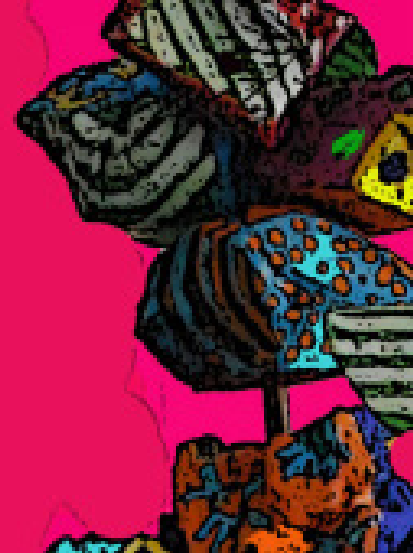


**CONGRESO  
INTERNACIONAL DE  
INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL  
ARTE SOCIAL Y  
ARTETERAPIA**  
*de la creatividad al  
vínculo social*

978-84-695-6787-6



## **Programa de acompañamiento para la inclusión social.**

### **Favorecer los procesos de inclusión social desde las entidades locales**

Jesús M<sup>a</sup> Barberá Navarro

Diplomado en Trabajo Social

Asesor de Gestión del Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de  
Política Social

## Sumario

### **Encuadre Institucional**

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

### **Encuadre Metodológico**

- El nuevo paradigma de la exclusión social
- Situaciones que atiende
- La incorporación social en clave de acompañamiento

### **Valoración de su puesta en marcha y funcionamiento**

- Aspecto positivos
- Dificultades

Encuadre institucional. Fundamentación

**LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA CONSTITUYEN EL PRINCIPAL INSTRUMENTO DE INTERVENCIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES**

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. Implantación y cobertura

**Entidades Locales**

- **Águilas**
- **Alcantarilla**
- **Alhama de Murcia**
- **Cartagena**

- Ceutí
- Cieza
- Jumilla
- Lorca
- Lorquí
- Murcia
- Río Mula, Mancomunidad
- Noroeste, Mancomunidad
- Fuente Álamo
- Torre Pacheco
- Mazarrón
- Molina de Segura
- Puerto Lumbreras
- San Javier
- San Pedro del Pinatar
- Totana
- Torres de Cotillas
- Yecla

**Año 2012**

Está contemplada como una medida del **Convenio para el desarrollo de actuaciones en materia de servicios sociales de atención primaria.**

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

**1.607.642 €** de Coste  
(CARM financia el 75%)

**47** Profesionales  
(31 trabajador/a social – 13 educador/a – 3 asesor/a laboral)

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

**1.257** Personas atendidas en 2011  
(una media de 26 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), con una periodicidad trimestral.
- **Sesiones de supervisión del trabajo grupal**, con una periodicidad trimestral.
- **Comisión de PAIN**. Reuniones de todos los profesionales de programa, con una periodicidad trimestral. Se realiza la revisión del funcionamiento del programa y se trabajan contenidos y cuestiones 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”.
- **Jornadas de Trabajo**. 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

El Programa se enmarca en las recientes teorías sobre exclusión social planteada en los años ochenta en Francia y trasladada a España a través de diversos autores. Y sobre todo por los diversos programas europeos de lucha contra la pobreza de principios de los años 90.

Esta teoría sobre exclusión social plantea una nueva visión tanto del análisis estructural de nuestra sociedad, como un cuestionamiento de la intervención social que se está desarrollando.

Si hasta ahora la intervención social ha trabajado más desde planteamientos de sociología de la pobreza, y desde una perspectiva de la desviación social, **la exclusión social nos abre a una nueva propuesta de intervención social:**

- ... **Si la pobreza es un ESTADO, la exclusión social ES UN PROCESO** biográfico de frustraciones, exclusiones, también de carencias.
- ... **Si la pobreza se centra en el ÁMBITO CARENCIAL**, ya sea económico como material, **la exclusión social es MULTIFACTORIAL**.

**La génesis de los procesos de exclusión social es de CARÁCTER ESTRUCTURAL**, la persona es víctima de un proceso que no controla.

### Encuadre metodológico. El nuevo paradigma de la exclusión social

“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 ...**”

*Joaquín García Roca*

### Encuadre metodológico. Situaciones que se atienden

#### **ALTA VULNERABILIDAD SOCIAL Y GRAVE EXCLUSIÓN SOCIAL**

A la falta de recursos materiales y económicos se une un **proceso vital de frustraciones, renunciaciones, discriminaciones que han roto su sostén personal y familiar para poder afrontar situaciones habituales.**

Una atención adecuada a estas situaciones requieren estrategias de intervención complejas, que favorezcan por un lado la **recuperación subjetiva, de la autoestima, de la esperanza a tener derecho a una vida digna;** y por otro lado la atención **a los diversos déficits y factores que van acumulando en la exclusión social:** económica, vivienda, educación, formación, judicial, sanitaria, etc

#### **PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL**

### Encuadre metodológico. Situaciones que se atienden

Trayectoria vital y 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.**

Encuadre metodológico. La incorporación social en clave de acompañamiento

- El acompañamiento en procesos de exclusión social **obliga a revisar y renovar formas y métodos de trabajo.**

*SUPONE*

atención integral y personalizada      En vez de...      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 al individuo reubicarse como persona, pensarse de otra manera, imaginarse y gestionarse su vida de otro modo.

Encuadre metodológico. La incorporación social en clave de 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.
- **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, para 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.
  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
- RELACIONAL COMUNITARIO
- PERSONAL SUBJETIVO

#### Elemento transversal

### LA RELACIÓN DE AYUDA

#### Herramienta

### PLAN DE TRABAJO COMPARTIDO



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

Concepto de Profesional de referencia:

- **Asume la responsabilidad** del acompañamiento en el proceso de incorporación social de la persona en relación al resto de recursos y servicios.
- **Soporta y sostiene un proceso**, como puente, mediador, hilo conductor..., coordinando las respuestas que se ofrecen.
- **Realiza un acompañamiento dirigido a la ayuda para la toma de conciencia de las realidades de la persona**, desde unos férreos postulados éticos de respeto a la individualidad, a la diferencia, a la autonomía y a la libertad individual de las personas”.
- **“Gestor”** entendiendo como el que ayuda, orienta y apoya la movilización de recursos personales y sociales, para llevar a término unas determinadas metas y objetivos.

Para trabajar en el ámbito de la exclusión es necesario **promover acciones que favorezcan la reconstrucción del vínculo 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, es el grupo (o sea todas las personas) quien tiene el protagonismo **“empoderamiento”**.

**Está permitiendo a las personas que participan ocupar un lugar en que compartir sus problemas con otras personas, un lugar en el que reciben ayuda de los otros y también la ofrecen. El grupo rompe el aislamiento. Es por tanto un espacio socio- terapéutico.**

**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.

#### Acceso al Programa

- A través de los profesionales de las distintas 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.**

#### Herramienta para la valoración inicial de la situación de exclusión social (H1):

- La valoración de las situaciones individuales-familiares, a través de indicadores, ayuda a establecer en qué situación se encuentra la persona en relación a **pobreza económica, vulnerabilidad social y grave exclusión social**, permitiendo valorar el acceso al programa.
- Esta valoración inicial es una primera aproximación a la situación de exclusión de la persona. La realiza el profesional que canaliza / deriva al PAIN.

Los indicadores se asocian a 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 ofrezca información de la presencia de los indicadores a través de cuatro valores:

- 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 des-

- cribe 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

**Valoración de la puesta y funcionamiento del Programa de Acompañamiento. Aspectos positivos**

- **Mejora la dotación de personal** de la Red Pública de Centros de Servicios Sociales de la Región de Murcia.
- **Incorporación de 47 profesionales**
- **Proporciona una nueva estrategia de actuación** a los centros de servicios sociales en materia de inclusión social:
  - ✓ Metodología de trabajo **integral y personalizada**.
  - ✓ Combina la **coordinación de recursos** con la **responsabilidad individual** de la persona.
  - ✓ Trabajo grupal como espacio socio-terapéutico.
  - ✓ Se pone en valor el **“trabajo en red”**.
  - ✓ Se garantiza el **apoyo a los profesionales** a través de **formación y supervisión**. *“Ayudar al que ayuda”*.

**Valoración de la puesta y funcionamiento del Programa de Acompañamiento. Aspectos positivos**

- Un incentivo para los profesionales, se encuentran identificados con el programa
    - ✓ Mayor compromiso en la intensidad de la intervención. (DEDICACIÓN)
    - ✓ Mayor disponibilidad hacia la persona. (FLEXIBILIDAD)
- Las personas valoran positivamente la atención recibida (cuestionario de evaluación)

✓ Sienten que

...son apoyados y acompañados en su vida.

...se valoran sus esfuerzos y reconocen sus potencialidades.

...“su vida puede mejorar”.

✓ Facilita la

...la toma de conciencia de su situación y de sus problemas.

...la implicación y el compromiso de la persona con su proceso de cambio.

**Valoración de la puesta y funcionamiento del Programa de Acompañamiento. Dificultades**

- **En cuanto a las personas:**

- ✓ Dificultades en **diferenciar lo personal de lo profesional**.
- ✓ La toma de conciencia de su situación les hace descubrir una nueva dimensión, que **es avance** y que también les **produce angustia** por lo desconocido que supone para ellos esa nueva situación.

**En cuanto a los profesionales:**

- ✓ “Sufres” los casos.
- ✓ Está en juego “lo emocional”. Resulta difícil poner barreras, límites...

**Valoración de la puesta y funcionamiento del Programa de Acompañamiento.**

**Dificultades**

- **En cuanto a la relación con otros sistemas de protección social:**
- ✓ A veces **no sabemos cómo llegar** a los profesionales.
- ✓ Las personas en situación de exclusión social, en algunas ocasiones, tienen dificultades para acceder a los servicios y recursos por “*no reunir requisitos*” aún valorándose como los más adecuados. De ahí la importancia de la **mediación** de los profesionales.

**En cuanto a la relación con el funcionamiento de los servicios sociales:**

- ✓ ponen en evidencia las **contradicciones del sistema de servicios sociales**, su **burocratización**.
- ✓ Las dinámicas de funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales **no son favorecedoras de la metodología de acompañamiento**. **A modo de conclusión ...**

Sin duda para los profesionales del programa de acompañamiento **son muchas más las consecuencias positivas** que las dificultades, por ello el balance que hacemos de estos años de trabajo es **satisfactorio** y nos invita a continuar por este camino.

*“a ver a las personas con una mirada diferente ...”*