Acompañamiento para la inclusión social

Comisión Regional del PAIN – Servicio de Planificación y Evaluación

Dirección General de Familia y Políticas Sociales. Región de Murcia

El Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social surge en Murcia en el año 2003 a partir del trabajo de análisis de necesidades y planificación que realizaron inicialmente responsables técnicos y profesionales de la Administración Autonómica y Local de la Región de Murcia.

Se parte desde un planteamiento de base: *Los servicios sociales de Atención Primaria constituyen el principal instrumento de intervención del sistema Público de Servicios Sociales para la atención de las necesidades sociales de las personas*. Y realiza un diagnóstico de inicio: *Pese a su afianzamiento, la Red Pública tiene una serie de limitaciones que suponen una disminución de la capacidad de acción para abordar de forma adecuada los procesos de incorporación social de las personas en situación de grave exclusión social: centran su actividad muy fuertemente en el acceso a prestaciones sociales con carácter general, tendencia a actuar a remolque de la demanda, escaso desarrollo de la intervención comunitaria, limitación profesional para atender los complejos aspectos subjetivos en el acompañamiento a las personas en situación de grave exclusión social*.

Desde esta necesidad de potenciar las acciones de los centros de servicios sociales dirigidas a favorecer procesos de incorporación social de personas en situación de grave exclusión social, surge el Programa de Acompañamiento para la

Inclusión Social (PAIN).

Desde un primer momento, se diseña el Programa con el objeto de establecer equipos profesionales en el contexto del Sistema Público de Servicios Sociales de Atención Primaria. Su intervención tiene como fin promover procesos intensivos de acompañamiento a personas en situación de grave vulnerabilidad y exclusión social, que favorezcan el *cambio humano*, a través de la recuperación de la persona (autoestima, autonomía, capacidades personales, redes sociales de apoyo) y de la atención a los diversos déficits y factores de discriminación que han ido acumulándose y provocando situaciones de exclusión social (económica, vivienda, educación, formación, judicial, de salud…), desde la metodología del acompañamiento social.

A lo largo de los años, se ha ido profundizando tanto en metodologías, técnicas e instrumentos que hagan realidad este objetivo inicial, dirigido a la recuperación de las personas en situación de exclusión social, evaluándose permanentemente y adaptándose a las realidades que han ido surgiendo.

1. A quién va dirigido el PAIN

El PAIN es un recurso que da respuesta, en el contexto del centro de servicios sociales, a un perfil determinado: personas en situación de alta vulnerabilidad o exclusión social, que tengan una mínima motivación personal (voluntariedad), y que se considere que está en un momento adecuado (oportunidad) para iniciar un proceso de cambio personal, que logre parar el proceso de exclusión y revertir ese proceso de deterioro hacia la consecución de un mayor empoderamiento personal que le facilite hacerse cargo lo más autónomamente posible de su propia vida. De manera sintética: ayudar a aprender a ayudarse.

2. Principios metodológicos

Partiendo del análisis teórico de la exclusión social, nos

encontramos ante un fenómeno complejo que va a determinar un proceso de deterioro de la biografía de la persona. Utilizando la conceptualización de Joan Subirats: *La exclusión social se define como una situación concreta fruto de un proceso dinámico de acumulación, superposición y/o combinación de diversos factores de desventaja o vulnerabilidad social que pueden afectar a personas o grupos, generando una situación de imposibilidad o dificultad intensa de acceder a los mecanismos de desarrollo personal, de inserción socio comunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección social* [1], el PAIN establece un proceso de acompañamiento de alta intensidad que va a incidir en la paralización del proceso de exclusión y en la recuperación de la autonomía de la persona que permita, en la medida de lo posible, la recuperación de su capacidad para poder afrontar las vicisitudes de su vida, y la mejora de sus redes de apoyo naturales y sociales que puedan sostener nuevas situaciones de crisis biográficas.

Destacamos algunos principios metodológicos que desarrolla el PAIN:

- **Acompañamiento social intensivo**, basado en el derecho a una relación de ayuda y a una atención social personalizada, que va a desplegar todo un abanico de intervenciones dirigidas a la atención asistencial de necesidades y de acceso a recursos y dispositivos sociales; otras atenciones de promoción personal de apoyo emocional, educativo y relacional, encaminadas a la recuperación personal del proceso de exclusión y mejora de su autonomía; y acciones de recuperación del vínculo social dañado con la persona y con sus redes familiares y sociales.

El acompañamiento social se realiza desde las bases metodológicas de la relación de ayuda humanista y de las teorías del cambio humano, que permitan un proceso proactivo y vincular de reducción de daños y de desarrollo (en la medida de lo posible) de las potencialidades y capacidades de la

persona, ayudándola en su toma de conciencia que permita una reinterpretación de su vida que posibilite un cambio real en su situación personal y social.

El proceso de acompañamiento en el PAIN se realizará en dos niveles metodológicos: el acompañamiento individual y el trabajo grupal.

- **Profesional de referencia**. La complejidad por la acumulación de situaciones de discriminación, y la situación de impotencia e indefensión de las personas afectadas, requieren de la existencia de un profesional que sostenga todo el proceso, que catalice de manera coherente y coordine de forma integral todas las intervenciones de profesionales y sistemas que habrá que poner en marcha. Y que facilite la recuperación el trabajo de vinculación y confianza que ayude a redefinir el vínculo personal (autoestima) y el social (pertenencia social).
- **Codiagnóstico**. Un proceso de cambio humano no será posible si la persona no toma protagonismo en su propio proceso de cambio individual y en sus contextos sociales. Para ello, el acompañamiento profesional estará complementado con un proceso de toma de conciencia personal y una paulatina toma de responsabilidad de la persona en su propia vida. Utilizaremos el Acuerdo de Acompañamiento como instrumento de toma de conciencia y de asunción gradual de responsabilidades que ayuden a dirigir su propio proceso de intervención.
- **Trabajo en red**: Potenciando la cooperación de todos los sistemas de protección social y de la iniciativa social ubicada en el territorio. Además de incorporar en el desarrollo del acompañamiento a las redes familiares y sociales de la persona que permitan reducir los contextos excluyentes y ampliar las posibilidades de apoyo de estas redes cercanas en futuras situaciones de

conflicto personal y social.

- **Trabajo grupal** como instrumento que permite un avance en el proceso de recuperación relacional y personal a partir de la creación de procesos de dinámica grupal que permitan generar un laboratorio de experimentación social donde se trabaje la recuperación de la pertenencia social, la relación entre iguales, y ejercitar y reparar el vínculo social. Nuestra experiencia de incorporar la dinámica de grupos en los procesos de acompañamiento social nos está demostrando la potencialidad de esta herramienta para la recuperación personal y promoción de actitudes de autoayuda y solidaridad entre las personas afectadas por biografías de exclusión social.

3. Instrumentos desarrollados por el PAIN

- **Herramienta de valoración de la exclusión social**. La valoración de las situaciones individuales-familiares, a través de indicadores, ayuda a establecer en qué situación se encuentra la persona en relación a pobreza económica, vulnerabilidad social y grave exclusión social, permitiendo valorar el acceso al programa. Esta es una primera aproximación a la situación de exclusión de la persona. La realiza el profesional que canaliza / deriva al PAIN y es una aproximación diagnóstica inicial que da una fotografía de las áreas afectadas en la persona.
- **Módulo Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) del PAIN**. El programa dispone de un módulo informático propio para la recogida de información de actuaciones y procesos de acompañamiento dentro del SIUSS.
- **Acuerdo de acompañamiento**. Hay una necesidad de aportar a nuestro trabajo una dimensión socio-terapéutica, que pretenda lograr el cambio subjetivo, relacional y comunicativo de las personas, con el fin de que re-

elaboren, re-signifiquen y superen el sufrimiento subjetivo. Que rompan con la repetitividad de su historia personal, familiar o comunitaria, cuando ésta se presenta como un obstáculo para su bienestar y el de su entorno. Es una herramienta cuyo fin es impulsar el desarrollo de la autonomía e inclusión social del usuario y acompañar el proceso de cambio humano a partir de la toma de conciencia de su realidad y su paulatina asunción de responsabilidades en el proceso de acompañamiento. Se realiza a partir de ayudar a la persona a realizar su propio diagnóstico de situación, que establezca sus propios objetivos y tareas en el itinerario de acompañamiento.

- **Registros para el trabajo grupal**. El PAIN ha diseñado registros de planificación, recogida de información pormenorizada y de evaluación para los diversos procesos de dinámica de grupos que se realizan en los procesos de acompañamiento.

4. Apoyo profesional

El profesional del PAIN es el instrumento fundamental para la implementación adecuada y exitosa del acompañamiento. Ello requiere un perfil profesional con un buen repertorio de competencias cognitivas, actitudinales y estratégicas. Para ello el Servicio de Planificación y Evaluación de la Dirección General de Familia y Políticas Sociales de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que coordina y apoya el programa a nivel regional, efectúa desde el inicio y de manera continuada el seguimiento, coordinación y apoyo a los profesionales. Lo que ha permitido la aproximación de criterios y el trasvase de experiencias, a través de:

- **Supervisión de apoyo profesional**. Como un espacio donde “ayudar a los que ayudan”. La especial dificultad técnica de los acompañamientos y la alta carga emocional

de este trabajo requiere un apoyo cercano a quienes lo desarrollan. Se realiza en sesiones de supervisión por zonas geográficas, supervisión de equipos y profesionales a nivel individual y de apoyo a los equipos profesionales.

- **Formación continuada** que amplíe las competencias profesionales. Se desarrollan cursos y seminarios sobre metodologías de acompañamiento social para exclusión social, relación de ayuda, cambio humano, co-diagnóstico, salud mental, dinámica grupal, historias de vida, etc.
- **Portal web regional de información y comunicación *Murcia Social***. Donde se comparten a través de internet una biblioteca de documentación, un espacio de comunicación entre profesionales, las diversas experiencias de los diversos equipos de la Región.
- **Espacios de encuentro y coordinación**. A través de la Comisión Regional del Programa (donde participan todos los profesionales), de grupos de trabajo temáticos y específicos de temas a profundizar, y con la organización de Jornadas Regionales abiertas a otros programas, instituciones y entidades públicas y de iniciativa social.

En 2018 el PAIN cumple 15 años de implementación en la Región de Murcia, considerándose un programa consolidado en el contexto de la Atención Primaria de Servicios Sociales regionales. El futuro se dirige a ir profundizando en la investigación de las peculiaridades y necesidades sociales de las personas en situación de grave exclusión social, e ir revisando y ampliando las respuestas metodológicas y técnicas ante estas necesidades. También es necesario continuar ahondando en cómo mejorar la evaluación de los procesos humanos del acompañamiento.

Y en ámbito institucional, el futuro se dirige a la ampliación del PAIN a más municipios de la Comunidad Autónoma (en este

momento desarrollan el programa 27 municipios); y que la metodología de acompañamiento social sea transferida a otros programas, que pueda beneficiar a otros colectivos y personas una vez contrastada la eficacia metodológica a través del PAIN.

Casos de alta durante el año 2017: 1.172
Número de profesionales: 52

[1] Subirats, J. *Pobreza y exclusión social: Un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación La Caixa, 2014. (Colección Estudios Sociales, nº 16)