



Región de Murcia  
Consejería de Sanidad y Política Social  
Dirección General de Política Social



# **P**ROGRAMA DE **A**COMPAÑAMIENTO PARA LA **I**NCLUSIÓN SOCIAL

*Favorecer los procesos de inclusión social  
desde las Entidades Locales*

**SEMINARIO FORMATIVO PARA  
PROFESIONALES DEL PAIN**

**SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2014**

# Contenido

## Encuadre institucional

- Fundamentación
- ¿Qué es?
- Implantación y cobertura
- Función de impulso, promoción y coordinación

## Encuadre metodológico

- El nuevo paradigma de la exclusión social
- La relación de ayuda desde un enfoque humanista
- El cambio Humano
- Condiciones esenciales para la generación del cambio
- La comunicación
- Las emociones

## Apuesta metodológica del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social

- Situaciones que se atienden desde el PAIN
- Características del acompañamiento
- La incorporación social en clave de acompañamiento
- Canalización / derivación
- Teoría del Vínculo: El acompañamiento social y la teoría del vínculo.
- Profesional de referencia
- Rituales de acompañamiento
- Trabajo Grupal
- Trabajo en Red

## El PAIN en el contexto de los Centros de Servicios Sociales

### Herramientas

- Valoración inicial situaciones de exclusión social
- Acuerdo de Acompañamiento (PTC)
- Módulo PAIN SIUSS
- Registros del Trabajo Grupal

# Encuadre institucional

# Encuadre INSTITUCIONAL . Fundamentación

---

**LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA CONSTITUYEN EL PRINCIPAL INSTRUMENTO DE INTERVENCIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA ATENCIÓN DE LA NECESIDADES SOCIALES DE LAS PERSONAS.**

Pese a su afianzamiento, la Red Pública tiene una serie de limitaciones que suponen una **disminución de la capacidad de acción para abordar de forma adecuada los procesos de incorporación social de las personas en situación de GRAVE exclusión social:**

- Centran su actividad muy fuertemente en el acceso a prestaciones sociales con carácter general.
- Tendencia a actuar a remolque de la demanda.
- Escaso desarrollo de la intervención comunitaria.
- Limitación profesional para atender los complejos aspectos subjetivos en el acompañamiento a las personas en situación de grave exclusión social.

**Es necesario POTENCIAR LAS ATENCIONES de los Centros de Servicios sociales dirigidas a favorecer PROCESOS DE INCORPORACIÓN SOCIAL de personas en situación de GRAVE EXCLUSIÓN SOCIAL.**

## Encuadre INSTITUCIONAL . ¿Qué es?

---

- Dispositivo de atención a las **personas** en situación de **alta vulnerabilidad social** o **grave exclusión social** desde los servicios sociales de **atención primaria**.
- Supone una **estrategia de actuación** de los centros de servicios sociales para promover la incorporación social de las personas en situación de exclusión.
- Se concreta en **profesionales específicos de intervención** integrados en el programa de prevención e inserción social en los centros de servicios sociales.

## Encuadre INSTITUCIONAL . ¿Qué és?

---

- La intervención de estos profesionales tiene como **objetivo promover procesos intensivos de acompañamiento a personas en situación de grave vulnerabilidad y exclusión social, que favorezcan el “cambio humano”, a través de la recuperación de la persona** (autoestima, autonomía, capacidades personales, redes sociales de apoyo) **y de la atención a los diversos déficits y factores de discriminación** que han ido acumulándose y provocando situaciones de exclusión social (económica, vivienda, educación, formación, judicial, de salud...), desde la metodología del acompañamiento social.

# Encuadre INSTITUCIONAL . ¿Qué és?

---

## Funciones de los profesionales del PAIN

- **Diagnóstico y valoración** de los casos derivados para establecer su idoneidad.
- **Profesional de Referencia.** Persona responsable de la coordinación de todo el proceso de atención personalizada. Ordena e integra la intervención realizada por los profesionales de otros servicios y/o sistemas. Da coherencia, integralidad y continuidad al proceso de intervención.
- **Apoyo social:**
  - ... **Instrumental.** Información, orientación, tramitación y mediación para el acceso a los recursos.
  - ... **Emocional.** Soporte emocional y orientación en situaciones de crisis
  - ... **Educativo.** Adquisición de habilidades para la realización de actividades de la vida diaria y la integración social y modificación de actitudes.
  - ... **Relacional.** Escucha activa, adquisición de habilidades para mantener o establecer relaciones sociales o personales y generación de oportunidades para el establecimiento de relaciones.
- **Trabajo grupal.**
- **Trabajo en Red.** Potenciar la cooperación de todos los sistemas de protección social y de la iniciativa social ubicada en el territorio.

# Encuadre INSTITUCIONAL . Implantación y cobertura

## Entidades Locales

ÁGUILAS (enero 2008)  
ALCANTARILLA (diciembre 2002)  
ALHAMA DE MURCIA (diciembre 2002)  
CARTAGENA (diciembre 2002)  
CEUTÍ (julio 2009)  
CIEZA (marzo 2004)  
FUENTE ALAMO (marzo 2004 - M. del Sureste -)  
JUMILLA (enero 2008)  
LORCA (diciembre 2002)  
LORQUI (julio 2011)  
MAZARRÓN (enero 2008)  
MOLINA DE SEGURA (enero 2008)  
MURCIA (diciembre 2002)  
NOROESTE, M. (diciembre 2002)  
PUERTO LUMBRERAS (octubre 2003)  
RÍO MULA,, M. (diciembre 2002)  
SAN JAVIER (marzo 2004)  
SAN PEDRO DEL PINATAR (julio 2011)  
TORRE PACHECO (marzo 2004 - M. del Sureste -)  
LAS TORRES DE COTILLAS (julio 2009)  
TOTANA (enero 2008)  
YECLA (diciembre 2002)



Está contemplada como una medida del **Convenio para el desarrollo de actuaciones en materia de servicios sociales de atención primaria.** (Acuerdo segundo, punto tercero del Convenio)

**25** Centros de servicios sociales  
(28 Municipios)

**1.535.107,00 €** de Coste inicial para el año 2014  
(CARM financia el 75%)

**51** Profesionales (47 con financiación CARM)  
(32 trabajador/a social – 16 educador/a – 3 asesor/a laboral)  
(Cartagena vincula directamente a este programa 4 Educadores más de los financiados)

**3** Trabajador/a social de apoyo regional  
(en labores de seguimiento y supervisión)

**1.118** Personas atendidas (a 31/12/2012)  
(una media de 22 casos por profesional)



# Encuadre INSTITUCIONAL . Función de impulso, promoción y coordinación

El Servicio de planificación y Evaluación efectúa, desde el inicio y de manera continuada, el **seguimiento, coordinación y apoyo a los profesionales**. Lo que ha permitido la aproximación de criterios y el trasvase de experiencias, a través de:

- **Sesiones de supervisión:**

- ... Con los profesionales de los equipos en su territorio (se agrupan por zonas geográficas).
- ... A demanda de los profesionales.
- ... Trabajo Grupal, se realizan en la Consejería.

- **Comisión Regional del Programa.** Reuniones de todos los profesionales de programa, con una periodicidad trimestral. Se realiza la revisión del funcionamiento del programa y se trabajan contenidos relacionadas con el programa.

- **Formación continuada, a través de seminarios, cursos.** Formación en “relación de ayuda”, “exclusión social y salud mental”, “trabajo de grupo” y en “herramientas y soportes documentales del PAIN”.

- **Reuniones y jornada de trabajo para explicación del programa:**

- ... Responsables técnicos de los Centros de Servicios Sociales (Directores-Coordenadores).
- ... Centros de Servicios Sociales.
- ... Servicios y recursos de servicios sociales ámbito Regional (Prestaciones; familia-menor).
- ... Centros de Salud Mental y CAD.

- **Jornadas de Trabajo de ámbito Regional.** Se han realizado nueve desde la puesta en marcha del programa. Son espacios de encuentro con profesionales de los sistemas de protección social.

- A través del **Portal Murcia Social**, se ha puesto en marcha una **herramienta de información y comunicación** entre los profesionales del PAIN a través de internet.

# Encuadre metodológico

## El nuevo paradigma de la exclusión social

# Encuadre metodológico. **Exclusión Social**

PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

Factores de Inclusión

- ➔ **Inclusión Económica: EMPLEO**
- ➔ **Inclusión Social: CONSUMO**
- ➔ **Inclusión Política: ESTADO DEL BIENESTAR**

# Encuadre metodológico. Exclusión Social

## EVOLUCIÓN DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

### **POBREZA**

Resultado

Output/status

Necesidad

Restrictivo

Distribución

Umbral

Contable

Déficit

Carencia

Privación

Subsistencia

Ciudadanía

Redistribución

### **IGUALDAD**

### **DESVIACIÓN**

Conducta

Rol

Patología

Diagnóstico

Diferenciación

Tipología

Clínico

Desadaptación

Inadaptación

Mala adaptación

Autorrealización

Readaptación

### **LIBERTAD**

### **EXCLUSIÓN**

Proceso

Procesos

Derechos

Comprehensivo

Relación

Comprensión

Socio político

Configuración social

Articulación

Estructuración

Inserción

### **FRATERNIDAD**

# Encuadre metodológico. Exclusión Social

## DEBATE METODOLÓGICO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL

### OBJETIVISMO

- Conocimiento como aprehensión directa de la realidad a través de la suma de las partes o acumulación de datos.
- Captación objetiva de los fenómenos.
- Verificable Sensorialmente.
- Observación aséptica.
- Visión estática o fragmentada.

### NUEVO PARADIGMA

- Conocimiento como interpretación de la realidad, la cual ha de ser revisada y ampliada constantemente.
- Captación subjetiva de los fenómenos.
- Regida por las leyes de la percepción.
- Modificación del fenómeno por la propia observación.
- Visión dinámica e interrelacionada.

## REPERCURSIÓN EN LA INTERVENCIÓN PSICO SOCIAL

### MODELO CIENTÍFICO O MÉDICO

- Profesional poseedor del conocimiento y la verdad.
- Que diagnostica
- Determina un tratamiento.
- A un sujeto Pasivo.

### MODELO HUMANISTA

- Profesional consciente de las propias limitaciones en un rol de investigador.
- Explora conjuntamente con la persona.
- Facilita a la persona que llegue a determinar sus objetivos y las estrategias para alcanzarlos.
- La persona se hace responsable y se involucra en la resolución de su situación.

# Encuadre metodológico. **Exclusión Social**

PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

**Factores de exclusión**

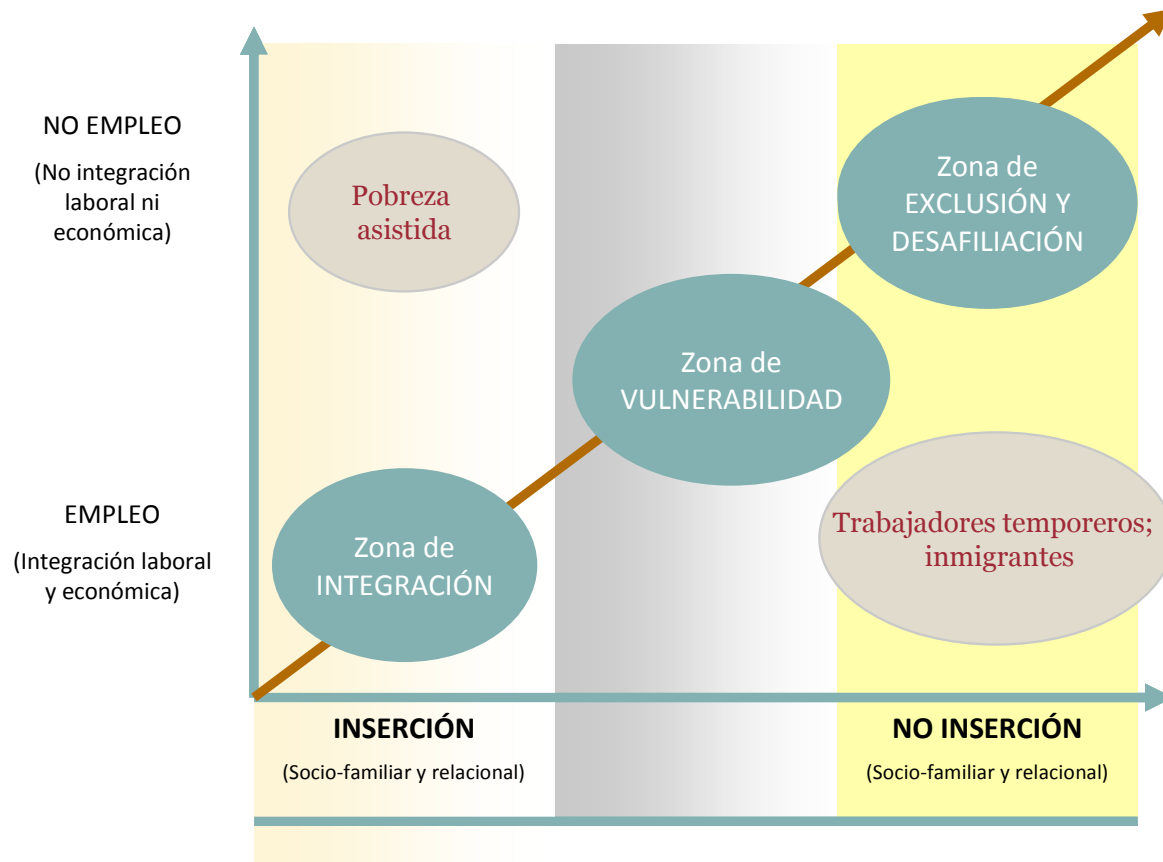
 **Factores Estructurales**

 **Factores Contextuales**

 **Factores Motivacionales**

# Encuadre metodológico. Exclusión Social

## PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL



# Encuadre metodológico. Exclusión Social

## LA EXCLUSIÓN SOCIAL COMO ANÁLISIS ESTRUCTURAL DE LA SOCIEDAD

- “Su auténtica potencialidad procede de enfocarla como una perspectiva que permite examinar la sociedad estructuralmente (...) La exclusión social, más que un eje temático es un eje analítico. La perspectiva de la exclusión goza de un privilegio epistemológico para el conocimiento de la sociedad tiene la primacía ética para la valoración de la misma”. *Fernando Vidal*
- “La exclusión es el paradigma donde nuestra actual sociedad toma conciencia de ella misma y de sus disfunciones” . *Serge Paugam*
- “La exclusión no es un fenómeno marginal, sino un fenómeno que cuestiona y amenaza los valores de la sociedad” . *Abrahamson*
- “La exclusión social no significa únicamente insuficiencia de ingresos, sino que revela algo más que la desigualdad social e implica el riesgo de una sociedad dual o fragmentada” . *Comisión Europea*.
- “Otro aspecto interesante de esta conceptualización de exclusión es su relación con la ruptura o quiebra del contrato social establecido en las sociedades europeas tras la segunda guerra mundial”. *Ana Arriba*



# Encuadre metodológico. Exclusión Social

## LA EXCLUSIÓN SOCIAL COMO ANÁLISIS ESTRUCTURAL DE LA SOCIEDAD

- “Comprender que la exclusión empieza dentro del sistema, exige un salto cualitativo ya que supone captarla en la relación, y no en la imposición ni en la distancia; significa aceptar otro tipo de intervención social que no esté basada primariamente en el excluido ni en la ayuda para el excluido, sino en la relación misma con él y a través de su propia historia. Las prácticas insertivas olvidan con frecuencia, el carácter intrínsecamente relacional y cooperativo de las prácticas excluyentes. La ingeniería social ha favorecido la disociación entre cognición y la sensibilidad y ha establecido con la realidad una relación funcional que lo convierte todo en <recursos>. Nada debe sentir el técnico que pueda distraerle de sus objetivos, nada debe sentir el profesional que no pueda expresarse con técnicas de intervención, nada debe sentir el trabajador social ante el sufrimiento humano”

*Joaquín García Roca*

# Encuadre metodológico. Exclusión Social

## EL ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- El acompañamiento en procesos de exclusión **social obliga a revisar y renovar formas y métodos de trabajo**, basado en la atención integral y personalizada, en vez de una atención episódica y paliativa de necesidades.
- No se trata de “incorporar” desde una actitud directiva, “Tú lo que tienes que hacer...”, sino **hacer posible que la persona ponga en marcha su propio proceso de incorporación social**, utilizando habilidades, estrategias y destrezas profesionales, **desde la clave del ACOMPAÑAMIENTO**.
- La incorporación social será pues, un **proceso de cambio** que permite a la persona reubicarse como persona, pensarse de otra manera, imaginarse y gestionarse su vida de otro modo.

El **PROCESO** se define por el avance: Avanzar en capacidades, apoyos, saberes, relaciones, autonomía, independencia... partiendo de una situación de exclusión.

**LA INCORPORACIÓN** se entiende como ese **PROCESO** que parte de una situación dada, que pretende desarrollar las capacidades de la persona y poner a su alcance mejores herramientas para enfrentarse a la situación vital limitante en que vive.

## EL ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL

### RELACIÓN DE AYUDA Y EXCLUSIÓN SOCIAL

Tener conciencia que el actor clave en cualquier intervención es el profesional en sí mismo.  
**PROFESIONAL DE REFERENCIA.**

- “Lejos del modelo clínico, y de la ingeniería social nacen las prácticas de acompañamiento, que se basan en la RELACIÓN DE AYUDA y se despliegan en cercanía y proximidad. Como estrategia, el acompañamiento desarrolla el principio de indeterminación que hace imprevisibles los resultados esperados, el principio de complejidad que impide un control exhaustivo por parte del técnico y el principio de implicación que vincula la intervención a los procesos de superación persona”.  
*(Joaquín García Roca)*
- “El acompañamiento, que puede vencer el destino existencial de la exclusión no se conforma con la racionalidad instrumental, sino que postula otro tipo de sabiduría, que zarandea la prepotencia de ciertas racionalidades técnicas, que han entronizado una objetividad que para ser legítima tiene que prescindir de los afectos y enfatizar el ejercicio profesional que anula los sentimientos. Más bien incorpora la experiencia vital como vehículo del conocimiento, entrelazando las diversas formas de conocimiento. La cartografía no suprime la incertidumbre, sino que guarda en su corazón un núcleo de perplejidad, ya que todo está enredado de esperanzas y citas, ofensas y desaires”.  
*(Félix Guattari)*

# Encuadre Metodológico

## La RELACIÓN DE AYUDA desde un enfoque HUMANISTA

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## ¿ Qué es la Ayuda ?

### DEFINICIÓN:

- “Ayudar es el acto de promover en una persona un cambio constructivo en el comportamiento. Se trata de aumentar la dimensión afectiva en la vida individual y de hacer posible un mayor grado de control personal en al actividad a desarrollar” (R. Carkhuff)
- “Cuando se le ayuda a descubrir nuevos aspectos y nuevas posibilidades en sí mismo y lo estimula a utilizar sus propios recursos” (J. Fuster)

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## ¿ Qué es la Ayuda ?

### EVOLUCIÓN DE LA AYUDA PSICOLÓGICA

1. Psicología experiencial, de superficie. Físio-psicólogos. (Fechner, Helmholtz, Wundt) 1800-1900.
2. Psicología de lo profundo. (Freud ).
3. Psicología de la trascendencia. Tercera fuerza. O Psicología humanístico-existencial. Maslow, Rogers.
4. Psicología Transpersonal. Cuarta fuerza de la psicología dinámica.
5. Psicosisíntesis de R. Assagioli (1888-1974).

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## ¿ Qué es la Ayuda ?

### EVOLUCIÓN DE LA AYUDA PSICOLÓGICA

#### CONDUCTISMO

- Del inglés behaviour (comportamiento).
- Surge del psicólogo americano J.B. Watson (1878-1958). Circunscribe el campo de la psicología al estudio del comportamiento y delimita el progreso a la investigación, mediante métodos objetivos, experimentales y de observación, de las respuestas motóricas y glandulares de estímulos conocidos.
- Pasa por alto las disposiciones subjetivas.
- “Reflejo condicionado” de Paulov y Bechterew con animales.
- Watson transfirió el estudio a la persona humana de los estudios realizados con animales, eliminando cualquier interpretación que se refiriera a los hechos de la conciencia.

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## ¿ Qué es la Ayuda ?

### EVOLUCIÓN DE LA AYUDA PSICOLÓGICA

#### PSICOANÁLISIS

- Surge como el segundo movimiento revolucionario en el campo de la psicología.
- S. Freud también está influenciado por la lógica estímulo-respuesta, pero mientras que el conductismo considera al ambiente externo como fuente de condicionamiento, el psicoanálisis acentúa la presión que ejerce el ambiente interno (estímulos en forma de pulsiones y de instintos).
- Los campos donde Freud articula su teoría son: el inconsciente, los instintos fundamentales, la represión y la sublimación.
- Minimizó el papel de la razón y dio fuerza a los empujes de fuerzas irracionales, que predominan desde abajo (ello), desde arriba (super yo), esas fuerzas irracionales son mucho más activas y más fuertes que las racionales. La reacción del hombre está determinada por la libido, los instintos y por los mecanismos de defensa.



# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

¿ Qué es la Ayuda ?

## EVOLUCIÓN DE LA AYUDA PSICOLÓGICA

### PSICOLOGÍA HUMANÍSTICO-EXISTENCIAL.

- En respuesta a las dos corrientes, esta tercera fuerza de la psicología cuestiona el determinismo condicionado (interno o externo) del psicoanálisis y del conductismo.
- Esta corriente pretende llevar la psicología a su fuente, a la psique, y de promover el estudio del ser humano desde la perspectiva de su porvenir.
- Se separa del conductismo, a la vez que recoge algunos conceptos del psicoanálisis.

La Ayuda desde una perspectiva Humanista

## MODELO DE ROBERT CARKHUFF

### DIMENSIONES DEL MODELO DE CARKHUFF

- **TERAPEUTA / AYUDADOR / CONSEJERO / ASESOR / ORIENTADOR...**
- **CLIENTE / AYUDADO**
- **CONTEXTO.**

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CAR KHUFF

#### DIMENSIONES DEL MODELO DE CAR KHUFF

##### EL TERAPEUTA – AYUDADOR:

- La eficacia de la Relación de Ayuda depende de un conjunto de factores y de condicionantes psicológicas que tienen que ver especialmente con el terapeuta/ayudador.

*“Si el que lleva a cabo la ayuda funciona en un alto nivel se notará un cambio constructivo en el que es ayudado; si el que lleva la ayuda funciona a un bajo nivel, y especialmente si está en un nivel notablemente más bajo del que se encuentra el ayudado, este manifestará un cambio destructivo” R. Car khuff, 1969.*

- El ayudador representa la dimensión más importante e incisiva en el proceso de ayuda. Varios son los factores que determinan el grado de eficacia: **LAS CUALIDADES PERSONALES, EL NIVEL DE FUNCIONAMIENTO POR ÉL ALCANZADO Y UN CONOCIMIENTO DEL MÉTODO TERAPÉUTICO APROPIADO.**

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CARKHUFF

#### DIMENSIONES DEL MODELO DE CARKHUFF

##### EL TERAPEUTA – AYUDADOR: CUALIDADES Y ADQUISICIONES

- Concepción positiva de la persona humana.
- Conocimiento adecuado de sí mismo que evite influir negativamente en la persona: “el instrumento principal del ayudador es su personalidad”.
- Que el ayudador madure una sana y realista aceptación de sí mismo, teniendo una clara conciencia de sus recursos y capacidades, así como de sus límites y de sus carencias que hay en sí mismo.
- Disposición interior: que esté libre de intereses y preocupaciones personales para poder acoger sin interferencias el mundo perceptual del cliente.

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CAR KHUFF

#### DIMENSIONES DEL MODELO DE CAR KHUFF

##### EL TERAPEUTA – AYUDADOR: NIVELES DE FUNCIONAMIENTO

- A partir de las investigaciones de Rogers, Carkhuff elaboró unas escalas para valorar el nivel de funcionamiento del terapeuta-ayudador.
- **NIVEL 1:** El terapeuta no cuida al cliente. No puede existir cambio constructivo.
- **NIVEL 2:** El terapeuta presta atención al cliente con la intención, se manifiesta desde la atención al comportamiento exterior, observando y escuchando atentamente al cliente. No es suficiente para el proceso de ayuda.
- **NIVEL 3:** El terapeuta trata de responder a aquello que el cliente le va contando, con el fin de estimular o mantener la toma de conciencia sobre la situación existencial en la que se encuentra (contenido y sentimiento). **COMUNICACIÓN POSITIVA SIN IMPLICACIÓN.**

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CARKEHUFF

#### DIMENSIONES DEL MODELO DE CARKEHUFF

##### EL TERAPEUTA – AYUDADOR: NIVELES DE FUNCIONAMIENTO

- A partir de las investigaciones de Rogers, Carkehuff elaboró unas escalas para valorar el nivel de funcionamiento del terapeuta-ayudador.
- **NIVEL 4:** El terapeuta pasa a personalizar el núcleo de lo que el cliente comunica, promoviendo la comprensión de la situación en relación con la meta hacia la que el cliente tiende. **COMUNICACIÓN POSITIVA CAPAZ DE AYUDAR.**
- **NIVEL 5:** El terapeuta inicia un programa de acción para que el cliente pueda gradualmente alcanzar la meta prefijada, el terapeuta en colaboración con el cliente determina los pasos a iniciar y proseguir. **COMUNICACIÓN POSITIVA QUE LLEVA A LA ACCIÓN.**

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CAR KHUFF

#### DIMENSIONES DEL MODELO DE CAR KHUFF

##### EL TERAPEUTA – AYUDADOR: CONOCIMIENTO DEL MÉTODO

- El elemento técnico tiene un valor funcional, mientras que el elemento determinante está constituido por las disposiciones de fondo mediante las que el terapeuta – ayudador tiene que estar motivado.
- Rogers decía que el terapeuta tiene que esforzarse en actuar como persona, más que como un especialista; su trabajo consiste en dar forma a las posturas y conceptos relativos al ser humano, más que a aplicar conocimiento y modos de actuar específicos de la actividad terapéutica.
- El estilo y la forma de las intervenciones en la relación de ayuda, son más importantes que el contenido mismo (que no deja de ser importante), en cuanto éstas deben de transmitir las posturas que el ayudador nutre en relación con el cliente.

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CARKHUFF

#### DIMENSIONES DEL MODELO DE CARKHUFF

##### EL CLIENTE - AYUDADO:

- La relación de ayuda se encuentra muy condicionada por el deseo del cliente de salir de sus dificultades, y por su voluntad y capacidad para colaborar con el ayudador.
- Esta capacidad también fue valorada por escalas/niveles en los siguientes aspectos:
  - **CAPACIDAD DE ENTRAR EN RELACIÓN.**
  - **EXPLORACIÓN DE SÍ MISMO.**
  - **AUTOCOMPRENSIÓN.**
  - **COMPROMISO EN LA ACCIÓN.**



# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CAR KHUFF

#### DIMENSIONES DEL MODELO DE CAR KHUFF

##### EL CONTEXTO:

El contexto donde se produce la relación de ayuda también condicionará la relación. Car khuff plantea dos categorías de variables:

- **VARIABLES AMBIENTALES:** Situación de ambiente en que el cliente vive antes y después del encuentro. Ámbito del cliente: familiar, soledad, sociales. Se han de tener en cuenta no sólo los factores individuales de la persona, sino también las fuerzas externas que influyen en su vida, relaciones, percepciones y psiquismo.
- **VARIABLES CONTEXTUALES:** Tienen que ver con el lugar y la modalidad del encuentro. Acogida, marco ambiental, pausas, silencios, emociones, duración del encuentro, frecuencia, secreto profesional.

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROGERS - CARKHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO

#### COMPRENSIÓN EMPÁTICA: DEFINICIÓN.

- Elemento central de la propuesta de Rogers.
- **EMPATÍA** (griego en-pathos: sufro en, siento en, siento desde dentro). Diferente que **SIMPATÍA** (del griego syn-pathos: sufro o siento con, conjuntamente).

*“La empatía precisa, presupone algo más que la habilidad del terapeuta para recoger el <mundo privado> del cliente o paciente como si fuera propio. Presupone también algo más que su capacidad de percibir aquello que el cliente intenta comunicar. La empatía precisa, comprende, tanto la sensibilidad del terapeuta para recoger los sentimientos del momento, como la habilidad verbal para poder comunicar esta comprensión con un lenguaje adecuado a los sentimientos presentes en el cliente. No es necesario, ni siquiera deseado, que el terapeuta se implique en los sentimientos del cliente, si esto le lleva a sentir las mismas emociones que este. La empatía consiste más bien en la valoración y en la conciencia viva de estos sentimientos”. (C. Rogers)*

*“Sin empatía falta el fundamento para poder ayudar a los demás. De la empatía depende la eficacia de las otras variables y en un último análisis la solución misma de los problemas del cliente” (R. Carkhuff).*

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROGERS CARKHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO ROGERS – CARKHUFF

##### COMPRESIÓN EMPÁTICA: CONDICIONES

- El ayudador tendrá que afinar su sensibilidad y capacidad de observar para recoger tanto el tipo de sentimiento que el cliente vive en ese momento como el grado de intensidad del mismo, a nivel verbal pero sobre todo a nivel no verbal.
- El ayudador tratará de formular con claridad el tipo de sentimiento que el cliente está viviendo en ese momento, y reflejar este sentimiento con el mismo nivel de intensidad que lo está viviendo el cliente, sin minimizar ni maximizar.

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROGERS CARKHUFF

### VARIABLES DEL MODELO ROGERS – CARKHUFF

#### COMPRENSIÓN EMPÁTICA: CONDICIONES

- El ayudador ha de comprometerse a recoger el mundo perceptual del cliente, el significado que le da a la situación que está exponiendo. Para ello el ayudador tiene que dejar de lado su propia forma de ver y de valorar la situación.

Hay dos funciones de la empatía para el ayudador :

- Las que ayudan al cliente a reconocerse a sí mismo: Para personas con dificultad para la introspección (exclusión social), es necesario iniciar el conocimiento de uno mismo confrontándose con una persona que constituya para ellos un espejo viviente capaz de acoger con fidelidad y de reflejar con claridad los aspectos de su mundo interior.
- Las que le infunden seguridad: Si la persona no se siente sola para explorar su propio mundo, con alguien que le acompaña con respeto y amor, se despierta en ella el deseo y el coraje de tomar contacto consigo mismo.

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROGERS CARKHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO ROGERS - CARKHUFF

##### RESPECTO:

- Corresponde a una apreciación concreta de la dignidad y del valor del cliente, y el reconocimiento del derecho que cada uno tiene para tomar sus propias decisiones, asumiendo su responsabilidad.
- Desde este punto de vista, el ayudador:
  - Evita impartir órdenes y directivas.
  - Evita ofrecer consejos y dar soluciones.
  - Evita expresar juicios tanto positivos como negativos.
  - Cuida de no poner en ridículo o de hacer sarcasmos sobre las confidencias del cliente.
  - Trata de no hacer diagnósticos o poner etiquetas sobre el cliente.
  - Evita proponer frecuentes interrogaciones para guiar el discurso a una determinada dirección o para cambiar el tema de conversación.

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROGERS CARKHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO ROGERS - CARKHUFF

##### GENUINIDAD:

##### **Coincide con la autenticidad presentada por Rogers.**

- “Un alto nivel de congruencia y genuinidad, no significa que el terapeuta tenga que manifestar abiertamente sus propios sentimientos, sino simplemente que no se los niegue. No significa que él deba manifestarse a sí mismo, sino que cada una de sus posturas refleje un aspecto verdadero de él y no sea una respuesta dictada por la necesidad de defenderse ni una respuesta <profesional> aprendida y repetida”.
- Carkhuff aconseja al ayudador a vigilarse para no descargar sobre el cliente los propios estados de ánimo negativos. El obstáculo más relevante que el ayudador puede encontrar al vivir y al comunicar la genuinidad consiste en el miedo a conocerse a sí mismo y al otro. La comunicación de la genuinidad transforma la relación de ayuda en una relación de paridad recíproca.

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CARKHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO DE CARKHUFF

##### ESPECIFICIDAD O CONCRECIÓN:

- Corresponde a la habilidad del ayudador para ayudar al cliente a expresar de manera clara y específica las experiencias y los sentimientos personales, y a centrarse cada vez más en sí mismo. Estas serían, en resumen, sus funciones:
  - Evitar que las intervenciones del ayudador se muevan en un plano abstracto y racionalizador, separado de los sentimientos y expectativas del cliente.
  - Ayudar al ayudador a ser preciso en la comprensión del cliente, sin esconderse detrás de intervenciones más o menos defensivas y abstractas.
  - Ayudar al cliente a expresar los elementos fundamentales de sus problemas o conflictos, evitando que éste se esconda detrás de las narraciones racionales, ayudándolo a contactar con las emociones y sentimientos de las situaciones.

***“La relación de ayuda sin concreción pierde la intensidad o fuerza que regula las energías del cliente y que le orientan hacia una acción constructiva.”***

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CARKHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO DE CARKHUFF

##### CONFRONTACIÓN:

- Es una variable activa del ayudador. Sirve para tomar la iniciativa de la intervención sin esperar la invitación del cliente.

***“La confrontación es la desenmascaramiento, hecha con sentido de responsabilidad, de las contradicciones, distorsiones, juegos o cortinas de humo de las que se sirve el cliente para escapar del compromiso que conlleva la autocomprensión y el cambio de conducta”***

- Se dirige para que el cliente tome conciencia de los mecanismos de defensa que obstaculizan tanto la libre exploración como el conocimiento de uno mismo.
- Presupone un compromiso auténtico para promover el cambio de la persona.
- Tiene que ser vivida en un clima de profunda comprensión empática.
- Resulta muy útil y eficaz para promover el cambio de actitudes y mecanismos automáticos.



# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CARKEHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO DE CARKEHUFF

##### RELACIÓN DEL MOMENTO O INMEDIATEZ:

- Capacidad del ayudador para abrir con el cliente de manera explícita y directa la discusión sobre cómo la relación entre los dos es vivida en ese momento.
- En la relación del momento, el ayudador comunica explícitamente al cliente su propia intuición respecto a lo que está viviendo “aquí y ahora” en la relación.

***“Es probablemente una de las variables más críticas porque se relaciona con la comunicación de una comprensión profunda de la compleja interacción que se tiene en la relación de ayuda. A menudo las expresiones del cliente, sean directas o indirectas, reflejan los sentimientos y las disposiciones que tiene hacia el ayudador en ese momento”.***

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### MODELO DE ROBERT CARKHUFF

#### VARIABLES DEL MODELO DE CARKHUFF

##### AUTOMANIFESTACIÓN DEL AYUDADOR O AUTORREVELACIÓN:

- Es la disposición y la libertad que goza el ayudador cuando considera conveniente y útil comunicar al cliente aspectos personales de su propia existencia como opiniones experienciales, tendencias, sentimientos, etc. Es una expresión de la autenticidad, que evita esconderse detrás de un rol.

***“La automanifestación del terapeuta a su vez presenta ciertamente, aunque no necesariamente, una relación con la genuinidad. Aunque un terapeuta pueda ser genuino sin manifestarse o manifestarse sin ser genuino. Si un terapeuta funciona en un alto nivel de genuinidad, le resultará natural comunicar algo de él al cliente; si por el contrario su genuinidad es poca, tendrá la tendencia a manifestarse lo menos posible, permaneciendo siempre como una figura ambigua”.***

- La automanifestación debe de ser coherente con la situación, no narcisista del ayudador, no es un fin en sí misma. Y puede resultar contraproducente con algunas personas (inmadurez, inestable, poco conocimiento de sí, prejuiciosa, etc.

# Encuadre metodológico. **Relación de Ayuda**

La Ayuda desde una perspectiva Humanista

## MODELO DE ROGERS CARHUFF

### VARIABLES DEL MODELO ROGERS - CARHUFF

EMPATÍA  
+  
RESPECTO  
+  
GENUINIDAD  
+  
CONCRECCIÓN  
+  
CONFRONTACIÓN  
+  
INMEDIATEZ  
+  
AUTOMANIFESTACIÓN  
=  
CAMBIO HUMANO

# Encuadre metodológico. **Relación de Ayuda**

La Ayuda desde una perspectiva Humanista

## ELEMENTOS DESDE LA TERAPIA GESTALT

PRESENCIA

CONTACTO

PRESENTE

COMPROMISO

CONCIENCIA

# Encuadre metodológico. **Relación de Ayuda**

La Ayuda desde una perspectiva Humanista

## MODELO INTEGRADO

### Modelo de Rogers-Carkhuff

EMPATÍA  
RESPECTO (Aceptación incondicional)  
GENUINIDAD (Autenticidad)  
CONCRECCIÓN  
CONFRONTACIÓN  
INMEDIATEZ  
AUTOMANIFESTACIÓN

PARA LA RELACIÓN

### Elementos T. Gestalt

PRESENCIA  
CONTACTO  
PRESENTE  
COMPROMISO  
CONCIENCIA

PARA EL AYUDADOR

# Encuadre metodológico. Relación de Ayuda

## La Ayuda desde una perspectiva Humanista

### IMPLICACIONES DEL MODELO CENTRADO EN LA PERSONA

- NO ES TAN IMPORTANTE LO QUE VIVE EL INDIVIDUO COMO LA MANERA EN QUE SE "EXPLICA" SUS EXPERIENCIAS Y LES DA SIGNIFICADO.
- NO IMPORTA TANTO, PUES, CONOCER SUS DATOS CIRCUNSTANCIALES COMO LA FORMA EN QUE LOS HA PERCIBIDO Y ORGANIZADO.
- EL PROFESIONAL NO EXPLORA LA SITUACION, ESTA ES UNICAMENTE UN ELEMENTO CONTEXTUAL SINO QUE INTENTA CAPTAR EL UNIVERSO PERCEPTIVO Y DE SIGNIFICACION DE LA PERSONA.
- EL PROFESIONAL ES CONSCIENTE DE LAS INTERFERENCIAS QUE INTRODUCE EN LA EXPLORACION A PARTIR DE SUS PROPIAS VIVENCIAS Y DISTORSIONES PERCEPTIVAS.
- EL PROFESIONAL TIENE EN CUENTA ESOS ELEMENTOS Y SE UTILIZA A SI MISMO COMO UN FACTOR MAS EN LA REALIDAD DE LA PERSONA ATENDIDA.
- TODO EL PROCESO SE DESARROLLA A TRAVES DE LA COMUNICACION VERBAL Y NO VERBAL
- EL PROFESIONAL TIENE EN CUENTA LOS FENOMENOS DE LA COMUNICACIÓN
- EL CENTRO DE LA INTERVENCIÓN SE PRODUCE EN LA RELACIÓN.

# Encuadre metodológico

## El cambio humano

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## Acompañamiento en el Cambio Humano

- El objetivo del acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social supone un proceso de cambio que permita a la persona reconocerse como persona, pensarse y sentirse de otra manera, imaginarse gestionando su vida de otro modo e iniciar un camino hacia ese cambio.
- Una intervención basada en el acompañamiento es un **PROCESO DE CAMBIO HUMANO**, en el que además de la gestión de recursos y la facilitación del acceso a los recursos sociales, ha de suponer además un **acompañamiento SOCIO-TERAPÉUTICO** que permita un adecuado apoyo en el complejo recorrido que suponen los cambios humanos.

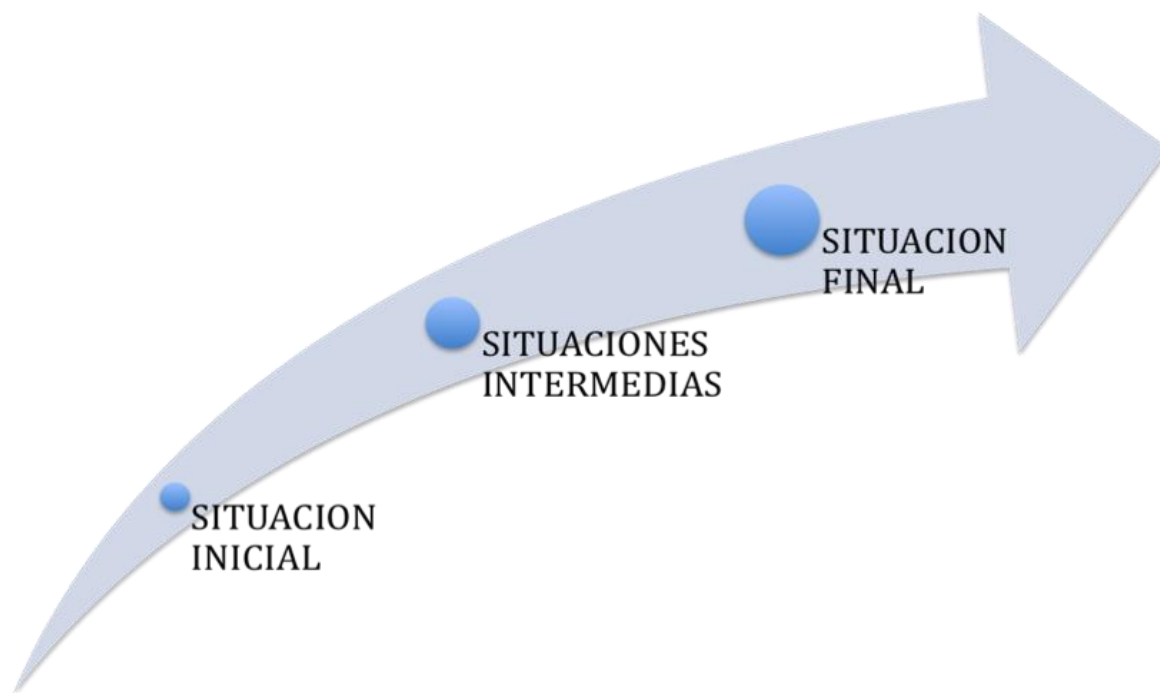
Plantearse la posibilidad de incidir en un universo complejo y dinámico como es el ser humano, requiere una buena dosis de reflexión y un gran conocimiento de nuestra intervención: **LA PERSONA**



# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

Acompañamiento en el Cambio Humano

## EL CAMBIO



# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## Acompañamiento en el Cambio Humano



### Vinculo: **CONTEXTO SEGURIZANTE**

*Relación particular en la que uno de los miembros está en situación de aprendizaje y otorga al otro miembro la cualidad de referente válido.*

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

Nos encontramos entonces, ante un elemento crucial de la intervención social:  
**¿Cómo cambian las personas?**

- La teoría del cambio humano ha sido obviada por la intervención social, e incluso por las propias teorías psicológicas.
- Atenderemos las investigaciones de **Paul Watzlawick** (constructivismo), Mahoney (constructivismo), Carl Rogers (humanismo), Robert Carkhuff (humanismo); PNL, F. Perls (terapia gestalt), etc...
- Existe un tipo de cambio que no cambia nada. Un cambio que no sólo no altera la estructura del sistema, sino que conduce a que este se mantenga estable. (**CAMBIO 1 O DE PRIMER ORDEN**): Consiste en cambios cuantitativos, repetir varias más veces la misma estrategia que no funciona o aumentar su intensidad. Aquí no hay aprendizaje, sólo repetición. En intervención social es el que más se ha utilizado: el hecho de aportar únicamente recursos, sin otra intervención, lo que genera precisamente es que se perpetúe la situación de carencia. “El profesional pasa a formar parte del grupo de intentos de solución fallidos colaborando en la no evolución y estancamiento del sistema” (Marcelo Ceberio y Paul Watzlawick, 1998).
- “Indudablemente, esta línea de pensamiento refleja la herencia del enfoque médico tradicional, que parte del análisis de cualquier síntoma físico (a veces psicológico) tratando de encontrar su etiología y diseñando el tratamiento adecuado para lograr eliminar la sintomatología observable (por ejemplo aplicando la medicación correcta)” (Marcelo Ceberio y Paul Watzlawick, 1998).

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

¿Cuál sería entonces la intervención que conduciría a un cambio real, que diese paso a una modificación de la estructura del sistema y al aprendizaje?

## CAMBIO 2 O DE SEGUNDO ORDEN

- “Aplicar técnicas de cambio 2 a la solución significa que se aborda la situación desde ‘el aquí y ahora’. Estas técnicas se aplican a los efectos y no a sus supuestas causas; la pregunta crucial es ¿qué? Y no ¿por qué?” (Watzlawick, 1980)
- Se trata de observar en el presente qué es lo que está sucediendo y cuáles son las estrategias de solución que está utilizando la persona sin que estas den resultados positivos. A partir de dichas estrategias se delimitará el tipo de construcción de la realidad de la que proceden.
- La intervención se centrará en facilitar que el individuo modifique el marco conceptual y emocional desde el cual experimenta la situación, es decir, se ayudará a la persona a realizar una interpretación más amplia de dicha situación y más conectada con las condiciones reales, no fantaseadas, del momento presente. (este proceso Watzlawick lo denominó reestructuración: “Lo que cambia a resultas de la reestructuración es el sentido atribuido a la situación y no los hechos correspondientes a esta”).
- Este proceso implica un cambio cualitativo discontinuo: la estructura del sistema cambia para dar respuesta a los cambios o las exigencias del entorno (proceso homeodinámico).

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

¿Cuál sería entonces la intervención que conduciría a un cambio real, que diese paso a una modificación de la estructura del sistema y al aprendizaje?

## CAMBIO 2 O DE SEGUNDO ORDEN

- “Esto posibilita que el sistema madure, alcanzando niveles evolutivos superiores, acumulando experiencias que lo lleve a sortear nuevas dificultades con menor gasto de energía” (Ceberio y Watzlawick, 1998).
- Este tipo de cambio implica aprendizaje, y se caracteriza por dar paso a la transformación del conjunto de reglas que organizan y dirigen el orden interno de la estructura del sistema: “un cambio del cambio”.
- Las estructuras profundas son las que marcan las pautas de nuestra interpretación de las experiencias, éstas están integradas por el sentido de la realidad que hemos adquirido, la configuración de nuestra identidad, y nuestros valores y normas.
- Este núcleo profundo es especialmente resistente al cambio ya que posee un “sistema de autoprotección”. Para que dicho cambio se produzca se hará necesario el paso por periodos de crisis en el cual se pongan en cuestión las construcciones existentes y las normas y valores interiorizados que las sustentan. Sólo así, la persona podrá dar paso a una reorganización que le posibilite un mejor manejo de la realidad.

## Encuadre metodológico. El Cambio Humano

No es fácil que la persona se abra a este proceso de crisis que le dará paso a un nuevo modo de manejo en el mundo. Existen factores que el ser humano utiliza para perpetuar su situación.

- **LA HUÍDA DEL SENTIMIENTO DE CULPA Y DE FRACASO.** Que le lleva a negar sus propias responsabilidades en el mantenimiento de la situación y a colocarse en el rol de víctima impotente o de acusador de los otros o de las circunstancias.
- **LA FUNCIÓN DE AHORRO ENERGÉTICO O “DEL MÍNIMO ESFUERZO”.** La persona tiende a involucrarse lo mínimo en las situaciones y evita aquellas que le impliquen una mayor movilización de energía.
- **EL MIEDO Y LA BÚSQUEDA DE LA SEGURIDAD** a través del mantenimiento de los comportamientos conocidos y la fijación de las estructuras familiares.
- **LA CANALIZACIÓN DE INTENCIONES GENUINAS POSITIVAS A TRAVÉS DE CONDUCTAS Y ESTRATEGIAS NO ADECUADAS** pero que son las únicas conocidas en ese momento.

## Encuadre metodológico. El Cambio Humano

Qué condiciones son las que pueden propiciar que una persona salga de su Inmovilidad. Superando todos los factores que contribuyen a que se mantenga en ella y se abra a la Consecución de un proceso de cambio.

### **INCORPORACIÓN POR PARTE DEL PROFESIONAL DE LOS NUEVOS MODELOS DE ACOMPAÑAMIENTO DE PROCESOS HUMANOS.**

- Los profesionales también nos resistimos a abandonar la fantasía de poseer una fórmula mágica para administrar a las personas a las que intentamos ayudar.
- También las condiciones institucionales suelen exigirnos resultados sin contemplar los procesos
- La propia persona atendida, cuya resistencia a asumir su vida e implicarse en el proceso la lleva a demandarnos precisamente este papel.

La primera condición para el acompañamiento de procesos de cambio humano es que el propio profesional se haya liberado del viejo paradigma y haya incorporado una posición de facilitador y acompañante en un proceso en el que otorga el máximo protagonismo al sujeto que acompaña.

Para que esta modificación se produzca es indispensable que el profesional lleva a cabo su propio proceso de cambio que le permita abandonar su impulso de control del proceso y le permita situarse en una función de generador de las condiciones que posibiliten que la persona a la que se acompaña se movilice para afrontar su situación.

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

Qué condiciones son las que pueden propiciar que una persona salga de su Inmovilidad. Superando todos los factores que contribuyen a que se mantenga en ella y se abra a la Consecución de un proceso de cambio.

## CONTEMPLAR Y REVERTIR LOS FACTORES QUE PERPETÚAN LA SITUACIÓN.

- **Transformación de la culpa en responsabilidad.** Despojando el discurso del individuo de juicios y valoraciones moralistas, ayudándole a aceptar sus limitaciones y detectando aquellas vías de respuesta factibles para él.
- **Movilización de la energía de la persona.** Poniéndola en contacto con la realidad de la situación, los efectos que producen en ella y la necesidad de cambio que siente.
- **La creación de un contexto segurizante que permita a la persona la exploración de nuevos comportamientos y estrategias.** El elemento fundamental en la creación de dicho contexto lo constituye el vínculo creado con el profesional.
- **El descubrimiento y reconocimiento de los límites genuinos de toda acción:** a través de un proceso de interrogación y la búsqueda de alternativas de acción.



# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

Qué condiciones son las que pueden propiciar que una persona salga de su Inmovilidad. Superando todos los factores que contribuyen a que se mantenga en ella y se abra a la Consecución de un proceso de cambio.

## INVOLUCRAR A LA PERSONA EN SU PROCESO.

- Nos vamos a encontrar que es el propio individuo objeto de la ayuda el que, desde su demanda, se coloca al profesional en un lugar de protagonismo, mientras que él se sitúa en un rol pasivo. El proceso pasa porque la misma persona abandone también su visión médica de la ayuda y se involucre activa y responsablemente en el proceso.
- El proceso de cambio le exigirá enfrentarse a sus propios comportamientos y acciones disfuncionales y atravesar momentos de confusión, miedo y angustia. **Para incidir en este sistema no es suficiente toda la voluntad y capacidades del profesional más cualificado. Sólo una opción determinada y consciente por parte del individuo podrá abrir el camino hacia un cambio real y perdurable.**
- Pretender entrenar habilidades sociales en personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social, si estos no han captado el sentido que dichas habilidades puedan tener en su óptica de su realidad, no deja de convertirse en el aprendizaje de una representación teatral que no tarda en extinguirse al abandonar el entrenamiento (aprendizaje significativo).

## Encuadre metodológico. El Cambio Humano

Qué condiciones son las que pueden propiciar que una persona salga de su Inmovilidad. Superando todos los factores que contribuyen a que se mantenga en ella y se abra a la Consecución de un proceso de cambio.

### INVOLUCRAR A LA PERSONA EN SU PROCESO.

- La clave fundamental del cambio en los procesos de cambio humanos la constituye la implicación de la persona en el proceso. Conseguir que se de este factor depende del grado en que se den las siguientes condiciones, que:
  - La persona llegue a tener conciencia suficiente, no sólo de su situación, sino de los factores que la originan y mantienen, tanto externos como internos, y de sus repercusiones.
  - Dicha persona sienta claramente la necesidad de modificar dicha situación.
  - Sienta que sola no puede enfrentarse a esa situación y se abra y permita la intervención de un profesional.
  - El proceso pueda detectar los elementos personales (conductas y estrategias) disfuncionales y las soluciones erróneas aplicadas.
  - Se fije objetivos de cambio bien delimitados y realizables.
  - Acuerde con el profesional las áreas de acción de las que se hace responsable y el tipo de apoyos que necesita.
  - Movilice sus propias capacidades y destrezas para enfrentarse a la situación y a la acción.

# Encuadre metodológico

## Un método para el cambio

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## PROCESO HACIA EL CAMBIO HUMANO

### PRIMERA FASE: LA CREACIÓN DEL VÍNCULO.

- Constituye la base del proceso. Sin la consecución de esta etapa ningún tipo de intervención será posible. A través de ella el profesional genera una relación de calidad con la persona atendida desde la cual dicha persona llega a validar al profesional como referente en el proceso.
- A partir de un conjunto de actitudes básicas por parte del profesional, la persona atendida llega a confiar en el proceso hasta el punto de poder abrirse a él y sentirse lo suficientemente segura como para adentrarse en la crisis que dará paso a su transformación.
- Robert Carkhuff fue quien mejor describió las destrezas para la creación del vínculo: Empatía, respeto, genuinidad, confrontación, concreción, inmediatez y automanifestación.

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## PROCESO HACIA EL CAMBIO HUMANO

### SEGUNDA FASE: TOMA DE CONCIENCIA POR PARTE DE LA PERSONA ATENDIDA DE SU SITUACIÓN, LOS FACTORES QUE ESTÁN IMPLICADOS EN ELLA Y SUS REPERCUSIONES.

- Es la condición esencial del cambio. Surge del enfrentamiento del sujeto consigo mismo y con su situación vital y da paso a una toma de postura basada en los elementos aparecidos en la autoexploración.
- Áreas a trabajar:
  - Conciencia de realidad. Lo que está sucediendo.
  - Conciencia de valor. Lo que se querría que fuera la situación.
  - Conciencia de posibilidad. Lo que se puede llegar a conseguir realmente bajo las condiciones existentes u otras que puedan llegar a generarse.
  - Conciencia de necesidad: Lo que se necesita. Aquí es importante diferenciar el “tener que ser”: necesidad de proceso; con el “deber ser”: autoimposiciones.

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## PROCESO HACIA EL CAMBIO HUMANO

### TERCERA FASE: DETECCIÓN DE LOS ELEMENTOS PERSONALES QUE PROVOCAN LAS DISFUNCIONES Y DE LOS INTENTOS ERRÓNEOS DE SOLUCIÓN.

- Esta etapa es el nudo del proceso. Nos encontramos aquí con lo que Watzlawick denominó “cambio del cambio”. Únicamente un desarrollo completo de esta fase abrirá a la posibilidad de un cambio real en la persona atendida y en su situación.
- Dicho proceso se desarrolla fundamentalmente a través del diálogo crítico y la toma de postura. El diálogo posibilita en la persona las siguientes transformaciones:
  - Modificación del concepto de sí misma.
  - Incremento de la atención en los aspectos internos.
  - Incremento de la participación activa en el proceso
  - Mayor contacto con los propios sentimientos.
  - Mayor receptividad.
  - Mayor grado de confianza en sí y en el profesional.

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## PROCESO HACIA EL CAMBIO HUMANO

### CUARTA FASE: OPCIÓN CONSCIENTE POR EL CAMBIO.

- La consecución adecuada de las anteriores etapas deberá desembocar en esta. Aquí la persona, después de haber ampliado su percepción de la situación y haber comprobado su responsabilidad en el mantenimiento de la misma, toma postura y se compromete en esta modificación.
- Esta etapa jamás puede darse por supuesta y su explicación da arranque a la propuesta de concreción del contrato.

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## PROCESO HACIA EL CAMBIO HUMANO

### QUINTA FASE: DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS PERSONALES, CONCRETOS Y REALIZABLES.

- Persona atendida y profesional se ponen a la tarea de definir la situación a alcanzar concretando dicho fin en los pasos intermedios que deberán lograr hasta su total consecución.
- La definición de objetivos deberá cumplir las condiciones básicas para que sean realizables.
  - Expresados de manera positiva.
  - Demostrables en forma sensorial.
  - Especificados y contextualizados.
  - Iniciados y mantenidos por el sujeto
  - Armonización de acuerdo al contexto ecológico del sujeto.



# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## PROCESO HACIA EL CAMBIO HUMANO

### SEXTA FASE: MOVILIZACIÓN POR PARTE DE LA PERSONA ATENDIDA DE LA PROPIA ENERGÍA PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.

- Con el debido acompañamiento y seguimiento del profesional, esta fase supone la mejora de la competencia operativa de la persona.
- “Disponibilidad y aplicación correcta de procedimientos (cognitivos, emocionales y de acción) para el enfrentamiento eficaz con situaciones vitales concretas que son relevantes para el individuo y para sus medios” (Sommer 1977)
- Lo cual constituye el desarrollo de las siguientes capacidades:
  - Clarificación de la intención.
  - Reflexión.
  - Planificación.
  - Ejecución de técnicas eficaces.
  - Valoración de resultados.

# Encuadre metodológico. El Cambio Humano

## PROCESO HACIA EL CAMBIO HUMANO

**SÉPTIMA FASE: CONSECUCIÓN, A LO LARGO DE TODO EL PROCESO, DE DESCUBRIMIENTOS QUE AMPLÍEN EL AUTOCONOCIMIENTO, EL CONOCIMIENTO DEL ENTORNO Y DEL OTRO, Y EL DESARROLLO DE CAPACIDADES, ACTITUDES Y ESTRATEGIAS PARA EL CAMBIO.**

- El proceso en su conjunto da paso a un complejo proceso de aprendizaje por parte de la persona atendida, este aprendizaje se desarrollo en cuatro dimensiones:
  - **Intuitivo:** insight o darse cuenta.
  - **Cognitivo-racional:** Comprensión de la situación, sus significados y repercusiones: los aspectos involucrados y las condiciones de superación.
  - **Emocional:** Contacto con las propias emociones, identificación, aceptación, exploración, recuperación de la información que aporta la emoción: estado y necesidad.
  - **Operativo** (de acción): Supone:
    - ... Clarificar la intención.
    - ... Determinar la posibilidad.
    - ... Decidir la opción.
    - ... Transformar la opción en acción.
    - ... Valorar críticamente los fundamentos, el curso y las consecuencias de la acción.

**Hacer que este conjunto de etapas se conviertan en realidad explícita y concreta susceptibles de seguimiento y evaluación compartidos:**

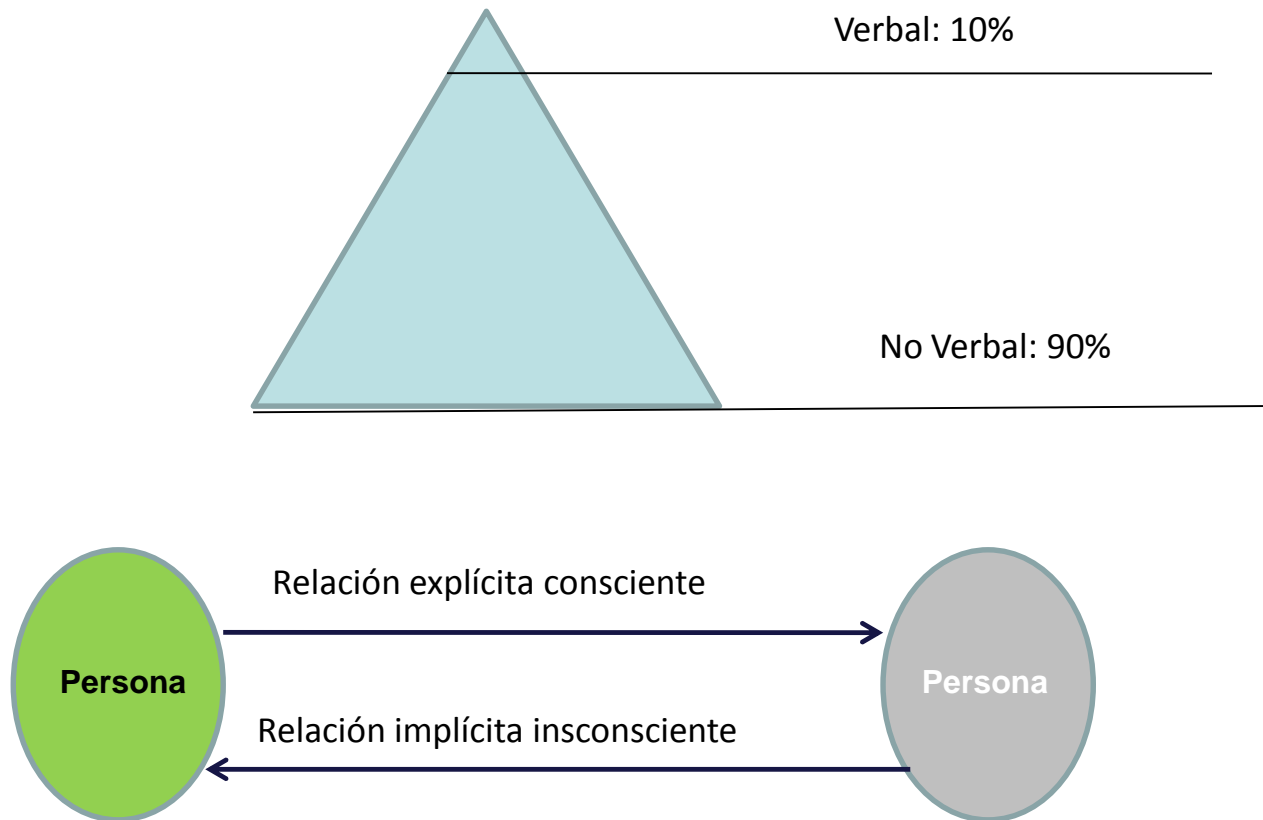
### EL ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO.

- Seminario para profesionales del PAIN.2014 -

# Encuadre metodológico La Comunicación

# Encuadre metodológico. La Comunicación

## La Comunicación



# Encuadre metodológico

## Las Emociones

## Encuadre metodológico. **Las Emociones**

### Las Emociones

- Nuestras emociones son un agente poderoso para el cambio, usadas constructivamente pueden impulsarnos a crear cambios beneficiosos en nuestras vidas, que a su vez repercutan positivamente en nuestra calidad de vida, y en hacer realidad la vida que deseamos vivir.
- Podemos considerar **a las emociones el combustible**, y a la **mente el piloto** de nuestra personalidad, empleando ambas inteligentemente, podemos dirigir el **vehículo que es nuestro cuerpo** para conducirnos hacia el bienestar.

# Encuadre metodológico. Las Emociones

## Las Emociones

WUKMIR (1967)

- La emoción es la respuesta inmediata del organismo que informa del grado de favorabilidad de un estímulo o situación. Si la situación parece favorecer su supervivencia se experimenta una emoción positiva (alegría, satisfacción, deseo, paz,...), y si la situación pone en peligro la supervivencia se experimenta una emoción negativa (tristeza, rabia, desilusión, pena, angustia, etc.). De esta forma, los organismos vivos disponen del mecanismo de la emoción para orientarse, a modo de brújula, en cada situación, buscando aquellas situaciones favorables a su supervivencia (son las que producen emociones positivas) y alejándose de las negativas para su supervivencia (que producen las emociones negativas).

NO TENEMOS CONTROL SOBRE LAS EMOCIONES, SÍ TENEMOS CONTROL SOBRE LA MANIFESTACIÓN EXTERNA DE LAS MISMAS.

## Encuadre metodológico. Las Emociones

### Las Emociones

WUKMIR (1967)

- Todo organismo puede equivocarse en su valoración emocional. Los mecanismos emocionales, al igual que los perceptivos, son limitados y están sujetos a múltiples incidencias, tanto internas como externas que reducen su eficacia.
- La emoción experimentada puede no corresponder a la realidad de la situación y producir graves perjuicios al organismo.



## Las Emociones

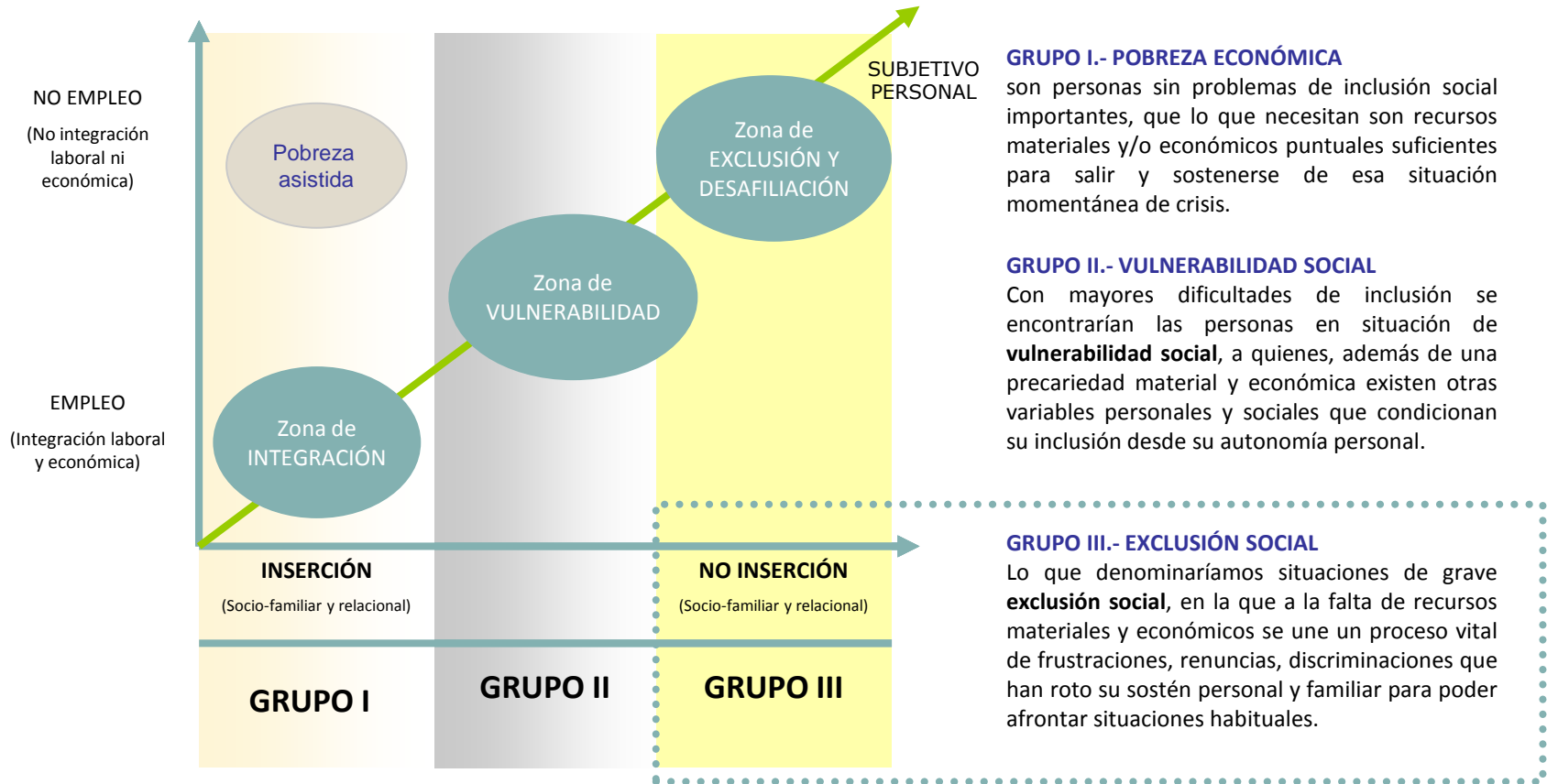
### TIPOS DE EMOCIONES

- EMOCIONES BÁSICAS O PRIMARIAS O INNATAS
- Miedo Ira Asco Sorpresa Tristeza Felicidad
- EMOCIONES SECUNDARIAS – APRENDIDAS- SOCIALES
- Simpatía, turbación, vergüenza, culpabilidad, orgullo, celos, envidia, gratitud, admiración, indignación, poder, desdén, etc.

# Apuesta metodológica del Programa de Acompañamiento Para la Inclusión Social

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## Situaciones que se atienden desde el PAIN



# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## Situaciones que se atienden desde el PAIN

Trayectoria vital  
situaciones de exclusión social

- **Proceso complejo**, multidimensionado.
- **Cronificado** en el tiempo.
- **Irreversible** a corto plazo.
- Afecta a la **autonomía, a las capacidades personales, a las redes sociales de apoyo** para movilizar recursos y aprovechar ayudas.
- La persona **no es capaz** por sí sola de identificar sus potencialidades y recursos personales.
- **Ruptura de vínculos sociales**, de desafiliación y fragilización del entramado relacional.
- Para salir de tal situación y comenzar a introducir modificaciones **precisan apoyos multidimensionales**.

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## CARACTERÍSTICAS DEL ACOMPAÑAMIENTO

### Premisas del acompañamiento

- El acompañamiento tiene que ver con **VINCULACIONES**. El trabajo de acompañamiento se caracteriza desde el trabajo de vinculación entre el profesional y la persona atendida, más allá de la aplicación de los recursos.
- No se trata de vencer resistencias, sino de **ENTENDER** las razones por las que muestran resistencias.
- La relación de acompañamiento debe tender a **aumentar la autonomía de las personas** y no generar mayor dependencia.
- Se parte de creer **en las potencialidades de la persona**, ayudándole a tomar conciencia y a desarrollarse, sea cual sea su estado actual, **ofreciendo tiempo y acciones**.
- La persona tiene derecho a una **atención personalizada y mantenida en el tiempo** que no se concibe como una obligación por el hecho de estar percibiendo una prestación económica (doble derecho).
- Es necesario contar por tanto con la **PREDISPOSICIÓN** y **VOLUNTARIEDAD** de la persona.
- El control por parte del profesional, ha de ejercerse sobre el proceso y no sobre la persona.

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## LA INCORPORACIÓN SOCIAL EN CLAVE DE ACOMPAÑAMIENTO

- El **acompañamiento**, como concreción metodológica, se centra en **cuatro tipos de acciones**. Algunas suponen trabajar con la persona, otras con el entorno y sus recursos, otras con las dos:

1. **Encuentros periódicos y frecuentes**, planificados e imprevistos, en espacios formales e informales, en su territorio y en el nuestro.
2. **Acciones destinadas a resolver sus dificultades más urgentes**, a mejorar sus condiciones de vida: en relación con la economía, con la salud, con la situación legal....
3. **Acciones destinadas a la potenciación, ampliación generación o reconstrucción del vínculo social**: trabajo grupal; ampliación de su red social, mediaciones con el entorno, facilitación del ejercicio de sus derechos y obligaciones de ciudadanía.
4. **Acciones destinadas a la utilización positiva de recursos**: gestión del acceso en el momento oportuno, adquisición de conocimientos y habilidades para mejora de la socialización.

Ámbitos del acompañamiento

- **ECONÓMICO LABORAL y DE ACCESO A LOS RECURSOS BÁSICOS.**
- **RELACIONAL COMUNITARIO**
- **PERSONAL SUBJETIVO**

Elemento transversal

**LA RELACIÓN DE AYUDA**

Herramienta para el acompañamiento

**ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO**

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## LA INCORPORACIÓN SOCIAL EN CLAVE DE ACOMPAÑAMIENTO

Tener conciencia que el actor clave en cualquier intervención es el profesional en sí mismo **“PROFESIONAL DE REFERENCIA”**.

### Concepto de Profesional de referencia

- **Profesional que asume la responsabilidad** del acompañamiento en el proceso de incorporación social de la persona en relación al resto de recursos y servicios.
- Profesional que **soporta y sostiene un proceso**, como puente, mediador, hilo conductor..., coordinando las respuestas que se ofrecen.
- Profesional **“tutor”** tal y como lo entendemos en el sistema educativo. Profesional **“gestor”** entendiendo como el que ayuda y orienta para llevar a término unas determinadas metas y objetivos.
- Profesional **“gestor”** entendiendo como el que ayuda y orienta para llevar a término unas determinadas metas y objetivos.

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## CANALIZACIÓN / DERIVACIÓN AL PAIN

- A través de los profesionales de las unidades del Centro de Servicios Sociales (UTS – PROGRAMAS).
- Requiere conocimiento de la situación y valoración (Herramienta H1): **personas con mayores dificultades de inclusión social.**
- Se establece la forma de canalizar (**cuidar los rituales de acogida**).

Elementos que se tienen en cuenta para la selección de personas participantes PAIN

- **DISCRIMINACIÓN POSITIVA.**
- **OPORTUNIDAD DE LA INTERVENCIÓN.**
- **VOLUNTARIEDAD DE LA PERSONA.**



## TEORÍA DEL VÍNCULO

### EL APEGO

“Hay una tendencia en los seres humanos a crear fuertes lazos afectivos con determinadas personas en particular (apego)... y hace un intento de explicar la amplia variedad de formas de dolor emocional y trastornos de la personalidad que se producen en la separación indeseada y de la pérdida afectiva.” (Bowlby)

“Cualquier forma de conducta que tiene como resultado el que una persona obtenga o retenga la proximidad con otro individuo diferenciado y preferido que suele concebirse como más fuerte y/o más sabio.”

“Es un sistema de regulación de la seguridad en el ser humano, un sistema cuyas actividades tienden a reducir el riesgo de que un individuo se haga daño y que son vivenciadas como causa de alivio”.

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## TEORÍA DEL VÍNCULO

**VÍNCULO AFECTIVO:** “Lazo afectivo que emerge entre dos personas y que genera un marco de confianza con el otro y en la vida; se produce en un contexto de seguridad y de desarrollo”

“Es una estructura de interacción entre sujetos; estructura en la medida en que sus partes en la interacción por medio de la comunicación, se modifican recíprocamente: estas transformaciones en la conducta producen aprendizaje, así también dice que lo que motoriza el vínculo es la necesidad” (Pichón Riviére).

El vínculo se gesta compartiendo un ESPACIO y un TIEMPO, interaccionando a partir de una necesidad, cuyo objetivo es satisfacerla a través de una tarea compartida

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## TEORÍA DEL VÍNCULO

Existe una necesidad común entre el profesional y la persona ayudada; un@ la necesidad de encuentro para ir aportando desde su experiencia la posibilidad de calmar el malestar de la necesidad. Y la persona ayudada atender las necesidades que le provocan malestar.

### **CAMBIO DE PARADIGMA EN LA CONCEPCIÓN DEL SUJETO**

El sujeto, no es un sujeto pasivo de nuestra intervención. La relación no se plantea desde el “yo” poseedor de la verdad, sino desde el “nosotros” (vínculo). La relación de ayuda/aprendizaje (Freire) se da en el encuentro vincular, un encuentro de mutuo aprendizaje y experimentación.

“Desde el vínculo se enferma, desde el vínculo se cura” Enrique Pichón

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL Y LA TEORÍA DEL VÍNCULO

La relación entre profesional y persona atendida es el núcleo central de la intervención social y el vehículo fundamental para la ayuda.

“Las relaciones del trabajo social individual son la interacción dinámica de actitudes y emociones entre el trabajador social y el cliente, con el propósito de ayudar a éste a lograr una mejor adaptación a su medioambiente” (Biesteck, 1966).

“La relación como una interacción psico-afectiva y física de influencia recíproca [...] debe producirse una transmisión y recepción por ambas partes de elementos cognitivos, afectivos y conductuales [...] este intercambio modifica a las personas implicadas cuando se realiza con continuidad” (Darder y Vázquez, 1998).

“La relación parte de la configuración de un sistema de acción con el individuo, un tipo de interacción mutua o interpersonal que se fomenta con un propósito: crear un espacio terapéutico positivo, libre de amenazas externas e internas sobre el problema y el sujeto” (Escartín, 1997)

## EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL Y LA TEORÍA DEL VÍNCULO

### **CARACTERÍSTICAS:**

- Acción recíproca.**
- Intercambio emocional.**
  - Actitud.**
- Interacción dinámica.**
- Conexión, encuentro.**
  - Proceso mutuo.**
  - Etc. Etc.**

## EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL Y LA TEORÍA DEL VÍNCULO

### **FUNCIONES DE LA RELACIÓN:**

- La relación es el espacio creador del vínculo.
- Es el medio para la comprensión de los problemas, comportamientos y sentimientos.
  - Marco idóneo para el proceso de evaluación y tratamiento.
  - Posibilita apoyo personal, motivación, estímulo y seguridad.
- Marco de referencia distinto a la relación de amistad, comercial, etc.
  - La propia relación establecida ofrece ayuda en sí misma.

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL Y LA TEORÍA DEL VÍNCULO

“...como una relación horizontal, pero no simétrica, donde dos personas involucradas encarnan diferentes roles y en la que una de las partes tiene una función de ayuda hacia la otra. La creación del vínculo requiere que la persona necesitada de ayuda tenga confianza en quien quiere ayudarle [...], que la haya reconocido como un referente válido o la posibilidad de servir como modelo de actuación o guía en el proceso.” (Sassaroli)

“El vínculo que se establece entre el trabajador social y el cliente es, en sí mismo, una fuente de ayuda y de beneficio, que permite al cliente desplegar una relación segura, de confianza y significativa en la que puede identificar sus problemas y entregarse a su resolución, a partir de una amplia comprensión de sus capacidades, posibilidades y recursos.” (Carmina Puig)

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL Y LA TEORÍA DEL VÍNCULO

“Disponer de una figura profesional de referencia (FPR) es la condición básica que puede garantizar el proceso de atención personalizada.

Mediante la prestación de acompañamiento ofrecerá los elementos necesarios de estabilidad y globalidad que ayuden a la persona a mantener el sentido de su proceso.

Además, ha de ser una figura de apoyo y contraste, con objeto de ayudarle a mantener la coherencia entre el diagnóstico, el plan acordado y los logros conseguidos.”

**(Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid: 2003).**



# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

---

## PROFESIONAL DE REFERENCIA ¿QUE ES?

**Se entiende por profesional de referencia: el profesional que trabaja en los servicios sociales de atención primaria o servicios sociales de base y en los servicios sociales de atención especializada, que asume la atención a una persona y/o familia y canaliza los distintos servicios y prestaciones que necesitan, asegurando una atención sistemática, integral y continuada, garantizando la coherencia de los itinerarios y la coordinación con los demás sistemas de protección social.**

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## PROFESIONAL DE REFERENCIA ¿Por qué?

- La propuesta del profesional de referencia se enmarca en el establecimiento de un modelo de servicios sociales de atención primaria orientado a partir de una **concepción de la persona como sujeto activo de su propio destino (autonomía/potenciación)**. Así, se opta por un **enfoque proactivo y preventivo de la acción social** utilizando las respuestas de **proximidad y la intervención socioeducativa** como estrategias fundamentales.
- El paso de un modelo de gestión de recursos y prestaciones económicas a un modelo de atención personalizada, basado en las **capacidades y limitaciones** de la persona integrada en un contexto social, requiere un cambio de actitud en responsables políticos, directivos y profesionales. Una actitud que valore el carácter preventivo de la intervención social y el grado de integración en el entorno habitual. Asimismo, este cambio **requiere de un proceso de formación continua que facilite a los agentes referidos la reflexión y la adquisición de las competencias necesarias para intervenir desde una perspectiva de mejora de la calidad de vida.**

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## EL PROFESIONAL DE REFERENCIA ¿Qué hace?

- Informar, orientar y asesorar sobre los recursos y prestaciones de los sistemas de protección social.
- Informar de los derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios y centros de servicios sociales y sobre todas las cuestiones referidas a la
- organización y funcionamiento de los mismos.
- Elaborar el Plan de Atención Individualizada, coordinando y dando coherencia a las intervenciones planificadas por el equipo interprofesional y teniendo en cuenta la elección de la persona usuaria y la familia.
- Realizar el seguimiento, la supervisión y evaluación del Plan de Atención Individualizada y modificar dicho plan introduciendo los cambios realizados por el equipo multiprofesional.
- Ser el interlocutor principal para la persona, familia y profesionales del sistema de servicios sociales y de otros sistemas de protección social.

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## EL PROFESIONAL DE REFERENCIA ¿Cómo lo hace?

- **LOS TIEMPOS:** El proceso como intervención profesional articulado en un tempus determinado, donde descartan las actuaciones puntuales.
- **LA PARTICIPACIÓN:** La colaboración en tres direcciones: participación del cliente y su familia, el gestor aporta su saber hacer, colaboración con los otros sistemas de protección públicos o privados, formales o informales.
- **EL ANÁLISIS:** La identificación de necesidades, a partir de la escucha activa y el análisis de los puntos fuertes y débiles, viendo los cambios producidos.
- **LA INTERVENCIÓN:** Un conjunto de intervenciones, de naturaleza holística y dinámica, de carácter transversal, de coordinación y articulación, a partir del plan de trabajo elaborado con el cliente.
- **LA EVALUACIÓN:** Orientación hacia los resultados, analizada su viabilidad, se incluirá en el plan de intervención.

## EL PROFESIONAL DE REFERENCIA

- Disponer de una figura profesional de referencia (FPR) es la **condición básica que puede garantizar el proceso de atención personalizada**. Mediante la prestación de acompañamiento ofrecerá los elementos necesarios de estabilidad y globalidad que ayuden a la persona a mantener el sentido de su proceso. Además, ha de ser una figura de apoyo y contraste, con objeto de ayudarle a mantener la coherencia entre el diagnóstico, el plan acordado y los logros conseguidos.

**(Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Madrid, 2003).**

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL.

## RITUALES DEL ACOMPAÑAMIENTO

**Podríamos definir estos “rituales de vinculación” a momentos de la relación especialmente significativos para la generación y mantenimiento del vínculo como sostén de la relación de ayuda y del proceso de cambio.**

**También son situaciones importantes en que la relación/vinculación pueda deteriorarse o incluso romperse”**

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL.

## RITUALES DEL ACOMPAÑAMIENTO

### ACOGIDA

- Se recomienda que la acogida a una persona que accede al programa habría que realizarla mediante un encuentro donde participen la persona que entra al programa, la UTS o profesional que la deriva y los/as profesionales del PAIN. Es una manera física de trasladar el vínculo sostenido por un profesional (de UTS u otro programa) a quien va a llevar el acompañamiento en el PAIN.

### ACOMPAÑAMIENTO

- Hay que tener siempre presente el cuidado del núcleo desde donde se sostiene el acompañamiento: la relación vincular persona / profesional.
- En las derivaciones a otros profesionales en el transcurso de la intervención, hay que tener en cuenta la necesidad de sentirse acompañado por el/la profesional del PAIN. El ACOMPAÑAMIENTO FÍSICO estará condicionado a las necesidades del caso, a la dificultad de la persona a acceder a los servicios de manera fluida, y a la comprensión de la persona de los pasos que está dando.
- El proceso irá dirigido hacia la autonomía de la persona, y a la asunción paulatina de sus necesidades y acciones.

# La apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL

## RITUALES DEL ACOMPAÑAMIENTO

### SUSPENSIÓN Y CIERRE DE CASOS

- Los procesos de acompañamiento no son lineales, podrán tener fases en que la persona baje sus motivaciones e incluso que pare el proceso. En cualquiera de los casos se sugiere aprovechar las paradas, suspensiones o cierres del proceso para aumentar la conciencia de la persona sobre cómo ha ido ese proceso:
- **EVALUACIÓN DEL PROCESO:** Cómo la persona ha vivido y percibido su propio proceso de cambio, lo conseguido, lo que falta, dónde y porqué se queda ahí. (todo esto limitado por la capacidad de conciencia de la persona.
- **EVALUACIÓN DEL PROCESO DEL PROFESIONAL:** Es importante que el/la profesional haga una evaluación de todo el recorrido para devolvérselo a la persona. Destacando lo conseguido, lo cambiado, las actitudes y consecuciones positivas que se han percibido. Es importante realizar una mirada en positivo, que refuerce la motivación hacia el cambio en el futuro.
- Asimismo se devolverá lo que el/la profesional ha visto y percibido como dificultades, cuáles serían (según criterio del/la profesional) los elementos que la persona ha de tener especial atención, y los pendientes de poder trabajar en un futuro.
- Igualmente el/la profesional compartirá con la persona cómo se ha sentido en el proceso de acompañamiento (aspectos subjetivos del /la profesional.



Apuesta metodológica del  
Programa de Acompañamiento  
Para la Inclusión Social:  
**TRABAJO GRUPAL**

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo Grupal

Para trabajar en el ámbito de la exclusión es necesario **promover acciones que favorezcan la reconstrucción del vínculo social**. El hecho de soportar crisis sociales, laborales o económicas, éstas serán más graves para quienes viven en un contexto relacional más frágil, ya que una buena red de apoyo amortiguará las consecuencias de situaciones de conflicto personal y social.

Trabajo grupal

Ofrece

- Relación entre iguales
- Ejercitar y recuperar el vínculo social.
- Sentirse visto, reconocido, valorado, “existo en relación con los otros”.
- El papel del profesional se pone en un segundo término, convirtiéndose el grupo (o sea todas las personas) quien recupera el poder en manos de profesional.

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo Grupal

---

## DEFINICION

- *La Dinámica de Grupo trata de explicar los cambios internos que se producen como resultado de las fuerzas y condiciones que influyen en los grupos como un todo. También se interesa por investigar los procesos mediante los cuales la conducta individual es modificada en virtud de la experiencia del grupo y trata de poner en claro por qué ocurren ciertas cosas en los grupos, por qué estos se comportan como lo hacen, y por qué los miembros del grupo reaccionan como reaccionan.*

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo Grupal

---

## PRINCIPIOS DE LA DINÁMICA GRUPAL

- *AMBIENTE*
- *REDUCCIÓN DE LA INTIMIDAD*
- *LIDERAZGO*
- *FLEXIBILIDAD*
- *COMPRENSIÓN DEL PROCESO: CONTENIDO – PROCESO*
- *CONSENSO*
- *FORMULACIÓN DE OBJETIVOS*
- *EVALUACIÓN CONTINUA*

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo Grupal

---

## PROPIEDADES DE LA DINÁMICA GRUPAL

- *LA INTERACCIÓN*
- *LA COHESIÓN*
- *LA ESTRUCTURA*
- *LAS NORMAS*
- *LAS METAS*

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo Grupal

---

## ROLES DE LA DINÁMICA GRUPAL (Según Moreno)

- *EL LÍDER*
- *LA EMINENCIA GRIS*
- *EL AISLADO*
- *EL MARGINADO*
- *EL RECHAZADO PARCIALMENTE*
- *EL RECHAZADO TOTAL*
- *EL NORMAL*
- *EL POLÉMICO (...)*

**Apuesta metodológica del  
Programa de Acompañamiento  
Para la Inclusión Social:  
TRABAJO EN RED**

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## Trabajo comunitario basado en la articulación de “redes sociales”

Los procesos de incorporación social requieren de la cooperación de todos los sistemas de protección social y la iniciativa social ubicada en el territorio.

Desde esta perspectiva es necesaria una **acción combinada y coordinada** por los diferentes servicios y recursos implicados en la atención a las personas, con el objetivo de que:

### Trabajo en red

- Se propicie un trabajo previo de conocimiento mutuo de los distintos servicios y recursos, de sus objetivos y formas de funcionamiento.
- Se comparta una filosofía de aprovechamiento de recursos en beneficio de las personas.
- Se trabaje de manera coordinada desde los distintos servicios y recursos, evitando rupturas en la atención a las personas.



# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## ¿Qué es el trabajo en Red?

- **Trabajar en red** supone que cuando en un territorio o en un campo de acción (en nuestro caso el espacio local y la incorporación social) existen múltiples actores que intervienen, estos actúan de la siguiente manera:
  1. Se conocen mutuamente
  2. Saben lo que unos y otros hacen y cómo lo hacen
  3. Se relacionan para abordar problemas que comparten (se comparte información y se valoran las posibles acciones)

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## ¿Qué es el trabajo en Red?

- Mutuamente intentan tener en cuenta sus demandas
- Confían en que de una manera u otra puede darse una continuación del trabajo con la persona, sin rupturas, cuando un (una) profesional acaba y otro (otra) continua. Se comparte una cierta filosofía de trabajo por lo que, cuando las competencias están compartidas, es posible tener un intercambio positivo de intervenciones

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## ¿Qué es el trabajo en Red?

- Es ponerse a **trabajar conjuntamente, compartir metas, programas; diseñar actuaciones conjuntas, compartir recursos y resultados.** Parte de los recursos para la incorporación social han nacido y son gestionados por grupos privados de iniciativa social, por lo que los Servicios Sociales deben plantearse formas de colaboración y, a ser posible, de trabajo en red

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## ¿Qué es el trabajo en Red?

- Trabajar en red, coordinarse, es algo más que la simple derivación del caso, del peregrinar de la persona de recurso en recurso. **Supone compartir objetivos y estrategias**
- No se trata de encargar a una empresa la prestación de unos servicios, sino de **trabajar con grupos que están implicados en el territorio y tienen un compromiso con la comunidad**

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

---

## ¿Qué es el trabajo en Red?

- Es una manera de trabajar con un **enfoque comunitario**. Es el trabajo sistemático de **colaboración y complementación** entre los recursos locales de un ámbito territorial
- Es más que la coordinación (intercambio de información), es una **articulación comunitaria**: colaborar de forma estable y sistemática, por evitar duplicidades, competencia entre recursos, descoordinación y potenciar el trabajo en conjunto

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## ¿Qué es el trabajo en Red?

- El **trabajo en red desde el Programa de Acompañamiento PAIN** no es el trabajo en red que corresponde al Centro de Servicios Sociales (ámbito más comunitario). Sino que supone el análisis de actores diversos de una comunidad, el conocimientos mutuo y la coordinación de actuaciones SIEMPRE ENFOCADO A LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN DE LA MULTIFACTORIALIDAD DE NECESIDADES DE LAS PERSONAS ATENDIDAS DESDE EL PROGRAMA.
- Supone una herramienta imprescindible para el adecuado desarrollo de la función de PROFESIONAL DE REFERENCIA que acompaña de manera integral y holística y coordina la implementación de los diversos apoyos multiprofesionales de las personas atendidas en el programa.

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## La metodología de trabajo en red

- La metodología del trabajo en red es una manera efectiva de **compartir información**, de **aprender de la experiencia del otro**, de **trabajar juntos**, y permite a sus miembros evitar el excesivo gasto en recursos que significa la duplicación del trabajo o la de iniciar cada vez contactos por intercambiar experiencias, facilitando a las acciones e iniciativas de los miembros un efecto multiplicador

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## La metodología de trabajo en red

- Cualquier intento de trabajar en red se enfrenta al reto de crear un sistema propio, adaptado a cada realidad, de interacción y colaboración
- Como en todo hay un proceso de maduración, un ciclo vital que se debe entender y acompañar

### Así, las redes tienen razón de ser a través de:

- ▶ El aprendizaje de como trabajar juntos (aceptación de la diferencia, trabajo en equipo, articulación, colaboración, etc.);
- ▶ La adaptación a las realidades locales (conocimiento de las necesidades y demandas, comprensión de las dinámicas locales, etc.); y
- ▶ El trabajo efectivo (metodología, mantenimiento de la motivación y capacidad de plantearse proyectos realistas y viables).



# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## Redes de trabajo social comunitario

- Los niveles de trabajo **coherente** se pueden simplificar en varias líneas de actuación en red:
  - Trabajo por procesos, basados en distribución de funciones y en profesionales de referencia para cada tipo de actuación (con protocolos), garantizando la continuidad y evitando rupturas
  - Aplicación de proyectos consensuados, claramente definidos
  - Complementariedad de las actuaciones sobre casos
  - Evaluación continuada y compartida

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## Procesos de trabajo en Red DIFICULTADES

1. Falta de voluntad política y de liderazgo de la administración en los procesos.
2. Ausencia de directrices claras respecto a la INCLUSIÓN desde los diferentes organismos de la Admón. Regional y los Ayuntamientos.
3. Falta de coordinación y orden entre las diferentes administraciones.
4. Ausencia de un planteamiento integral en la intervención comunitaria.
5. Inexistencia de modelos y criterios comunes.- entre las diferentes administraciones.

## Procesos de trabajo en Red RETOS

1. Adecuar los procesos y proyectos elaborados a la estructura de los Centros de Servicios Sociales diferenciando y complementando todas las actuaciones desarrolladas en la zona incluyéndolas en los objetivos y actuaciones de las unidades de gestión de los Programas de los Centros de cara a favorecer los procesos de inclusión, accesibilidad, acompañamiento... Desde la atención primaria, la puerta de acceso.
2. Realizar estudios de la demanda atendida para priorizar programas de intervención en la zona desde una perspectiva comunitaria.
3. Necesidad imperativa de Puesta en marcha de un Programa de desarrollo comunitario en las zonas de actuación preferente.
4. Apoyar el proceso de colaboración entre todas las instituciones, asociaciones y entidades existentes en la zona.
5. Favorecer el desarrollo de actuaciones en aquellos sectores y áreas que por su propia dificultad no son abordables desde el ámbito institucional. Generando procesos en la propia comunidad complementarias a las que coordinadamente se desarrollan en la zona.

# Apuesta metodológica del PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL. Trabajo en red

## Procesos de trabajo en Red RETOS

6. Que no se trabaje como compartimentos estancos desde los distintos servicios y recursos.
7. Que se vea a la persona en su complejidad, entendiendo su situación como un proceso global.
8. Que se comparta una filosofía de aprovechamiento de recursos y sinergias en beneficio de las personas en riesgo o situación de exclusión.
9. Que se haga un trabajo previo de conocimiento mutuo, de las formas de funcionamiento, objetivos de los distintos servicios y recursos.

# Encuadre del PAIN en el Centro de Servicios Sociales

# Encuadre del PAIN en el contexto de los centros de servicios sociales

---

- El Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social **es un recurso que debe estar inserto dentro del engranaje de los Centros de Servicios Sociales** para atender la diversidad de necesidades sociales que se producen en un territorio determinado.
- Desde este planteamiento, las situaciones de necesidad social no son responsabilidad implícita de un determinado programa o profesional, sino que deben de entenderse como demanda social y/o personal que públicamente se ha de atender desde el Centro de Servicios Sociales, para este cometido el Centro se organiza a través de programas y profesionales con el objeto de atender de la forma más coordinada y especializada posible para intentar dar respuesta a la complejidad de las necesidades sociales que se plantean.
- Las características de los procesos de exclusión social, su multifactorialidad y su complejidad requieren una coordinación y cooperación reticular indispensable para atender esta complejidad que viven las personas. No deben ser las personas las que se adapten a la diversidad de recursos de los Centros, sino que **deben ser los Centros quienes articulen una organización que atienda de la manera más eficaz posible**, la diversidad de situaciones de necesidad que viven las personas.

# Encuadre del PAIN en el contexto de los centros de servicios sociales

- El trabajo basado en el concepto de **PROFESIONAL DE REFERENCIA**, igual que requiere una coordinación del trabajo en red con los recursos sociales, sanitarios, educativos, etc... externos al Centro, es necesario que el Centro esté articulado como una red coordinada de respuestas a las diversas situaciones y necesidades de las personas atendidas.
- El PAIN es un recurso que da respuesta, en el contexto del Centro de Servicios Sociales, a un perfil determinado:

PERSONAS EN SITUACIÓN DE ALTA VULNERABILIDAD Y/O EXCLUSIÓN SOCIAL, QUE TENGAN UNA MÍNIMA MOTIVACIÓN PERSONAL (VOLUNTARIEDAD), Y QUE SE CONSIDERE QUE ESTÁ EN UN MOMENTO ADECUADO (OPORTUNIDAD) PARA INICIAR UN PROCESO DE CAMBIO PERSONAL, QUE LOGRE PARAR EL PROCESO DE EXCLUSIÓN Y REVERTIR ESE PROCESO DE DETERIORO HACIA LA CONSECUCCIÓN DE UN MAYOR EMPODERAMIENTO PERSONAL QUE LE FACILITE HACERSE CARGO LO MÁS AUTÓNOMAMENTE POSIBLE DE SU PROPIA VIDA.

De manera sintética: **AYUDAR A APRENDER A AYUDARSE.**

# Encuadre del PAIN en el contexto de los centros de servicios sociales

## EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

- **EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL** se integra en el dispositivo de **ATENCIÓN PRIMARIA del CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES** que intenta dar respuesta a las peculiaridades y complejidad de las necesidades de las personas en situación de grave vulnerabilidad y exclusión social desde los criterios de discriminación positiva, oportunidad de la intervención y básica motivación voluntaria para el cambio de la situación.
- **EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL**, es la puerta de entrada del sistema público de Servicios Sociales del municipio o mancomunidad a través de las **UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL**. El profesional o profesionales de la zona de la UTS son los mejores concedores de la situación de necesidad/es social/es.
- Previo a la derivación al PAIN, el/los profesional/es de la UTS determinan, a través de la herramienta H1 y de los criterios antes mencionados, la idoneidad del programa como dispositivo adecuado para el desarrollo de un proceso de recuperación y/o paralización del proceso de exclusión social.



# Encuadre del PAIN en el contexto de los centros de servicios sociales

## EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

- Los **profesionales del PAIN revisarán esta propuesta**, la idoneidad real y las posibilidades del programa para poder atender adecuadamente a la persona, confirmando o no, definitivamente la propuesta realizada por la **UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**.
- El proceso de acompañamiento del PAIN **concluirá con el regreso de la persona a la UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL**, esto es, al PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL:
  - Cuando el proceso de acompañamiento **haya cubierto satisfactoriamente sus objetivos**, volviendo a la normalidad organizacional del Centro.
  - Cuando **exista un abandono voluntario** de la persona del programa.
  - Si los profesionales del PAIN advierten una pérdida **reiterada de motivación o voluntariedad** para el proceso de cambio; o **si no se considera necesaria y oportuna una intervención intensiva** con la persona.
  - Cuando, de manera estratégica, los profesionales del PAIN adviertan una pérdida de motivación, **o consideren que sería bueno parar el proceso que la persona vuelva a la UTS hasta que haya una mayor conciencia de su necesidad** para el cambio de su vida. A sabiendas que es una estrategia para que la persona regrese al programa con mayor motivación.

# Encuadre del PAIN en el contexto de los centros de servicios sociales

## EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

Para facilitar este necesario movimiento de la persona entre el PAIN y el Programa de Trabajo Social, **ambos programas han de estar coordinados y ser conocedores del proceso** que se está llevando a cabo con la persona. Para ello se sugiere:

- La **participación presencial conjunta de los profesionales del PAIN** con los profesionales de la zona correspondiente del Programa de Trabajo Social de la persona, en los momentos de DERIVACIÓN Y CIERRE (si pudiera ser) del caso.
- Una **comunicación periódica** de cómo va el proceso de la persona de los profesionales del PAIN a los profesionales de la zona correspondiente del Programa de Trabajo Social.
- La **coordinación compartida de estrategias profesionales** que atiendan y faciliten las resistencias a los procesos de cambio humano (suspensión estratégica, cierre del caso, etc.)
- En el momento del **cierre del caso**, el profesional del PAIN ha de **compartir el proceso recorrido con la persona y su situación en el momento del cierre** (evaluación, diagnóstico y propuestas a tener en cuenta por los profesionales del Programa de Trabajo Social).

# Encuadre del PAIN en el contexto de los centros de servicios sociales

## EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y EL PROGRAMA DE FAMILIA

- El **PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL** tiene como objetivo el **TRABAJO INDIVIDUAL**, desde la hipótesis que los cambios humanos son individuales. Su objeto de trabajo no es el sistema familiar, sino el individuo. Pero ello no excluye tener en cuenta la necesaria participación e influencia de y en los contextos donde convive la persona: Familia, amigos, vecinos, comunidad, etc.
- El programa de acompañamiento interviene en los procesos de cambio individual, su **objeto es la intervención en los elementos que procuren un freno al proceso biográfico de exclusión y un avance en el proceso de recuperación personal y social.**

# Encuadre del PAIN en el contexto de los centros de servicios sociales

## EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y EL PROGRAMA DE FAMILIA

- **EL PROGRAMA DE FAMILIA** interviene en los procesos de desestructuración familiar, donde el elemento principal distorsionador es la familia y sus relaciones, con el objeto de intervenir para reestructurar el equilibrio del sistema familiar, especialmente por su incidencia en los menores.
- Asimismo **cuando la prioridad de intervención sean los menores** en situación de riesgo y/o desamparo será el programa de familia el adecuado para la atención de esta situación.
- Puede **producirse un trabajo conjunto del PAIN y del Programa de Familia, en este supuesto, será necesario establecer quién será el PROFESIONAL DE REFERENCIA** que coordinará el conjunto de actuaciones (puede ser un/a profesional de cualquiera de los programas).
- Se sugiere que; **en estas situaciones de trabajo conjunto; se supervise el caso** por el servicio de supervisión regional del PAIN o del Programa de Familia, o incluso con la participación de ambos servicios.

# Herramientas

# Herramienta. VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

- La valoración de las situaciones, a través de indicadores, ayuda a establecer en que situación se encuentra la persona en relación a marco conceptual de las situaciones de exclusión social: **pobreza económica, vulnerabilidad social y grave exclusión social**
- Esta valoración es una primera aproximación a la situación de exclusión de la persona.

Los indicadores se asocian cuatro áreas:

- RECURSOS MATERIALES
- CAPACIDADES Y HABILIDADES
- RELACIONES SOCIALES
- FACTORES PSICOSOCIALES

A su vez, en cada una de estas áreas los indicadores se agrupan a través de EJES y DIMENSIONES.

La valoración consiste en que el profesional de información sobre la presencia de cada uno de los indicadores :

- **SI** .- cuando se tenga conocimiento que se cumple la situación que describe el indicador
- **NO**.- cuando se tenga conocimiento que no se cumple la situación que describe el indicador
- **SIN DATOS**.- se desconoce la situación a la que se refiere el indicador
- **NO PROCEDE**.- el indicador no se ajusta, no es adecuado para valorar o medir la situación concreta

# Herramientas. VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL (H1)

## ÁREA DE RECURSOS MATERIALES

Eje	Dimensiones	Indicador	Aspectos a tener en cuenta
Recursos económicos	Ingresos	Ingresos insuficientes	<i>NO SE ESTA EN PRESENCIA DE ESTE INDICADOR CUANDO LA NO COBERTURA DE LAS NECESIDADES BÁSICAS MENCIONADAS DERIVE DE UNA MALA ORGANIZACIÓN DOMÉSTICA O DE GASTOS SUPERFLUOS QUE SE ANTEPONEN A LAS NECESIDADES BÁSICAS.</i>
		Irregularidad de Ingresos	<i>SE EXCLUYEN SITUACIONES EN LAS QUE LOS INGRESOS, AUN SIENDO IRREGULARES, PERMITEN ATENDER LAS NECESIDADES BÁSICAS</i>
	Actividad	Ausencia de Actividad normalizada	<i>SE EXCLUYEN SITUACIONES DE TEMPOREROS, BAJA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE. LAS PERSONAS QUE TIENEN ACTIVIDAD INFORMAL O SUMERGIDA; LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD FORMATIVA Y REMUNERADA EN LOS CASOS DE PENSIONISTAS HAY QUE REGISTRARLOS COMO "NO PROCEDE"</i>
		Desempeño de actividades no normalizadas	<i>SE EXCLUYEN DE ESTE INDICADOR LAS FORMAS LABORALES INCLUIDAS EN LA ECONOMÍA SUMERGIDA O INFORMAL</i>
Hábitat	Vivienda	Carencia de vivienda normalizada	<i>SE INCLUYEN SITUACIONES DE CARENCIA DE VIVIENDA O UTILICE ALOJAMIENTOS NO ADECUADOS (CHABOLAS, AUTOMÓVILES, VIVIENDAS ABANDONADAS EN MAL ESTADO...). TAMBIÉN SE INCLUYEN SITUACIONES DE ALOJAMIENTO EN ALBERGUES LAS PERSONAS QUE VIVEN EN LA CALLE DEBE DE REFLEJARSE SU SITUACIÓN EN EL CAMPO DE OBSERVACIONES</i>
		Déficit de equipamientos básicos y/o condiciones de la vivienda	<i>EN LOS CASOS DE PERSONAS SIN HOGAR HAY QUE REGISTRARLOS COMO "NO PROCEDE"</i>
	Recursos y condiciones del entorno	Carencias o dificultades de acceso a los recursos del entorno	
		Deterioro y/o condiciones insalubres en el entorno	

# Herramientas. VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL (H1)

## ÁREA DE CAPACIDADES Y HABILIDADES

Eje	Dimensiones	Indicador	Aspectos a tener en cuenta
Salud	Adicciones	Adicciones con limitaciones para actividades cotidianas	<i>EN LOS CASOS DE PERSONAS SIN ADICCIONES HAY QUE REGISTRARLOS COMO "NO PROCEDE"</i>
		Adicciones con limitaciones para acceso a los recursos	<i>EN LOS CASOS DE PERSONAS SIN ADICCIONES HAY QUE REGISTRARLOS COMO "NO PROCEDE"</i>
	Limitaciones físicas y/o psíquicas	Limitaciones para actividades cotidianas como consecuencia de enfermedad/discapacidad física/psíquica	<i>EN LOS CASOS DE PERSONAS SIN ENFERMEDAD/DISCAPACIDAD HAY QUE REGISTRARLOS COMO "NO PROCEDE"</i>
		Limitaciones para acceder a los recursos como consecuencia de enfermedad/discapacidad física/psíquica	<i>EN LOS CASOS DE PERSONAS SIN ENFERMEDAD/DISCAPACIDAD HAY QUE REGISTRARLOS COMO "NO PROCEDE"</i>
Competencias laborales y sociales	Habilidades y capacidades	Habilidades insuficientes para actividades cotidianas	
		Habilidades insuficientes para el acceso a los recursos	
	Cualificación	Cualificación laboral insuficiente u obsoleta	
		Dificultades para adquirir cualificación	<i>SE EXCLUYEN AQUELLAS CIRCUNSTANCIAS AJENAS A LA PERSONA DERIVADAS ENTRE OTRAS, DEL CUIDADO DE PERSONAS A CARGO, LEJANÍA DE LOS RECURSOS FORMATIVOS, FALTA DE MEDIOS ECONÓMICOS, O APOYOS PERSONALES</i>



# Herramientas. VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL (H1)

## ÁREA DE RELACIONES SOCIALES

Eje	Dimensiones	Indicador	Aspectos a tener en cuenta
FAMILIA (UNIDAD DE CONVIVENCIA)	Modelo familiar	Familia “desestructuradas” y/o inestables	LA UNIDAD DE CONVIVENCIA ES LA ACTUAL. SI LA PERSONA VIVE SOLA EN EL CAMPO DE OBSERVACIONES SE TIENE QUE HACER REFERENCIA A LA ULTIMA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA
		Prácticas familiares relacionadas con la exclusión	LA UNIDAD DE CONVIVENCIA ES LA ACTUAL. SI LA PERSONA VIVE SOLA EN EL CAMPO DE OBSERVACIONES SE TIENE QUE HACER REFERENCIA A LA ULTIMA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA
	Funciones familiares	Déficit familiar en las funciones del cuidado	LA UNIDAD DE CONVIVENCIA ES LA ACTUAL. SI LA PERSONA VIVE SOLA EN EL CAMPO DE OBSERVACIONES SE TIENE QUE HACER REFERENCIA A LA ULTIMA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA
		Conflictividad y/o violencia familiar	LA UNIDAD DE CONVIVENCIA ES LA ACTUAL. SI LA PERSONA VIVE SOLA EN EL CAMPO DE OBSERVACIONES SE TIENE QUE HACER REFERENCIA A LA ULTIMA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA
INTEGRACIÓN SOCIAL	Pertenencia a grupo diferencial	Pertenencia a grupos diferencial	QUEDA PENDIENTE ELIMINAR ESTE INDICADOR YA QUE NO APORTA INFORMACIÓN RELEVANTE, EN EL SENTIDO DE QUE LA PERTENENCIA A UN GRUPO DIFERENCIAL POR SI MISMA NO DEBEMOS CONSIDERARLA COMO UN FACTOR DE EXCLUSIÓN HAY QUE REGISTRARLOS COMO “NO PROCEDE”
		Pertenencia a grupos diferencial con valores que dificultan la integración	
	Integración / apoyo social	Falta de apoyo social	
		Relaciones conflictivas y/ o de rechazo con en el entorno	

# Herramientas. VALORACIÓN INICIAL DE LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL (H1)

## ÁREA DE FACTORES PSICOSOCIALES

Eje	Dimensiones	Indicador
Percepción de su situación personal	Autopercepción	No es consciente de su situación
		Carencia de alternativas vitales
	Autovaloración / motivación	<b>Baja autovaloración y/o autoestima</b>
		Escasa motivación para el cambio
Cultura de la exclusión	Trayectoria de exclusión	Trayectoria / episodios de exclusión en la persona
		Trayectoria / episodios de exclusión en la familia /unidad de convivencia o en alguno o algunos de sus miembros
	Hábitos y valores	Hábitos personales relacionados con la exclusión
		Valores personales relacionados con la exclusión

### Finalidad del módulo SIUSS

- Homogeneizar el procedimiento de canalización/derivación de los casos al PAIN
- Facilitar a los profesionales el almacenamiento y manejo eficaz de la información de las personas atendidas por el programa
- Recoger información útil para la intervención desde criterios homogéneos
- Facilitar la emisión de documentos necesarios para la gestión que se realiza desde el programa
- Facilitar la elaboración de evoluciones periódicas del programa, proporcionando el conocimiento de las características y perfil de los usuarios y de los procesos de intervención (obtención de datos para memoria técnica).

Registros profesionales de UTS y otros programas del CSS

Canalización al programa  
Por otros profesionales

Valoración inicial de la  
Situación de Exclusión

Datos de Canalización

Informe canalización

Acceso al Programa  
Permite histórico

Programa de  
Acompañamiento para la  
Inclusión Social

VALORACIÓN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

Valoración de  
indicadores

Gravedad (actual) de  
las dimensiones

Efecto multiplicador  
de los indicadores

Valoración de acceso  
al Programa

Alta en el programa  
Permite histórico

Datos de gestión del caso en el Programa

Seguimiento del proceso de  
Intervención>>

No entrada en el  
Programa / salida del  
Programa

Canalización/Derivación hacia UTS/  
OTROS PROGRAMAS/SERVICIOS por  
NO ENTRAR AL PROGRAMA>>>

Canalización/Derivación hacia UTS

Registro en todo el  
proceso



Agenda



Gestiones

Registro de acciones  
comunitarias

Recursos  
Comunitario/Grupal

Actividades  
Comunitarias

## Registro “Propuesta de planificación proceso grupal”

### 1.- IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO

- **Grupo de .....** (denominación).
- **Diagnóstico inicial:** Identificación de la demanda/problemas/motivaciones que nos han hecho valorar el diseño grupal: los miembros, los temas, los objetivos, etc.
- **Perfil del grupo y peculiaridades del mismo** (aspectos a trabajar y a tener en cuenta).

### 2.- PLAN DE TRABAJO

- **Objetivos generales:**
  - Referentes a la tarea.
  - Referentes al proceso grupal.
- **Objetivos específicos.**
  - Referentes a la tarea.
  - Referentes a l proceso grupal.
- **Local/ambiente.**
- **Horario.**
- **Duración de las sesiones.**
- **Número de reuniones/periodicidad.**
- **Tiempo de preparación de la reunión.**

## Registro “Propuesta de planificación proceso grupal”

### 3.- INTERVENCIÓN. PLANIFICACIÓN INICIAL DE LAS SESIONES.

- **Descripción de los roles** de las personas que dinamizarán el grupo.
- **Encuadre inicial:** Normas básicas grupales: Explícitas, no explícitas.
- **Previsión de contenidos de las sesiones:**
  - **Sesión 1:** Objetivos, contenidos, dinámicas, previsión de resultados.
  - **Sesión 2:** Objetivos, contenidos, dinámicas, previsión de resultados.
  - **Sesión .....**: Objetivos, contenidos, dinámicas, previsión de resultados.

### 4.- EVALUACIÓN DE LAS SESIONES:

- **Metodología de evaluación** del proceso grupal y de las sesiones.
- **Indicadores de evaluación** de la sesión y del proceso grupal.

## Registro “Plantilla de registro de sesiones de grupo”

### 1. SESION Nº / FECHA:

### 2. NOMBRE: “Definición de la sesión”

### 3. ASISTENTES:

- Nombre de los asistentes al grupo.
- Motivo de las ausencias.

### 4. TAREA/ OBJETIVOS DE LA TAREA:

- La tarea es la propuesta de trabajo que se hace al grupo y como tal pretende unos objetivos a trabajar.
- Difiere de los objetivos del proceso de grupo.

### 5.- PROCESO GRUPAL: OBJETIVOS:

- Qué objetivos nos planteamos en esta sesión grupal.

### 6.- DESCRIPCIÓN DE LA TAREA:

- Se describe el desarrollo de la tarea y su temporalización.
- Dinámicas desarrolladas.
- Materiales, documentación y medios utilizados.

### 7.- VALORACIÓN DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN:

#### 7.A. OBSERVACIONES EN EL DESARROLLO DE LA TAREA:

- Lo que ha generado en sus participantes.
- Las facilidades y dificultades a la hora de incorporarse a la tarea.
- Lenguaje asociado a la misma.
- Sentimientos expresados.
- Posiciones que se ocupan en la sala o en torno a la mesa.
- Comentarios de la figura emergente.
- Propuestas que genera la tarea.
- Asociaciones de la tarea con otros temas propuestos.
- Resistencia expresadas.

## Registro “Plantilla de registro de sesiones de grupo”

### 7. VALORACIÓN DEL DESARROLLO DE LA SESIÓN:

#### 7.B. DESARROLLO DE LA DINÁMICA GRUPAL/ OBSERVACIONES EN EL PROCESO DE GRUPO / OBJETIVOS.

- Normas implícitas detectadas.
- Roles
- Emergentes
- Propuestas que genera el proceso de grupo
- Dificultades para mantener el encuadre.
- Observaciones grupales e individuales a tener en cuenta a partir de la sesión (alianzas, subgrupos, participación, no participación, etc...
- Resistencias implícitas.
- Lenguaje no verbal.
- Interrelación entre los participantes.
- Participación.

### 8. EVALUACIÓN DE LA SESIÓN:

- Evaluación de los objetivos propuestos en la sesión.
- Evaluación de las herramientas, dinámicas y materiales utilizados.
- Evaluación de los participantes.



## Registro “Plantilla de evaluación del proceso grupal”

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL GRUPO.

- Pertinencia o no de las características del grupo:
  - Miembros: por su problemática, su edad, género u otra característica.
  - Valoración de otros elementos del diagnóstico inicial.
  - Dificultades encontradas: aspectos resueltos, y elementos no resueltos, otras cuestiones a tener en cuenta.
- Análisis para la configuración de un nuevo grupo.

### 2. PLAN DE TRABAJO.

- Evaluación de los objetivos generales:
  - Referentes a la tarea.
  - Referentes al proceso grupal.
- Evaluación de los objetivos específicos.
  - Referentes a la tarea.
  - Referentes a l proceso grupal.
- Evaluación de los siguientes elementos:
  - Local/ambiente.
  - Horario.
  - Duración de las sesiones.
  - Número de reuniones/periodicidad.
  - Tiempo de preparación de la reunión.
  - Otros elementos a tener en cuenta.

## Registro “Plantilla de evaluación del proceso grupal”

### 3. EVALUACIÓN DE LA INTERVENCIÓN.

- Evaluación de los roles ejercidos por las personas que han dinamizado el grupo.
- Evaluación del encuadre inicial. Otros elementos a incorporar en futuros encuadres.
- Evaluación de las normas explícitas e implícitas.
- Evaluación general de los contenidos de las sesiones del proceso grupal: objetivos, dinámicas, desarrollo de las sesiones, herramientas, etc.

### 4. EVALUACIÓN DEL PROCESO GRUPAL

- Descripción del proceso del grupo: cómo se empezó, proceso de los roles, emergentes, conflictos, resultados finales, etc...
- Aspectos a tener en cuenta, desde el proceso grupal , para otros grupos.

### 5. EVALUACIÓN SUBJETIVA DEL GRUPO.

- Cómo nos hemos sentido, qué hemos experimentado nosotras/os, cual ha sido también mi proceso personal con el grupo, qué conflictos me he encontrado, qué me llevo del proceso grupal, etc, etc.

### 6. EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN QUE HA TENIDO EL TRABAJO GRUPAL DEL PAIN EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

## Registro “Cuestionario de evaluación participantes”

*Conocer tu opinión sobre tu experiencia en el grupo nos sirve para mejorar nuestra forma de trabajo. Por ello, nos gustaría que nos contestaras a las siguientes preguntas. La información que nos facilites se tratará de forma global, de tal modo que tus respuestas serán anónimas.*

### **1.- Qué puntuación le darías al trabajo que ha hecho el grupo dónde has participado.**

(Del 1 al 10).

### **2.- Tu participación en el grupo te ha servido para:**

- 1.- Ayudarme a relacionarme mejor.
- 2.- Conocerme más
- 3.- Mejorar mi situación
- 4.- Ayudarme a no estar peor
- 5.- No sirvió para nada
- 6.- Empeoró mi situación
- 7.- Otras

### **3.- ¿Cómo te has sentido con los dinamizadores del grupo?. (Responder SI o NO)**

- Me he sentido escuchado y acogido.
- Han tenido en cuenta lo que yo quería y decía.
- Me han presionado para hacer lo que no quería.
- Me han ayudado a tener más confianza.
- Me han tratado mal.

### **4.-Qué puntuación darías a: (Del 1 al 10)**

- **Horario:**
- **Espacio:**
- **Compañeros**

### Registro “Cuestionario de evaluación participantes”

#### **PREGUNTAS ABIERTAS:**

- 4.- ¿Qué es lo que más te ha gustado del grupo?
- 5.- ¿Y lo que menos te ha gustado?
- 6.- ¿Qué cambiarías del grupo?
- 7.- ¿Recomendarías esta experiencia a alguien? ¿Por qué?
- 8.- ¿Estarías interesado en participar en otra actividad grupal? ¿Por qué?
- 9.- Aspectos que quieras plantear de tu experiencia en el grupo.