



Región de Murcia

Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Política Social

Guía metodológica Para el uso de la herramienta “ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO”



Programa de

Acompañamiento para la

Inclusión Social

Favorecer los procesos de inclusión social desde las Entidades Locales

Este documento ha sido:

Coordinado por:

- **Antonio Galindo Lucas.** Trabajador Social. Supervisor Regional del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social.

Elaborado por:

- **Carmen Alburquerque Iniesta.** Técnica de Apoyo del Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Política Social.
- **M^a Francisca Zapata Segado.** Trabajadora Social del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social del CSS. Cartagena II.
- **Francisco Javier Galián López.** Educador Social del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social del CSS. de Alcantarilla.
- **M^a Lourdes Cerdá Martínez.** Trabajadora Social del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social del Ayuntamiento de Murcia.
- **M^a Belén Romera Sastre.** Trabajadora Social del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social del CSS. de Lorca.
- **M^a José Canovas Caja.** Trabajadora Social del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social del CSS. de Alhama de Murcia.

Colaboración :

- **Jesús M^a Barberá Navarro.** Responsable técnico del Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Política Social.

Editado por:

Dirección General de Política Social , Servicio de Planificación y evaluación
Consejería de Sanidad y Política Social

MARZO, 2015

Contenido



	<u>Página</u>
I.- Presentación.	4
II.- Fundamentación.	8
2.1. La relación de ayuda y la dimensión socio-terapéutica en el PAIN.	8
2.2. El contrato y el vínculo en el proceso de acompañamiento.	9
2.3. El acompañamiento como derecho social.	9
III.- El diagnóstico social y el co-diagnóstico en los procesos de acompañamiento social	11
IV.- El acuerdo de acompañamiento.	14
4.1. Definición y objetivos.	14
4.2. Fases para la realización del Acuerdo de Acompañamiento.	16
V.- Elementos del acuerdo de acompañamiento.	20
VI.- Revisión del acuerdo de acompañamiento.	23
6.1. El proceso de revisión del acuerdo de acompañamiento.	24
6.2. Elementos de la revisión del acuerdo de acompañamiento.	24
VII.- Suspensión y Cierre de la Intervención	29
7.1. Suspensión y Cierre.	29
7.2. Reinicio del proceso de acompañamiento tras un cierre o suspensión.	32
Anexo I.- Modelo de “Acuerdo de Acompañamiento”.	34
Anexo II.- Modelo de “Revisión del Acuerdo de Acompañamiento”.	35
Anexo III.- Apuntes sobre el diagnóstico social.	37
Anexo IV.- Bibliografía	40

I.- Presentación



El **Acuerdo de Acompañamiento** es una herramienta del **Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)** que nace de un anterior instrumento: el “**Plan de Trabajo Compartido**” (PTC), elaborada por los profesionales del Programa con la intención de implicar a la persona atendida en su proceso de recuperación social.

En los años de implementación del PAIN algunos equipos fueron dejándola de utilizar por diversos motivos. Tras detectarse esta paulatina no utilización del PTC, a partir de la valoración de la Comisión Regional del PAIN, el Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Política Social ¹ promovió la creación de un grupo de trabajo para analizar las razones de ese no uso, si era necesaria la existencia de una herramienta como el PTC y su revisión para hacerla más operativa y útil para apoyar los procesos de recuperación personal y social.

A mediados del año 2013 se pone en marcha un “**Grupo de trabajo para la Revisión de la Herramienta Plan de Trabajo Compartido del PAIN**”. Sus primeras acciones se dirigen a evaluar las **dificultades para su no aplicación**, y se identifican las siguientes causas:

- El documento plan de trabajo compartido existente no se ha planteado a las personas en el momento idóneo del proceso de intervención. El vínculo no estaba establecido y el profesional no había realizado la suficiente reflexión del caso.
- La dificultad de los profesionales para elaborar objetivos.
- Burocratización del trabajo.
- Los miedos profesionales.
- Dificultades propias de las personas.
- Dificultad para la reflexión profesional.
- Se ha planteado como un sistema de registro.
- Miedo al trabajo terapéutico.

Una vez identificadas las dificultades, este grupo de trabajo se adentra en el debate de la **necesidad de una herramienta**, en la línea del contrato como instrumento de apoyo para el proceso de cambio personal. Este grupo de trabajo ha contado, a su vez, con la participación de los equipos de referencia de los miembros del grupo.

¹ En el marco de la función de impulso, coordinación, seguimiento y supervisión del PAIN a nivel Regional.

Se identifican las siguientes **necesidades a tener en cuenta en el proceso de acompañamiento** con la persona atendida **que apoye un proceso de cambio humano**:

- Necesidad de reflexionar.
- Toma de conciencia de la persona y del profesional sobre la situación, y las condiciones que inciden en ella.
- Inicio de trabajo comprometido y transparente.
- Cambio de percepción de la persona, (cambio de modelo asistencial al de acompañamiento, modelo de "empoderamiento de la persona").
- Evita la dependencia de la persona del profesional.
- La persona tiene claro "el qué, el cuándo y el para qué".
- Termómetro del proceso, (en qué momento se encuentra el proceso de voluntariedad de cambio).
- Toma de conciencia de su "derecho".
- Aprendizaje continuo y de las dos partes.
- Ayuda a la supervisión del trabajo.

La puesta en juego de estas necesidades, provocan la revisión del nombre de la herramienta, pasándose a llamar de Plan de Trabajo Compartido, a **Acuerdo de Acompañamiento**.

Esta comisión se orienta a partir de este momento en establecer las bases para el diseño de la nueva herramienta.

Si el Plan de Trabajo Compartido había encaminado su trabajo en la negociación de tareas, esto es, **trabajar en el HACER**. El nuevo **Acuerdo de Acompañamiento**, va a tener como objetivo primordial el trabajar en el acompañamiento **con y para el SER**.

Esto supone centrar el objeto de la herramienta en trabajar los aspectos socio-terapéuticos, servir de medio, de espacio temporal y profesional que facilite la conciencia de la situación de la persona, su motivación para el cambio y la posibilidad de explicitar, con la mayor conciencia posible, sus dificultades para llevar a cabo los movimientos que desea para su vida.

Entendemos como medio indispensable para profundizar en sus dificultades que permitan un cambio de rumbo de su proceso biográfico más real y eficaz. Y que también ayude a superar la idea de la gestión de recursos económicos, sociales, etc. como fin último de la actuación de profesional y persona acompañada, hacia una intervención que mire más a la persona, sus dificultades, sus resistencias hacia el cambio, su proceso humano y sus posibilidades reales de trabajar las raíces que imposibilitan ese cambio.

Una intervención socio-terapéutica que indague en los procesos profundos de exclusión interiorizados que dificultan la gestión de la vida que la persona desea para sí, detectar estos elementos

personales más allá de los elementos excluyentes estructurales y externos, que también serán objeto de nuestro trabajo de acompañamiento.

Para poder llegar a establecer este nivel de acompañamiento más subjetivo y personal, vemos que es indispensable una revisión de la actitud profesional, que ha podido estar más centrada en la tarea y en la gestión de recursos y prestaciones que atiendan las situaciones de discriminación (y que ha de continuar siendo objeto de nuestro acompañamiento).

La propuesta del acuerdo va a intentar incorporar una nueva perspectiva **clínica**, que mire a la persona más allá de sus dificultades, discriminaciones, exclusiones y carencias, que la reconozca como ser humano también con potencialidades.

Esto nos obliga a detenernos, a reflexionar sobre el caso, a establecer un diagnóstico holístico de la persona y de su situación: Cómo ha sido su proceso biográfico personal de exclusión, desde dónde percibe el mundo, su vida y sus motivaciones de futuro, cuáles son sus dificultades para hacer la vida que necesita y desea hacer, cuáles son sus fantasías irrealizables, sus resistencias hacia el cambio, sus contextos sociales, culturales, educacionales... Esto es, hacer un esfuerzo profesional por entender a la persona desde su perspectiva y percepción, para intentar llegar a localizar dónde se encuentran sus motivaciones vitales, y cuáles son sus miedos o circunstancias que han provocado paralizar esas motivaciones.

Esta herramienta va más allá de un registro, porque intenta propiciar una actitud y la invitación a recuperar herramientas del trabajo social y la educación social: el trabajo social clínico, el diagnóstico social, el acompañamiento pedagógico de la persona en nuevos modelos conceptuales y de percepción.

Esta orientación para el **Acuerdo de Acompañamiento** nos invita a mostrar en este documento no sólo la herramienta en sí (que es muy simple), sino una guía que facilite al profesional este proceso de cambio de actitud ante los casos del PAIN, reflexionando sobre los aspectos que la Comisión ha considerado indispensable para un buen uso de la herramienta.

Comenzamos esta Guía Metodológica para el uso de la herramienta con una **fundamentación** que intenta establecer la oportunidad y necesidad de esta herramienta en el contexto del acompañamiento social y más particularmente en el PAIN.

Continuaremos con un apartado dirigido al conocimiento del **diagnóstico social**, que el grupo de trabajo ha entendido indispensable para entender y poder llevar a la práctica este acuerdo de manera efectiva, ya que la herramienta supone un **proceso de co-diagnóstico** dirigido a la reflexión compartida entre profesional y persona acompañada, para establecer acciones consensuadas y conscientes.

A continuación, se explica la herramienta, donde hemos intentado realizar un exhaustivo análisis de la misma, de sus objetivos y de las fases para su desarrollo.

Tras este recorrido general, se presenta el **modelo de acuerdo** y los elementos que contiene de una manera práctica y pormenorizada. Con la misma estructura, se muestra el **modelo de revisión del acuerdo de acompañamiento**: presentación del modelo y análisis exhaustivo de los elementos en que se estructura.

Esta guía concluye con un apartado relacionado con los **cierres del proceso de acompañamiento**, por su relación directa con las consecuencias del acuerdo.

II.- Fundamentación



2.1. La relación de ayuda y la dimensión socio-terapéutica en el PAIN.

La filosofía de trabajo del PAIN está basada en las teorías humanistas del cambio humano que asignan importancia al individuo, centrándose en su experiencia consciente, poniendo el énfasis en todo lo relacionado con la naturaleza humana.

La teoría de la relación de ayuda, fundamenta y aporta luz a nuestro quehacer profesional, desvinculándonos progresivamente al viejo paradigma del modelo basado en el binomio “detección de necesidad-aplicación de recurso”, y abandonando la "fantasía" de poseer una fórmula mágica para administrar a las personas a las que intentamos ayudar.

Las problemáticas a las que nos enfrentamos los profesionales del acompañamiento social, abarcan un amplio abanico de problemas existenciales, patologías psíquicas, disfuncionalidades en la estructura personal y familiar..., que difieren de aquellas intervenciones centradas en lo asistencial.

Por ello, hay una necesidad de **aportar a nuestro trabajo una dimensión socio-terapéutica**, que pretenda lograr el cambio subjetivo, relacional y comunicativo de las personas, con el fin de que reelaboren, re-signifiquen y superen el sufrimiento subjetivo. Que rompan con la repetitividad de su historia personal, familiar o comunitaria, cuando ésta se presenta como un obstáculo para su bienestar y el de su entorno.

Las estrategias de investigación o de intervención, van a estar orientadas a que las personas, a través de ese proceso socio-terapéutico, comprendan y superen el malestar subjetivo que la aqueja, y logren que sus vínculos y sus procesos comunicativos sean potenciadores de bienestar. Pero, esta labor por sí sola, no responde a las múltiples necesidades presentadas en la realidad social, por lo que es imperativo continuar con las labores asistenciales, socioeducativas y promocionales, en conjunto con el trabajo socio-terapéutico.

Este trabajo socio-terapéutico tiene que ver con indagar en los significados, percepciones, y estados de consciencia, penetrando en el universo único de cada ser, dinámico y en movimiento constante, lo que proporciona una guía para la intervención, y fundamenta la necesidad de una supervisión constante, y un análisis clínico de nuestra labor profesional.

El/la profesional que acompaña es generador de cambios ya que, posibilita a la persona que se movilice para afrontar su situación, siendo protagonista de su proceso de cambio, empoderándose.

2.2. El contrato y el vínculo en el proceso de acompañamiento.

El contrato, como técnica de intervención es una herramienta útil para nuestra labor profesional ya que nos permite sumergirnos en el universo de cada ser, asignándole protagonismo a la persona en su proceso de cambio. Explicita la toma de conciencia del individuo sobre su situación, las posibilidades de cambio, clarifica sus falsas expectativas, y ayuda a establecer los objetivos de cambios realizables, ajustados a la realidad personal y contextual.

La técnica del contrato, fundamenta esta nueva herramienta, que hemos denominado **Acuerdo de Acompañamiento** y que supone, un reto para los profesionales del PAIN, y nos ayuda a superar el miedo profesional, ante la falta de estrategias de intervención.

Esta técnica del contrato ha de realizarse en el contexto de un trabajo desde la vinculación². La relación de ayuda que se ha de establecer previamente al uso del **Acuerdo de Acompañamiento**, ha de estar sostenida desde el establecimiento del **vínculo** con la persona, con el que se pueda dar ese espacio ritual de trabajo socio-terapéutico.

Un vínculo entendido como una interacción dinámica de actitudes y emociones entre profesional de acompañamiento y persona acompañada. Con el propósito de ayudar a éste a lograr una mejor adaptación a su medio ambiente; un sistema de acción con el individuo, un tipo de interacción mutua e interpersonal que se fomenta con un propósito: crear un espacio terapéutico positivo, libre de amenazas externas e internas. Un vínculo como generador de seguridad y confianza:

“... 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 le haya reconocido como referente válido o la posibilidad de servir como modelo de actuación o guía en el proceso” (Sandra Sassaroli).

El vínculo es, en sí mismo, una fuente de ayuda y de beneficio que permite a la persona un contexto de respeto, confianza y motivación para poder identificar sus problemas y entregarse a su resolución, a partir de una amplia comprensión de sus capacidades, posibilidades y recursos.

Es importante añadir, que aunque el profesional de acompañamiento social ha de procurar que se establezca el vínculo, también tiene que respetar el ritmo de cada individuo y considerar a la persona con todas sus peculiaridades, y que no siempre en los primeros encuentros es posible establecer una relación significativa y que también nos encontraremos con personas con las que no se consigue

² Relacionada con las teorías psicológicas del apego.

establecer un vínculo de confianza estable y fuerte, bien por su proceso vital de desconfianzas, como por sintomatologías de enfermedad mental que se lo impidan.

Esto no ha de suponer una renuncia a este tipo de metodología de intervención, sino que hemos de tener presente las dificultades e individualidades con quienes vamos a trabajar.

Nuestro objetivo ha de ir dirigido a este establecimiento y progresivo avance en la calidad de la relación vincular, pero hemos de tener en cuenta que la voluntad y las características de la persona (y con más razón quienes estén en procesos más graves de exclusión y deterioro personal y social) van a tener una respuesta distinta que nos obligará a investigar y ensayar diversas estrategias para establecer, consolidar y desarrollar este acompañamiento basado en la vinculación.

2.3. El acompañamiento como derecho social.

Esta propuesta de acompañamiento social que propone el PAIN, supone un necesario **cambio de escena para el/la usuario/a de Servicios Sociales**.

Se establece una nueva relación profesional/usuario, no entendida como una situación desnivelada en la que una parte solicita y la otra concede (o no), sino interpretar **el proceso de incorporación social como un Derecho Social**:

“La incorporación Social es un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúan a la persona en una situación favorable para ejercer sus derechos de ciudadano en igualdad de oportunidades” (Concha Corera).

También este proceso de acompañamiento **supone un cambio para el/la profesional** de Servicios Sociales, que ha **de incorporar nuevas claves** en el arte de acompañar en los procesos de intervención social:

- Tener la humildad de aceptar que tenemos un papel secundario en este juego, que el protagonista es la persona y el proceso que se está gestionando.
- Utilizar el lenguaje como vehículo de relación: utilizar de forma constante un lenguaje apreciativo, positivo que ponga en valor cualidades y potencialidades del usuario.
- Ser flexible: la incondicionalidad de estar al lado del sujeto, se pone de manifiesto cuando éste no quiere realizar lo acordado.
- Conocer bien a la persona, especialmente el entorno en el que se desarrolla cada día.
- Facilitar el flujo de información entre la persona acompañada y el resto de agentes, y entre los propios agentes que intervienen en el proceso de incorporación social.
- Promover en todo momento la participación del usuario y la toma de iniciativa y decisión.
- Practicar la sensibilidad para saber colocarnos en las distintas posiciones que nos va a exigir este “caminar” juntos, unas veces será al lado, otras con un paso por delante, otras por detrás, siempre en la escucha de lo que la persona vaya necesitando.

Nuestro trabajo también tiene que tener un **enfoque hacia lo social**: Es importante que la persona participe en actividades que le acerquen al ámbito comunitario, que no solo se sienta espectador, sino agente activo. Animar a la participación e ir resolviendo y afrontando las dificultades que en estos procesos les aparecen.

Por último, la esencia para un buen acuerdo de acompañamiento es un buen **Diagnóstico**, antes de iniciar cualquier intento de establecer un acuerdo tenemos que pararnos a reflexionar y dibujar un diagnóstico del usuario.

III.- Diagnóstico social y el co-diagnóstico en los procesos de acompañamiento social



En el contexto del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN), el proceso de intervención a nivel individual-familiar, se inicia desde que la persona se incorpora al programa, se empieza a conocer su situación, teniendo en cuenta su contexto y las interrelaciones con el mismo. El **diagnóstico se constituye por tanto, como elemento clave para el desarrollo de la intervención**, siendo un nexo entre la recogida de información (investigación) y la intervención planificada del profesional.

El proceso diagnóstico se inicia desde los primeros contactos; se empiezan a perfilar las posibles hipótesis diagnósticas, que se irán confirmando o rechazando a medida que avanzamos en el trabajo conjunto con la persona y tenemos un mayor conocimiento de su realidad. Es lo que es denominado por algunos autores como “diagnóstico preliminar” o “impresión diagnóstica”, que sería en definitiva, la valoración que realiza el profesional de una determinada situación sin los suficientes elementos para determinarla de manera consistente.

En este sentido, cabe mencionar, *el carácter dinámico* que deben tener los diagnósticos dentro del PAIN, debiendo siempre estar abiertos a la incorporación de nuevos datos, pues la información sobre la situación personal se va obteniendo gradualmente a medida que se avanza en el proceso. Ningún diagnóstico es definitivo, ya que se trata de un proceso.

Debemos tener en cuenta que junto con la definición y valoración actual de la situación de la persona, es imprescindible conocer los *antecedentes de la situación personal y familiar*, por lo que se debe incluir la historia socio-familiar, que recoge la historia y dinámica familiar, completando la información sobre el individuo y/o familia sobre la que intervenimos.

El diagnóstico de la situación debe contemplar la valoración de puntos débiles, pero también las potencialidades de la persona, sus fortalezas. Ambos deben ser tenidos en cuenta en la intervención.

En el PAIN el diagnóstico cobra especial interés destacando la importancia de trabajar no sólo con los factores de riesgo, sino desde la consideración de factores compensadores o protectores que actúen en la emergencia del problema. Esto nos permite poder trabajar actitudes y motivaciones en las personas.

Tal y como indica Damián Salcedo, todas las formas de ayuda a las personas tienen un denominador común “*mejorar su capacidad de elegir*”, distinguiendo entre el éxito de consecución de

los objetivos y la capacidad de elegir los mismos dentro de su proceso de incorporación social. Por tanto resulta imprescindible la participación de la persona y su valoración de la situación. La coincidencia con la valoración del profesional, posibilita realizar acuerdos reales y que sean integrados por la persona de manera que puedan ser realizables y alcanzables.

El **interés práctico del diagnóstico en el PAIN**, radica en la reflexión sobre los datos recogidos, y en la sistematización, análisis, interpretación e interrelación de los mismos. De este modo los datos se transforman en información para el profesional y se constituyen en base para las acciones a desarrollar sobre las necesidades detectadas, estableciendo pronósticos de cómo puede evolucionar la situación.

Por tanto, diremos, que incorporar la realización de diagnósticos puede ayudar a conocer e interpretar las situaciones-problema con que nos encontramos y nos puede permitir orientar la acción, marcando estrategias de intervención. La ausencia diagnóstica incide en el resto del proceso, en la definición del proyecto de trabajo a desarrollar y su posterior evaluación y por tanto, en el **Acuerdo de Acompañamiento** con la persona.

Realizar un diagnóstico es algo más que un listado de problemas ante el cual se establecen prioridades; exige el análisis de las situaciones problemáticas, la valoración de las carencias y la consideración de las potencialidades, interpretando conjuntamente con la persona su situación, de manera que el profesional pueda reflexionar en torno a qué es posible hacer, por qué se va a hacer, cuando se va a hacer, quién lo hará y qué criterios de evaluación va a utilizar para evaluar el desarrollo del proceso.

El proceso de diagnóstico en el acuerdo, va a implicar la facilitación de un co-diagnóstico con la persona, es decir, no se trata de definir e intentar explicar la situación desde el saber profesional, sino hacer una devolución en base a unos conocimientos que hemos ido construyendo conjuntamente.

En cada de una de las entrevistas hemos ido planteando a la persona reformulaciones en torno al proceso, en base a los cambios de visión que se iban produciendo, replanteando los significados de la situación problema o necesidad, las vivencias, las emociones, resaltando los valores y capacidades, las potencialidades y puntos fuertes, provocando abandonar sentimientos de culpa, de manera que la persona interiorice que el cambio es posible, su responsabilidad en el mismo, abriendo una esperanza en su futuro.

Con el co-diagnóstico de la situación se pretende pues, que la persona pueda percibir la evaluación de la situación problema como una historia compartida, una historia en la que él ha colaborado y participado activamente, y a partir de la cual se pueden definir los objetivos y metas de cambio en el acuerdo de acompañamiento con su profesional de referencia.

El profesional recogerá sus propias impresiones y las de la persona, teniendo en cuenta los puntos fuertes, los puntos débiles y las oportunidades de intervención. La persona ratificará, añadirá o

rectificará lo apuntado por el profesional, de manera que todo se ajuste y se matice en el acuerdo de acompañamiento.

Conseguir el co-diagnóstico es un paso importante para ambos, pues se comparten las necesidades, los problemas que intervienen en la mejoría y en los procesos de cambio. Además, el co-diagnóstico debe ser dinámico y se debe ir realizando a lo largo del proceso de acompañamiento.

La intuición profesional y la comprensión empática son elementos claves a la hora de plantear diagnósticos dentro del Programa de Acompañamiento, pero no son suficientes. La utilización de la Herramienta de Valoración de Acceso al Programa (H1) como modelo de referencia inicial, permitiría dotar a los diagnósticos de un carácter más objetivo y científico.

Probablemente, sea el diagnóstico lo más complicado de elaborar por parte del profesional, dado su complejidad, constituyéndose la elaboración del mismo como una posible debilidad profesional, principalmente por la carga de subjetividad existente en la valoración del problema, pues la interpretación diagnóstica depende de la capacidad empática del profesional y está sujeta a su intuición y experiencia profesional.

La base para la realización de un buen diagnóstico está relacionada con el conocimiento y la formación obtenida desde un punto de vista académico y profesional. No se puede menospreciar que la experiencia personal y profesional es esencial en el proceso. La competencia técnica y social del profesional, son elementos esenciales para un correcto desarrollo del proceso diagnóstico e intervención profesional.

IV.- El Acuerdo de Acompañamiento



4.1. Definición y objetivos.

¿Qué entendemos por Acuerdo de Acompañamiento?.

Es una herramienta cuyo fin es **impulsar el desarrollo de la autonomía e inclusión social del/la usuario/a y acompañar el proceso de cambio humano a partir de la toma de conciencia de su realidad.** Aplicada en el contexto del PAIN y de los Centros de Servicios Sociales de la Región de Murcia en los que este Programa se desarrolla.

Se trata de un acuerdo entre profesional de referencia y persona acompañada en el que se plasma la reflexión de la persona sobre su situación, qué quiere conseguir y cómo considera que lo puede alcanzar. En el mismo, ambas partes se comprometen: el usuario a llevar a la acción su deseo de cambio y el profesional del PAIN a realizar un acompañamiento social personalizado con el fin de mejorar su situación personal y social.

Este acuerdo incluye también su revisión, como elemento de reflexión sobre el proceso de acompañamiento y como medio para trabajar los aspectos que dificultan la consecución de objetivos y tareas acordadas, y como instrumento de toma de conciencia de esas dificultades y de la motivación para superarlas.

Lo importante siempre es el proceso, más que el contenido del acuerdo, hay que tener en cuenta que las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social están inmersas en procesos personales y sociales complejos que limitan su capacidad de comprensión real de su situación, sus posibilidades de afrontamiento autónomo de sus necesidades básicas y su motivación para atenderlas.

¿Para qué sirve el Acuerdo de Acompañamiento?

El objetivo fundamental del Acuerdo de Acompañamiento es facilitar la conciencia de la persona atendida en su proceso de intervención e involucrarla activamente en su proceso de cambio.

Nos vamos a encontrar que es el propio individuo objeto del acompañamiento quien, desde su demanda, coloca al profesional en un lugar de protagonismo, mientras que él se sitúa en un rol pasivo. El proceso ha de dirigirse a que la persona abandone esa visión pasiva de la relación de 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 éstos 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.

Para que pueda existir **aprendizaje significativo** la persona ha de relacionar la información nueva con la que ya posee, reajustando y reconstruyendo ambas informaciones en este proceso. No se puede partir de las magníficas ideas del/la profesional, sino que la persona ha de “construir” esas nuevas informaciones o propuestas desde su propia experiencia y percepción a partir de un darse cuenta real y de una motivación intrínseca, consciente y voluntaria para el cambio.

Por esta razón, una clave fundamental de la efectividad de los procesos de cambio humanos lo constituye la **implicación de la persona en el proceso**. Conseguir que se pueda generar esta implicación 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.
- Que dicha persona sienta claramente la necesidad de modificar dicha situación.
- Que sienta que sola no puede enfrentarse a esa situación y se abra y permita la intervención de un profesional.
- Que el proceso pueda detectar los elementos personales (conductas y estrategias) disfuncionales y las soluciones erróneas aplicadas.
- Que se fije objetivos de cambio bien delimitados y realizables.
- Que acuerde con el profesional las áreas de acción de las que se hace responsable y el tipo de apoyos que necesita.
- Que movilice sus propias capacidades y destrezas para enfrentarse a la situación y a la acción.

Estas condiciones han de desarrollarse a partir de un proceso previo de establecimiento de vinculación entre profesional y persona.

Podríamos definir los **objetivos** que tiene el desarrollo de la herramienta **Acuerdo de Acompañamiento**, entre otros, los siguientes:

- Ilusionar a la persona.
- Evidenciar a la persona sobre su propio proceso.
- Identificar, evidenciar conceptualizar y tomar conciencia de sus necesidades y dificultades para llevar a cabo sus respuestas.
- Facilitar la comunicación entre el profesional y la persona respecto a su situación de necesidades y expectativas.
- Posibilitar el cambio de las personas en sus expectativas, pasar de la fantasía a las posibilidades reales de cambio.
- Explicitar y acordar tareas y medios para conseguir el cambio.
- Pensar sobre el proceso y evaluarlo.
- Explicitar metas personales.
- Conocer a la persona y sus dificultades.
- Crear espacios de reflexión conjunta entre el profesional y la persona atendida.

4.2. Fases para la realización del Acuerdo de Acompañamiento.

¿En qué momento se realiza el acuerdo de acompañamiento?

Para el establecimiento del **Acuerdo de Acompañamiento** el profesional ha tenido que realizar un proceso previo de toma de contacto con la persona, con su situación, su vivencia, sus motivaciones, etc.

La primera fase de trabajo de acompañamiento se centra en el trabajo con la vinculación con la persona. Una vez atendidas las situaciones más urgentes, cuando el/la profesional siente que la persona ha depositado una básica confianza en él/ella, y cuando tenemos mayor información de las raíces de la situación del proceso de exclusión, es el momento de poder sentarnos con ella para establecer un co-diagnóstico de su situación y desarrollar un acuerdo de compromisos mutuos que atiendan esas realidades problemáticas detectadas por ambos.

Antes de la realización del Acuerdo: El diagnóstico profesional

Previo a la elaboración del acuerdo, **el/la profesional ha de “pararse” para realizar un análisis de la realidad de la persona más allá de las tareas y de las demandas que explicita**, para poder adentrarnos en las hipotéticas causas que generan y sostienen la situación.

El/la profesional ha de tener una información básica sobre el proceso, la incidencia real y las causas de las condiciones de dificultad, discriminación y exclusión que vive y percibe la persona antes de concretar el Acuerdo. Para llegar a establecer hipótesis del alcance de la situación de la persona puede ser oportuno el uso de la alguna herramienta que pueda ayudar al profesional a configurar un “mapa” de las diversas áreas de dificultad de la persona, para luego intentar entender su raíz y estableciendo una priorización del, con frecuencia, complejo escenario vital en que vive.

Este momento del diagnóstico profesional requiere un alto en el camino del profesional. Un intento de abstraerse de la intensa actividad de tareas a realizar con y para la persona, incluso un ir más allá de las demandas explícitas de ésta; para establecer un **espacio de análisis clínico** del alcance, causas, consecuencias del caso objeto de la intervención, para dilucidar hipótesis de recorridos necesarios que reduzcan, paren e inviertan el proceso de exclusión personal y social.

El objetivo implícito del **Acuerdo de Acompañamiento** es ayudar a desarrollar un trabajo de **Diagnóstico compartido** con la persona, por ello, otra parte de este diagnóstico tiene que dirigirse a que podamos ser conscientes de las posibilidades reales de la persona, en ese determinado momento, de comprender y responsabilizarse de su situación, e intuir las motivaciones reales que podrían servir de estímulo previo para que asuma ciertas responsabilidades.

La realidad de la persona, su vida llena de obstáculos e impotencias, va a provocar que pueda tener una conciencia muy limitada de sí misma y de su verdadera situación (nadie puede ser consciente de tanto dolor humano). Nuestra ayuda ha de ir, poco a poco, dirigida a que pueda entender qué le está pasando, qué de sus actos y actitudes mantienen esa situación, y cómo cambiar hacia un afrontamiento más sano de su vida de la manera más autónoma posible.

Este es el centro del cambio de paradigma del proceso de acompañamiento en relación al trabajo social que se ha desarrollado desde el modelo asistencial.

La persona espera a alguien que le resuelva sus problemas, busca la participación de un “padre o madre” donde dejar caer su vida y la responsabilidad de la salida de la situación. Nuestra acción se dirigirá a ayudar a la persona en sus dificultades, pero el verdadero fin de nuestro acompañamiento es ayudar a la persona a que aprenda a ayudarse a sí misma, a que pueda ir paulatinamente afrontando su propia vida y aprehendiendo nuevas actitudes, habilidades y herramientas que promuevan la mayor autonomía posible para la persona.

El proceso del Acuerdo.

Una vez realizado el diagnóstico, ya puede ser el momento de iniciar **el proceso para la realización del acuerdo**. Y denominamos proceso, porque **no es un acto administrativo ni burocrático, no estamos ante un registro**, sino ante una herramienta que es un medio que ayude a la persona a establecer su propio diagnóstico de su situación (desde sus posibilidades de conciencia de sí y de su vida), y ésta necesitará su tiempo para ir dándose cuenta y afrontando la realidad de su biografía. E incluso para la realización del Acuerdo puede que necesitemos varias sesiones, las necesarias para conceptualizar de manera escrita lo que hayamos trabajado con la persona, y hasta donde la persona pueda tener conciencia de lo recorrido y por realizar.

Hemos de partir desde un conocimiento previo del individuo, sus características, su carácter y personalidad, incluso hemos de tener en cuenta su capacidad de comprensión hablada y escrita. Enfatizaremos en este punto un aspecto esencial de este Acuerdo: **no es una herramienta para el profesional, es una herramienta para la persona que acompañamos**, que ha de comprender todos los aspectos presentados.

Una vez que tenemos nuestro diagnóstico y nuestras hipótesis de proceso, es el momento de contrastarlo con la persona. Es aconsejable establecer una cita con tiempo suficiente por ambas partes, que permita un encuentro relajado, sin prisas.

La primera parte de este proceso, la primera entrevista, ha de comenzar por la **presentación del Acuerdo de Acompañamiento**. Es un buen momento para volver a explicar a la persona las características y objeto del PAIN, que no es un programa sólo destinado a gestionar sus necesidades, que se gestionan, pero con otro objetivo más importante, que sea ella misma la que llegue a ir trabajando las dificultades que tiene para poder afrontarlas por sí misma (en la medida de lo posible).

Recordarle que está en el PAIN voluntariamente, y que este Programa requiere también algunos compromisos por su parte. Que nuestra función es acompañarle en la resolución de sus problemas, pero también ayudarle a entender porqué está en la situación que está, y que su vida es suya, que es libre para hacer o no hacer lo que quiera, y que nosotros estamos si él/ella quiere dar pasos para cambiar esa situación.

Es natural que en el primer acuerdo la persona acepte todo lo que le digamos, por ello es importante que explore cómo ve su situación, y qué recorrido intuye para salir de ahí. Su expectativa se centrará en pedir desde una posición pasiva (como un hijo que le pide o exige a un padre/madre), nuestro trabajo es ir sacando a la persona de esa pasividad.

Tras la presentación del Acuerdo a la persona, y una vez asegurados de la comprensión del significado del mismo y su finalidad, podremos comenzar a trabajarlo expresamente.

Hemos de tener en cuenta que el proceso del acuerdo tiene varias fases:

- Establecimiento del **acuerdo inicial**.
- **Revisión del acuerdo** de acompañamiento y establecimiento de un nuevo acuerdo.

Estas fases de **acuerdo/revisión** se repetirán sucesivamente a lo largo del recorrido del proceso de acompañamiento.

El **tiempo entre estas fases lo establecerá el/la profesional con la persona acompañada** a partir de las características del proceso, teniendo en cuenta la intensidad de la intervención, las posibilidades de conciencia de la persona, las dificultades en el proceso, la necesidad de la comprensión pedagógica de su situación y del proceso, una percepción de desmotivación y dejación de responsabilidad de la persona en la intervención, etc.

A continuación presentamos ambos modelos; **Acuerdo** y **Revisión**, desmenuzando su contenido y el sentido y la finalidad de cada apartado de los mismos.

V.- Elementos del Acuerdo de Acompañamiento



0.- Datos de Referencia

El Registro del Acuerdo comienza con la identificación de las personas involucradas en el mismo: la persona a quien se dirige el proceso de acompañamiento, y el/la profesional de referencia facilitador/a de ese acompañamiento.

Nombre de la persona	
Nombre del profesional de referencia	

1.- ¿Cuál es mi situación?

La primera de las cuestiones de este Acuerdo va dirigida a que la persona objeto del acompañamiento realice un diagnóstico de su situación personal y social, y a detectar los elementos de dificultad y carencias de las que ella misma es consciente, en mayor o menor medida.

Para desarrollar este apartado hemos de tener en cuenta las características cognitivas, de capacidad de autoconciencia, su capacidad de lecto escritura, etc.

El grupo de trabajo para la elaboración del Acuerdo recomienda que la persona pueda llevarse a su casa esta reflexión y escribir (si fuera posible) cómo percibe la persona su situación, y cuáles son los diversos “frentes” abiertos en su vida actual. Dónde localiza la persona sus dificultades, discriminaciones y problemas. Si la persona puede hacer esta reflexión en casa y escribirla, lo realizará en un folio en blanco, ya que este será el punto de inicio del codiagnóstico. Si la persona no puede o no quiere “llevarse a casa” esta reflexión, se realizará en una sesión de entrevista (o varias).

Nuestro papel, en un primer momento, es ayudar a concretar y conceptualizar cómo la persona percibe y analiza su situación.

Tras el análisis realizado por la persona, el profesional contrastará con su propio diagnóstico. El objetivo no es que la persona acepte nuestro análisis (esta pregunta va dirigida para que la persona tome conciencia, hasta donde pueda, de su situación), sino a confrontarle con la realidad ante posibles análisis más fantaseados o irreales que pueda realizar.

El resultado de esta reflexión apoyada por el/la profesional será lo que se escriba finalmente en el Acuerdo. Recomendamos que sea la persona, si fuera posible, quien escriba este apartado.

2. Objetivos. *¿Qué quiero / puedo conseguir?*

Una vez que la persona ha realizado este análisis general de su situación, la segunda cuestión a plantear es el establecimiento de objetivos que estime oportunos para atender las situaciones concretadas en el apartado anterior.

El profesional ha de apoyar para que la persona pueda visualizar la dirección hacia donde cree que debe ir el proceso. A partir de las preguntas *¿Qué quieres hacer con lo que hemos visto de tus dificultades?, ¿Qué crees que puedes conseguir tú, y con mi ayuda?, ¿Qué te gustaría modificar de la situación actual que vives?, etc.*

Este apartado **no es para concretar tareas ni acciones, sino para poner en conciencia de manera más general la dirección que desea la persona en la intervención del acompañamiento.**

Lo importante en este apartado no es que aparezcan todos los objetivos que nosotros podemos considerar necesarios para la intervención. En este acuerdo **se van a plasmar los elementos que estén en la conciencia de la persona acompañada.**

La complejidad de las situaciones que nos encontramos en el PAIN requerirán muchos objetivos y tareas, pero esta parte es del ámbito del diagnóstico profesional. En esta herramienta pretendemos trabajar hasta donde la persona tiene conciencia de su situación y de los pasos que se ve capaz de dar, hay que ir poco a poco, más vale la concreción de unos pocos objetivos lo más reales posibles en un determinado espacio de tiempo, que muchos objetivos que no ayuden a la persona a centrarse en lo que se concrete en el acuerdo final.

Es importante que los objetivos que se planteen sean sencillos, claros, reales, y posibles de alcanzar. La consecución de estos objetivos van a ser un medio de valoración, de trabajar su motivación y su autoestima en la revisión futura del acuerdo, en caso que se puedan alcanzar; y serán un medio de trabajar sus dificultades si no los llegara a cumplir.

3. Concretar acuerdos y tareas. *¿Cómo creo que lo puedo conseguir?*

Estamos en la parte de mayor concreción del acuerdo. En ese apartado volvemos a recordar que **no hay que explicitar todas las tareas que hay que realizar en el proceso de acompañamiento de la persona**, esto es una tarea que ha de realizar el/la profesional a partir de su diagnóstico. En este caso, **se incluirán los acuerdos de tareas o acciones que la persona es capaz de comprometerse a realizar en un determinado tiempo** (hasta la revisión del acuerdo), y lo que expresamente nos pide al/la profesional que realicemos para ayudarle en su proceso.

Nuestra tarea es ayudarla a esa concreción de acciones a partir de la información recogida en los apartados anteriores. **Se dividirá en dos partes: las acciones y tareas que la persona se compromete a llevar a cabo, y las que pide que asuma el/la profesional.**

Además **podrá subdividirse por áreas de acciones** (salud, social, educación, judicial, etc.) que faciliten a la persona la comprensión de todo lo que se escriba en este apartado.

De igual manera, hemos de ayudar a que las acciones y tareas sean sencillas, claras, comprensibles, realistas, posibles de realizar en el tiempo hasta la revisión del Acuerdo, etc.

Posiblemente, en este momento surjan muchas ideas de acción o tareas que pueden ser más deseo que necesidad real, o que la persona se vaya a la idealización o la fantasía. Es importante que confrontemos estas respuestas, que sirvan para tomar conciencia de lo real, de los límites que puedan existir.

4. La firma del acuerdo.

El grupo de trabajo que ha elaborado este Acuerdo sugiere que éste se firme por ambas partes, y que la persona acompañada se lleve el original en su poder, y nosotros quedarnos con la copia. La firma es una manera de formalizar este Acuerdo de manera explícita y visual. La percepción subjetiva de la firma da un enfoque de oficialidad a los compromisos alcanzados.

Además de esta utilidad para la persona, que el acuerdo se rubrique, es una manera de hacer visible para la persona nuestro trabajo más allá de las gestiones, y **plasmarse oficialmente el derecho público de la persona al acompañamiento social en los procesos de vulnerabilidad y exclusión social**.

5. Establecer la fecha de revisión del acuerdo.

El/a profesional cuando realice su diagnóstico se plantea la intensidad del trabajo estimado necesario. Si quiero cometer un trabajo más intensivo, será conveniente menos tiempo para la revisión del acuerdo. O si considero que es una intervención más de seguimiento y con menor intensidad, es posible establecer mayor cadencia entre el acuerdo y la revisión.

Será en el **Acuerdo de Acompañamiento** donde se concrete la fecha de revisión de este. Aunque el/la profesional pueda tener una hipótesis inicial del tiempo necesario para que pueda desarrollarse el acuerdo, **este será negociado con la persona**.

En cualquier caso es imprescindible **incorporar al acuerdo, y que quede muy claro para la persona la fecha exacta para la revisión del acuerdo**, y en qué va a consistir esa revisión, dejar claro que no es un examen a la persona, sino que pretende ser un espacio de reflexión conjunta de cómo va el proceso, y establecer los cambios que la persona considere en el devenir del mismo.

VI.- Revisión del Acuerdo de Acompañamiento



La revisión supone una segunda fase del Acuerdo, que hay que realizar según el plazo establecido en el mismo, respetando el tiempo de desarrollo convenido. Es importante cumplir esta temporalidad aunque no se haya podido realizar lo acordado.

La revisión del **Acuerdo de Acompañamiento** tiene por objeto profundizar en el proceso de **toma de conciencia de la persona**. Se utiliza como una herramienta terapéutica, que incide en los avances y retrocesos de la persona en su proceso de crecimiento, en su proceso hacia la asunción de responsabilidad sobre su propia vida. Constituye una herramienta muy útil para posicionar a la persona como protagonista en su proceso de empoderamiento.

Esta segunda fase del acuerdo, supone una oportunidad para la introspección, sea cual sea la situación, **lo importante es reflexionar sobre el proceso**. La revisión posibilita un momento espacio-temporal de encuentro profesional-usuario en el que la persona manifiesta su percepción del proceso y cómo se ha sentido en relación a éste (expresión emocional).

El profesional de referencia posibilita que la persona pueda darse cuenta de cuáles son sus dificultades y fortalezas, en este momento y en este lugar, teniendo como guía los acuerdos establecidos hace algunos meses.

La revisión de se puede limitar a un uso cuantitativo, centrado en la consecución de las tareas, objetivos, propósitos y deseos acordados, o subir un escalón hacia lo socio-terapéutico. Supone un reto para el profesional de referencia ya que, debe conducir la entrevista de la evaluación de lo cumplido, a la reflexión sobre su proceso de desarrollo personal. Cabe señalar que este proceso sólo será posible si la persona está en disposición de asumir o ser conciente, si es su momento.

6.1.- El proceso de revisión del acuerdo de acompañamiento.

Este proceso es similar al comentado para el **Acuerdo de Acompañamiento**. Con el acuerdo inicial establecimos una fecha de revisión, ahora es el momento de un trabajo en profundidad con los pasos dados en el proceso de acompañamiento en el tiempo estipulado en el mismo.

Antes de iniciar la revisión, el/la profesional de referencia tiene que “pararse” a pensar, revisar, y tener claro lo que ha pasado en este periodo temporal. Analizar el acuerdo establecido, el diagnóstico inicial, los objetivos y tareas planteadas, para poder realizar a la persona una adecuada devolución del proceso.

También es oportuno **ampliar este diagnóstico a otros aspectos, tareas, y sucesos acontecidos en el proceso de acompañamiento y que no fueron incluidos en el acuerdo inicial.**

Volvemos, en este punto, a revisar el “mapa” de la realidad del proceso de la persona y a intuir la capacidad de conciencia para poder comprender su situación y las raíces de la misma.

Una vez que tenemos claro el análisis diagnóstico del proceso en el espacio temporal desde el Acuerdo inicial, estamos preparados para iniciar la **Revisión del Acuerdo de Acompañamiento**.

6.2.- Elementos de la revisión del acuerdo de acompañamiento.

0.- Datos de Referencia

El Registro de la Revisión del Acuerdo comienza, nuevamente, con la identificación de las personas involucradas en el mismo: la persona a quien se dirige el proceso de acompañamiento, y el/la profesional de referencia facilitador/a de ese acompañamiento.

Nombre de la persona	
Nombre del profesional de referencia	
Fecha anterior del acuerdo de acompañamiento	

1.- Revisión de objetivos. *¿Se han cumplido?, dificultades encontradas, resistencias aparecidas, etc...*

Se abre el diálogo con la persona sobre la consecución o no de los propósitos marcados. Si ha sido posible cumplirlos, las dificultades encontradas, las sensaciones percibidas, las habilidades que se han

puesto en práctica, las potencialidades identificadas, lo que ha favorecido la consecución, los apoyos que se han utilizado.

Es el momento de ayudar a la persona a realizar su diagnóstico del proceso, apoyándonos en los objetivos que ésta expresó en el Acuerdo. Y podemos comenzar a partir de los objetivos escritos. ¿Cómo se han llegado a cumplir o no?, qué obstáculos han aparecido, cómo ha visto la persona estas dificultades. Posteriormente el/la profesional contrastará su parecer. Es importante que sea la persona la que inicialmente realice su análisis, para posteriormente sea el/la profesional quien realice su aportación al análisis de lo sucedido.

Es posible que se hayan detectado resistencias por parte de la persona para afrontar diversos aspectos acordados. Es un buen momento para evidenciar estas resistencias: “He percibido que con este objetivos que te propusiste no le has dado importancia, ¿qué crees que te ha pasado?, ¿Sientes que no es importante?, ¿Te cuesta especialmente atender esta situación?, ¿por qué crees que en este objetivo tienes dificultades, cuáles podrían ser?.

Es muy importante que **la actitud en este proceso de la Revisión del Acuerdo no sea de juzgar a la persona, no estamos en una valoración del proceso, sino que tenemos en este momento la oportunidad de trabajar con la persona elementos de dificultad, de inconsciencia, de resistencias de afrontamiento del proceso de acompañamiento. Es necesaria una actitud positiva ante la observaciones que se realicen:** “No te preocupes, esto es normal, las dificultades son una parte del camino. Tú te las has encontrado antes y estabas solo/a, ahora estoy yo aquí para poder ver esas dificultades, analizarlas y ayudarte a plantear nuevas maneras de afrontar estos objetivos que te gustaría alcanzar”.

De nuevo hemos de indicar que estamos en la **reflexión sobre objetivos, no en las tareas**. Eso es, que nos adentramos en el diagnóstico compartido de los deseos que se propuso en el Acuerdo inicial. De lo que quería conseguir y no ha podido conseguir, del deseo de llegar a alcanzar pero no ha sido posible: ¿Qué ha podido pasar?, Concretar las dificultades es ponerlas en conciencia, sería el primer paso importante para motivarnos en atenderlas y solucionarlas.

En el caso de objetivos que se hayan cumplido total o parcialmente hemos de ser muy positivos, reconocer su esfuerzo, y analizar las actitudes positivas que hemos encontrado en la persona para realzarlas, reforzar estas actitudes es una forma importante de trabajar la autoestima (especialmente dañada en las personas con las que trabajamos).

Tras revisar los objetivos alcanzados o no, podemos incorporar en este momento otros objetivos alcanzados, que aunque no estuvieran explicitados en el Acuerdo, sí que se han trabajado en este tiempo. De nuevo con una **actitud de reconocimiento positivo y de trabajo con la autoestima de la persona**.

2.- Revisión de tareas. *¿Se han realizado?, dificultades logros.*

Aporta información sobre la vivencia de la persona en lo más concreto del acuerdo, en las tareas establecidas. **Su revisión implica valorar su consecución o no, las dificultades, las sensaciones percibidas, las habilidades puestas en práctica, las potencialidades identificadas, lo que ha favorecido la consecución, los apoyos que se han utilizado.**

En este apartado podemos hacer una revisión más concreta de lo sucedido. Comenzaremos con las tareas explicitadas en el acuerdo inicial, una a una. ¿Se han realizado?, ¿Cuáles han sido las dificultades concretas para llevarlas a cabo?, ¿Qué resistencias han podido surgir para realizarlas?, etc. etc.

Empezaremos primero con el análisis de la persona, ayudándola a concretar las dificultades para la realización de las tareas, **y posteriormente introduciremos nuestro diagnóstico, y plantearemos las dificultades y resistencias que hemos visto por parte de la persona en su afrontamiento:** *“Creo que cuando has intentado hacer esto te pasa esto.... Lo que yo he visto que tienes mucha dificultad en llevar a cabo esta tarea, crees que es por miedo, ¿a qué crees que puedes tener miedo?; O es pereza, ¿por qué crees que te sale esta pereza en este asunto?” (...).*

Cuando localicemos aspectos de dificultad de la persona que veamos muy importantes en su carácter o en lo que consideremos que es importante freno en su evolución, **aprovecharemos para profundizar estos temas más “nucleares” de su personalidad o de su proceso de exclusión.**

También nos encontraremos tareas realizadas o en vías de realización, las utilizaremos para **resaltar su esfuerzo y actitud, reconociendo sus potencialidades, y devolviéndoles positivamente la conciencia de estos elementos positivos de su personalidad y de su proceso.**

Es importante localizar estos elementos positivos y potencialidades para trabajar en lo concreto (a través de las tareas acordadas) e ir construyendo en la persona nuevas bases de autoestima y motivación para el cambio, que serán positivas para ella y nos ayudarán de manera muy importante en el proceso.

Como en los Acuerdos también el/la profesional asumió unas tareas a desarrollar, las revisaremos una a una, no con la voluntad de “echar en cara” a la persona su inacción, ni como medio para ensalzar nuestra vanidad, *“te he conseguido...”*, sino planteándolas como que es posible salir de la situación: *“En esta ocasión lo he hecho yo, pero es posible que puedas algún día hacerlo tú mismo/a”*, y también buscando los elementos de colaboración que la persona ha tenido; *“ves, esto lo he hecho porque tú me has ayudado, o has decidido comprometerte conmigo en esto”*.

También es posible que no hayamos podido realizar alguna tarea de las que nosotros nos comprometimos. Aquí hay que ver si ha sido por algún obstáculo consciente o inconsciente de la persona, en este caso habría que trabajar este asunto sin ánimo de generar culpa en ella, sino de analizar tranquilamente lo sucedido. O si esa tarea no hemos podido realizarla por cualquier otro

motivo, no pasa nada, esto nos hace más humanos, y podemos hablar de nuestras dificultades y resistencias a la persona, y pedir disculpas si fuera el caso.

Siempre con una actitud **humilde, constructiva y facilitadora del vínculo, pero también utilizando la confrontación con lo sucedido**. Teniendo en cuenta el principio humanista para el uso de la confrontación: que hay que realizarla con responsabilidad, tiene que servir como crecimiento para la persona a quien se realiza esta confrontación, y que ésta siempre ha de ser proporcional con el vínculo y la confianza adquirida con la persona. Una confrontación excesiva o desproporcionada puede provocar la ruptura del vínculo y la posibilidad de romper lo construido con ella.

3.- Conclusiones. *Reflexión de cómo va el proceso.*

De todo lo aparecido, hablado, analizado en los apartados anteriores, hemos de ayudar a la persona a concretar reflexiones de lo sucedido, de los aspectos revisados más importantes a tener en cuenta. **Este apartado consistirá en ayudar a la persona en afinar su conciencia del proceso de acompañamiento.**

Sería oportuno **comenzar por los elementos positivos que refuerzan la motivación en el proceso, para continuar con los aspectos que se han tomado conciencia que se necesita cambiar** para fortalecer tanto el compromiso de la persona como de su necesidad de seguir profundizando en el cambio de su situación.

Este apartado tiene el mismo objetivo que el primer elemento del Acuerdo: ¿Cuál es mi situación? Ya que será el que ponga las bases para la elaboración del nuevo Acuerdo que se va a trabajar a continuación. (Puedes revisar el contenido de este apartado en lo expuesto anteriormente con el Acuerdo inicial).

Creemos que lo **característico en este nuevo establecimiento de compromisos tendrá que ver con la experiencia del proceso anterior:**

- Si la persona ha avanzado y participado activamente en el proceso de acompañamiento, en este momento profundizaremos en el mismo, atendiendo las dificultades detectadas, y abriendo nuevos objetivos y tareas en áreas de atención que la persona quiera abarcar.
- Si la persona ha tenido una actitud pasiva, no se ha motivado en la asunción de su proceso, seguiremos investigando y planteando objetivos y tareas que faciliten y ayuden a motivarse hacia la acción positiva de su vida.
- Si la persona, **por el contrario, continúa con una actitud de rebeldía, o de pasividad negativa** (sigue trasladando al profesional toda la responsabilidad sobre su situación), será necesario continuar con el trabajo de clarificación del objeto del PAIN, que no es un programa para gestionar prestaciones o recursos, sino que su fin es ayudar a la persona a que vaya mejorando su situación con nuestra ayuda, apoyo y gestión (en lo que fuera necesario), para que ésta vaya haciéndose cargo de su situación de la manera más autónoma posible en un proceso de responsabilidad mutua.

4.- Nuevos objetivos. *¿Qué quiero / puedo conseguir?*

Teniendo en cuenta el nuevo punto de partida que nos ha ofrecido la revisión del anterior Acuerdo, vamos a iniciar el **establecimiento de un nuevo Acuerdo que continúe el proceso de acompañamiento**, y que profundice e intervenga, si fuera posible, sobre los elementos detectados de dificultad.

El desarrollo del nuevo Acuerdo tendrá las mismas características del expuesto anteriormente en el Acuerdo.

Si fuera posible, **avanzaremos en el establecimiento de nuevos objetivos en otras áreas no atendidas hasta ese momento, y que la persona sienta necesario atender.**

5.- Concretar nuevos acuerdos y tareas. *¿Cómo creo que lo puedo conseguir?*

Este apartado servirá para concretar en tareas los objetivos descritos en el apartado anterior. Tiene la misma metodología y estructura que la descrita en el apartado 3 del Acuerdo de Acompañamiento.

7.- Fecha para la revisión del nuevo acuerdo.

Al igual que en el establecimiento del Acuerdo, la fecha de revisión del nuevo acuerdo ha de realizarse en consenso con la persona, y teniendo en cuenta el alcance temporal de los compromisos adquiridos.

De nuevo, es importante que quede muy claro para la persona la fecha exacta para la próxima revisión del Acuerdo, y en qué va a consistir esa revisión. Dejar claro que no es un examen a la persona, sino que pretende ser un espacio de reflexión conjunta de cómo va el proceso, y establecer los cambios que la persona considere en el devenir del mismo.

VII.- Suspensión y Cierre de la intervención



7.1.- Suspensión y Cierre.

La herramienta **Acuerdo de Acompañamiento**, y sus posteriores revisiones y establecimientos de nuevos acuerdos, va a suponer un **medio para conocer con claridad el proceso de acompañamiento a la persona, tanto para un conocimiento más profundo de los elementos excluyentes y discriminadores externos a la persona, como de las actitudes y acciones personales que favorecen esta exclusión social y su repercusión en la biografía de la persona.**

Esta comprensión del proceso nos facilitará tener mejor conciencia del acompañamiento y la intervención realizada con la persona, así como su paulatina involucración en su proceso. También nos permitirá saber si se cumplen los elementos necesarios para que el PAIN pueda desarrollar sus objetivos, esto es, **que en el proceso estamos trabajando con personas en situación de ALTA VULNERABILIDAD Y EXCLUSIÓN SOCIAL; que el trabajo de acompañamiento es OPORTUNO para esa persona en ese momento de su proceso y de su biografía; y que existe VOLUNTARIEDAD de la persona en participar en el PAIN y en asumir paulatinamente mayores responsabilidades en atender las dificultades de su vida.**

Es por tanto, esta herramienta, un “termómetro” muy adecuado para saber si el caso habría que cerrarlo o suspenderlo en el PAIN, para su regreso al Programa de Trabajo Social, o al que le corresponda según su situación y características.

La **suspensión** del proceso de acompañamiento en el PAIN se producirá cuando dejemos de tener un acompañamiento directo con la persona por las **siguientes situaciones**:

- Deja de acudir a nuestras citas, no podemos contactar con ella. Dejaremos un tiempo prudencial hasta el cierre de la intervención. Lo deseable sería poder realizar una sesión de cierre del proceso antes de enviar el caso a otro programa del Centro de Servicios Sociales.
- Ingreso temporal en algún centro o dispositivo en el que no se requiera ninguna actuación de acompañamiento por nuestra parte.
- Traslado temporal a otra localidad.
- Otras situaciones en las que se deje de trabajar en el acompañamiento con la persona, a sabiendas que volverá a retomar el proceso en un tiempo concreto.

Tras retomar la intervención después de una suspensión temporal, se recomienda la realización de un Acuerdo de Acompañamiento que sirva para reflexionar conjuntamente sobre lo acontecido en el periodo de suspensión, y establecer los nuevos objetivos y tareas que nos ayuden a planificar la siguiente fase del proceso de acompañamiento.

En cuanto al **cierre** del proceso de intervención, se puede producir de dos maneras:

Cierre estratégico

Los **procesos de acompañamiento no son lineales**, habrá momentos de mayor motivación para el cambio, y otros de menor involucración.

Cuando consideremos que esta pérdida de motivación y voluntariedad en el proceso pudiera revertirse finalizando temporalmente la intervención, volviendo la persona al programa del Centro de Servicios Sociales de dónde fue derivada la persona, con la idea de retomar este acompañamiento en un momento posterior, cuando la persona tome mayor conciencia de su necesidad de ayuda y asuma una mayor responsabilidad en su proceso.

Este cierre habrá que planificarlo con el/la profesional que reciba la responsabilidad de referencia del caso, estableciendo los nuevos objetivos de acompañamiento de esta etapa, y las condiciones para su nueva incorporación al programa (si se produjera).

Cierre definitivo

Cuando consideremos que el proceso ha concluido de manera definitiva.

Las circunstancias que pueden dar lugar el cierre de la intervención pueden ser las siguientes:

- Abandono de la persona el proceso de intervención. Tras un tiempo de suspensión, y al comprobar que la persona no quiere continuar el proceso de acompañamiento.
- Cumplimiento parcial de objetivos y estancamiento en los demás.
- Pérdida de motivación y voluntariedad en el proceso.
- Cumplimiento total de objetivos.
- Traslado a otra población, muerte, situación sobrevenida que evidencie que el PAIN no es el programa apropiado para afrontar esta nueva situación.
- El profesional de referencia “se quema” con la intervención, y evidencia necesidad de que otro profesional retome el caso.

Veamos **algunos ejemplos** en los que la herramienta del **Acuerdo de Acompañamiento** puede ser **muy eficaz** en estos momentos del cierre de la intervención.

A.- Pérdida de motivación y voluntariedad en el proceso

El conocimiento de la no involucración de la persona en el proceso de acompañamiento no supone que haya que darle inmediatamente de baja, sino que nos informa que hemos de revisar con la persona el objeto y los fines del trabajo de acompañamiento, y la necesaria responsabilidad (aunque sea muy básica) de comprometerse en su proceso, y recordar la imprescindible voluntariedad para estar en el PAIN. Y para esa toma de conciencia, el Acuerdo de Acompañamiento puede ser una herramienta eficaz.

Asimismo este Acuerdo puede servir para que **la persona tome conciencia de manera muy explícita y visual del porqué del cierre del proceso de acompañamiento en el PAIN.**

Si la persona visualiza a través de las revisiones de los acuerdos, su nula implicación, o cómo no termina de salir de la pasividad demandante hacia el/la profesional, sin mostrar ninguna actitud de motivación hacia el cambio de su situación; esta información servirá para que tome conciencia de los verdaderos motivos de la baja en el PAIN y tenga conocimiento de los objetivos reales del Programa si volviera de nuevo tras un cambio de actitud y motivación hacia su proceso de acompañamiento.

B.- Cierre por consecución de objetivos

Igualmente ante un **cierre por consecución de objetivos del caso**, la persona podrá comprobar de manera explícita a través de los acuerdos y revisiones, cuál ha sido su proceso, ha podido ir conociendo de manera clara sus dificultades y cómo las ha hecho frente y solucionado. **Ayudándola a interiorizar sus capacidades, potencialidades y la mejora en su autoestima que la conciencia de que “sí puedo yo” le va a provocar.**

C.- Acuerdo y Revisión del proceso de acompañamiento como referente para el “ritual” del cierre de las intervenciones.

Y por último, el **continuum de acuerdo-revisión-nuevo acuerdo**, va a proveer al/la profesional de información muy importante sobre todo el proceso de la persona, más allá de la gestión de recursos y la realización de tareas.

Esta información registrada en la herramienta es clave para realizar una devolución de todo el proceso a la persona en el “ritual” del cierre del proceso de acompañamiento, que ésta se lleve lo acontecido, se refuerce en lo conseguido y se le prevenga y ponga atención en las dificultades que pueden seguir estando presentes.

Toda esta información recogida puede servir para generar un marco terapéutico que ayude a la persona a irse reconocida, valorada, y con mayor conciencia de ella, de dificultades y potencialidades, que le ayuden realmente a afrontar la vida de manera más autónoma ante el cierre del proceso con el PAIN, y que aunque el/la profesional no esté, la persona haya adquirido un aprendizaje significativo que mantendrá para hacer frente a nuevas vicisitudes de su vida.

7.2.- Reinicio del proceso de acompañamiento tras un cierre o suspensión.

En el caso de un cierre estratégico del proceso de intervención del PAIN, o cuando se retome el trabajo con un caso que anteriormente ha estado en el programa, nos encontramos con una situación diferente a cuando una persona inicia por primera vez su participación en el PAIN.

Hemos de tener en cuenta que para que **retorne una persona al programa** han de darse ciertas **circunstancias**:

- La persona solicita la vuelta al PAIN con conciencia de las condiciones para la entrada al programa: Voluntariedad, oportunidad y estar en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social.
- El programa del Centro de Servicios Sociales que sostiene la referencia del caso valora oportuno que se retome la intervención debido al cambio de la situación y motivación de la persona, siempre que cumpla básicamente las condiciones expuestas en el punto anterior.
- Que el/la profesional del PAIN valore oportuno y pertinente retomar la intervención.

Si estas circunstancias se dan, el reinicio de la intervención ha de tener en cuenta el proceso anterior de la persona en el PAIN, no partimos de cero, y tendremos que revisar el trabajo realizado previamente, para reanudar el acompañamiento a partir de las nuevas motivaciones que han provocado que la persona demande de nuevo su incorporación.

En este caso, partimos de un trabajo de vinculación ya realizado, y la persona sabe a dónde viene, y cuáles son los objetivos y metodología del programa. Podremos comenzar esta nueva fase elaborando un Acuerdo de Acompañamiento, partiendo de un análisis compartido de lo sucedido en el tiempo de cierre o suspensión de la intervención, intentado retomar nuevas motivaciones que puedan ayudar a superar las dificultades por las que la persona tuvo, o fue invitada, a cerrar el proceso de acompañamiento en el PAIN.

Esta nueva fase permitirá a la persona ser más conciente de programas y de la responsabilidad propia en el plan de intervención a acometer.

ANEXO I.- Modelo de “Acuerdo de Acompañamiento”



ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO

Nombre de la persona	
Nombre del profesional de referencia	

1.- ¿Cuál es mi situación?

2.- Objetivos (¿Qué quiero / puedo conseguir?)

3.- Concretar acuerdos y tareas (¿Cómo creo que lo puedo conseguir?).

Mediante la firma del presente Acuerdo, el Equipo del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social se compromete a realizar un acompañamiento social personalizado destinado a la mejora de su situación social y personal.

Fdo: (Persona atendida)

Fdo: (Profesional de referencia)

En _____, a _____, de 2015

Fecha para la revisión de este Acuerdo:

ANEXO II.- Modelo de “Revisión del Acuerdo de Acompañamiento”



REVISIÓN DEL ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO

Nombre de la persona	
Nombre del profesional de referencia	
Fecha del anterior acuerdo de acompañamiento	

1.- Revisión de objetivos (¿Se han cumplido?, dificultades encontradas, resistencias, etc...)

--

2.- Revisión de tareas (¿Se han realizado?, dificultades, logros).

--

3.- Conclusiones (reflexión de cómo va el proceso).

--

4.- Nuevos objetivos (¿Qué quiero / puedo conseguir?).

--

5.- Concretar nuevos acuerdos y tareas (¿Cómo creo que lo puedo conseguir?)

Mediante la firma del presente Acuerdo, el Equipo del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social se compromete a realizar un acompañamiento social personalizado destinado a la mejora de su situación social y personal.

Fdo: (Persona atendida)

Fdo: (Profesional de referencia)

En _____, a _____, de 2015

Fecha para la revisión de este Acuerdo:

ANEXO III.- Apuntes sobre el diagnóstico social



Como ya estamos viendo, entendemos que una de las fases para llevarlo a cabo con garantías de eficacia, es el momento en el que el profesional reflexiona profundamente sobre la persona y todas las circunstancias que le rodean a él y a su situación. Estamos en el momento del imprescindible **Diagnóstico Social**.

Dentro del abordaje de este apartado y sirviendo como premisa introductoria, conviene recordar que, a nivel general, **la intervención social debe comprender los siguientes pasos:**

1. Estudio e investigación de la realidad
2. El diagnóstico profesional de la misma
3. La elaboración de un diseño de intervención
4. La intervención propiamente dicha o ejecución de lo programado
5. Y, por último, la evaluación de los resultados obtenidos

El diagnóstico es la segunda fase de un proceso metodológico que forma parte de un todo interrelacionado, ya que los pasos a seguir tienen sentido y razón de ser dentro del conjunto de la intervención. Esta interconexión entre las distintas fases lleva al cruce de fases que describen algunos autores como C. de Robertis, los pasos a seguir no son compartimentos estancos, sino que están intrínsecamente relacionados e interconectados entre sí. Por este mismo motivo, el diagnóstico se convierte en una fase difícil e, incluso, problemática de elaborar, dada la complejidad de los elementos que intervienen.

Desde los primeros contactos con la persona a la que vamos a atender se van produciendo aproximaciones a posibles hipótesis diagnósticas, las cuales se irán confirmando o descartando conforme vamos avanzando en el trabajo conjunto con la persona y tenemos un mayor conocimiento de la realidad.

El proceso de intervención se inicia desde que la persona realiza una demanda o se ha detectado una necesidad o problemática, conociendo a la persona, su familia y situación problema, sin olvidar el

contexto con todas sus interrelaciones. Es fundamental el estudio de la situación desde el inicio de la intervención, ya que sirve de base para el diagnóstico y la consiguiente intervención propiamente dicha.

Centrándonos en el diagnóstico, existen numerosas definiciones que recogen el significado y su importancia. En la presentación de nuestra herramienta aparecen algunas de ellas, coincidimos con la definición de diagnóstico como “un proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situación, problemas y factores causales” (M^{ra}. J. Escartín, M. Palomar y E. Suárez).

Constituye el nexo entre la recogida de información (estudio e investigación) y la intervención planificada del profesional.

Muchos autores califican el diagnóstico como una de las fases iniciales y fundamentales del proceso de intervención. Mary Richmond subraya que el diagnóstico debe recoger todos aquellos significativos que dificulten el desarrollo personal y/o social de la persona y lo define como “el intento de efectuar con la mayor precisión posible una definición de la situación y personalidad de un ser humano con alguna carencia social”, todo ello considerando las personas con las que interactúa en su medio social concreto.

E. Ander Egg define el diagnóstico como “el procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto, sector o situación de la realidad social que es motivo de estudio-investigación con objeto de programar y realizar una acción”.

N. Alwin de Barros lo valora como “un proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y factores causales...que explican una realidad determinada para programar una acción transformadora”, siendo el objetivo principal aportar los elementos que expliquen una realidad determinada para programar una acción.

Existen igualmente una serie de elementos que conforman el diagnóstico, algunos autores como A. Ituarte, nos dice que será necesario tener siempre en cuenta a la persona en sus diferentes aspectos, tanto físicos (edad, sexo, salud, discapacidades,..), como psicológicos (personalidad, conflictos interpersonales, aspectos emocionales, capacidad de relación,...) y sociales (familia, amigos, relaciones con el entorno más próximo, grado de adaptación al medio,...).

El importante recordar que diagnosticar no significa tipificar o categorizar a las personas, sino valorar situaciones, necesidades o problemas que puedan presentar en un momento dado, teniendo siempre como referente la individualidad y singularidad de las necesidades en cada persona.

El diagnóstico tiene como objetivo dos aspectos clave:

- **Comprender y definir la situación problema, teniendo en cuenta la situación de la persona y su contexto, para poder llegar a realizar una intervención eficaz.**
- **Intentar definir el problema generador o causal de la situación, para poder llegar a intervenir sobre las causas, tanto próximas como remotas.**

El interés práctico del diagnóstico va más allá del conocimiento, ya que supone necesariamente la reflexión sobre los datos recogidos, una sistematización, análisis, interpretación e interrelación, convirtiéndose en información para el profesional que le ayudará a planificar las acciones a desarrollar sobre las necesidades detectadas.

El diagnóstico ayuda a conocer y valorar las situaciones con que nos encontramos y permite orientar la acción, marcando las líneas de actuación y las posibles estrategias a seguir en cada caso concreto. Evidentemente la ausencia diagnóstica incide en el resto del proceso, en la definición del proyecto de trabajo a plantear con la persona, en la propia intervención y en la evaluación de todo el proceso.

ANEXO IV.- Bibliografía



Referencias bibliográficas básicas

-  Vázquez, Carmen (2002). **El contrato. Un instrumento para el cambio.** *Servicios Sociales y Política Social*, 58. Pag.59-78.
-  Salinas Tomás, Manolo (2010). **“Trabajo Social Clínico y ejercicio libre de la profesión”.** *TS Nova: Trabajo Social y Servicios Sociales*, nº1. Pag. 39-44.
-  Murugarren Urroz, Ainhoa (Coord), (2012). **“El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión”.** Pamplona. Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social.
-  Rodríguez Valladolid, Natalia. (2010). **“De la relación de ayuda en la intervención social”.** Documentos de trabajo social: Revista de trabajo social y acción social. Nº48. Pag.31-54.
-  Ovejas Lara, M^a Rosario (Coord.) (2009). **“Diagnóstico Social e intervención. Una herramienta informática para el Trabajo Social”.** Vitoria. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
-  Galindo Lucas, Antonio (2014). **“El vínculo y los rituales de Acompañamiento”** de las Jornadas PAIN 2014 **“La relación de ayuda y el acompañamiento en el contexto de los Centros de Servicios Sociales”** Cieza.
-  Documento el Plan de Trabajo Compartido: Reflexión de la Comisión Regional PAIN del 18 de octubre 2013

Referencias bibliográficas complementaria

-  Martínez Ruiperez, María (Coord), (2013). **El arte de acompañar/nos. Proceso y Metodología.** Caritas Española Editores. Madrid.
-  Alonso, Israel y Funes, Jaime. (2009). **“El acompañamiento social en los recursos socioeducativos”.** Educación Social: Revista de intervención socioeducativa. nº42. Págs. 28-46.
-  Farpón, A.I., Menéndez, L.M. & Triguero, Y. (2008). **Guía para la incorporación social.** Oviedo: Gobierno del Principado de Asturias. Consejería de Bienestar Social.
-  Aguirre, Borja (2013). **“El acompañamiento social personalizado como formula innovadora de respuesta a personas con trastorno mental y en exclusión social”.** Zerbitzuan: Revista de servicios sociales. Nº54.pags: 127-131.
-  Pérez Eransus, Begoña. (2004). **“El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión social”.** Documentación Social. Nº135. Pag: 89-107.