



**MANUAL DE atención
Y ORIENTACIÓN PARA
PROFESIONALES Y
VOLUNTARIADO**

En intervención con
**COLECTIVOS
VULNERABLES**



**Interreg
POCTEFA**



UNIÓN EUROPEA
UNION EUROPÉENNE

Cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

EDITA:

Proyecto SE CANTO. Senda Europea de Cooperación, Ayuda y Normalización entre Territorios de Oportunidades NE Toulousain y Comarca de Los Monegros.

- > COMARCA DE LOS MONEGROS
- > INSTITUTO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN DE LOS MONEGROS
- > FUNDACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA JUVENTUD Y EL DEPORTE DE LOS MONEGROS

www.losmonegros.com

- > VALENTIA HUESCA

www.valentiahuesca.org

- > UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

www.unizar.es

- > COMITÉ DE BASSIN EMPLOI DU NORT EST TOULOUSAIN - TARN

www.cbедunet.org

- > COMMUNE DE PECHBONNIEU

www.ville-pechbonnieu.fr

- > FONDATION DE PARENTS ET AMIS D'ENFANTS POLYHANDICAPÉS MARIA-LOUISE

www.fondation-marie-louise.org

- > MFR INEPOLE FORMATION

www.ineopole-mfr.com

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Disímil Estudio Creativo

IMPRIME

Gráficas Alós

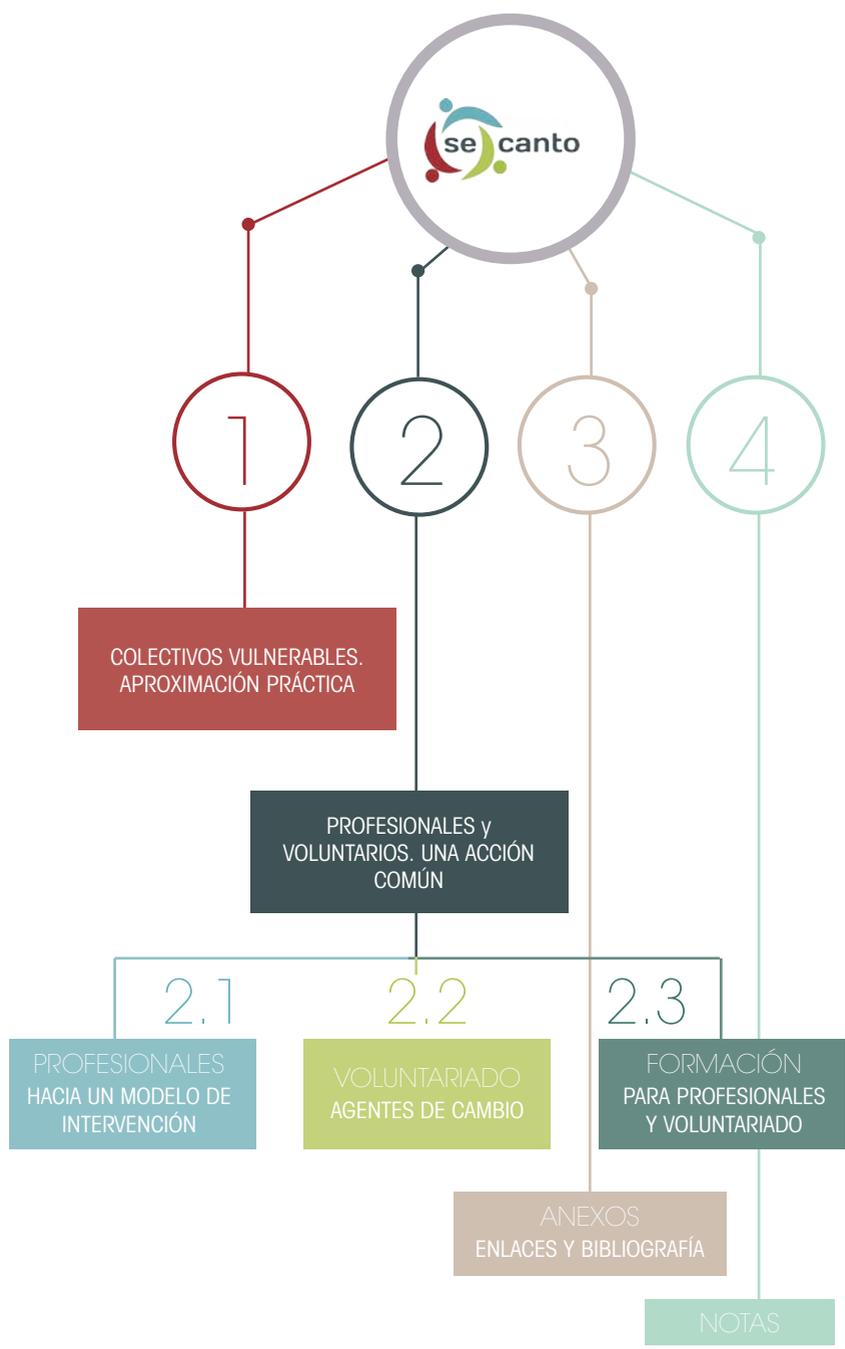
DEPÓSITO LEGAL

HU-13/2021

El proyecto SE CANTO ha sido cofinanciado al 65% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) a través del Programa Interreg V-A España - Francia - Andorra (POCTEFA 2014-2020). El objetivo del POCTEFA es reforzar la integración económica y social de la zona transfronteriza España - Francia - Andorra.



0.	INTRODUCCIÓN	03
1.	COLECTIVOS VULNERABLES. APROXIMACIÓN PRÁCTICA	04
1.1.	Características de los perfiles de público objetivo	
1.1.1	Mujeres víctimas de violencia de género	
1.1.2	Personas en situación de desempleo de larga duración	
1.1.3	Personas con discapacidad	
1.1.4	Jóvenes sin formación básica ni empleo	
1.2.	Competencias a desarrollar en los colectivos vulnerables para la inclusión social y laboral	
1.2.1.	Competencias generales	
1.2.2.	Competencias específicas	
2.	PROFESIONALES y VOLUNTARIADO. UNA ACCIÓN COMÚN	25
2.1.	Profesionales. Hacia un modelo de intervención	26
2.1.1.	Perfiles profesionales	
2.1.2.	Valores	
2.1.3.	Competencias	
2.1.4.	Actitudes	
2.1.5.	Líneas de actuación	
2.1.6.	Metodologías	
2.2.	Voluntariado. Agentes de cambio	39
2.3.	Formación para profesionales y voluntariado	44
2.3.1.	Formación emocional	
2.3.2.	Gestión de grupos	
2.3.3.	Autocuidado, apoyo y orientación	
3.	ANEXOS. ENLACES Y BIBLIOGRAFÍA	55
3.1.	Enlaces	
3.2.	Bibliografía	
4.	NOTAS	60





El proyecto SE CANTO es una oportunidad para las personas en situación de vulnerabilidad y para la Comarca de Los Monegros y el Nord Est Tolosan. Las carencias de profesionalización y autonomía de los colectivos en riesgo de exclusión supone una debilidad para ellos y un reto para los territorios. El objetivo común es facilitar su formación, inclusión y acceso al empleo. SE CANTO propone una estructura idónea para lograr nuevos sistemas de organización y planificación. La población, en especial el público objetivo, pasará a ser centro activo de los diversos procesos de desarrollo.

Este manual de atención y orientación para personas profesionales y voluntariado, fruto del trabajo transfronterizo, se enmarca en la Acción 4 de SE CANTO. El proyecto persigue reforzar la cualificación y las competencias de quienes atienden y acompañan en los procesos de inserción social, que necesitan conocer las características de las personas en situación de vulnerabilidad y sus posibilidades de inserción.

El territorio donde se desarrolla este proyecto es rural, con una gran dispersión geográfica, alta tasa de envejecimiento, poca población y escasos recursos, en general. Esta realidad deberá potenciar una serie de capacidades para conseguir un trabajo de calidad: coordinación con otras instituciones, búsqueda de agentes de referencia en cada localidad, versatilidad en las tareas, necesidad de protocolización de contenidos y formación continua.

El manual pretende ser un instrumento práctico que aporte un conocimiento de las características de las personas en diferentes situaciones de vulnerabilidad. El trabajo diario de los y las profesionales ha permitido acotar las siguientes situaciones: la discapacidad, la violencia de género, el desempleo de larga duración y la falta de formación y empleo en jóvenes. Comprender estas realidades, sus necesidades y sus procesos de vida ayudarán a potenciar las capacidades y reducir las dificultades.

Para facilitar la labor con el público objetivo, este manual propone cuatro metodologías que pueden permitir la consecución de los objetivos planteados en los itinerarios de inserción.

Es necesario atender, formar, acompañar, orientar y escuchar no como individuos pertenecientes a un colectivo en riesgo de exclusión, sino como personas que atraviesan una o varias situaciones de dificultad. Estas circunstancias podrán perdurar durante años, pero está en las manos de las personas profesionales y del voluntariado reducir las amenazas y potenciar las fortalezas.



COLECTIVOS VULNERABLES, APROXIMACIÓN PRÁCTICA



Cuando en este texto se habla de colectivos vulnerables nos referimos a personas con una problemática en común, que están en situación de vulnerabilidad; subrayando especialmente la palabra 'situación'. Entendemos la vulnerabilidad como una coyuntura temporal, un estado cambiante, teniendo en cuenta tanto las circunstancias externas al individuo, la evolución de su entorno o los posibles factores de ayuda, como la resiliencia o la capacidad de adaptación.

Por esta razón, uno de los objetivos del manual es ayudar al colectivo de profesionales y voluntariado que trabajan con estos colectivos a entender, reducir la situación de vulnerabilidad y minimizar sus consecuencias.

1.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS PERFILES DE PÚBLICO OBJETIVO



En este apartado del manual se intenta ofrecer una visión global de cada uno de los colectivos de público objetivo con los que se va a trabajar. Este cometido se realiza principalmente a través de una acotación o definición de cada uno de los perfiles, basándonos en diferentes fuentes oficiales o técnicas, leyes vigentes que regulan diferentes ámbitos que les afectan y un análisis DAFO.

DAFO es una sigla (acrónimo) que proviene de las cuatro primeras letras de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Este método de análisis consiste en estudiar el contexto de cada colectivo en dos vertientes: externa, que sería aquella que señala las amenazas y oportunidades que aparecen en el entorno, e interna, centrada en las fortalezas y debilidades personales de cada individuo. Otra manera de enfocarlo es diferenciar entre factores positivos o negativos. Así, **debilidades** serían aspectos disfuncionales del individuo que limitan o reducen la capacidad de desarrollo y constituyen una dificultad; **amenazas**, aspectos externos, que son ajenos a la persona pero que no favorecen o incrementan los riesgos de su inclusión social. En definitiva, se trata de toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia o bien reducir su efectividad; fortalezas, elementos funcionales del individuo, capacidades, recursos, posiciones alcanzadas, ventajas que pueden servir para explotar oportunidades; y, por último, **oportunidades**, elementos que pueden afectar de una manera positiva o pueden ayudar al desarrollo del usuario. Es decir, todo aquello que pueda suponer una ventaja o una posibilidad para mejorar la eficacia en la gestión de los recursos.

De la misma manera que se definen los colectivos de público objetivo, queremos aportar una serie de pautas que pueden guiar la mirada del colectivo de profesionales y/o voluntariado que trabajan o son susceptibles de trabajar con ellos, observando sus características y siempre con el objetivo de mejorar los resultados en la intervención o relación.



1.1.1. MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

En este apartado del manual se define qué es la violencia de género, sus tipologías, cómo es el proceso de anulación de estas mujeres, las fases por las que pasan las víctimas durante y después de la ruptura de la relación y algunas características comunes que puedan ayudar a entenderlas y acompañarlas en el proceso de tomar conciencia de la dimensión de la violencia en su vida, a saber cómo apoyarlas en su proceso de reconstrucción personal y recuperación de su identidad.

La realidad es que una de cada diez mujeres está en situación de violencia de género y no abandonan el domicilio por miedo a las represalias de su pareja, por carecer de un alojamiento alternativo, no tener ingresos propios y/o no tener suficiente apoyo familiar o social, así como no saber a quién pedir ayuda. En la medida que los profesionales intervengan adecuadamente con estas mujeres y su entorno, podrá mejorar su situación.



EN ESPAÑA LOS TELÉFONOS DE EMERGENCIA PARA SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO SON:
Nacional: 016 / Autonómico: 900 504 405

Definición

Según la Resolución 48/104, de 20 de diciembre de 1993 de la Asamblea General de Naciones Unidas, violencia contra la mujer es "todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada." Aunque en España las referencias legislativas a violencia contra las mujeres quedan limitadas a la ejercida dentro de las relaciones de pareja o expareja, la Violencia de Género abarca un ámbito más amplio, en el que se entiende como tal cualquier tipo de violencia ejercida contra la mujer por el mero hecho de serlo.

Las referencias legislativas a la violencia contra las mujeres ejercidas por una pareja o expareja están reflejadas en:

- **Ley Orgánica 1/2004 de 28 de diciembre**, de medidas de protección integral contra la Violencia de Género.



- **Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio**, de modificación del sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia.
- **Pacto de Estado contra la Violencia Género (28/09/20017)**

Clasificación de la violencia de género

Recogidas en la Ley 4/2007 de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón, en función de la conducta realizada, del medio empleado y del resultado perseguido, y con independencia de que las mismas estén o no tipificadas como delito, falta o infracción administrativa por la legislación vigente en cada momento, se consideran, a los efectos de esta Ley, formas de violencia contra las mujeres las consistentes en las siguientes conductas:

- **Malos tratos físicos**, que incluyen cualquier acto intencional de fuerza contra el cuerpo de la mujer, con resultado o riesgo de producir lesión física o daño en la víctima.
- **Malos tratos psicológicos**, que incluyen toda conducta intencional que producen la víctima la falta de autoestima o el sufrimiento a través de las amenazas, humillaciones o vejaciones, exigencia de obediencia o sumisión, coerción verbal, insultos, aislamiento, culpabilización, limitaciones de su ámbito de libertad y cualesquiera otros medios semejantes.
- **Malos tratos sexuales**, que incluyen cualquier acto sexual forzado por el agresor con violencia o intimidación, o sin que concurra el consentimiento libre y válidamente expresado de la víctima, con independencia de la relación que el agresor guarde con aquella.
- **Maltrato económico**, que consiste en la privación intencionada y no justificada legalmente de recursos para el bienestar físico o psicológico de la víctima y de sus hijas e hijos, así como la discriminación en la disposición de los recursos compartidos en el ámbito familiar o de pareja.
- **Cualesquiera otras formas análogas que lesionen** o sean susceptibles de lesionar la dignidad de la mujer.

Rueda de control

El Modelo de la Rueda del Poder y del Control se caracteriza por el patrón de acciones que un individuo usa para controlar y dominar intencionalmente a su pareja. Por eso las palabras "poder y control" están en el centro de la rueda:

- **Abuso económico**: tratar de evitar que la mujer consiga trabajo o que lo mantenga si ya lo tiene. Obligar a la mujer a pedir dinero. Asignar una mensualidad. Apropiarse del dinero que ella gana y/o castigarla hasta su renuncia.
- **Abuso emocional**: ridiculizar a la mujer y hacerla sentir mal con ella misma. Hacerle creer que está loca. Utilizar juegos mentales y/o psicológicos que hacen que la propia mujer dude de lo que está viviendo.
- **Aislamiento**: controlar qué hace, con quién se relaciona, con quién habla, qué lee, a dónde va, utilizando los celos como forma de justificación de estas acciones.





- **Amenazas:** utilizar amenazas que hieren emocionalmente a la mujer como quitarle los niños, dejarla, agredirla y acusarla de abandono del hogar. Además, el agresor la amenaza con su suicidio o con la muerte de ella.
- **Minimizar, negar, culpar:** minimizar el abuso sin tomar seriamente los intereses de la víctima. Negación del abuso. Culpar a la víctima de causar el comportamiento abusivo por parte del agresor sin asumir éste su parte de responsabilidad.
- **Intimidación:** atemorizar a la mujer mediante miradas, gesticulaciones y/o subidas de voz. También rompiendo y lanzándole cosas y destruyendo sus propiedades en su presencia. Tiene, pues, una relación directa con el lenguaje no verbal.
- **Manipulación de las hijas y los hijos:** hacerla sentir culpable de lo que les pase a los hijos e hijas. Utilizarlos para hacerle llegar mensajes. Utilizar las visitas a las hijas e hijos como una manera para seguir castigando a la mujer.
- **Privilegio masculino:** tratar a la mujer como una sirvienta y tomar las decisiones importantes sin consultarla.



Basado en Domestic Abuse Intervention Project 202 East Superior Street,
Duluth, MN, 55802 218-722-2781

Ciclo de la Violencia contra la mujer en la relación de pareja/expareja



Lenore E. Walker, psicóloga norteamericana, recoge en su obra «The Battered Woman» de 1979, lo que la autora denomina «Cycle of abuse» o «Ciclo de la Violencia», en referencia al ciclo que las víctimas de violencia de género, viven respecto de su maltratador.

El ciclo de la violencia funciona por fases, la frecuencia y la intensidad de la violencia son cada vez más próximas y cada vez más graves. A continuación, un ciclo tipo representativo de las situaciones más frecuentes. Las fases se repiten y se intensifican con el tiempo:

- **Fase 1:** el agresor genera un clima de estrés y de tensión. La víctima puede sentir miedo y vergüenza. No habla de lo que está viviendo, no tiene conciencia de que esto es el principio del ciclo.
- **Fase 2:** explosión de la violencia y paso a la acción del agresor. El paso a la agresión no es todavía físico. Puede tratarse de insultos, de violencia psicológica. La mujer está dominada por el miedo.
- **Fase 3:** el agresor puede arrepentirse y pedir perdón. Encuentra explicaciones a su comportamiento. Banaliza y minimiza los hechos responsabilizando a la víctima. La víctima piensa que esto no volverá a suceder y se siente culpable.
- **Fase 4:** es la fase "luna de miel". El agresor se muestra atento y agradable. La víctima recupera un clima tranquilo, puede remontar y pasar buenos momentos. El ciclo se reinicia.

Fases según percepción de la mujer

Estas fases no tienen una duración establecida ni en todos los casos aparece cada una de ellas. Incluso pueden ir alternándose. A continuación, enumeramos los indicadores de cada fase:

A. No reconoce la violencia:

- Niega, justifica y minimiza la violencia
- Defiende a la pareja
- Se culpabiliza a ella o a otros
- Aparecen sentimientos como desesperanza o resignación
- Presta atención especial a aspectos positivos de su pareja
- Aduce la situación a factores externos: alcohol, estrés...
- No relaciona otros problemas familiares con la situación
- No se identifica con las mujeres que sufren violencia de género

B. Reconoce la violencia, pero mantiene la convivencia con el agresor:

- Justifica las agresiones
- Aparecen el sentimiento de culpa o de ambivalencia
- Espera un cambio de la situación





- Es consciente de las agresiones
- Ve la separación como una posibilidad
- Se informa acerca de la violencia de género
- Teme represalias
- Piensa en consecuencias negativas de la separación en sus hijos
- Se interesa en terapia para el agresor

C. Ruptura de la relación:

- Es consciente de la situación
- Comienza a ser receptiva a admitir ayuda
- Aparece cierto grado de ambigüedad e indecisión
- Presenta denuncia
- Es consciente del daño causado a sus hijos
- Es consciente de que el agresor no va a cambiar

D. Autonomía de la nueva unidad familiar:

- La mujer reconoce el fracaso de la relación
- Ha pedido ayuda a su red social
- La mujer es consciente de que ella no es responsable de la violencia
- La mujer mantiene y consolida los cambios realizados en las fases anteriores

Características de las mujeres víctimas de la violencia de género. Análisis **DAFO**

DEBILIDADES

Baja autoestima.
Rechazo a sí misma.
Desconfianza.
Reexperimentación.
Ansiedad.
Síntomas depresivos.
Miedo.
Estrés.
Bloqueo emocional.
Irritabilidad.
Vergüenza.
Miedo a represalias.
Embotamiento.
Hiperactivación.
Problemas de concentración.
Pérdidas de memoria.
Dificultad para pensar/planificar/
imaginar el futuro.
Dificultad para tomar decisiones.
Dificultad para proteger a los hijos.

AMENAZAS

Sistema patriarcal.
Mitos y prejuicios.
Ideas de amor romántico.
Convivencia con el agresor.
Carencia red familiar/social.
Enfermedad discapacitante.
Exclusión social.
Falta o saturación de alojamiento
alternativo y de urgencia.
Falta de profesionales de apoyo para
mujeres con necesidades especiales.
Falta de atención especializada en
centros de emergencia.
Existencia de menores víctimas.
Tratamiento de la violencia y sus
víctimas en medios de comunicación.
Lentitud administrativa y jurídica
(puede poner a las víctimas en
peligro).
Desconocimiento de derechos y
recursos existentes.



FORTALEZAS

- Resiliencia.
- Capacidad de esfuerzo.
- Valentía.
- Capacidad de asumir situaciones límite y sobreponerse a ellas.
- Reestructurar recursos psicológicos.
- Sobreponerse a las adversidades.
- Creatividad.
- Tenacidad.
- Búsqueda de apoyos.
- Deseo de proteger a los hijos.

OPORTUNIDADES

- Ley de Violencia de Género.
- Protocolos y planes de actuación efectivos ante la Violencia de Género
- Red de apoyo familiar y/o social.
- Órdenes de protección.
- Telealarma.
- Prestaciones económicas.
- Servicios de atención y acompañamiento a las víctimas.
- Servicio Espacio: se trata de un programa de atención psicológica dirigido a hombres que presentan problemas de control.

1.1.2. PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO DE LARGA DURACIÓN



Aunque la denominación está determinada por el tiempo de antigüedad en el desempleo, no todas las personas desempleadas de larga duración se encuentran en el mismo grado de vulnerabilidad, dependiendo esta de factores como la red de apoyo familiar y social, la situación económica en que se encuentre o la existencia o no de otras problemáticas colaterales (adicciones, discapacidad, otras patologías físicas y/o psíquicas...), incluso por la propia vivencia de esa situación.

Definición

Según el INE (Instituto Nacional de Estadística) se considera en situación de desempleo de larga duración a las personas que llevan doce meses como mínimo buscando empleo y no han trabajado en ese período, como porcentaje de la población activa total (ocupados más no ocupados).

Este criterio es utilizado por Eurostat (Oficina de Estadística de la Comisión Europea), que produce datos sobre la Unión Europea y promueve la armonización de los métodos estadísticos de los Estados miembros.

Consideramos como persona en situación de desempleo de larga duración a todas aquellas en edad laboral (16 a 67) que caben dentro del citado criterio. Esto incluye demandantes activos en la búsqueda de empleo o aquellos que han dejado de buscar empleo por diferentes motivos.

Distinguimos entre los desempleados de larga duración y los desempleados de muy larga duración. Este último grupo incluye a aquellos que han estado desempleados de 2 a 5 años. El riesgo de vulnerabilidad aumenta cuando se incrementa el tiempo que se ha permanecido fuera del mercado laboral.





Por otro lado, la edad, género, salud, cualificación, tiempo desempleado, etc. incrementan la situación de vulnerabilidad y las dificultades de recualificación y reinserción laboral.

Características de las personas en situación de desempleo de larga duración. Análisis **DAFO**

DEBILIDADES

Responsabilidades familiares (hijos/ padres al cargo).
 Diferencia de género (rol de mujer cuidadora).
 Dificultades económicas. Precariedad.
 Dependencia económica de otras personas.
 Desmotivación, sentimiento de culpa, de fracaso, inutilidad, pérdida de confianza en sí mismo y en sus capacidades...
 Auto-descalificación.
 Negatividad, poco optimismo.
 Locus de control externo.
 (culpabilización aspectos exteriores).
 En la "madurez", sentimiento de "vejez".
 Dificultad de conocimientos digitales y de internet para la búsqueda de empleo.
 Pérdida de hábitos y contactos/ desconexión del mundo laboral: desconocimiento de las necesidades del mercado y de sus recursos/ última experiencia muy lejana.
 Aislamiento, exclusión.
 Menor capacidad de adaptación al mercado laboral.
 Desactualización de conocimientos profesionales (mayor según sector).
 Vulnerabilidades individuales.
 (discapacidad, adicciones, depresión).
 Aceptación de puestos de trabajo de inferior categoría profesional, bajo salario, contratos precarios.

AMENAZAS

Exigencias de las empresas y del mundo laboral (cualificación, experiencia, conocimientos, competencias técnicas y humanas...).
 Malas comunicaciones en el territorio y escasez de transporte público.
 Aislamiento geográfico.
 Discriminación en el mundo laboral, prejuicios por inactividad.
 Oferta laboral limitada (sector primario) Falta de tejido industrial.
 Dificultad en la comunicación entre la oferta y la demanda.
 Temporalidad en la contratación.
 Falta de acceso a internet (e-learning, ofertas laborales y webs de búsqueda de empleo...).
 Recursos de formación y de empleo insuficientes (Necesidad de desplazarse a ciudades más grandes)
 Falta de cotización y de previsión de pensiones.
 Prestaciones sociales como amenaza (pueden generar dependencia y paralizar la búsqueda).

FORTALEZAS

Mayor disposición a aceptar empleo.
Experiencia acumulada y madurez persona (Dependiendo de la edad).
Competencias profesionales adquiridas por la experiencia vital (cuidados a personas, mecánica, agricultura...).
Conocimiento del entorno laboral (Dependiendo de la edad).
Mayor disponibilidad para la formación, orientación y búsqueda de empleo.
Más tiempo disponible para adaptarse al mercado de trabajo.
Tiempo para dedicarse al cuidado de la propia salud física y emocional y al desarrollo de aficiones.
Mayor disponibilidad de tiempo.

OPORTUNIDADES

Servicios educativos gratuitos para la formación y orientación: formación profesional académica (sistema educativo) y formación profesional ocupacional INAEM, talleres de empleo, Escuela de Adultos (CPEPA), cursos para obtención de certificados. Acompañamiento laboral (INAEM, Servicios Sociales, Agentes de desarrollo local...).
Acreditación de la cualificación de competencias profesionales (Agencia de las cualificaciones).
Apoyo reforzado para los desempleados considerados distantes del empleo. Programas de mejora de la empleabilidad.

1.1.3. PERSONAS CON DISCAPACIDAD



La vulnerabilidad de las personas con discapacidad se produce cuando las necesidades funcionales de una persona no son tenidas en cuenta por el entorno físico y social en el que vive, poniéndolas en una injusta situación de desventaja e inequidad, que se convierte en una responsabilidad social, en la que toda la sociedad está involucrada. (1)

Además de entender y comprender las diferentes formas y grados de discapacidad, el papel de las personas profesionales y voluntariado que trabajan con personas en situación de discapacidad es visibilizar las capacidades por encima de la discapacidad. Este manual debe contribuir a que estos sean capaces de reducir esa vulnerabilidad.

Definición

La discapacidad es toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de realizar una actividad y las restricciones en la participación social del ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible.





Según la Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (CIF) se pueden determinar los siguientes grados:

- NO hay deficiencia ninguna, ausencia, insignificante 0-4%
 - Deficiencia LIGERA, poca, escasa 5-24%
 - Deficiencia MODERADA, media, regular 25-49%
 - Deficiencia GRAVE, mucha, extrema 50-95%
 - Deficiencia COMPLETA, total 96-100%
- (De acuerdo con la OMS, 54ª Asamblea del 22 de mayo de 2001)

Clasificación

A. Discapacidad física

Se considera que una persona tiene discapacidad física cuando padece anomalías orgánicas en el aparato locomotor o las extremidades. También se incluyen las deficiencias del sistema nervioso, referidas a las parálisis de extremidades, paraplejias y tetraplejias y a los trastornos de coordinación de los movimientos, entre otras. Un último subconjunto incluido aquí es el referido a las alteraciones viscerales, esto es, a los aparatos respiratorios, cardiovascular, digestivo, genitourinario, sistema endocrino-metabólico y sistema inmunitario.

Se pueden diferenciar varios tipos:

Según los déficits orgánicos:

- Discapacidades físicas orgánicas: aquellas que afectan a la cabeza, la columna vertebral y las extremidades inferiores y superiores;
- Afectación de órganos y vísceras: las que afectan a los aparatos respiratorio, cardiovascular, digestivo y urinario y a los sistemas metabólico e inmunológico.
- Déficits de las estructuras musculares relacionadas con el movimiento de las extremidades. Estas últimas se califican según la gravedad, la naturaleza de los cambios que produce en el movimiento y su localización.

Según el número de extremidades y las partes del cuerpo que afectan:

- Monoplejía: parálisis de una única extremidad.
- Paraplejía: supone la parálisis en la mitad inferior del cuerpo.
- Tetraplejía: pérdida de movilidad en todas las extremidades y la hemiplejía, la parálisis de un lado del cuerpo.

B. Discapacidad visual

Se considera discapacidad visual a cualquier alteración del sentido de la vista, pudiendo ser ésta total o parcial. Para entender la realidad que entraña esta discapacidad basta tener en cuenta que a través del sentido de la vista obtenemos el 80% de la información del mundo exterior. (2)





Según el grado de limitación de la visión, se suele distinguir entre personas ciegas, que no obtienen información a través del canal visual; y personas con disminución visual, quienes en cambio sí la adquieren mediante dicho canal. (3)

Según la OMS con arreglo a la Clasificación Internacional de Enfermedades, la función visual se clasifica en cuatro categorías principales:

- Visión normal
- Discapacidad visual moderada
- Discapacidad visual grave
- Ceguera

La discapacidad visual moderada y la discapacidad visual grave se reagrupan comúnmente bajo el término "baja visión".

C. Discapacidad auditiva

La discapacidad auditiva es un término amplio que se refiere a la carencia, disminución o deficiencia de la capacidad auditiva total o parcial.

Según el caso, esta discapacidad va relacionada o no de una dificultad para hablar.

Clases:

- Hipoacusia: disminución de la capacidad auditiva que permite adquirir el lenguaje oral por la vía auditiva. Según su intensidad se pueden clasificar en leves (pérdida inferior a 40 decibelios), moderadas (de 40 a 70 decibelios) o severas (superior a 70 decibelios)
- Cofosis (sordera): pérdida total de la audición y el lenguaje se adquiere por la vía visual.

Conforme a la Seguridad Social se considera una persona sorda a partir de 75 decibelios. (4)

D. Trastornos del habla

Los trastornos del habla son alteraciones que pueden afectar a nuestra articulación, la fonología, la voz y/o la fluencia. Se refieren a las dificultades en la producción de los sonidos requeridos para hablar o problemas con la calidad de la voz.

Cuatro de los trastornos más importantes son:

Dislalia: trastorno de la capacidad de articular o pronunciar correctamente fonemas. Las personas con dislalia omiten ciertos sonidos, o los sustituyen por otros de forma incorrecta. Esto hace que el lenguaje, en muchas ocasiones, sea inteligible.





Disartria: dificultad para articular sonidos y palabras. Las personas con disartria tienen dificultades para controlar o coordinar los músculos que se utilizan para hablar. A menudo se caracteriza por la dificultad para hablar o hablar lentamente, lo que complica su comprensión

Disglosia: trastorno de la pronunciación causado por lesiones físicas o malformaciones. También denominada dislalia orgánica.

Disfemia o tartamudeo: trastorno caracterizado por tropiezos, espasmos y repeticiones. Existen diferentes tipos de síntomas: lingüísticos, psicológicos y motóricos.

Características de los impedimentos del lenguaje:

- Uso impropio de palabras y sus significados
- Inhabilidad de expresar ideas
- Modelos gramaticales impropios

E. Trastornos del olfato

El olfato es el sentido encargado de detectar y procesar los olores. Se ha definido el olfato como un sentido químico en el que actúan como estimulante las partículas aromáticas u odoríferas desprendidas de los cuerpos volátiles, que a través del aire inspirado entran en contacto con el epitelio olfatorio situado en la nariz. El olfato tiene importantes funciones en los seres vivos, entre ellas evaluar el estado, tipo y calidad nutritiva de los alimentos, detectar peligros medioambientales como el humo o el nivel de humedad, reconocer un territorio demarcado odoríficamente y relacionar el olor con el recuerdo de lo que representa.

Las personas con trastornos del olfato pueden sufrir una pérdida en la capacidad de oler o cambios en cómo perciben los olores. Podemos distinguir entre:

- Hiposmia, una reducción en la capacidad para detectar olores.
- Anosmia, la total incapacidad para detectar olores. En raras ocasiones, se puede nacer sin el sentido del olfato, lo que se llama anosmia congénita.

Este trastorno, poco frecuente, impide apreciar cualquier olor y puede acompañarse de otros síntomas (depresión, falta de apetito...).

Cualquier pérdida en el sentido del olfato, aunque sea mínima, puede tener un efecto negativo en su calidad de vida. También puede ser una señal de otros problemas de salud más serios.





F. Trastornos del tacto

El tacto se basa en un sistema de receptores sensoriales especiales que envían señales a través de los nervios hasta la médula espinal y el cerebro, donde se procesa la información.

Dichos receptores se encuentran repartidos por toda la superficie del cuerpo y nos permiten sentir calor, dolor, frío, sentimientos...

Los trastornos que pueden afectar al sentido del tacto son la hipoestesia (disminución de la sensibilidad), la anestesia (ausencia total de sensibilidad) o la hiperestesia (exageración de la sensibilidad).

Se ha demostrado que con el envejecimiento se puede presentar una reducción o un cambio en las sensaciones de dolor, vibración, frío, calor, presión y tacto. Es posible que algunos de los cambios normales del envejecimiento sean producidos por la disminución del flujo sanguíneo a los receptores del tacto o al cerebro y la médula espinal.

G. Discapacidad mental

Constituye una discapacidad mental toda limitación de actividad o restricción de participación en la vida social que la limita a la persona por una alteración parcial, durable o definitiva de una o varias funciones cognitivas mentales, generando dificultades y una alteración en el campo psíquico, relacional y emocional. Suele referirse a un grupo de enfermedades que afectan a la mente o al cerebro como trastorno bipolar, depresión, esquizofrenia, ansiedad y trastornos de personalidad.

Según la OMS es un trastorno definido por la presencia de un desarrollo mental incompleto o detenido, caracterizado principalmente por el deterioro de las funciones concretas de cada época del desarrollo y que contribuyen al nivel global de inteligencia, tales como las funciones cognitivas, las del lenguaje, las motrices y la socialización. La adaptación al ambiente está siempre afectada. La determinación del grado de desarrollo del nivel intelectual debe basarse en toda la información disponible incluyendo las manifestaciones clínicas, el comportamiento adaptativo del medio cultural del individuo y los hallazgos psicométricos.

H. Discapacidad intelectual

La Asociación Americana sobre Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo ofrece, en el año 2002, la siguiente definición: "La discapacidad intelectual se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en la conducta adaptativa, expresada en habilidades conceptuales, sociales y prácticas".





Las personas con discapacidad intelectual (PcDI) presentan especial dificultad en la comprensión de ideas complejas, así como en la capacidad de razonar (formulación de hipótesis y resolución de problemas). Asimismo, suelen presentar un proceso de aprendizaje lento.

También presentan conducta adaptativa significativamente baja. Una persona con discapacidad intelectual puede tener limitaciones significativas en las habilidades necesarias para vivir y trabajar en la comunidad, incluyendo dificultades con la comunicación, autocuidado, habilidades sociales, seguridad y autodirección.

Características de las personas en situación de discapacidad. Análisis **DAFO**

DEBILIDADES

Falta de confianza en sí mismos.
No poder tomar sus propias decisiones o no tener libertad de movimientos.
Problemas con el reconocimiento de sus derechos.
Falta de apoyos para una vida plena e independiente.
Sobreprotección por parte de la familia, las entidades que trabajan con este colectivo y la sociedad en general.
Dificultad de reconocimiento social.
Procesos de envejecimiento y dependencia.

AMENAZAS

Sufrir discriminación.
No aceptación de la diferencia y/o falta de respeto por parte de los demás.
Falta de acceso a la información, la salud, la educación y el empleo.
Falta de igualdad de oportunidades.
Barreras arquitectónicas y culturales.
Su integración laboral depende en gran medida de los Centros Especiales de Empleo y del trabajo subcontratado.
Necesidades de los formadores relacionadas con la metodología de aprendizaje, con la disponibilidad de recursos y de herramientas adaptadas a este colectivo.
Necesidad creciente de adaptación de las competencias de los profesionales con discapacidad.
Desconocimiento del tejido empresarial de las ayudas disponibles para contratar a las personas con discapacidad.
Existencia de trabas legislativas para la integración laboral.
Poca información adaptada, viable y posible para su formación.
Escasa presencia en la sociedad.

FORTALEZAS

Valentía y resiliencia, habilidades adaptativas.

Actitud positiva ante la vida.

Red de movimiento asociativo que los apoya.

Empeño por rehusar la imagen de colectivo vulnerable y evitar la compasión. Esfuerzo por integrarse en la comunidad.

Existencia y cumplimiento de la ley que obliga a contratar a personas con discapacidad mediante un sistema de cuotas que mejora la inserción del colectivo en el mercado de trabajo ordinario.

Existencia de una red identificada de entidades que ofrecen atención y empleo a las personas con discapacidad.

Compromiso y empeño en demostrar su valía.

Dispositivos que mejoran su calidad de vida.

OPORTUNIDADES

La legislación cada vez ampara más sus derechos.

Avances en la sensibilización social. Avances tecnológicos y ayudas técnicas.

Mayor concienciación en la administración de la dimensión holística de sus problemas y necesidades.

Mejora del estado del bienestar.

Fuerte tejido asociativo en defensa de sus intereses y derechos.

Disposición de las empresas a colaborar con las entidades sociales que atienden al colectivo.



1.1.4. JÓVENES SIN FORMACIÓN BÁSICA NI EMPLEO

La condición de juventud puede hacer parecer que las personas que se encuentran en esta situación dispongan de más tiempo a medio y largo plazo para encontrar empleo, dando la sensación de menor gravedad del problema. Pero es un hecho que el acceso al mercado laboral en el futuro aumentará las restricciones y se atisba la práctica exclusión de las personas jóvenes poco cualificadas con formación básica o sin estudios. Por ello se debe profundizar en las características de este colectivo y en el modo en el que deben enfrentarse a la misma los diferentes profesionales a los que va dirigido este manual.

Definición

Según la definición de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), jóvenes sin formación ni empleo ("NEET": Not in Education, Employment or Training), son los jóvenes (15-29 años o 15-34 según los estudios) que no tienen empleo ni formación, ni están en ningún proceso educativo.





Los NEET son personas que han abandonado los estudios muy pronto y sin diploma. Este grupo, debido a su falta de cualificación, es el más expuesto al riesgo de pobreza permanente, incluso de exclusión social, recuerda el FSE (Fondo Social Europeo).

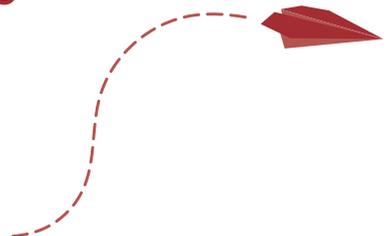
Hay que precisar que se consideran jóvenes sin formación básica ni empleo a aquellos que están buscando trabajo, inscritos o no en las oficinas públicas de empleo o agencias de colocación. Se consideran de larga duración aquellos que llevan más de 12 meses en esta situación. Hay que añadir que muchas personas jóvenes no están incluidas en este cómputo, bien por no inscribirse o bien por no renovar la inscripción como demandante. Es frecuente la búsqueda "informal" de trabajo: por contactos, anuncios, etc.

Para acotar la parte que hace referencia a la falta de formación de este colectivo es necesario especificar que la formación mínima de cara a una adecuada empleabilidad en España es ESO+FP básica y/o Certificado de profesionalidad Nivel 1.

Se pueden distinguir tres grupos dentro de la juventud (etapa vital de transición entre la dependencia de la infancia y adolescencia y la autonomía de la edad adulta):

1. **Grupo de edad de 16 a 19 años**, que se caracteriza por un amplio predominio de la inactividad económica; jóvenes que aún no han concluido su periodo de formación, de manera que la gran mayoría de ellos tienen la condición de estudiantes; solo una reducida minoría ha iniciado su aproximación al mercado de trabajo.
2. **Grupo de edad de 20 a 24 años**, jóvenes que dan el salto del mundo de la formación académica a la del trabajo; se trata de un grupo de edad en el que coexisten en casi dos mitades iguales los que siguen siendo inactivos con los que ya se han incorporado al mercado de trabajo.
3. **Grupo de edad a partir de 25 años**, el colectivo se encuentra integrado de manera plenamente "adulta" en el mundo del trabajo y solo unos pocos persisten en sus tareas de formación; es también el grupo de edad en el que se aprecia la existencia de una minoría de mujeres que dejan la actividad productiva para pasar a desempeñar la actividad reproductiva.

Características de los jóvenes sin formación básica ni empleo. Análisis **DAFO**



DEBILIDADES

Baja tolerancia a la frustración y a la incertidumbre.
Baja autoestima y falta de motivación.
Escasa autonomía y perseverancia.
Desconocimiento de las propias capacidades.
Inseguridad, miedo a afrontar nuevos retos.
Responsabilidades familiares.
Dificultades para la emancipación.
Acomodación a la protección familiar.
Dependencia económica y bajos recursos económicos.
Dificultad de movilidad territorial.
Escaso nivel académico y de cualificación.
Desconocimiento del mundo laboral: experiencia, mercado laboral, funcionamiento empresarial, relaciones laborales y derechos y deberes de los trabajadores.
Desconocimiento para realizar búsqueda activa de empleo.
Dificultad para el autoempleo.

FORTALEZAS

Disponibilidad de tiempo para la búsqueda de empleo.
Disponibilidad de tiempo para la formación.
Flexibilidad.
Capacidad de adaptación.
Destrezas y habilidades físicas y cognitivas. "Energía vital".
Menor desánimo en los más jóvenes.
Flexibilidad para la movilidad geográfica.
Relaciones personales más directas en el ámbito rural.
Habilidad para el manejo de la tecnología y redes sociales.
Falta de responsabilidades familiares.

AMENAZAS

Empleo precario: inestabilidad, contratación temporal, escasez de incentivos a la contratación indefinida.
Sobrecualificación: personas con formación superior que realizan trabajos no cualificados reduciendo las posibilidades a los que no tienen formación básica.
Economía sumergida y empleo precario no declarado
Trabajo de menor responsabilidad, peor pagado y con menor seguridad laboral (mujeres especialmente).
Inversiones/ayudas insuficientes y complejidad administrativa para el emprendimiento.
Complejidad burocrática del entorno sociolaboral.
Aislamiento geográfico. Carencia de una red de transporte público adecuado.
Mercado de trabajo limitado al sector primario con poco tejido industrial. Estacionalidad laboral en sector agrícola. Escasez de empresas.
Inexistencia de centros especiales de empleo y de empresas de inserción.
Pocas posibilidades en la zona de formarse profesional y específicamente para colectivos con discapacidades
Escasos recursos de búsqueda de empleo (agencias de colocación...).

Mercado laboral complejo, exigente y cada vez más especializado que demanda cada vez más formación.

OPORTUNIDADES

Redes de apoyo en el ámbito rural Entidades de apoyo a estos colectivos son: Servicios sociales, Escuela de Adultos (CPEPA), agentes de empleo y desarrollo local, institutos de educación secundaria (IES), cooperativas, sindicatos.
Servicios educativos gratuitos para la formación y orientación.
Bonificaciones económicas para crear la propia empresa.
Nuevos yacimientos de empleo (ocio y turismo sostenible, comercio electrónico...).Ofertas de empleo través de la red/Internet: INAEM, anuncios empresas, webs de empleo, empresas de trabajo temporal, agencias de colocación.
Programas de empleo autónómico.
Programa de Garantía Juvenil.
Posibilidad de formación profesional no académica: Certificados de profesionalidad (INCUAL).





1.2.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN LOS COLECTIVOS VULNERABLES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL Y LABORAL



Es fundamental el papel que los profesionales pueden desempeñar a la hora de analizar las diferentes situaciones de vulnerabilidad para poder modificarlas. En este apartado se enumeran una serie de competencias que deben conocer, potenciar y trabajar con las personas que las que se encuentran en esas circunstancias, acompañándolas en su desarrollo. En primer lugar, se presentan una serie de competencias que son objetivos comunes para desarrollar en los diferentes colectivos que se tratan en el manual y más adelante se precisan las competencias específicas.

1.2.1. COMPETENCIAS GENERALES

- Conocimiento del mercado laboral, nuevos yacimientos de empleo.
- Autoconocimiento: potencialidades y limitaciones, recursos personales, tolerancia a la frustración, autonomía para tomar decisiones.
- La motivación y "movilización": recursos personales y externos. Para trabajar la motivación y la movilización es necesario movilizar recursos internos de la persona, pero también servirse de recursos externos como, por ejemplo, proyectos culturales, proyectos deportivos y otros.
- Conocer a los interlocutores, conocer los servicios de apoyo social/cultural/profesionales
- Habilidades y competencias sociales: asertividad, red de contactos, generar buena impresión, trabajar la comunicación verbal y no verbal, el aspecto físico.
- Valores: honestidad, gusto por el trabajo bien hecho, respeto, tolerancia, humildad, solidaridad, compañerismo, confidencialidad, responsabilidad y conciencia social/comunitaria.
- Capacidad para analizar el contexto social y laboral.
- Capacidad para elaborar un itinerario formativo laboral.
- Autoestima y autocuidado (cuidado de la salud física, emocional y social). Saber buscar ayuda, pedir apoyos.
- Organización de economía doméstica: planificación de ingresos-gastos, detección de necesidades básicas y superfluas, ayudas externas.
- Capacidad para trabajar en equipo y /o para el trabajo autónomo.
- Apoyo mutuo.

1.2.2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

A. Competencias específicas para desarrollar en mujeres víctimas de violencia de género.

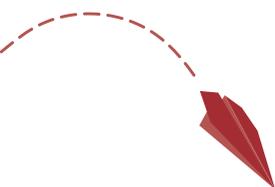
- Recuperación de la autoestima y el autoconocimiento.
- Capacidad de autoprotección.
- Reconstrucción y/o fortalecimiento de la red familiar y la red social de apoyo.
- Conocimiento del Sistema Judicial en los Procedimientos de Familia (cuando hay hijos en común con el agresor).
- Capacidad de reflexión sobre los mitos del amor romántico en las relaciones de pareja.
- Capacidad de establecer relaciones materno-filiales positivas.

B. Competencias específicas para desarrollar en parados de larga duración.

- Flexibilidad y motivación al cambio: generar estrategias, probar otras vías, imaginar otras posibilidades de empleo y autoempleo.
- Motivación para el aprendizaje permanente, formación continua y la mejora de competencias.
- Formación profesional: adquirir competencias digitales, reciclaje profesional.
- Planificación, organización y gestión del tiempo. Autorregulación. Establecer rutinas saludables que favorezcan la organización del tiempo de cara a readaptarse a un futuro empleo, cuidado de la imagen personal, activar la vida social, cultural, deportiva, asociativa, etc. Conciliación de la vida familiar y laboral y reparto justo de tareas domésticas.
- Capacidad para trabajar en equipo y /o para el trabajo autónomo.

C. Competencias específicas para desarrollar en personas en situación de discapacidad.

- Participación en talleres de inserción social y profesional: cocina, higiene personal, higiene doméstica, vida autónoma...
- Activación de vínculos sociales para intercambios socioculturales.
- Activación de los lazos familiares.
- Fomento de independencia a través de las estructuras de acompañamiento.
- Integración en estructuras públicas que le permitan participar en talleres de preparación para integrarse en puestos de trabajo adaptados y en el mercado ordinario.



D. Competencias específicas para desarrollar en jóvenes sin formación básica ni empleo.

- Elevar el nivel de formación académica reglada a través de Centros de Educación de personas Adultas e Institutos de Secundaria.
- Competencia social y habilidades para el empleo: comunicación asertiva, adquisición de lenguaje del mundo laboral y la búsqueda de empleo, comunicación en el entorno de la empresa y las instituciones, organización del tiempo, aceptación de las críticas, flexibilidad, capacidad resolutive, confianza, capacidad de trabajo en equipo y de asumir responsabilidades, cuidado de la imagen personal, etc...
- Identificación de competencias profesionales, habilidades y trabajos profesionales no remunerados para su expresión en el curriculum y en la entrevista de trabajo.
- Cualificación profesional a través de Formación Profesional (Básica, Grado Medio y Grado Superior), Certificados de Profesionalidad (Cursos INAEM, Talleres de Empleo, Escuelas Taller), Talleres socio-laborales, Escuelas de Segunda Oportunidad.
- Conocimiento del mercado laboral, de las técnicas de búsqueda activa de empleo y autoempleo así como el conocimiento del entorno laboral, de las relaciones laborales, derechos y deberes de los y las trabajadoras, a través de sindicatos, de agentes de empleo, programas, proyectos y dispositivos de empleo: agentes de desarrollo local, orientadores laborales, PIMEI (Programa Integral para la Mejora de la Empleabilidad y la Inserción), Programa de Garantía Juvenil.
- Conocimiento de ayudas a personas emprendedoras, prestaciones por desempleo, seguridad social, alquileres sociales para personas jóvenes.
- Conciliación de la vida personal y familiar de jóvenes con responsabilidades familiares que facilite el acceso al empleo o autoempleo o la mejora de la empleabilidad.





2

PROFESIONALES Y VOLUNTARIADO, UNA ACCIÓN COMÚN.



2.1

PROFESIONALES
Hacia un modelo de intervención



Los diferentes profesionales y el voluntariado son los agentes que contribuyen a la construcción del camino que lleve a los colectivos en situación de vulnerabilidad al disfrute de los derechos que les otorga el estado de bienestar. Son el vehículo que para muchas personas puede suponer un cambio, una mejora, un acompañamiento en todo caso.

El voluntariado constituye un potencial que puede reforzar la acción del profesional y ampliar su repercusión. Como toda relación de colaboración y complementariedad exige una buena dosis de conocimiento, aceptación, diálogo y respeto mutuo.



2.1. PROFESIONALES. HACIA UN MODELO DE INTERVENCIÓN.



A través de las diferentes secciones de este epígrafe se intenta delimitar los rasgos de un modelo de intervención profesional en el campo social, entendiendo este concepto en un sentido amplio, abarcando lo laboral, lo educativo, lo sanitario... Se hace referencia a profesionales que tienen distintos niveles de intervención (no es igual la que lleva a cabo la conductora de un coche adaptado que la que realiza el equipo de un centro de Servicios Sociales) o interacción con las personas en situación de vulnerabilidad. Se hace una distinción entre actitudes, estrategias y metodologías como herramientas a utilizar según el grado de intervención de cada profesional.

2.1.1. PERFILES PROFESIONALES

Se han dividido los diferentes perfiles profesionales a los que va dirigido este manual en cuatro categorías:

- **Profesionales de atención directa y apoyo técnico en centros de Servicios Sociales generales y especializados con formación:** Educación social, Trabajo Social, Psicología, Terapia ocupacional, Apoyo y Tiempo Libre, Atención Socio-sanitaria en instituciones y domicilios, Formación y Docencia.
- **Profesionales de gestión y coordinación de los servicios en puestos de:** Dirección, Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Asistencia Personal y Comunicación.



- Profesionales de atención sanitaria con formación en: Fisioterapia, Medicina, Enfermería y Psiquiatría.
- Profesionales de servicios auxiliares: Cocina, Mantenimiento, Lavandería, Recepción, Limpieza y Transporte Adaptado.

2.1.2. VALORES

Se han considerado los siguientes valores como comunes a cualquiera de los niveles profesionales anteriormente enumerados y clasificados. Estos valores son necesarios para un buen ejercicio profesional, entendiéndolos como principios que guían las decisiones vinculadas al desenvolvimiento laboral, como referencias éticas que dan sentido al quehacer y al fin último del desempeño del trabajador:

Transparencia / humildad / respeto / honestidad / eficiencia / compromiso / secreto profesional / ejemplaridad / dignidad / responsabilidad / igualdad de trato/oportunidad / tolerancia / solidaridad.

2.1.3. COMPETENCIAS

Al igual que se ha hecho con los valores, siguiendo en la construcción de un modelo en el que fijarse, se ha intentado reunir unas competencias comunes a todos los perfiles profesionales. Se entienden como competencias profesionales las capacidades que tenemos para poner en práctica todos nuestros conocimientos, habilidades y valores en el ámbito laboral. Evidentemente, cada uno de los profesionales los aplicará en consonancia con su nivel de intervención con las personas usuarias:

Objetividad / compromiso social / responsabilidad social / conocimiento del funcionamiento de grupos (usuarios) / capacidad de mediación / capacidad de planificación / capacidad crítica/autocrítica / capacidad de toma de decisiones / capacidad de trabajo autónomo / proactividad / capacidad de trabajo en grupo / capacidad para adaptar el lenguaje verbal / capacidad para la comunicación no verbal relajada / segura y no agresiva / capacidad de búsqueda de apoyos / capacidad para gestionar el tiempo.



2.1.4. ACTITUDES

Para que el trabajo de los profesionales sea lo más adaptado y personalizado posible, no es suficiente con que sean capaces de identificar las características de los diferentes colectivos de público objetivo y reunir una serie de características, como valores, competencias... En este manual se pretende también aportar una serie de pautas que guiarán a los profesionales en un primer contacto con las personas en situación de vulnerabilidad, facilitando la intervención con los mismos.

Se ha realizado una división atendiendo a los colectivos de público objetivo a los que hace referencia el manual. En una sección se enumeran las actitudes a tener en cuenta en relación al colectivo de personas con discapacidad, dada la especificidad de cada situación dentro del mismo, y en otro apartado aquellas recomendaciones oportunas para el resto de los colectivos, pues se ha visto que pueden englobarse de manera homogénea para todos ellos.

Actitudes comunes

- Mantener el contacto visual.
- Postura respetuosa orientada hacia la persona.
- Mantener signos de atención y escucha activa.
- No hacer otra cosa al mismo tiempo.
- No juzgar, no desaprobar o reprochar sus decisiones.
- No culpabilizar.
- Generar clima de confianza y seguridad.
- Animar a hablar sobre su situación.
- Poner en práctica la empatía.
- No criticar sus actuaciones.
- No utilizar el paternalismo.
- No presionar.
- No fomentar el victimismo.
- Fomentar una actitud positiva.
- Ayudar a ordenar sus ideas y a tomar decisiones.
- Respetar su ritmo personal.





Discapacidad FÍSICA

- Saludar con un gesto de saludo o una sonrisa de reconocimiento.
- Preguntarle a la persona si necesita ayuda.
- Optimizar la accesibilidad, retirar los obstáculos eventuales.
- Los muebles tienen que estar a la altura de una silla.
- Utilizar un lenguaje adecuado y respetuoso.
- Ofrecerse a llevar las pertenencias.
- Asegurarse de que dispongan de asientos si lo necesitan.
- Permitirle definir sus propias necesidades y límites.
- No hacer nada con prisas.



Discapacidad VISUAL

- Tomar la palabra primero y presentarse.
- Llamarla por su nombre y evitar tocarla.
- Precisar el lugar de los objetos o las direcciones.
- Asegurarse de la calidad de iluminación y señalizaciones.
- Ayudar a la persona a sentarse.
- Avisarle si te alejas.



Discapacidad AUDITIVA

- Con lengua de signos: prever un intérprete, hablar mirando a la persona y no al intérprete.
- Sin intérprete: utilizar pictogramas, mímica o aprender algunos signos.
- Si la persona lee los labios. Antes de empezar a hablar:
 - Asegurarse de que la persona le mira
 - Asegurar una buena iluminación
 - Evitar tapar nuestros labios
 - Evitar hablar fuerte
 - Evitar hablar muy rápido
 - Escribir las palabras que no entienda y repetirlas
 - Articular bien las palabras



Discapacidad MENTAL

- Presentarse adoptando postura de confianza y empatía.
- Crear un clima de confianza en un espacio confidencial.
- Explicar las acciones que se van a desarrollar, acompañando con un lenguaje gestual.
- Evitar la angustia/ ansiedad de la espera.
- Estar tranquilo y utilizar un tono alentador.
- Valorar las aptitudes de la persona.



Discapacidad INTELECTUAL

- Conocer las posibilidades cognitivas de la persona y adaptar a ellas la información.
- No dudar en reformular la frase.
- Ser claro y preciso.
- No infantilizar.
- Proporcionar información simplificada.
- Prever la duración de la conversación con espacios de descanso.
- Mantener la presión al mínimo.





2.1.5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Siguiendo con la intención de que este manual sea un apoyo para los profesionales que intervienen con los colectivos de público objetivo que se han definido anteriormente y dote a los mismos de una serie de pautas concretas de actuación, se enumeran una serie de acciones relacionadas con la intervención directa con los diferentes colectivos de público objetivo:

- Descubrir las potencialidades de la persona.
- Trabajar el análisis de sí mismo e identificar las propias cualidades (capacidades, conocimientos, habilidades y valores).
- Apoyarse en las capacidades de la persona y estimularlas. Centrarse en su oportunidades y fortalezas.
- Trabajar sus amenazas y debilidades de manera racional.
- Posibilitar un buen nivel de confianza en sus propias posibilidades.
- Promover actitudes de cambio.
- Ayudar a la persona a tener una percepción realista de su situación.
- Ayudar a marcarse metas y objetivos concretos, proponiendo posibilidades de acción que la persona no ha vislumbrado por sí misma, así como medios concretos para poner en marcha esta acción.
- Profundizar en las causas objetivas de su situación.
- Establecer los principales problemas basándose en un orden de prioridad.
- Conseguir un nivel de compromiso para involucrarse en el proceso adecuadamente.
- Acompañar en la mejora de sus habilidades para la interrelación personal.
- Posibilitar escenarios que permitan diversificar su rango de relaciones sociales.
- Posibilitar la adquisición de instrumentos básicos y herramientas prácticas que les ayuden a mejorar su desenvolvimiento personal.
- Mejorar sus habilidades técnicas para adaptarlas a los requerimientos del mercado laboral.
- Aumentar su conocimiento de los recursos adecuados y del trabajo de otras instituciones: aportar a la persona las informaciones y los conocimientos que necesita para alcanzar el objetivo que se propone.
- Utilizar, en lo posible, el apoyo del entorno (vecindario, ayuda entre iguales, asociaciones y entidades, voluntariado...).
- Posibilitar un aumento en su nivel de experiencia laboral como elemento fundamental para asegurar un mejor acceso y posterior mantenimiento en el mercado de trabajo.
- Fomentar la transmisión de habilidades personales por diferentes medios (entrevista, carta de presentación...).
- Trabajar que la persona no se culpabilice, sino que se responsabilice.





2.1.6. METODOLOGÍAS

El término metodología hace referencia al conjunto de procedimientos utilizados para alcanzar uno o varios objetivos. También puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto. Existen múltiples metodologías destinadas a la intervención social enfocadas a diferentes ámbitos concretos: educativo, comunitario, laboral... Aquí se han elegido cuatro ejemplos de intervención individual, grupal y comunitaria.

A. Método de acompañamiento y pilotaje de recorridos individualizados

Su metodología de apoyo se basa en el método MAPPI (método de apoyo y gestión de las vías de integración) que propone abordar los itinerarios de inserción laboral.

Esta práctica profesional es multidisciplinar y abarca desde la psicología, la pedagogía, gestión y dirección de proyectos; aplicando varias técnicas: entrevistas individuales, gestión de grupos...

1. Valoración y diagnóstico individual

Objetivos:

- Establecer de forma conjunta un objetivo principal, diferenciando si es una búsqueda directa de empleo o una orientación profesional.
- Analizar las dificultades para conseguir el objetivo definido: Falta de experiencia y/o de habilidades, restricciones relacionadas con el estado de discapacidad de la persona, pérdida de confianza en sí mismo, necesidad de dominar las técnicas de búsqueda de empleo o el deseo de hacer algo completamente diferente.
- Establecer objetivos específicos para cada dificultad:
 - La falta de experiencia se compensará con la realización de prácticas en un entorno profesional.
 - La falta de habilidades, a través de la búsqueda de un entrenamiento adecuado
 - Las situaciones relacionadas con la condición de discapacidad de la persona serán objeto de citas con uno de los socios de compensación elegidos de acuerdo con la naturaleza de la discapacidad de la persona, para ayudar a aclarar las restricciones, y objetivar el proyecto profesional según la situación de salud de la persona.
 - La pérdida de la confianza en sí mismo, a través de la posibilidad de seguir un taller de entrenamiento/Coaching.
 - Dominio de las técnicas de búsqueda de empleo.
- El deseo de hacer algo completamente diferente a través de la posibilidad de llevar a cabo una evaluación personal de habilidades.





2. Establecer un plan de intervención

Objetivos:

- Ejecutar las actuaciones planteadas para cumplir los objetivos con acompañamiento profesional:
 - Contratación de un período de prácticas en un entorno profesional.
 - Completar el formulario para inscribirse en la formación continua.
 - Organización de la reunión con los agentes implicados.
 - Inscripción en el taller de entrenamiento/ Coaching.
 - Inscripción como demandante de empleo en diferentes centros.
 - Inscripción en un proceso de validación de competencias.
- Medir el logro de estos objetivos durante el proceso o al final del mismo (normalmente cada tres meses).
- Adaptar los objetivos a los resultados obtenidos y a los elementos imprevistos.
- Retomando los casos citados:
 - Un período de prácticas en un entorno profesional puede dar lugar a la firma de un contrato laboral.
 - Un curso de formación puede terminar con o sin la validación de un título profesional.
 - Los agentes implicados pueden validar o invalidar un proyecto profesional.
 - Tras el taller de entrenamiento, la persona ha adquirido una mayor confianza en sí misma que le permite una mayor autonomía en la búsqueda de empleo y, por lo tanto, una menor necesidad de acompañamiento.
 - Siguiendo el centro de búsqueda de empleo, la persona puede encontrar un trabajo por su cuenta.
 - Después de la evaluación de las habilidades, la persona probablemente tendrá que someterse a un entrenamiento adicional.

El trabajo por objetivos permite progresar de forma gradual, valorando los éxitos y teniendo en cuenta los fracasos o las dificultades.

Además de obtener los mejores resultados posibles en cuanto al retorno al empleo sostenible, esta metodología, también permite valorar los efectos de este apoyo.

Anexo

MAPPi par Pascal Chiucchini

Fundador de la empresa b2c projet desde 2002; empresa especializada en asesoramiento y formación para profesionales de soporte.

<https://www.b2c-fr.com/methodologie-mappi/>

B. Metodología Aprendizaje Cooperativo

Vivimos en una sociedad formada por personas únicas y diferentes, y esta diversidad, inherente y natural al ser humano, viene dada por múltiples factores: sociales, culturales étnicos, políticos, religiosos, lingüísticos, educativos,



sexuales, de género, personales y ambientales (Doporto y Rodríguez, 2015); también es diversa por las capacidades, motivaciones, expectativas y por la diversidad de inteligencias (Devalle de Rendo y Vega, 2006).

En los procesos de enseñanza-aprendizaje son necesarias metodologías inclusivas, que faciliten la integración de las necesidades y potencialidades de todas las personas, atendiendo a los diferentes estilos cognitivos, ritmos de aprendizaje, intereses, motivaciones, discapacidades y diferencias sociales (Casanova, 2003).

Definición

El aprendizaje cooperativo es un tipo de metodología inclusiva en la que el éxito se alcanza si todos los miembros del equipo aprenden los unos de los otros, cada cual hasta donde sus capacidades le permitan, avanzando juntos hacia una finalidad compartida. El respeto, el diálogo, la negociación, la búsqueda común del bienestar individual y colectivo... forma parte de esta metodología, la cual facilita no solo el conocimiento de estrategias para resolver situaciones de enseñanza-aprendizaje, sino también de estrategias para el desarrollo personal, la convivencia y el ejercicio profesional (Doporto y Rodríguez, 2015). El aprendizaje cooperativo implica agrupar al alumnado en equipos pequeños y heterogéneos para potenciar el desarrollo de cada uno con la colaboración de los demás miembros del equipo (Ferreiro y Calderón, 2006).

Aspectos positivos del aprendizaje cooperativo

- Desarrolla habilidades: comunicativas, de capacidad de síntesis, análisis y reflexión, crítica constructiva, implicación, autonomía, creatividad, autoevaluación y autogestión.
- Se desarrolla la participación activa e interacción entre todos los componentes.
- Facilita la inclusión social y genera sinergias para aprender a convivir desde la inclusión.
- Incrementa la satisfacción de aprender a aprender.
- Permite la preparación para ser ciudadanos, desarrollando habilidades de carácter cívico: diálogo, razonamiento y actuación de forma colectiva por un interés común.
- Prepara para el mundo del trabajo actual, en el que es necesarios integrar esfuerzos y desarrollar conjuntamente una tarea.
- Ejemplos de técnicas utilizadas en la metodología de aprendizaje cooperativo en las aulas: técnica de "puzle" o "rompecabezas" (Aronson, 1978) y técnica de "Grupo de investigación" (Sharan, 1980).

Bibliografía de interés

A continuación, una serie de textos donde se puede profundizar en la metodología Aprendizaje Cooperativo:



Bará, J., Domingo, J., y Valero, M. (2006). Técnicas de aprendizaje cooperativo. Apuntes del taller organizado por la Unidad de Formación del profesorado de la Universidad de Almería.

Doporto, S. L., y Rodríguez, M. M. C. (2015). El Aprendizaje Cooperativo, un camino hacia la inclusión educativa. Revista complutense de Educación, 27(3), 1085-1101.

Fernández, N. G., y Ruiz, M. G. (2007). El Aprendizaje Cooperativo como estrategia de Enseñanza-Aprendizaje en Psicopedagogía (UC): repercusiones y valoraciones de los estudiantes. Revista Iberoamericana de Educación.

Gardner, H. (1998). Inteligencias múltiples. Barcelona: Paidós.

López Aymes, G. (2012). Pensamiento crítico en el aula.

Vélez, A. P., y Olivencia, J. J. L. (2019). Metodologías cooperativas y colaborativas en la formación del profesorado para la interculturalidad. Tendencias pedagógicas.



C. Metodología Aprendizaje Servicio ApS

Metodología innovadora aplicada en ámbito académico y comunitario, inspirada en la pedagogía crítica de Freire y en el aprendizaje experiencial (Learning by doing/Aprender haciendo).

Definición

Aprendizaje Servicio es aprender haciendo y además prestando un servicio a la comunidad.

Permite el desarrollo de competencias integrando capacidades, habilidades, conocimientos y valores. Desarrolla la competencia social, las habilidades para la vida cotidiana, el conocimiento del entorno, la gestión de recursos. Además, favorece una educación integral potenciando:

- Aprender a conocer: tomar conciencia, analizar, reflexionar, desterrar prejuicios.
- Aprender a ser: autoconocimiento y autoestima, autonomía, responsabilidad y compromiso, sentimiento de autoeficacia, tolerancia a la frustración.
- Aprender a hacer: capacidad de gestión, organización, planificación, difusión, habilidades profesionales, poner al servicio de la comunidad las capacidades individuales, aprender, buscar soluciones, ponerlas en práctica.
- A convivir: trabajo en equipo, comunicación, empatía, sentimiento de pertenencia a la comunidad.

Aspectos positivos

- Calidad educativa: aprendizaje práctico de conocimientos, actitudes, habilidades y valores.



- Educación para la ciudadanía, no sólo con discursos sino con proyectos que transforman y mejoran la realidad.
- Inclusión porque fomentan el trabajo de todas las personas con capacidades diversas haciéndoles partícipes y protagonistas.

Fases

1. **Elaboración de un proyecto:** definir el servicio socialmente necesario y los aprendizajes asociados.
2. **Establecimiento de relaciones con entidades sociales:** identificar las entidades sociales con las que trabajar, plantearles la demanda y llegar a acuerdos.
3. **Planificación:** aspectos pedagógicos (objetivos, actividades, evaluación y funciones de/los facilitadores); definir la gestión; definir las etapas de trabajo.
4. **Preparación:** motivación del grupo, diagnóstico del problema y definición del proyecto, organización del trabajo, reflexionar sobre lo aprendido en la preparación.
5. **Ejecución:** realización del servicio comunitario, información y comunicación con las personas relacionadas con el proyecto y entidades colaboradoras. Comunicación y difusión del proyecto (memoria, folletos, registro audiovisual ...). Reflexión sobre los aprendizajes de esta fase.
6. **Cierre:** reflexión sobre el conjunto de aprendizajes. Reflexión sobre los resultados de los servicios. Proyectos futuros. Celebrar los resultados.
7. **Evaluación:** evaluar al grupo, a cada uno de los miembros y el trabajo en red.

Enlaces de interés

En estos enlaces se puede encontrar información más detallada y experiencias en torno a la metodología Aprendizaje Servicio:

<http://www.zerbikas.es/bizi-emanez/>

http://www.clayss.org/aprendizajeservicio_practicas.html

http://www.unizar.es/aprendizaje_servicio/

<https://www.youtube.com/watch?v=Bx29nbHx3F4>

https://web.archive.org/web/20091213155119fw_/http://zerbikas.es/es/banco.html

<https://tomillo.org/programas/metodologias-eficaces-y-participativas/>

D. Metodología de las competencias personales

Definición

Se centra en las identidades personales y tiene la intención, o incluso la ambición, de devolver a las personas su poder de acción, recuperando la autonomía y la corresponsabilidad en la construcción de su futuro profesional.



Dimensiones

- **Pluralidad:** deben intervenir dos formadores, profesionales del acompañamiento sociolaboral, para co-construir el sistema de capacitación y la co-facilitación: experiencias complementarias, experiencias y representaciones, miradas, formas de pensar, de hacer.
- **Dimensión ética:** respetar la singularidad de cada persona, aceptar las diferencias, promover una relación de confianza, garantizar la disposición favorable y la escucha respetuosa para aprender en condiciones favorables, con intención constructiva.
- **Dimensión relacional:** capitalizar la inteligencia colectiva, fomentar la expresión, compartir el conocimiento, la experiencia y la información.
- **Triada Comprender, Conectar, Actuar:**
 - Comprender la situación, las necesidades, el funcionamiento propio, los de los demás, el entorno.
 - Conectar/vincular la formación al entorno/realidad/situación personal. Vincular a los individuos/personas entre sí y con el entorno.
 - Actuar sobre la situación, eligiendo, decidiendo, comunicándose y posicionándose.
- **Dimensión reflexiva:** este aspecto es importante para tomar conciencia de los propios recursos internos, y externos, analizar sus propias prácticas y dominar sus emociones para desinhibir su comportamiento, transformando el estrés en energía.
- **Poner el cuerpo en movimiento, al servicio de su proyecto/futuro:** numerosos ejercicios de gestión mental del comportamiento, talleres de sofrología, de capacitación, boxeo, actividad física / deportiva... movilización hacia acciones individuales y colectivas.
- **Dimensión sistémica:** considerando el individuo como un todo y en un entorno complejo de interacción. Fortalecer las interacciones sociales y la acción dentro del entorno personal y profesional.
- **Activación de las facultades de adaptación (con respecto a los avances de la neurociencia) mediante la activación de las siguientes dimensiones:**
 - El despertar de la curiosidad, la exploración de los sentidos, la apertura para escuchar, ver, sentir curiosidad por uno mismo y por todo lo que nos rodea.
 - Aprehensión de la realidad: tener en cuenta la complejidad y la incertidumbre en esta fase de cambio.
 - Dar un paso atrás para entender mejor la situación de transición, su camino, sus motivaciones, emociones, limitaciones, dificultades, el entorno y los recursos.
 - Proyectarse, en el sentido de "lanzarse hacia adelante", imaginarse "en algún lugar", en otro lugar y en el futuro.



Herramientas

Un instrumento fundamental para aplicar esta metodología es el juego de cartas Le fil à bascule®, que consiste en 6 juegos de cartas diseñados por Elodie Herquel*, basados en el modelo Bio-Types (Fradin, 2006). Es una herramienta de apoyo a la decisión que permite identificar las motivaciones, valores, cualidades, aversiones (fuentes de estrés), competencias adquiridas y habilidades.

Sus objetivos son

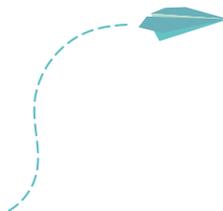
- Activar los mecanismos de motivación indispensable en las fases de transición.
- Pasar del conocimiento a la autocompetencia (Herquel, 2019), una herramienta para facilitar la dimensión reflexiva: autoconocimiento y comprensión de la propia realidad, análisis de situaciones complejas, y proyección de medidas a tomar.

Bibliografía

- De Singly, F. (2017). Double je. Malakoff: Dunod Editeur.
- Fradin, J., Le Moulec, F. (2006). Manager selon les personnalités. Paris: Eyrolles.
- Fradin, J. (2016). L'intelligence du stress. Paris: Eyrolles.
- Lhotellier, A. (2001). Tenir conseil - Délibérer pour agir. Paris: Seli Arslan
- LIMOGES, J. (1987). Le trèfle chanceux ou une insertion professionnelle réussie, in LIMOGES J. – LEMAIRE R. - DODIER F., Trouver son travail, Fides, Montréal.
- Mias, C. (1998). L'implication professionnelle dans le travail social. Paris: L'Harmattan.

Webgrafía

- Limoges, J. https://jacqueslimoges.com/?page_id=18
<https://www.youtube.com/watch?v=XHxleD28lqA>
- Afa questions à Jacques Limoges: l'accompagnement vers l'insertion
<https://www.youtube.com/watch?v=XHxleD28lqA>



* <https://www.linkedin.com/in/elodie-herquelguillaume-96217416/>,



2

PROFESIONALES Y VOLUNTARIADO, UNA ACCIÓN COMÚN.



2.2

VOLUNTARIADO
Agentes de cambio



2.2. VOLUNTARIADO. AGENTES DE CAMBIO



El voluntariado está incluido en el apartado dirigido a los profesionales por la importancia que tienen en la atención directa con las personas de los diferentes colectivos en situación de vulnerabilidad que son objeto del presente manual. Actualmente una mayoría de profesionales de servicios sociales no entenderían ya su labor sin el apoyo y la colaboración de un buen número de personas que participan como voluntariado social.

Definición

El Consejo Económico, Social y Ambiental aclaró este concepto en febrero de 1993. Da una definición interesante y generalmente aceptada de la persona voluntaria: "Cualquiera que se involucre voluntariamente en un trabajo por cuenta propia con otros, fuera de su tiempo profesional y familiar".

La persona voluntaria es una persona física, que, en virtud de su decisión personal, libre y de acuerdo con la capacidad de obrar que le reconoce el ordenamiento jurídico, participa en la acción voluntaria definida como tal. Por lo tanto, es aquella que participa voluntariamente, sin recibir remuneración en el sentido monetario del término, en una acción al servicio de un tercero o la comunidad. De esta forma, el voluntariado sería el compromiso libre y gratuito de las personas que actúan, por otros o por el interés colectivo, en una estructura que sobrepasa la de la simple ayuda familiar o amistosa mutua.

Por lo tanto, el voluntariado es una elección voluntaria basada en motivaciones y opciones personales de compromiso social y podemos acotarlo en las siguientes premisas:

- Debe ser accesible para todos, independientemente de su sexo, edad, nacionalidad, raza, opciones filosóficas o religiosas, condición física, social o material.
- Se lleva a cabo de manera ética y humanitaria respetando la dignidad humana.
- Consiste en una participación responsable y comprometida en actividades de interés general.

Debemos encuadrarlo dentro de dos leyes que desarrollan esta función. Son la Ley 45/2015 de 14 de octubre de voluntariado, a nivel nacional y la Ley 6/2018 de 28 de junio de voluntariado de Aragón, con competencias propias en esta materia.

Principios fundamentales del voluntariado



Según la Ley 6/2018 de 28 de junio de voluntariado de Aragón, los principios fundamentales del voluntariado son los siguientes:

- La libertad como opción personal de compromiso social tanto de las personas voluntarias como de las personas destinatarias de la acción voluntaria. La participación responsable y comprometida en actividades de interés general, como principio democrático de implicación directa y activa en las necesidades de la comunidad.
- La solidaridad y gratuidad de la acción que se desarrolle, excluyéndose la búsqueda o aprovechamiento de un beneficio material.
- El respeto a la dignidad y a las ideas, creencias y costumbres de cuantas personas participen en la acción voluntaria o la reciban como destinatarios. La eficiencia que busca la optimización de los recursos pensando tanto en las personas destinatarias de la acción voluntaria como en la acción voluntaria en su conjunto, en aras de la función social que ha de cumplir.
- La no discriminación de las personas destinatarias de la acción voluntaria y de las personas voluntarias por razón de nacionalidad, origen racial o étnico, religión, convicciones ideológicas o sindicales, enfermedad, discapacidad, edad, sexo, identidad sexual, orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- En general, todos aquellos principios que inspiran la convivencia en una sociedad democrática, solidaria, comprometida, participativa, justa, tolerante, igualitaria y plural.



Competencias del voluntariado

Asimismo, podemos establecer una serie de competencias, unas aptitudes que hacen referencia a la predisposición personal unida a las capacidades de que dispone una persona para realizar actividades:

- Competencias técnicas: organización de eventos, planificación y gestión de presupuestos, realización de labores pedagógicas, práctica y animación de actividades culturales, lúdicas, artísticas o deportivas...
- Competencias de relación: capacidad de trabajo en equipo, con diferentes públicos, de estar atento a los demás, comunicación (escrita, oral, entre sí, con el equipo, con los órganos de gobierno...), facilitación de grupos, reuniones, movilización de los beneficiarios, de las partes interesadas....
- Competencias de confianza en sí mismo: el compromiso asociativo debe ser considerado como una experiencia profesional, al igual que un empleo, y a menudo requiere la misma inversión que en ciertos sectores de actividad (deportes, acompañantes, gestión...). Implican: la experiencia personal y la experiencia de vida es un valor añadido y fuerte en el voluntariado.





Formación del voluntariado

Como parte de la capacitación, para mejorar o perfeccionar sus habilidades, la formación del voluntariado puede tener dos niveles: la formación de experiencia, que es la adquirida durante sus tareas y la capacitación específica para sus tareas.

La entidad a la que pertenece el voluntariado puede organizar cursos de formación:

- Formación continua para mejorar las habilidades.
Fundamentos asociativos: creación de una asociación, organización de un Consejo de Administración, gestión de cuentas, solicitud de ayudas y subvenciones, comunicación...
- Formación en actividades básicas (centrada en los usuarios): conocimiento de las características de los beneficiarios específicamente concernidos por la entidad, los entornos y el contexto normativo en el que viven estas personas, formación técnica (la escucha, las diferentes formas de apoyo y seguimiento a los beneficiarios, las relaciones y los roles entre el voluntariado y los profesionales, etc.). Estos cursos de formación se completan, en la mayoría de los casos, con el establecimiento formal de un sistema de tutoría o patrocinio y, para las situaciones más difíciles, con grupos de discusión, supervisados por un profesional.
- Formación técnica no específica: técnicas generales básicas: informática, Internet, contabilidad, comunicación, etc. que la entidad considere necesarias.



Derechos y deberes del voluntariado

La realización de voluntariado conlleva una serie de implicaciones y compromisos:

- Ser tratados en condiciones de igualdad sin discriminación, respetando su libertad, dignidad, intimidad y demás derechos fundamentales.
Acordar libremente con la entidad de voluntariado cual va a ser la acción a realizar.
- Participar activamente en la entidad.
- Recibir información y orientación, así como la formación necesaria.
- Estar cubiertos de los riesgos de accidentes y enfermedad.
- Tener cubiertos los gastos realizados por el desempeño de sus actividades.
- Obtener de la entidad certificación de la prestación del servicio y obtener reconocimiento de las competencias adquiridas como consecuencia del ejercicio de su labor.





Del mismo modo también tienen una serie de deberes, como entre otros:

- Cumplir los compromisos adquiridos.
- Guardar la debida confidencialidad.
- Actuar de forma diligente.
- Participar en las tareas formativas.
- Notificar con antelación la renuncia a su voluntariado.



Personas destinatarias de la acción voluntaria

Se regula también los derechos y deberes de las personas que reciben la acción voluntaria.

Ostentan derechos como dignidad e intimidad personal y familiar, no discriminación, protección de datos personales, recibir información y orientación suficiente sobre los programas de la actuación. Solicitar la sustitución de la persona voluntaria asignada, rechazar la acción voluntaria, evaluar la acción voluntaria etc.

Igualmente, como receptores tienen una serie de deberes como colaborar con las personas voluntarias, no ofrecer contraprestación económica, no exigir a la persona voluntaria acciones que no corresponden a la naturaleza de la acción. etc.



2

PROFESIONALES Y VOLUNTARIADO, UNA ACCIÓN COMÚN.



|

2.3

FORMACIÓN

Para profesionales y voluntariado



2.3.

FORMACIÓN PARA PROFESIONALES Y VOLUNTARIADO. REFLEXIÓN CONSTANTE



Es indudable que es necesaria una formación permanente en cualquier campo profesional. Enriquece las capacidades y aptitudes de los trabajadores y los ayuda a enfrentarse mejor a su tarea. Se han escogido aquí algunas opciones, consideradas esenciales, para la labor profesional: formación emocional, gestión de grupos y del autocuidado, apoyo y orientación de los profesionales y voluntariado.

2.3.1. FORMACIÓN EMOCIONAL

El contenido de esta formación está relacionado con el conocimiento e identificación de las emociones, cómo funcionan en el ser humano, aprender a gestionar las propias y entender las de los demás. Siempre con la intención de que el profesional y el voluntariado desarrollen su trabajo de una manera óptima y que redunde en beneficio de las personas usuarias.

Diferencia entre emoción y sentimiento.

Emoción. En neurociencias se dice que la emoción es la reacción química que se produce en nuestro cerebro a manera de respuesta a un nuevo estímulo externo y que trae como consecuencia que se genere una alteración en nuestro cuerpo. Es el reflejo de la mente en el cuerpo.

Sentimiento. Un sentimiento es un estado afectivo que se genera a partir de una emoción, sin embargo, se produce de manera más consciente ya que las personas podemos elegir mantener ese estado de ánimo por un periodo largo de tiempo a diferencia de la emoción que tiene una corta duración.





Listado de las principales emociones. (Míguez 2006)

	<p>MIEDO. Se produce como reacción o anticipación de una amenaza o peligro que nos produce ansiedad, incertidumbre o inseguridad.</p>
	<p>SORPRESA. Sobresalto, asombro, desconcierto. Es una emoción de corta duración.</p>
	<p>ASCO. Disgusto, rechazo, aversión.</p>
	<p>IRA. Enfado, rabia, enojo, resentimiento, furia, irritabilidad, agresividad, cólera. Se puede originar por la frustración que nos provoca el no obtener lo que necesitamos o deseamos.</p>
	<p>ALEGRÍA. Diversión, euforia, gratificación, felicidad. Da sensación de bienestar y de seguridad.</p>
	<p>TRISTEZA. Pena, pesimismo. Se produce cuando experimentamos una pérdida.</p>

Funciones de las emociones.

- **Defensa y aproximación:** las emociones permiten a las personas defenderse de estímulos nocivos o, por el contrario, aproximarse a estímulos placenteros que mantienen nuestra supervivencia.
- **Selección de la conducta adecuada:** ante determinado estímulo y bajo una reacción general de alerta las emociones ayudan a seleccionar la respuesta más adecuada.
- **Alerta:** las reacciones emocionales alertan al individuo activando sus sistemas cerebrales, endocrinos y metabólicos.
- **Motivación:** las emociones estimulan la curiosidad y el descubrimiento.
- **Función social:** a través de las emociones los individuos se comunican unos con otros. Esto posibilita la creación de lazos emocionales.
- **Almacenamiento:** todos aquellos acontecimientos que están asociados a un episodio emocional permitirán un más efectivo almacenamiento y evocación de lo sucedido.
- **Razonamiento y toma de decisiones:** las emociones juegan un papel importante en el proceso de razonamiento y en la toma de decisiones.



Gestión emocional

Consiste en la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y la habilidad para regular las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual.

La Inteligencia Emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental tanto en nuestra manera de socializar como en las estrategias de adaptación al medio que seguimos. (Goleman, 1995).

El primer paso para un cambio en la manera de reaccionar a una emoción es observar la emoción, ser conscientes de ella. El segundo paso será la aceptación (aceptar nuestras emociones, no negar que existen formando parte de nuestra condición humana).

Elementos de la Inteligencia Emocional. (Goleman, 1995)

1. **Autoconocimiento emocional** (o autoconciencia emocional). Se refiere al conocimiento de nuestros propios sentimientos y emociones y cómo nos influyen.
2. **Autocontrol emocional** (o autorregulación). El autocontrol emocional nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente.
3. **Automotivación**. Enfocar las emociones hacia objetivos y metas nos permite mantener la motivación y establecer nuestra atención en las metas en vez de en los obstáculos.
4. **Reconocimiento de emociones en los demás** (o empatía). Las relaciones interpersonales se fundamentan en la correcta interpretación de las señales que los demás expresan de forma inconsciente, y que a menudo emiten de forma no verbal.
5. **Relaciones interpersonales** (o habilidades sociales). Una buena relación con los demás es una fuente imprescindible para nuestra felicidad personal e incluso, en muchos casos, para un buen desempeño laboral.

2.3.2. GESTIÓN DE GRUPOS

En muchas ocasiones la labor del colectivo de profesionales y del voluntariado no se va a limitar a la intervención individual. La gestión de grupos es una habilidad básica para aquellos profesionales que tengan que trabajar con grupos desde la docencia, la educación, el acompañamiento, la atención... por lo que en esta sección se pretende ofrecer una visión global de lo que supone el funcionamiento de los grupos.



Definición

Un grupo es un conjunto de personas que tienen unos objetivos en común, con un sentimiento de identidad, organizados y con valores compartidos, que mantienen unas relaciones personales mínimas y de comunicación.

Un grupo existe desde el momento en que el profesional o equipo de profesionales empiezan a trabajar y a definir para quiénes cuándo, cómo, dónde... desde que está ya en su mente. El trabajo previo está condicionando, estableciendo el tipo de grupo que se va a configurar y gran parte de sus circunstancias y funcionamiento posterior.

Tipos de grupo

Podemos distinguir atendiendo a varios criterios, los siguientes tipos de grupo:

- A partir de los objetivos: grupo formal (organizado, con objetivo explícito) y grupo informal (objetivos implícitos).
- A partir de la estructura: grupos espontáneos y grupos institucionalizados.
- A partir de las influencias: grupos de referencia (utilizado por un individuo a modo de comparación, con el fin de establecer sus conductas como forma de comportamiento propio) y grupos de pertenencia (al que un individuo pertenece).
- Atendiendo a su tamaño: grupos pequeños: se da una relación directa y constante entre todos los miembros; grupos medianos: se da una relación directa esporádica; grupos grandes: se da una relación no directa.

Perfiles individuales dentro de un grupo

Los roles son los papeles que una persona desempeña cuando participa en la actividad de un grupo. El término rol puede aplicarse de distintos modos: rol esperado (el que los demás esperan de quien lo ejerce), rol percibido (es el conjunto de conductas que el ocupante de la posición cree que debe llevar a la práctica) y rol ejercido (puede ser diferente del rol esperado y/o del percibido):

Rol de Líder: es aquel miembro del grupo que ejerce influencia sobre sus miembros en una situación determinada. Es el guía del grupo hacia la realización de sus objetivos. Distinguimos:

- Líder formal es aquél que tiene responsabilidades precisas e institucionales en el grupo.
- Líder informal es el que surge por aceptación implícita de los miembros del grupo.

Roles facilitadores y roles negativos

- Roles facilitadores: son aquellos que facilitan la tarea y el buen funcionamiento del grupo.
- Roles negativos: son aquellos que perturban el buen funcionamiento del grupo desde el punto de vista del significado emocional negativo, por intereses personales, por problemas de personalidad, ...

Roles relacionados con las motivaciones de los miembros.

- Rol centrado en la tarea: cuando un miembro del grupo siente gran necesidad de logro centrará su rol en la tarea a realizar.
- Rol centrado en el mantenimiento del grupo: cuando un miembro del grupo siente necesidad de poder o necesidad de afiliación centrará su rol en el mantenimiento del grupo.

Roles que facilitan o inhiben el desarrollo grupal:

- El dinamizador
- El co-dinamizador
- El observador
- El negociador
- El mediador



Características a tener en cuenta para el trabajo con grupos

- Edad
- Sexo
- Tamaño del grupo: cuanto más pequeño el grupo, mayor intimidad y mayor esfuerzo para todos los miembros del grupo, también para el conductor. Los grupos grandes, más de 25 personas, generan angustia a los miembros por la falta de reconocimiento personal y se genera mayor agresividad.
- Nivel educativo, cultural, clase social.
- Tiempo de duración del grupo.
- Temática o contenido del trabajo grupal.
- Lugar: el espacio de referencia.
- Horario y frecuencia de las sesiones.
- Contexto, como condicionante de la vida del grupo.
- Grado de heterogeneidad en el grupo. La heterogeneidad aporta al grupo variedad en el grado de madurez de sus miembros. Ante la homogeneidad el grupo se defiende creando diferencias.

Etapas por las que atraviesa un grupo

Conocer las etapas permite al profesional reflexionar y analizar en qué fase está el grupo, cómo se desarrolla y hacia dónde se dirige.

Podemos distinguir fundamentalmente cinco etapas:

1. Inclusión y seguridad en la situación o formación. Es la etapa en la que los miembros tratan de satisfacer su necesidad de inclusión.
2. Estructuración. Es el momento durante el cual se percibe la necesidad de una estructura. Durante esta etapa se definen responsabilidades. Se toman decisiones. Se analiza el liderazgo y el poder. Se generan las reglas y normas del grupo.



3. Desarrollo de la participación y afecto. Es la fase durante la cual se consolida la participación y los lazos afectivos. Se establece la cohesión y la unión entre los miembros. Se clarifican y se expresan los sentimientos.
4. Autorregulación del funcionamiento del grupo. El grupo actúa y reflexiona sobre la acción, sobre si cumple sus metas. Modifica si hace falta su situación. La autorregulación depende del grado de madurez del grupo. Nos podemos encontrar por tanto con grupos maduros o con grupos en proceso de madurez.
5. Disolución del grupo. Por lo general, los grupos tienen una vida limitada. La disolución puede deberse a un fracaso. En este caso el dinamizador debe intentar clarificar la/s causa/s que lo originaron, los sentimientos que se están produciendo entre los miembros del grupo (frustración, tristeza, etc.), los sentimientos o emociones que le están produciendo a él. También puede terminar por cumplimiento del programa previsto. En este caso, el dinamizador debe haber dejado claro al grupo, desde el comienzo, la vida limitada del grupo. Debe:
 - Ayudar a que los miembros logren cierta independencia respecto al grupo.
 - Ayudar a que cada participante se evalúe y al grupo.
 - Facilitar la clarificación de "aspectos pendientes".



Objetivos de los grupos

Debemos distinguir entre:

- **Objetivos explícitos:** son todos aquellos que están definidos y son conocidos por los miembros del grupo.
- **Objetivos implícitos:** son los que no están explícitamente indicados ni conscientemente conocidos. Satisfacer la necesidad de estar en compañía. Algunos de estos objetivos pueden ser: reducir la ansiedad, establecer el autoconcepto y mantener la autoestima, objetivos personales externos al grupo, reducir los sentimientos de inseguridad e indefensión, aumento de la satisfacción personal, desarrollo de las necesidades de poder...

La cohesión grupal

Desde su inicio, el grupo camina hacia su cohesión; el profesional que trabaja con el grupo tendrá en cuenta los siguientes factores facilitadores del mismo:

- El ambiente: el ambiente físico influye en la atmósfera del grupo.
- La reducción de la intimidación: reducción de las tensiones, hallarse cómodos y a gusto con los demás.
- El liderazgo distribuido.
- La formación del objetivo: establecer el objetivo con la participación de todos los miembros del grupo.
- La flexibilidad que posibilite la adaptación a situaciones nuevas.
- El consenso: se obtiene mediante el buen clima de grupo, de auténticas relaciones interpersonales.
- La comprensión del proceso: implica prestar atención, no sólo al tema de



que se está tratando, sino también lo que ocurre en el grupo durante la tarea: roles, tensiones, inhibiciones, ansiedad, manera de enfocar los problemas...

- La evaluación continua: el grupo necesita saber si los objetivos y actividades responden a sus conveniencias e intereses.

Será necesario crear una estructura de grupo sana para su desarrollo de los miembros a través del conocimiento de los siguientes aspectos:

- Normas del grupo.
- Objetivos individuales y grupales.
- Comunicación eficaz y respetuosa.
- Fronteras y roles de cada uno de los miembros...

Técnicas para abordar el proceso de grupo

Que los miembros del grupo tengan la posibilidad de compartir entre ellos cómo se encuentran con la dinámica generada y poder valorar cómo va evolucionando hacia la consecución de los objetivos ayuda a mejorar el clima grupal y a crear el sentimiento de unidad.

Para ello son útiles pequeñas técnicas de evaluación como:

- Dedicar los últimos minutos de la sesión a hacer una ronda en la que puedan decir cómo han estado, qué se llevan, qué dejan...
- "Termómetro": cómo vengo hoy/como estoy en el grupo.
- ¿Cuál de estas figuras representa mejor al grupo?.
- "Al reemprender la marcha".
- Collage.

El grupo va creando su propia historia y ésta no siempre es comprensible para sus integrantes.

Cuando el profesional que trabaja con el grupo percibe que éste parece estancado, que existen incomodidades... es útil aplicar técnicas destinadas al análisis del proceso grupal, permitiendo a los miembros del grupo entender lo que se está viviendo y poder trabajar en las alternativas de acción que se presentan ante ellos para mejorar la relación grupal y conseguir encontrarse a gusto.

2.3.3. AUTOCUIDADO, APOYO Y ORIENTACIÓN

Supervisión

Es una técnica que ofrece a los profesionales de los equipos una oportunidad para mejorar las destrezas profesionales a través de la reflexión, el pensamiento y el autocuidado.



La supervisión persigue dar apoyo a los profesionales supervisados con el objetivo de que puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ejercicio de su trabajo. Con esta función, se incorporan aquellos aspectos personales del supervisado que pueden estar influyendo en su práctica, con el fin de reconocer cómo influyen en su quehacer. Hernández Aristu (1991) añade que la supervisión con función de apoyo también favorece la adquisición de una nueva identidad profesional. Con ella, pueden emerger nuevas formas de ser y de actuar, por lo que la supervisión orientada al apoyo permite aprender un nuevo rol profesional.

Debe ser conducida por un profesional externo a la organización desde la libertad y la neutralidad.

Consiste en realizar reuniones periódicas en las que los profesionales del equipo expongan sus dificultades, bloqueos, estrés, emociones que les genera la práctica diaria. El supervisor externo ayuda a analizar, reflexionar acerca de los procesos que están en la base de esas dificultades.

Las áreas prioritariamente atendidas son tres: el análisis de los factores que surgen durante la intervención; la reflexión sobre las interacciones e interrelaciones entre los miembros de la organización, así como las relaciones en el equipo y con los usuarios; y la atención a las técnicas de intervención y clarificación de los marcos teóricos.

Una condición del marco de supervisión es su contratación, que supone establecer unos compromisos entre las dos partes y unos acuerdos entre los diferentes actores implicados. El contrato marca una relación estructurada que define una relación y una forma de trabajo, en la que pueden distinguirse tres niveles:

- Entre la institución y el supervisor: aspectos de tipo económico, responsabilidad en el proceso de supervisión, especificación de la demanda y confidencialidad del supervisor.
- Entre la institución y los profesionales que serán supervisados: se establece la necesidad, la duración y las condiciones prácticas del proyecto de supervisión.
- Entre el supervisor y los supervisados: aspectos que deberán respetarse (horarios, lugares, condiciones relacionadas con el espacio y la confidencialidad entre los participantes y hacia el exterior).

El encuadre también lo constituyen los elementos de un entorno facilitador, que deben respetarse. Para ello, es imprescindible delimitar el tiempo del proceso de supervisión y la duración de cada sesión de trabajo. Asimismo, debe fijarse la periodicidad de las sesiones, el establecimiento del lugar (es importante que sea un lugar fijo, estable y libre de interferencias).





El compromiso y la confidencialidad son los dos condicionantes que cierran el encuadre técnico. La confianza y la garantía de que el espacio de supervisión es un marco de confidencialidad son elementos fundamentales. Además, debe poder establecerse un grado de compromiso entre los participantes que permita garantizar la asistencia a las sesiones, la aportación de materiales, el respeto hacia el trabajo de los demás y la garantía de que todos pueden participar y son competentes.

Intervisión

Es un espacio de asesoramiento entre profesionales del mismo equipo sobre situaciones laborales cotidianas utilizando los recursos competenciales de los profesionales para desarrollar ideas y estrategias. La Intervisión se diferencia de la Supervisión por su método de trabajo: es una forma de asesoramiento entre iguales. Es un proceso de los profesionales y no sobre profesionales que nos permite comprender nuestras propias historias personales y colectivas y trabajar en colaboración, desenmarañando la cultura de nuestra propia práctica.

Es un grupo fijo con participación regular, normas de funcionamiento y roles establecidos.

Sus objetivos son poder hablar entre colegas de los casos o problemas que producen insatisfacción y buscar estrategias de abordaje, dar claridad sobre una situación o problema laboral de la que no se sabe cómo salir, hacer prácticas de gestión de conflictos... Se pueden enumerar varias características:

- Posibilita reflexiones de la propia práctica para llevar a cabo cambios, transformaciones, en el ser, en el saber aprender, en el saber hacer y en el saber estar.
- Es un proceso de comunicación, un espacio de crecimiento y desarrollo profesional.
- Es un recurso de autocuidado que ayuda a promover actitudes sanas para los propios profesionales y para con los usuarios/as, reforzando el uso de aquellos resortes técnicos y metodológicos que permitan trabajar mejor y tomar distancia emocional en nuestra tarea.
- Son procesos dinámicos de enseñanzas compartidas y aprendizajes significativos mutuos que generan "saberes prácticos" y permiten desarrollar una "teoría de la práctica".
- Es un proceso de refinamiento de las competencias destinado a mejorar la práctica y la aplicación de las metodologías que usa cada profesional en procesos de acompañamiento al cambio.
- Para Sánchez Pardo (1988), el contenido de la intervención lo constituye la tarea y la relación de los profesionales con su propio trabajo: el contexto en el que se actúa, las funciones y las demandas que reciben los profesionales, la ideología, los valores, los sentimientos, la coordinación y relación con otros colegas. En definitiva, incluiría elementos tanto del conocimiento como del área relacional del profesional.





Debemos tener en cuenta unas premisas metodológicas:

- Es un proceso que moviliza emociones tanto en el supervisado como en el supervisor, donde juegan un papel importante las historias personales de cada uno.
- Son importantes la capacidad de reflexión y la de integración. observador de los propios actos y pensamientos, para tomar conciencia de dónde se está y qué se quiere.
- Se trabaja desde la forma de ver la realidad en relación con un marco referencial (no es tan importante lo que verdaderamente ocurrió sino como la supervisada cree que ocurrió).
- El material para llevar al espacio de supervisión tiene que ser presentado por escrito, como paso previo a la exposición oral.
- El relato que el supervisado trae es la materia prima con lo que se trabajará. Lo relevante no es tanto el ejercicio de descripción de la experiencia práctica, sino la reflexión sobre ésta, los aprendizajes significativos.
- Las sesiones son programadas previamente, con una duración entre 60 y 90 minutos, y de carácter mensual. Se programa el contenido de las sesiones y se elige a la responsable de manera rotatoria.
- Se establecen tres tipos de roles diferentes: supervisor, supervisado y observador.
- Se lleva registro de los temas que se tratan.
- Las evaluaciones son periódicas.
- El lugar es importante que sea fijo, estable y libre de interferencias.
- El compromiso y la confidencialidad son imprescindibles en el proceso, igual que garantizar la asistencia a las sesiones, la aportación de materiales y el respeto hacia el trabajo de los demás.
- Se deben presentar no sólo situaciones de duda, de dificultad, sino también situaciones de éxito.
- Se presta atención no sólo a lo que se comunica verbalmente, sino también al lenguaje no verbal.
- La persona que supervisa debe facilitar la competencia profesional y la reflexión.





ANEXOS

ENLACES Y BIBLIOGRAFÍA



3.1 ENLACES



- Europass. CV Europeo. <https://europass.cedefop.europa.eu/es>
- Incual. Instituto Nacional de las Cualificaciones <http://incual.mecd.es/>
- SEPE. Servicio de Empleo Público Estatal Certificados de profesionalidad <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/formacion/certificados-profesionalidad.html>
- Ministerio de Educación y Formación Profesional. Acreditación de competencias. <http://www.todofp.es/acreditacion-de-competencias.html>
- SEPE. Servicio de Empleo Público Estatal <https://www.sepe.es/HomeSepe/Personas/distributiva-prestaciones/he-dejado-de-cobrar-el-paro/subsidio-extraordinario-desempleo.html>



3.2. BIBLIOGRAFÍA



- Cano Ramírez, Ana (profesora). Año Académico: 2005/06. Asignatura: Animación Social y de Grupo. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de <https://www2.ulpgc.es/index.php?asignatura=1450110012648&ver=curso200506>
- García Almeida, M^o. E., Gil Martín, A., Guerra Rodríguez, R., Ramírez Báez, R., Rodríguez Camejo, L., Vera Perdomo, A. (abril, 2011). Intervisión: una experiencia de cambio y mejora. Trabajo presentado en las III JORNADAS DE TRABAJO SOCIAL Sta. Cruz de Tenerife.
- Puig Cruells, C. (2010). La supervisión en la intervención social, un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales (Tesis doctoral). Recuperado de <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/view/211/247/485-1>
- Puig Cruells, C. (2015) La supervisión en la acción social. Una oportunidad para el bienestar de los profesionales, 37-40. doi: 10.17345/9788484244059
- Cano Ramírez, Ana (profesora). Año Académico: 2005/06. Asignatura: Animación Social y de Grupo. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Recuperado de <https://www2.ulpgc.es/index.php?asignatura=1450110012648&ver=curso200506>
- Federación Sartu. (2011). Estrategias profesionales para la inclusión social. Eusko Jaurlaritz. Gobierno vasco. Departamento de Empleo y Políticas Sociales.



- UAM Universidad Autónoma de Madrid. Citas y elaboración de bibliografía: el plagio y el uso ético de la información: Estilo APA https://biblioguias.uam.es/citar/estilo_apa
- Sisamón Gil, R.Mª. (2012) El análisis "DAFO" aplicado a la intervención en casos de personas en situación de exclusión social. Documentos de Trabajo Social · nº51 469-487 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4640569>
- Lázaro Blanco, E. (Dir.) (2009). Acompañar, participar, crear. Una propuesta metodológica en educación social. Madrid: Asociación Semilla.
- Arquero, M (Coord.) (2005) Educación de calle. Hacia un modelo de intervención en marginación juvenil. Madrid: Editorial Popular.
- Jurado de los Santos, P., Olmos Rueda, P. (2010) Procesos de orientación para la inserción sociolaboral de personas con especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo. Un modelo de orientación para la inserción. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, vol 21, num 1, 93-108. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:revistaREOP-2010-21-1-8065/Documento.pdf>
- Santos Ortega, A. (2004) Trayectorias sociales del paro de larga duración. Cap. IV. Análisis de los relatos y las prácticas de los parados de larga duración (Tesis Doctoral) Recuperado de <https://eprints.ucm.es/5485/1/T27862.pdf>
- Ponle fin al paro. (2019) Guía de empleo para parados de larga duración. Guía realizada por el departamento de comunicación de Fundación Adecco. Recuperado de <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2019/09/guia-ponle-fin-al-paro-fundacion-adecco.pdf>
- Centre Dolors Piera d'Igualtat d'Oportunitats i Promoció de les Dones. Recuperado de <http://www.cdp.udl.cat/tallers/index.php/es/glosario/item/112-rueda-de-poder-y-control>
- Rubio Castro, A., Gil Ruiz, J.M., Paz Rodríguez, J.I., Peralta López, E., Alonso Hernández, C., Gila Ordóñez, P. (2009) Intervención profesional con mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito de la educación. Sevilla: Dirección General de Violencia de Género. Consejería de Igualdad y Bienestar Social. Junta de Andalucía.
- Gómez Olave, P., Mielgo Martínez, E. (1989) Voluntariado y Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social, 2, 79-87.
- Recomendación del consejo de 15 de febrero de 2016 sobre la integración de los desempleados de larga duración en el mercado laboral. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32016H0220%2801%29>
- (2016/C 67/01) Diario Oficial de la Unión Europea. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=OJ:C:2016:067:FULL&from=ES>



- Carta social europea. Turín, 18 de octubre de 1961: Artículo 15. Derecho de las personas física o mentalmente disminuidas a la formación profesional y a la readaptación profesional y social. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1980-13567>
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia Boletín Oficial del Estado, núm. 299, de 15 diciembre de 2015. Recuperado de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2006-21990
- Libro blanco de la atención a las personas en situación de dependencia en España. (2004). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. IMSERSO.
- 54ª Asamblea de la Organización Mundial de la Salud (OMS) 14-22 de mayo de 2001. Ginebra. Recuperado de http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/7397/cd43_27-s.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud. (2001). Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/435cif.pdf>
- Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad. (2006) Asamblea General de las Naciones. Recuperado de https://www.ohchr.org/Documents/Publications/AdvocacyTool_sp.pdf
- Observatorio de la discapacidad física. Recuperado de <https://www.observatoriodiscapacitat.org/es/la-discapacidad-fisica-que-es-y-que-tipos-hay>
- Trastornos del habla que deberías conocer. Recuperado de <https://integratek.es/blog/2016/06/10/4-trastornos-del-habla-que-deberias-conocer/>
- Trastornos del olfato. Recuperado <https://www.nidcd.nih.gov/es/espanol/trastornos-del-olfato#7>
- Espacio logópedico: glosario discapacidad mental. Recuperado de <https://www.espaciologopedico.com/recursos/glosariodet.php?id=187>
- Tipos de discapacidad. Recuperado de <https://www.tododisca.com/discapacidad/>
- Ley 6/2018 de 28 de junio de voluntariado de Aragón. Recuperado de <https://www.boe.es/boe/dias/2018/08/29/pdfs/BOE-A-2018-11931.pdf>
- Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647>
- Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000333976>
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. <https://metiers.action-sociale.org/pratiques/loi-2002-medico-social>
- Code de l'action sociale et des familles. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074069>



- Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id>
- Décret n° 93-1216 du 4 novembre 1993 relatif au guide-barème applicable pour l'attribution de diverses prestations aux personnes handicapées. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000517921&categorieLien=ciid>
- Circulaire du 15 mars 1960 relative au programme d'organisation et d'équipement des départements en matière de lutte contre les maladies mentales. Recuperado de https://bdoc.ofdt.fr/doc_num.php?explnum_id=21540
- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000227015>
- Loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge. Recuperado de <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024312722&categorieLien=id>

WEBLOGRAFÍA

- Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de <https://www.ine.es/>
- Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). Recuperado de <http://www.sepe.es/>
- Instituto Aragonés de Empleo. Recuperado de <https://inaem.aragon.es/>
- Oficina Empleo (2019) Recuperado de <https://www.oficinaempleo.com/blog/la-solucion-para-los-parados-de-larga-duracion-que-quieren-volver-a-trabajar/>

NOTAS

1. Recuperado de <https://desarrollarinclusion.cilsa.org/di-capacidad/de-que-hablamos-cuando-hablamos-de-discapacidad/>
2. Recuperado de https://puntodis.com/featured_item/discapacidad-visual/
3. Recuperado de <http://www.incluyeme.com>
4. Recuperado de <https://www.discapnet.es/areas-tematicas/salud/discapacidades/auditivas/discapacidad-auditiva>



4



NOTAS



Interreg
POCTEFA



Cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)



Instituto de Estudios
e Investigación
de Los Monegros

Fundación para la Promoción
de la Juventud y el Deporte
de Los Monegros

Valentia



Universidad
Zaragoza



VILLE DE
PECHBONNIEU



ineopole
formation