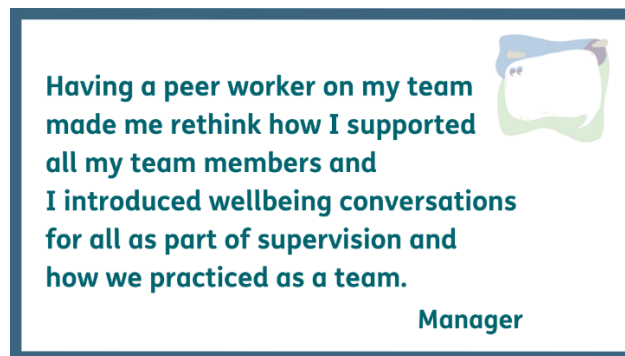
Mantener un diálogo abierto sobre el bienestar en el lugar de trabajo garantiza que exista el apoyo necesario para facilitar la recuperación continua. Sé flexible para que las personas que brindan apoyo entre iguales puedan asistir a cualquier grupo o terapia que forme parte de su red de apoyo. Habla sobre los detonantes y señales de alerta. Crea planes para saber qué hacer en caso de contratiempos.

La experiencia vivida de las personas que brindan apoyo entre iguales aporta pasión y motivación a su trabajo. Sin embargo, esto puede generar un riesgo de agotamiento. Apoya a quien brinda apoyo entre iguales para que pueda establecer un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Muchas personas han comprobado que los Planes de Acción para el Bienestar (Wellness Action Plans) son un buen punto de partida para cuidar su salud mental en el entorno laboral. Varias organizaciones utilizan o adaptan el Plan de Acción para el Bienestar de Mind ([Mind's Wellness Action Plan](#)). Las personas que brindan apoyo entre iguales han destacado que esto les ha parecido útil a la hora de:

- Brindar una oportunidad para reflexionar sobre cómo su rol y el lugar de trabajo pueden afectar su bienestar
- Explorar qué les sirve de apoyo en su rol, identificar desafíos y cómo manejarlos

- Reflexionar sobre su propio sistema de apoyo dentro y fuera del trabajo
- Plantear áreas relevantes como parte de su apoyo y supervisión
- Identificar cambios razonables que podrían resultarles útiles

Nota: Completar y compartir un plan de Bienestar en el Trabajo (Wellness at Work) debe ser una elección voluntaria y no un requisito obligatorio. Exigir a una persona o grupo de trabajadores que lo realicen como parte de su función podría interpretarse como discriminación, según la Ley de Igualdad (2010).



“Tener a un agente de apoyo entre iguales en mi equipo me hizo replantear cómo apoyaba a todos los miembros del equipo, y empecé a incluir conversaciones sobre bienestar para todas las personas como parte de la supervisión y de cómo trabajábamos en equipo.”

Gerente

Fuera del rol de supervisión, los trabajadores de apoyo entre iguales valoran la oportunidad de desahogarse con un colega al final de la sesión o del día, además de en momentos que les resultan emocionalmente difíciles.

Es importante ser consciente de los recursos adicionales a los que pueden acceder los agentes de apoyo entre iguales, en caso de necesitarlos. Muchas organizaciones ya ofrecen Programas de Asistencia al Empleado, pero aquellas que no lo hacen, disponen de Vidas Laborales Saludables, que defiende que un [lugar de trabajo mentalmente saludable](#) ofrece información y recursos para las organizaciones.

“Acceso al trabajo” ([Access to Work](#)) es un servicio que ofrece apoyo personalizado para personas con diversidad funcional, facilitando su acceso

y permanencia en el empleo. Este servicio es independiente de los cambios razonables, que son responsabilidad de la empresa.

Desviación del rol

Como en cualquier función, los/as agentes de apoyo entre iguales pueden enfrentar desafíos. Uno de ellos es la desviación del rol. Los/as agentes comentan que a veces hay una falta de comprensión sobre su papel por parte de otros, lo que dificulta mantenerse fieles a la esencia del apoyo entre iguales. Nos han contado que les ayuda:

- Tener una descripción clara del puesto, usando el marco de valores como base para desarrollar el rol de apoyo entre iguales.
- Preparar a la organización y al equipo para integrar los roles de apoyo entre iguales.
- Contar con apoyo y supervisión regular por parte de alguien que entienda y defienda el rol.
- Practicar la reflexión grupal entre iguales.
- Estar conectados con otros agentes de apoyo entre iguales dentro de la organización o comunidad más amplia.

Callum Ross, de Habitus Collective, habla sobre la deriva del rol en el episodio 3 del podcast Peer Chat.



 Descarga la [transcripción del podcast](#).

Formación

Scottish Recovery Network (2023). Let's Develop Peer Roles
(Trad. Alderete, Lucía - Red ISEM/Fundación INTRAS). Lugar de publicación: Escocia.

La formación y las oportunidades de aprendizaje son importantes para cualquier persona trabajadora, ya que le permiten desempeñar y desarrollar su rol. El ‘Centro de Recuperación entre Iguales’ ([Peer Recovery Hub](#)) ofrece una gran cantidad de recursos de aprendizaje que puedes usar y adaptar libremente. ‘Apoyémonos entre iguales’ ([Let’s do Peer2Peer](#)) ofrece una base completa para todos los roles de trabajo entre iguales y resulta muy útil si estás desarrollando formación interna, es decir, dentro de tu organización.

También pueden interesarte nuestros recursos ‘Facilitemos Grupos de Apoyo entre Iguales’ ([Let’s do Peer Group Facilitation](#)) y ‘Conexiones que Empoderan’ (Empowering Connections), que llevan los grupos de apoyo entre iguales al entorno virtual.

Los cursos de ‘Apoyo entre Iguales’ (Peer2Peer) también pueden estar disponibles a través de otros recursos en tu comunidad local, así que puede valer la pena consultar con tu plataforma local del tercer sector (TSI) o contactar con Scottish Recovery Network.

El [PDA Mental Health Peer Support](#) (nivel 7) es una titulación acreditada por la SQA (Scottish Qualifications Authority). Se trata de un curso avanzado que actualmente ofrecen la Facultad de Recuperación Mindspace ([Mindspace Recovery College](#)) en Perth, la Universidad de las Tierras Altas e Islas (University of the Highlands and Islands), y la Comunidad de Apoyo entre Iguales de Edimburgo ([Edinburgh Peer Community](#)).

Colaboración

En diferentes zonas de Escocia se están desarrollando enfoques de trabajo colaborativo para crear recursos compartidos destinados al trabajo del apoyo entre iguales. Cada vez hay una mayor conciencia de que para permitir que las organizaciones, en especial las más pequeñas, puedan desarrollar roles entre iguales, también es necesario ofrecer formación y oportunidades para conectar, establecer redes y compartir aprendizajes. Hay un gran valor en colaborar para crear recursos compartidos. Esto podría incluir una mejor formación para la recuperación, conocimiento de diferentes enfoques de capacitación entre iguales y espacios para la práctica

reflexiva grupal. A continuación, se muestran ejemplos de distintas zonas de Escocia sobre lo que es posible lograr.

‘Red de Apoyo entre Iguales en la Salud Mental Fife’ ([Fife Mental Health Peer Support Network](#))



Desarrolló un camino formativo para personas interesadas en la recuperación y el apoyo entre iguales, con la opción de luego formarse como persona facilitadora del apoyo entre iguales.

‘Comunidad de Apoyo entre Iguales de Edimburgo’ ([Edinburgh Peer Community](#))

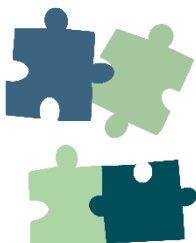


Ofrece cursos de apoyo entre iguales, así como oportunidades de aprendizaje y creación de redes para las personas que ofrecen apoyo entre iguales.



‘Colegio de Bienestar y Recuperación de North Ayrshire’ ([North Ayrshire Wellbeing and Recovery College](#))

Ofrece oportunidades de aprendizaje centradas en la recuperación y una ruta formativa para las personas voluntarias y trabajadoras en el apoyo entre iguales.



‘Haciendo Real la Recuperación en Dundee’ ([Making Recovery Real in Dundee](#))

Ofrece una red para las personas interesadas en la recuperación y el apoyo entre iguales, incluyendo la formación ‘Apoyo entre Iguales’ (Peer2Peer).

Evaluación

La evaluación es una herramienta muy poderosa para entender el impacto del apoyo entre iguales, y te ayuda a demostrar su valor. Las investigaciones muestran que el apoyo entre iguales puede mejorar la vida de las personas de muchas maneras. Poder demostrar el impacto de lo que haces te permitirá realizar mejoras, compartir tus logros y justificar futuras inversiones.

La evaluación es beneficiosa para distintos grupos de interés. La siguiente tabla resume la importancia de por qué evaluar:

Grupo de interés clave	Justificación
Servicios	• Asegurar que el servicio de apoyo entre iguales está cumpliendo con lo que se esperaba. • Asegurar que el apoyo entre iguales está llegando a las personas a las que se pretendía alcanzar. • Identificar de qué manera el apoyo entre iguales está mejorando la vida de las personas. • Identificar formas en que el apoyo entre iguales podría mejorar.
Equipo de trabajo	• Calmar a los equipos asegurándoles que están ofreciendo el mejor servicio posible. • Reforzar los estándares que ayudan a las personas en sus funciones. • Fomentar el aprendizaje continuo y el desarrollo
Personas participantes	• Demuestra a las personas que sus opiniones y experiencias son bienvenidas y valoradas.

	• Muestra que la organización está comprometida con el aprendizaje y el desarrollo desde la perspectiva de la experiencia vivida. • Asegura que las personas reciban un servicio que responda a sus necesidades.
Organizaciones	• Mejora tu reputación y posición en el campo en el que trabajas. • Ofrece pruebas tangible a socios, partes interesadas y comunidades de que estás cumpliendo con lo que te propusiste. • Destaca las mejoras en los áreas que lo necesitan. • Muestra que escuchas y fomentas activamente la retroalimentación.
Socios/Financiadores	• Enseña que estás cumpliendo con los resultados que te has propuesto alcanzar. • Muestra que existe un proceso sólido para monitorear y mejorar esos resultados. • Ayuda a fortalecer las alianzas existentes que has trabajado con esfuerzo en construir. • Te da confianza para desarrollar nuevas alianzas que beneficiarán tus objetivos en la organización.

	• Todo lo anterior contribuye a mejorar los servicios que ofreces.
--	--

Cómo evaluar el apoyo entre iguales

El apoyo entre iguales es una forma diferente de hacer las cosas, y para garantizar su desarrollo a futuro y justificar nuevas inversiones en financiación, es importante identificar de qué manera marca la diferencia.

Evaluar no tiene por qué ser complicado. Tomarse el tiempo para desarrollar un plan de evaluación te ayudará a centrarte en tus objetivos e identificar bien los procesos. Al aprender del programa de investigación ‘Codo con codo’ (Side by Side), se ha creado una guía práctica bastante útil: [Desarrollar el apoyo entre iguales en la comunidad](#) (Mind, Fundación McPin, Universidad de San Jorge en Londres). Esta propone 5 etapas clave de evaluación:

- ¿Qué estás tratando de lograr?
- ¿Qué herramientas vas a utilizar?
- ¿Cómo vas a recopilar la información?
- ¿Cómo vas a interpretar lo que has encontrado?
- ¿Cómo vas a compartir lo aprendido con otras personas?

¿Qué quieres conseguir?

Esto se refiere a: ¿qué cambio esperas que produzca tu actividad de apoyo entre iguales? Vuelve a pensar en tu planificación inicial. Allí ya habrás reflexionado sobre:

- **Resultados:** ¿Qué actividades vas a realizar?
- **Logros:** ¿Qué cambios esperas que ocurran como resultado del apoyo entre iguales? Aquí el foco está en la diferencia concreta que ha generado el apoyo entre iguales.

(Un consejo: intentar medir absolutamente todo es demasiado. Identifica los elementos clave y dedica tu tiempo a estos).

Como parte del proceso de evaluación, es útil demostrar los cambios en la vida de las personas preguntándote: ¿**Qué** ha cambiado? ¿**Cómo** fue posible ese cambio?

CHIME

El [modelo CHIME](#) (de Mary Leamy y otros/as) y sus cinco temas son una herramienta útil para identificar cambios en la vida de las personas y en su proceso de recuperación.



🧩 Descarga ejemplos de cómo usar [CHIME para observar cambios](#).

HEAR ME

El marco de valores HEAR ME te permite centrarte en qué aspectos del apoyo entre iguales han facilitado que una persona realice cambios, destacando así el poder del acompañamiento desde la experiencia vivida.

🧩 Descarga ideas de evaluación con [HEAR ME para el apoyo entre iguales](#)

¿Qué herramientas utilizarás para recopilar la información?

Identificar tus resultados y logros te llevará a decidir cuál es la mejor manera de medir y recopilar evidencias. Es bueno contar con una combinación de información cuantitativa (por ejemplo, números, datos) y cualitativa (por

ejemplo, comentarios, historias, entrevistas, citas). Incluir herramientas cualitativas te dará la oportunidad de explorar con más detalle, dar mayor profundidad a los datos y darles vida al ilustrarlos con las experiencias de las personas. Hay diversas formas de hacerlo, y la realidad es que utilizarás más de un método.

Algunos de los ejemplos son:

Herramientas	Propósitos
Escalas de valoración	Desarrolla tu propia herramienta de medición (por ejemplo, CHIME). Es útil para medir cambios a lo largo del tiempo, es decir, al inicio, a la mitad y al final de una serie de sesiones. El formato en papel no es la única opción, también existen herramientas en línea que recopilan información por ti. Esta es una forma eficaz de recoger datos estadísticos.
Cuestionario	Es útil hacer las mismas preguntas a un mismo grupo de personas. Esto te permite obtener una perspectiva más amplia sobre temas específicos. Puedes hacer las preguntas en persona, mediante encuestas en papel o en línea, de forma individual o en grupo.
Historias personales	Pedir a las personas que compartan su experiencia con el apoyo entre iguales tiene un impacto, ya que se genera una conexión emocional con quien se comparte. Esto puede ser una gran manera de ilustrar los cambios en la vida de las personas.
Grupos de discusión/sesiones de retroalimentación	Esta es una excelente forma de obtener una idea del impacto que tiene el apoyo entre iguales y de cómo se sienten las personas al respecto. El kit de herramientas 'Café para Hablar de la Recuperación' (Recuperación de Café conversacional) es un marco útil: céntrate en dos o tres preguntas abiertas y pertinentes.

Entrevistas de tú a tú	Una excelente forma de obtener información rica y detallada. Debe usarse con criterio, ya que consume mucho tiempo.
Notas reflexivas	Cuando las personas que brindan apoyo entre iguales escriben notas reflexivas sobre sus interacciones y actividades, identificar temas clave en sus apuntes puede ayudar a resaltar qué está marcando la diferencia, qué están aprendiendo y en qué áreas están logrando cambios.

Puedes encontrar más información sobre herramientas de evaluación en [Apoyo a la Evaluación de Escocia](#).

¿Qué has aprendido?

Ahora que has recopilado la información, el siguiente paso es darle sentido a lo que esta te está diciendo. Esto significa tomarte el tiempo necesario para analizar lo que has recogido y buscar patrones. ¿Hay temas clave? ¿Qué está funcionando bien y qué no? ¿Qué identificamos que marca la diferencia? Hemos aprendido de otras experiencias que no tiene por qué ser difícil, pero que sí que requiere tiempo. Debes tener en cuenta este tiempo en tu proceso de planificación para asegurarte de que se le dedique la atención necesaria y te permita producir las pruebas que necesitas.

Comparte lo aprendido

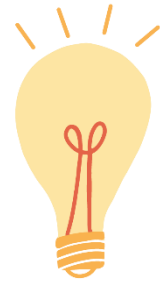
Una vez que hayas reunido tu evidencia, cómo la compartas dependerá de la audiencia que tengas y de cómo las personas se relacionen contigo.

Dale vida a tus informes utilizando citas que respalden tus afirmaciones. Incluye historias personales de cambio que muestren las transformaciones que las personas han logrado gracias al apoyo entre iguales. Sé creativo y

Scottish Recovery Network (2023). Let's Develop Peer Roles

(Trad. Alderete, Lucía - Red ISEM/Fundación INTRAS). Lugar de publicación: Escocia.

utiliza animaciones, fotografías, arte, poesía u otros medios que aporten ese toque personal que permite conectar con las emociones de los demás. Las historias positivas y mostrar tu impacto no solo te ayudarán a conseguir inversores y reconocimiento, sino que también atraerán el interés de posibles futuros participantes en tus servicios de apoyo entre iguales.



¡Consejo clave! Cuéntanos tus experiencias y el impacto que has logrado.

Nos encantaría compartir todo lo que has conseguido y animar a otras personas a involucrarse.



Sabemos que los roles de apoyo entre iguales funcionan. Sigamos construyendo pruebas, compartiendo el impacto y creando un movimiento que garantice que haya oportunidades de apoyo entre iguales en comunidades, organizaciones y servicios de todo el sistema de salud mental en Escocia.

¡Ponte en contacto con nosotros/as!

En Scottish Recovery Network siempre estamos encantados/as de conversar sobre tus ideas y responder cualquier pregunta. Nos encantaría recibir tus comentarios y sugerencias sobre este kit de herramientas, que irá

cambiando y creciendo con el tiempo. También podemos ponerte en contacto con otras personas que están desarrollando roles de apoyo entre iguales. No dudes en contactar con nosotros/as.

- **0300 323 9956** - [ContactScotlandBSL](https://www.scottishrecovery.net/contact-scotland-bsl)
- info@scottishrecovery.net
- www.scottishrecovery.net

También puedes unirte en redes sociales usando el hashtag **#PeerSupportScot**



Muchas gracias a...

Todas las personas que participaron en el proyecto '¿Qué hace único al apoyo entre iguales?' También a Hollie, Scott, Jasmal, Peer Hub, Habitus Collective, Edinburgh Peer Community, Penumbra, Mind, McPin Foundation, St Georges University London, Fife Mental Health Peer Support Network, Mindspace, University of the Highlands and Islands, Making Recovery Real in Dundee, North Ayrshire Wellbeing and Recovery College, Mary Leamy y colaboradores, Shery Mead, Evaluation Support Scotland, SQA, GOV.UK, Access to Work, Healthy Working Lives, Voluntary Scotland, SCVO, TSI Scotland Network y todas las personas, organizaciones y servicios maravillosos que promueven los roles de apoyo entre iguales.