

Fundación FISLEM
Plaza de Zocodover, 7 1º
45001 Toledo
Telf: (925) 281080
Fax: (925) 281141
www.fislem.eu

Programa Residencial FISLEM Guía Práctica para el trabajo en viviendas supervisadas

Programa Residencial
FISLEM

**Guía Práctica
para el trabajo
en viviendas
supervisadas**



Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha
para la Integración Socio-Laboral
del Enfermo Mental



Castilla-La Mancha



Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha
para la Integración Socio-Laboral
del Enfermo Mental

Edita:

Fundación FISLEM
Departamento de Programas
Depósito legal: TO-1094-2007

Diseño y Maquetación
D.B. Comunicación, S.L.

En la guía hay símbolos situados al lado del texto. Consisten en signos identificativos que permiten identificar información destacada o complementaria. Los símbolos se explican a continuación:



Ejemplo



Información importante



Complementa al texto



Definición o explicación



Aportaciones clave fruto de la jornada del equipo de trabajo



Presentación general de la guía

La necesidad de tener unas pautas y orientaciones para trabajar mejor con las personas de nuestra Fundación se ha ido poniendo de manifiesto a lo largo de la evolución del programa residencial. Dicha necesidad se ha podido observar en las demandas efectuadas por los profesionales, por los familiares, así como en las características particulares de los recursos que actualmente integran el programa: las viviendas supervisadas. Recurso que está a medio camino entre el sustituto de un hogar familiar y un dispositivo profesionalizado, integrado en el resto de recursos de la red de atención.

Por ello nos proponemos elaborar una guía de pautas y orientaciones, como herramienta de gestión que sirva para “trabajar con personas”, además de transmitir los principales valores de FISLEM.

La guía consiste en un manual eminentemente práctico formado por dos partes: una, más profesional que resume de forma muy breve las características técnicas y profesionales que deben guiar las intervenciones de los/las profesionales responsables de la atención en las viviendas supervisadas, y otra, que recoge orientaciones para trabajar en el entorno residencial y que sirve para orientar las actuaciones de las personas que tienen bajo su cargo a otras personas.

La Fundación FISLEM a través de esta guía quiere definir y dar a conocer los valores, comportamientos y actuaciones profesionales que desea reforzar.



Índice

I. GUÍA PARA TRABAJAR CON CONDUCTAS

7

2. GUÍA PARA TRABAJAR CON PERSONAS

47



GUÍA PARA TRABAJAR CON CONDUCTAS

1. La importancia del manejo conductual.
2. Características del trabajo con conductas.
3. El enfoque aplicado a las viviendas supervisadas de FISLEM.
4. Técnicas a utilizar en el manejo de conductas.
5. Procedimiento general del entrenamiento de una conducta.
6. Instrumentos.
7. Características y rol del monitor en la vivienda.
8. Fichas de entrenamiento.
9. Anexos: ficha ejemplo y registro de observación diaria.



1. LA IMPORTANCIA DEL MANEJO CONDUCTUAL

Antes de exponer los procedimientos para trabajar con conductas y relaciones, hay que especificar qué queremos decir con estos términos.

En esencia, cuando hablamos de comportamientos nos referimos a cualquier cosa que una persona hace o dice. Habitualmente, cuando hablamos de comportamientos de personas lo hacemos en términos de etiquetas que resumen acciones humanas: “trabajador”, “autónomo”, “tímido”, etc. Estas etiquetas son una referencia a diferentes formas de comportarse.

El uso de estas etiquetas se da porque son eficaces. En primer lugar, pueden ser útiles para dar con rapidez una información general sobre como se comporta un individuo. Por ejemplo, una persona etiquetada de introvertida o apática nos informa de que tendrá dificultades o desgana para iniciar nuevas relaciones. Sin embargo, el uso de estas “etiquetas – resumen” también tiene sus inconvenientes. El primero es que puede dar pie a explicaciones incompletas del comportamiento. Otra desventaja es que pueden influir negativamente en la forma en que se trata a la persona. Por ejemplo puede ser menos probable que los monitores animen a una persona a que persista en solucionar una tarea si ha sido etiquetada de tener graves problemas de atención o de ansiedad de ejecución. Otro problema de poner etiquetas es que nos puede influir en centramos en los comportamientos problemáticos más que en las capacidades. Supongamos que una persona falla repetidamente a la hora de organizar su cuarto, pero va a la compra bien y saca la basura todos los días. Si se le etiqueta como “vago” o “perezoso” puede hacer que el resto de educadores se centren más en la conducta problemática que en sus comportamientos positivos.



En esta guía hacemos hincapié en la importancia de definir a las personas en términos de comportamientos y relaciones. Esto lo hacemos por varias razones. Primero, queremos evitar el uso generalizado de etiquetas. Segundo, con independencia de las etiquetas que se le coloquen a una persona, es la conducta de esa persona la que debe ser tratada. Tercero, los procedimientos para mejorar el comportamiento se orientan a conductas específicas. El término utilizado para nombrar a las técnicas orientadas a mejorar los comportamientos de las personas se conoce como “Modificación de Conducta”.

El objetivo principal de esta primera parte de la guía es describir las técnicas para trabajar con conductas de manera sencilla y práctica. Pretendemos finalmente ayudar al monitor residencial a trabajar para promover conductas saludables en las personas con las que trabaja en las viviendas supervisadas.

En este bloque no se tratan las maneras de corregir graves problemas del comportamiento, sino las maneras de trabajar con conductas que se pueden dar en cualquier contexto e individuo, dentro de unos límites que no excedan lo cotidiano y común de la mayoría de los individuos.



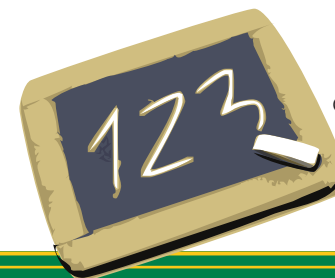
Ejemplos de comportamientos objetivo de trabajo en esta guía:

- Una persona no habla ni se relaciona con los demás en la vivienda.
- Una persona no hace las tareas asignadas, no ayuda en la casa.
- Una persona no presta atención a las normas para usar un espacio común.
- Alguien come en exceso entre comidas, o molesta a otros compañeros en las horas de la comida.
- Alguien no sabe usar la cocina para prepararse una merienda.

Para identificar si una conducta resulta adecuada o inadecuada, tenemos que considerar el contexto en el que sucede y las consecuencias para los demás. Por ejemplo, si alguien utiliza un lápiz y un cuaderno en la cama para escribir algo antes de dormirse, puede ser una conducta apropiada. Sin embargo, sería considerado un problema si usa un lápiz para escribir en la mesa o si deja la luz encendida y molesta a un compañero de habitación mientras lo hace.

2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO CON CONDUCTAS

- La principal característica del trabajo con conductas es que define los problemas usando términos de conducta que pueden medirse de una u otra forma, usando los cambios del comportamiento como el indicador del grado en el que se está aliviando el problema.
- Otra característica es que sus procedimientos son formas de reorganizar el ambiente de una persona a fin de ayudarle a que funcione mejor. El “ambiente” se refiere a las variables concretas del entorno inmediato del individuo que pueden afectar a su comportamiento. Por ejemplo: el comportamiento del monitor, otras personas, el mobiliario o los electrodomésticos de una casa.
- Los métodos de trabajo pueden ser descritos con precisión y ello posibilita que todos los monitores puedan utilizar, replicar y medir los procedimientos utilizados.
- Otra característica es que se enfatiza la evaluación para determinar si el comportamiento está cambiando.





3. EL ENFOQUE APLICADO A LAS VIVIENDAS SUPERVISADAS DE FISLEM

El enfoque de esta guía práctica se centra en las modificaciones del entorno y de las relaciones dentro de una vivienda supervisada en la que conviven un grupo de personas (monitores y usuarios), para promover cambios positivos en la dinámica de convivencia.

La orientación en mejorar comportamientos trata de reducir la influencia que conlleva el haber sido etiquetado de “enfermo mental” durante años. Algunas personas han experimentado en exceso a la hora de recibir etiquetas y haber sido clasificadas en base a categorías. Independientemente de que existan, el comportamiento también sigue existiendo y sigue influido por su entorno inmediato.



Uno de los principales efectos esperados de esta guía es que proporcione una orientación para una mejor comprensión de las personas a las que atendemos y de los procedimientos que hay que poner en práctica para solucionar los problemas del día a día.

4. TECNICAS A UTILIZAR EN EL MANEJO DE CONDUCTAS

Para entrenar en una conducta concreta dentro de una vivienda lo primero que debe hacerse es un “análisis de la tarea”. Este análisis de la tarea se refiere a la identificación de todos los componentes de una habilidad determinada.

Se divide cada conducta a entrenar en una serie de pasos. Estos

pasos representan componentes enseñables de esa conducta. Cualquier tarea puede dividirse en una serie determinada de pasos, la cantidad de pasos dependen de las capacidades de cada uno en la ejecución de esa tarea. Por ejemplo, la conducta de ordenar el armario se puede subdividir en: separar la ropa sucia de la limpia, poner en perchas las camisas y chaquetas, doblar los jerséis y las camisetas, separar la ropa interior en el cajón, depositar la ropa sucia en el cesto. Una persona puede que esta secuencia sea capaz de realizarla en 3 pasos (poner en perchas, doblar el resto de la ropa y sacar la ropa sucia, por ejemplo), en el caso de que muestre mayor autonomía. En entrenamiento debe adaptarse al caso concreto, agrupando varios pasos o haciendo más pasos dentro de la tarea.

El paquete de técnicas utilizado es:

- INSTRUCCIÓN VERBAL
- MODELADO
- IMITACIÓN
- FEEDBACK
- REFORZAMIENTO POSITIVO
- PROGRAMACIÓN DE TAREAS EN EL PISO

Inicialmente a la persona se le explica e instruye en la conducta concreta a entrenar y en cómo realizarla. El contenido de este componente varía dependiendo de la conducta que se vaya a enseñar (es diferente aprender a manejar el teléfono que manejar la sartén). Si bien este componente es esencial, no es suficiente para lograr el aprendizaje. Se procede entonces al modelado de la conducta que consiste en realizarla por una persona presente, aunque también se pueden utilizar vídeos. El modelo puede ser el monitor de la vivienda u otro compañero. Se hace aconsejable que ellos mismo ejerzan de modelos para el resto del grupo, facilitando la variedad en los aprendizajes por imitación.

Tras el modelado, la persona tiene que tener la oportunidad de practicar o ensayar la conducta. El monitor debe estar en ese momento atento para prestar **ayuda** (verbal, gestual o física), especialmente en los primeros ensayos. Posteriormente las ayudas se desvanecen hasta eliminarse. Al finalizar esta fase el monitor debe proporcionar **feedback** y se dispensa el **reforzamiento social** (alabanzas y enfatización verbal de lo conseguido), aunque pueden establecerse otros reforzadores.

La **generalización** se incluye mediante la programación autónoma de tareas en la vivienda. Si no se incluye este apartado será difícil que incorporen los comportamientos necesarios a su repertorio de habilidades. La generalización se debe trabajar con la colaboración de los otros compañeros de la vivienda, la asignación y la supervisión de tareas semanales o diarias.

Ayudas al comienzo

Al principio de ensayar las conductas se necesitarán ayudas diversas. La **ayuda verbal** consiste en relatarle algunos o varios de los pasos que le facilitarán la ejecución exitosa de la conducta. Por ejemplo, al manejar productos de limpieza peligrosos como la lejía, se enfatiza como agarrar la botella, las normas de seguridad, etc. La **ayuda gestual** son gestos o movimientos emitidos por el monitor. Suelen ser indicadores puntuales de algún paso olvidado en la tarea o de alguna respuesta incorrecta. Por ejemplo, indicar con la mirada la taza del inodoro para recordar que no tiró de la cadena. La **ayuda física** se utiliza para las habilidades que implican destrezas motoras (manejo de útiles de limpieza, manejo de herramientas de cocina, etc.) consiste en guiar ligeramente los movimientos de la persona implicada en el aprendizaje.



Las técnicas a utilizar son las siguientes:

- 1 - Instrucciones
- 2 - Modelado
 - 2.1.- Modelado en vivo
 - 2.2.- Modelado en vídeo
- 3 - Imitación: ensayo de conducta
 - 3.1.- Ensayo en vivo
 - 3.2.- Ensayo encubierto
- 4 - Feedback
- 5 - Reforzamiento
 - 5.1.- Autorreforzamiento
 - 5.2.- Reforzamiento externo
- 6 - Generalización
 - 6.1.- Sobreaprendizaje
 - 6.2.- Entrenamiento en vivo
 - 6.3.- Programación de tareas en vivo para la casa
- 7 - Otras técnicas utilizadas
 - 7.1.- Autoinstrucciones
 - 7.2.- Solución de problemas
 - 7.3.- Contratos de contingencias



Todas las técnicas de aprendizaje están estructuradas para lograr la adquisición de las conductas en las viviendas. A continuación se describen más detalladamente estas técnicas.

TECNICA	DEFINICION
INSTRUCCIONES	Explicar la conducta y sus componentes.
MODELADO	Se observa una escena que demuestra la utilización de la conducta o habilidad, se evalúa la comprensión de lo observado con preguntas y respuestas.
Modelado en vivo	Alguien (el modelo) realiza la conducta mientras se observa la ejecución del modelo. Tiene la ventaja de que facilita más la atención y el modelo puede adaptar su comportamiento en el momento.
Modelado en vídeo.	Se presenta el modelo filmado o en películas. La ventaja es que se puede repetir varias veces y hacer más hincapié en unas características. También permite mostrar situaciones que no podrían mostrarse directamente (como por ejemplo conductas privadas de higiene íntima o sexualidad).
ENSAYO DE CONDUCTA	Practicar y ensayar las habilidades observadas antes.
Ensayo en vivo.	Se pone en práctica el comportamiento a realizar en el contexto real mientras el monitor u otros observan como es el desempeño.
Ensayo encubierto.	El monitor instruye a la persona a que describa cómo va a realizar el comportamiento en un futuro. Le ayuda a que la persona se imagine vívidamente a sí mismo realizando la conducta y describa cómo lo está haciendo en la imaginación.
FEEDBACK	Dar información sobre las conductas exhibidas en el ensayo previo. El feedback lo pueden dar los monitores, los compañeros, o la propia persona (auto-feedback mediante preguntas que se dirijan a la auto-observación de lo que se ha hecho).
REFORZAMIENTO	Alabanzas y reconocimiento de la buena ejecución del comportamiento.
Autorreforzamiento	Aplicado por la misma persona mediante frases o palabras de autorreconocimiento.
Reforzamiento externo.	Aplicado por el monitor o los compañeros.
GENERALIZACIÓN	Se refiere a la exhibición del comportamiento de manera autónoma.
Sobreaprendizaje	Realizar ensayos reiterados con supervisión en situaciones sencillas o simuladas.
Entrenamiento en vivo	Realizar los ensayos de la conducta en el contexto real con supervisión.
Programación de tareas en vivo	Practicar las conductas por su cuenta en la vivienda. Se puede organizar un horario que clarifique las conductas que debe realizar al día. Es bueno dar alguna hoja de registro donde anote grado de éxito, consecuencias positivas, etc.



Algunas pautas para el uso eficaz del modelado son:

- 1 - Seleccionar entre los modelos a los mismos compañeros de la vivienda, y a los monitores u otros profesionales que se les vea con status o prestigio.
- 2 - Cuando sea posible utilizar más de un modelo.
- 3 - Combinar el modelado con explicaciones simultáneas.
- 4 - Diseñar la programación de tareas de modo que conduzca a un reforzador natural para la persona (p.e. tiempo para sentarse, leer o escuchar música).
- 5 - Si el comportamiento es complejo para la persona, el modelado debe fragmentarse, comenzando por lo más fácil y progresando a través de aproximaciones más difíciles.

TECNICA	DEFINICION
SOLUCION DE PROBLEMAS	Consiste en seguir una serie de pasos para buscar la solución a un problema o bloqueo.



La importancia de pensar en términos de solución de problemas.

El concepto que subyace a todas las áreas de habilidad es la solución de problemas. La habilidad para superar obstáculos y resolver los problemas de la vida diaria es un factor importante en el desarrollo de un estilo de vida independiente. Para las personas con un trastorno mental, solucionar problemas debe ser inculcado deliberadamente utilizando un método paso a paso. Cuando los individuos aprenden como definir problemas y resolverlos en pasos pequeños y manejables, son más capaces de emprender acciones que redundarán en una mejora en su funcionamiento autónomo. Enseñaremos a las personas a nuestro cuidado un método sistemático paso a paso para resolver problemas específicos. Esta estrategia los prepara para las respuestas inesperadas u obstáculos que ellos puedan encontrar cuando utilicen las habilidades de autonomía en la vivienda. Los pasos son:



- 1 - Parese a pensar: ¿Cuál es el problema? (definir en términos de conducta).
- 2 - ¿De qué diferentes formas se puede resolver este problema? (proponer al menos 3 alternativas).
- 3 - Valorar cada una de las alternativas de solución.
- 4 - Elegir una y planificar como se va a realizar (estudiar los recursos que se requieren).
- 5 - Concretar el momento preciso para aplicar la solución elegida.
- 6 - Hacerlo y evaluar los resultados obtenidos (ver si se ha solucionado el problema o parte).



Algunos ejemplos de problemas que pueden darse en la vivienda:

- Se ha quedado sin champú para lavarse esa mañana.
- No tiene dinero suficiente para comprar algo.
- Le sale mal una comida porque se ha saltado un paso importante.
- No ha realizado una tarea de limpieza que le tocaba.
- Decidir un menú entre varias propuestas.
- Relación difícil con un compañero.
- Pocos intereses para realizar actividades de tiempo libre.
- Tener un mal hábito diario y no se le ocurren alternativas para corregirlo.

Es conveniente desarrollar el procedimiento de solución de problemas con todas las personas de las viviendas haciendo dos o tres problemas de ejemplo y siguiendo todos los pasos, que sirvan para familiarizarse con el proceso completo.

TECNICA	DEFINICION
AUTOINSTRUCCIONES	Autoverbalizaciones que se da la persona mentalmente para dirigir su propia conducta. Se trata de preguntas mentales que sirven de ayuda en el ensayo conductual y en la realización de tareas en vivo (¿qué tengo que hacer?, ¿cuál es la forma de hacerlo?, ¿necesito ayuda?, etc..).

TECNICA	DEFINICION
CONTRATO	Sirve para facilitar el control externo del monitor sobre las conductas programadas de antemano.



Cómo usar contratos.

Un contrato es un acuerdo escrito de los comportamientos que se tienen que realizar. Debe incluir los siguiente:

- 1 - Especificar las conductas que se deben hacer, cuándo y dónde.
- 2 - Especificar las consecuencias positivas o refuerzos si se cumple.
- 3 - Especificar las consecuencias negativas si no se cumple.
- 4 - Está firmado por dos o tres partes.
- 5 - Especificar cuando se va a verificar el contrato, y cuánto dura.

Cuándo usar los contratos.

- 1 - Cuando las explicaciones y "sermones" no son suficientes para que alguien realice un comportamiento.
- 2 - Cuando se necesita un control externo sobre una conducta.
- 3 - Cuando se quieren especificar las consecuencias de antemano.
- 4 - Cuando se quiere fomentar el autocontrol.

5. PROCEDIMIENTO GENERAL DEL ENTRENAMIENTO DE UNA CONDUCTA

A continuación se describe como se lleva a cabo la aplicación de las técnicas, indicando cada uno de los pasos a realizar durante el entrenamiento de una conducta.



1.- Medida de línea base

Son las mediciones o evaluaciones que se realizan antes de hacer algún entrenamiento. Sirven para decidir si se necesita apoyo, entrenamiento específico o supervisión general sobre la conducta.

Para decidir si la conducta necesita entrenamiento el monitor puede basarse en los registros de observación semanales/diarios para comprobar el nivel de ejecución de alguna conducta en concreto. También puede dar una instrucción verbal al individuo para que realice una conducta.

Por ejemplo: "arregla las camisas de tu armario". El monitor observa y anota la necesidad o no de entrenar en esa conducta.



Reglas para una buena medición de la línea base:

Una conducta es medible si se puede medir de alguna de las siguientes maneras:

- Número de veces por día/hora/semana que ocurre o no ocurre la conducta.
- Cantidad de tiempo que emplea.
- Grado de apoyo que necesita.

El monitor debe observar varios días cómo se realiza una conducta, con el fin de decidir si se comenzará un entrenamiento específico de la conducta, o tan solo requerirá de un apoyo mínimo, motivación o recordatorio.

2.- Preparar los materiales para el entrenamiento

El monitor de la vivienda revisa los materiales necesarios para el entrenamiento y los pone al alcance del individuo.

3.- Instrucción sobre la conducta a entrenar

El monitor explica la nueva conducta de aprendizaje que va a tener lugar. En este apartado se ayuda a la persona a comprender los objetivos de la habilidad en general, los pasos para conseguir los objetivos y los beneficios que logrará si esos objetivos se consiguen.

Se instruye verbalmente sobre el uso adecuado del material y da las normas de seguridad de aquellos objetos que lo precisen (cuando se utilicen herramientas eléctricas, electrodomésticos, cocina, aceite, etc.).

4.- Modelado de las conductas

Se muestra la ejecución correcta de las habilidades que se van a enseñar. Hay que hacer preguntas periódicamente para evaluar la atención y comprensión. Se puede repetir el modelado hasta que se haya entendido.

El monitor debe tener claro antes cuáles son los pasos a modelar. Por lo tanto en la "ficha de entrenamiento" se describirán los pasos y el monitor habrá de hacer la división previamente (se describe luego).

5.- Práctica o ensayo de la conducta

Se pide a la persona que ponga en práctica las habilidades que ha observado en el modelado. Después de haberla hecho, el monitor o alguien de la vivienda que haya observado hace una revisión de todos los pasos para comprobar hasta qué punto ha ejecutado correctamente la habilidad.

Siempre hay que proporcionar abundante feedback positivo para mejorar la conducta. Los ensayos se repiten tantas veces como sea necesario para lograr buenas ejecuciones.



Se deben proporcionar las ayudas necesarias gestuales, verbales o físicas que necesiten para realizar con éxito la habilidad. Posteriormente se desvanece la ayuda hasta que se sea capaz de realizar independientemente la habilidad.

6.- Reforzamiento

Se dispensa refuerzo verbal sobre los pasos y/o la conducta emitida.

7.- Solución de problemas

Se puede utilizar esta estrategia para aprender como resolver problemas que surgen cuando se hace la actividad concreta. Si no aparecen problemas el monitor plantea posibles obstáculos que podrían aparecer y después se hacen preguntas que orienten en el proceso de la solución de problemas.

8.- Tareas en vivo

Para que las personas de la vivienda interioricen lo que han aprendido, deben practicar en el entorno natural de la casa tanto como sea posible. Realizarán las conductas por su cuenta estando el monitor presente, pero ya sin la ayuda anterior. El monitor observa su ejecución y da feedback positivo. En todo momento el rol del monitor será ya de supervisor; más como un guía o un facilitador; tratando de dar la mínima ayuda necesaria.

9.- Registrar las conductas

Siguiendo el sistema de registro usado en la vivienda para observar la ejecución de las conductas diarias de los residentes.

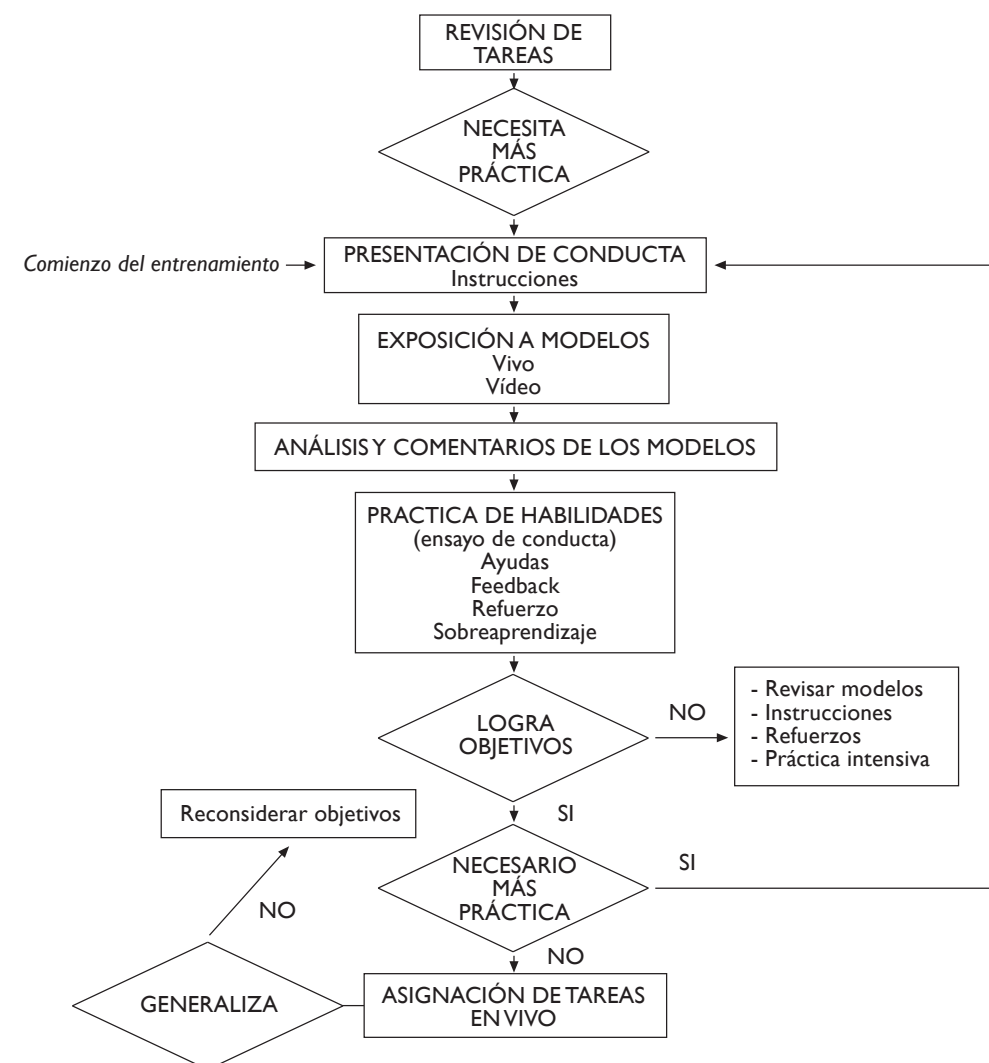
10.- Programación de tareas

Hay que dar la oportunidad de ejecutar a las personas por sí



mismas la habilidad concreta que han aprendido. Ya que el objetivo es enseñarles a funcionar independientemente, esto representa el último paso del entrenamiento. Para ayudar a realizar las actividades de forma independiente es necesario dar apoyo y elogio abundante.

FIGURA. PROCESO PARA ENTRENAR UNA CONDUCTA





Ejemplo de una sesión de entrenamiento.

Por ejemplo para la habilidad: "fregar el baño".

- El monitor muestra cada componente que se va a utilizar: "Mirad este es el cubo y la fregona. Aquí están el friega suelos y la lejía. También tenemos los guantes y la bayeta. Utilizamos la botella para fregar el suelo, que lo pone aquí (muestra la etiqueta) ..."
- Describe verbalmente cada componente de la secuencia: los pasos a seguir:
- A continuación modela la conducta con los pasos establecidos. Va narrando verbalmente cada componente de la conducta. En este caso podrían ser: llenar el cubo de agua hasta la marca, verter dos tapones de friega suelos, añadir un chorro de lejía, meter la fregona y escurirla, pasar la fregona por el suelo del baño siguiendo un orden determinado. Se van haciendo preguntas para centrar la atención en los aspectos más relevantes. Se va pidiendo que resuma los pasos fundamentales que ha dado el modelo. ("¿qué paso acaba de dar?, ¿Por qué volvió a mojar la fregona después de pasarla por el suelo?, ¿cuándo ha escurrido la fregona?, para asegurarse de que estaba bien fregada esa parte ¿qué hizo?, ...).
- El individuo que va a aprender la conducta lleva a cabo la práctica de lo observado. Se le dan los materiales para que friegue una parte o todo el baño. Se le va preguntando qué está haciendo. Se le da feedback positivo. Se refuerza positivamente todas las buenas ejecuciones y se le indica como mejorar si algo ha hecho mal ("has preparado muy bien los materiales, también has fregado muy bien esta parte, y has escurrido la fregona de forma muy cuidadosa. Tan solo debes mejorar el revisar si ha quedado alguna parte sin fregar").
- Se diseñan tareas específicas para que realice esa actividad: que se encargue de fregar una habitación o la mitad en parejas de dos. Se revisa y se da feedback y reforzamiento. Si es necesario repite varias veces la



tarea hasta que la realiza correctamente.

- Al día siguiente se le asigna una tarea para que la realice de forma independiente y ya sin ayuda. El monitor solo supervisa en esta ocasión, pudiendo dar las ayudas que se precisen.

Conductas a realizar por el monitor de la vivienda y el usuario en los entrenamientos:

MONITOR

- 1 - Identifica la conducta a entrenar por el usuario (Línea Base).
- 2 - Prepara los materiales a utilizar en el entrenamiento.
- 3 - Instruye verbalmente sobre el uso adecuado del material.
- 4 - Modela la habilidad, realizándola primero y secuenciándola en los pasos pertinentes.
- 5 - Proporciona las ayudas necesarias (siempre la mínima ayuda necesaria).
- 6 - Lleva el progreso del usuario a través de los registros escritos.
- 7 - Refuerza verbalmente cada logro en el proceso de aprendizaje.
- 8 - Asigna las tareas programadas para la ejecución independiente.

USUARIO

- 1 - Conoce y se familiariza con los materiales a utilizar.
- 2 - Imita cada uno de los pasos que ha observado.
- 3 - Realiza las actividades propuestas por el monitor para adquirir la habilidad objetivo.
- 4 - Realiza la actividad por su cuenta.



6. INSTRUMENTOS

Los instrumentos básicos para el entrenamiento de una conducta son: la Ficha de Entrenamiento (tomada de: Verdugo, M.A. (2000) Programa conductuales alternativos) y el Registro de Observación Diario del monitor residencial de la vivienda.

La ficha contiene toda la información requerida para abordar el entrenamiento de las conductas, especificando las pautas a seguir. La hoja de registro de datos recoge la observación de seguimiento de las áreas de autonomía, permite recoger la evolución en el ritmo de aprendizaje, así como valorar el grado de supervisión que se está precisando en ese momento.

Ficha de entrenamiento

Describe la conducta en términos observables.

En la ficha se especifica el objetivo. En el criterio de evaluación se muestra la conducta en pasos de entrenamiento. La tasa de éxito es considerada cuando la persona sea capaz de realizar como mínimo 3 veces la conducta con autonomía.

También en las fichas aparecen los ANTECEDENTES, que son las conductas que debe realizar el monitor para preparar y entrenar en las distintas actividades que llevan a conseguir el objetivo. El apartado de CONDUCTAS son las conductas que debe realizar el usuario para superar la habilidad con éxito. Las CONSECUENCIAS son el feedback verbal que aclara los componentes correctos e incorrectos de la conducta ejecutada. También se refiere al refuerzo obtenido siempre que se consigue éxito. Si la persona fracasa tras varios intentos: se incrementan los modelados, se dispensan ayudas verbales, gestuales o físicas, o se vuelven a dar instrucciones.



En la parte de observaciones se anotan aspectos importantes: del entrenamiento, actividades de generalización, programación tareas, etc.

Instrucciones para utilizar la ficha de entrenamiento de conductas:

- 1 - Debajo de “*Criterio de evaluación*” hay que describir los subcomponentes de la habilidad.
- 2 - En el apartado “*Materiales*”. Se anotan las herramientas y materiales necesarios para entrenar la conducta.
- 3 - En “*Antecedentes*” se describen las actividades a realizar por el monitor: instrucción verbal -modelado – preparación de materiales.
- 4 - En “*Consecuencias*” se subraya la importancia del refuerzo verbal.

Hoja de registro

Se utiliza durante la fase de supervisión en la vivienda, posteriormente al entrenamiento de cada habilidad. Esta hoja es importante para las reuniones de coordinación entre los profesionales, valorando el grado de independencia conseguido por el usuario y permitiendo la planificación de estrategias concretas. Esta hoja puede ser la clave para considerar si un usuario necesitará más entrenamiento, una vez entrenada la habilidad o solo requerirá de supervisión más o menos puntual.



Ejemplo de posibles conductas objeto del proceso de entrenamiento en una vivienda



A modo de ejemplo se listan algunas posibles conductas que pueden ser objeto del proceso de entrenamiento y supervisión posterior en una vivienda supervisada:

- Ducharse.
- Afeitarse.
- Arreglarse, maquillarse, depilarse.
- Frecuencia de cambio de ropa de vestir.
- Doblar la ropa y ordenarla en el armario.
- Adecuación del vestido según situación (casa, calle,...).
- Limpieza y conservación de la ropa.
- Compra de diferentes prendas.
- Coser cosas elementales.
- Normalización horario de comida.
- Dieta variada y cantidad suficiente.
- Como obtener asistencia del centro sanitario en caso de urgencia.
- Vías adecuadas para obtener los medicamentos (recetas, etc.).
- Normalización del horario de sueño.
- Utilización del despertador.
- Pedir ayuda cuando no sabe realizar alguna tarea.
- Utilizar el teléfono.
- Participar en las actividades de ocio organizadas en la vivienda.
- Saluda y se interesa por los compañeros de la vivienda.

7. CARACTERÍSTICAS Y ROL DEL MONITOR EN LA VIVIENDA

La aplicación del entrenamiento y de la supervisión implica que los monitores tengan un repertorio mínimo de habilidades y conocimientos de modificación de conducta.

En los entrenamientos de habilidades hay que tener en cuenta que el entrenamiento se modifica según el nivel y tipo de autonomía de los individuos y según los tipos de conductas entrenadas.

El monitor, al principio debe prestar un nivel de asistencia que permita que la persona aprenda a realizar la conducta. Según progrese se pasará a la fase II de supervisión, desapareciendo las ayudas cuando se domina la realización de la conducta. Todas las ayudas deben ir desvaneciéndose gradualmente, limitándose el monitor a realizar una supervisión instrumental que consistirá en dar instrucciones verbales, aclarar dudas y comprobar que la tareas se han llevado a cabo.

ROLES

El monitor deberá leer la guía práctica y el manual de procedimientos de las viviendas de FISLEM de manera que se sienta familiarizado con la forma de actuación dentro de la vivienda.

Otra función importante es dar reforzamiento inmediato y frecuente. Hay que estimular la motivación de los usuarios en el desarrollo de su autonomía, para ello hay que dar feedback abundante y constructivo. Esto consiste en ayudar a encontrar respuestas a problemas concretos y dar apoyo ante las dificultades irresolubles para el usuario.

También el monitor debe estar familiarizado con los requisitos médicos y psiquiátricos de cada residente de la vivienda y mantenerse alerta ante las crisis o episodios sintomáticos. Se deben tener los nombres y teléfonos de los terapeutas de referencia para hacer las consultas necesarias.

CARACTERÍSTICAS

El monitor debe reunir las siguientes características:

- Tener la convicción de que todas las personas con una enfermedad mental son susceptibles de recuperación, cada uno en diferentes grados.
- Con capacidad para establecer relaciones positivas con las personas que viven en la vivienda.
- Con buenas cualidades de observador para detectar avances graduales que se vayan produciendo, a veces difíciles de percibir.
- Estar permanentemente dispuesto para aplicar información, feedback o reforzamiento en cualquier momento en que el comportamiento de alguno de los usuarios lo requiera.
- Debe saber fijarse metas claras y concretas, sobre las que establecer la medida de los resultados.
- Tener capacidad para alentar a las personas con mayor dificultad.
- Respetar el máximo de autonomía de los usuarios, guiándose por el principio de mínima intervención necesaria.

OBSERVACIONES A TENER EN CUENTA PARA EL MONITOR DE LA VIVIENDA SOBRE LA FORMA DE PROCEDER CON PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL

- Es importante que el monitor muestre entusiasmo e interés por las personas. Durante las explicaciones de cada conducta específica a entrenar, explicar los objetivos y procedimientos que se utilizarán para alcanzar esos objetivos. También se explica como se hará el entrenamiento y lo que se espera que los usuarios logren. El principal propósito es favorecer expectativas realistas



para asegurar un resultado positivo.

- Hay que hacer preguntas a cada uno sobre su opinión acerca de las conductas y el procedimiento, hay que agradecer lo que diga cada uno. Nunca se satura con demasiada información.
- Se debe utilizar el lenguaje más sencillo posible.
- Hacer pausas frecuentes y hacer preguntas, para que las personas que están recibiendo el entrenamiento se sientan con libertad de pedir las aclaraciones que sean necesarias. Se deben hacer resúmenes frecuentes para cualquier explicación, sin miedo a ser demasiado repetitivo.
- Proporcionar material visual expuesto en las paredes mediante pósters y horarios es una buena medida. Una pizarra amplia y corcheras ayudará a las personas con déficits cognitivos cuando intentan recordar información que ya se ha dado.
- Durante las primeras semanas de una persona en una vivienda el monitor tendrá reuniones individuales con cada residente, con el objetivo de disipar dudas concretas, recoger su opinión sobre temas específicos o dar un apoyo individual ante dificultades especiales.
- Siempre hay que dirigirse a las personas por el nombre.
- Para los que más dominen las actividades se puede hacer que asuman nuevas responsabilidades como explicárselas a otros, recordar las instrucciones o hacer de modelos para los demás.
- Las interpretaciones erróneas o equivocaciones nunca deben ser motivo de comentarios peyorativos por parte del monitor o de los demás compañeros, siempre se reconducirán a través de un feedback correctivo.

- Hay que dar tiempo para que se pongan en marcha las conductas, algunos necesitan más tiempo para organizar su comportamiento.
- Hacer preguntas es algo clave para suscitar el recuerdo y asegurar la comprensión de lo explicado. Cada uno debe contestar al menos a varias preguntas para tener ocasión de recibir feedback. Debe hacerse una pregunta directa y clara, no ambigua o indirecta, ¿cuál es el objetivo de esta tarea?, ¿cómo organizo los papeles en mi cajón?, ¿dónde vació los ceniceros?, ¿cuándo te toca fregar la cocina?, ¿dónde tengo que mirar mis tareas de la semana?, etc.)

8. FICHAS DE ENTRENAMIENTO EN LA VIVIENDA

A continuación se exponen fichas de ejemplo de conductas. El monitor deberá construir una ficha por cada conducta que se entrene.



FICHA I

<p>OBJETIVO</p> <p><i>Se ducha</i></p> <p>CRITERIO DE EVALUACION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Regula la temperatura. 2.- Se lava la cara. 3.- Enjabona la esponja. 4.- Se frota con la esponja: cuello, orejas, pecho, brazos, hombros, espalda, genitales, nalgas, piernas y pies. 5.- Se aclara con agua todo el cuerpo. 6.- Se seca. 7.- Se echa colonia o desodorante. 8.- Recoge los materiales y limpia el agua que se haya salido. <p>ANTECEDENTES (monitor)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Explica (instrucción verbal) la necesidad de mantener hábitos de aseo diarios. Señala las consecuencias positivas de ser una persona limpia y aseada e indica las posibilidades de ducharse a diario: al levantarse, antes de la cena y/o después de realizar alguna actividad física. 2.- Demuestra (modelado) como realizar la actividad. Se observa un modelo filmado en vídeo. <p>CONSECUENCIAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada. 2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad. <p>Si la persona fracasa tras varios ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos. - Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando. 	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ducha - Esponja - Gel - Toalla - Colonia/desodorante <p>CONDUCTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Representa mímicamente esta actividad. 2.- Se ducha y seca siguiendo todos los pasos expuestos en el criterio de evaluación. <p>OBSERVACIONES</p> <p>Exigir la realización diaria de esta actividad.</p>
---	--



FICHA 2

<p>OBJETIVO</p> <p><i>Cuidados durante la menstruación.</i></p> <p>CRITERIO DE EVALUACION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Identifica los síntomas que indican que va a comenzar la menstruación. 2.- Se ducha o se lava diariamente. 3.- Se coloca adecuadamente la compresa. 4.- Discrimina si debe cambiarse alguna prenda de vestir. 5.- Identifica el momento en que debe cambiarse la compresa. 6.- Envuelve la compresa usada y la tira a la papelera adecuada. <p>ANTECEDENTES (monitor)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Explica en qué consiste la menstruación, síntomas, cuidados, y la necesidad de discreción. 2.- Indica como debe proceder en la higiene personal, explicando la importancia del aseo diario. 3.- Explica en qué consisten las compresas y cuáles debe utilizar. Comenta que debe llevar siempre en el bolso 2 compresas cuando está menstruando y sale de casa. 4.- Demuestra con una muñeca como utilizar la compresa. <p>CONSECUENCIAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada. 2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad. <p>Si la persona fracasa tras varios ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos. - Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando. 	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compresas - Muñeca - Papelera - Papel higiénico - Jabón - Ropa interior para cambiarse <p>CONDUCTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Conoce el significado de la menstruación y sus cuidados. 2.- Práctica con ella misma todas las conductas modeladas y explicadas. <p>OBSERVACIONES</p> <p>Tratar el tema con naturalidad, de modo que se pueda confiar en el monitor para consultar dudas. Preferencia de monitora de sexo femenino para el entrenamiento de esta conducta.</p>
--	---

FICHA 3

<p>OBJETIVO</p> <p><i>Cuida su aspecto externo.</i></p> <p>CRITERIO DE EVALUACION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Presenta apariencia externa aseada. 2.- Se viste poniéndose la ropa apropiada en cada momento y procurando que las prendas estén aseadas. <p>ANTECEDENTES (monitor)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Explica (instrucción verbal) la importancia de mantener un buen aspecto externo. A través de fotografías de revistas o de vídeos hace ver la diferencia entre una persona descuidada y una arreglada. 2.- Comenta la importancia del aseo y del arreglo personal. <p>CONSECUENCIAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada. 2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad. <p>Si la persona fracasa tras varios ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos. - Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando. 	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Vídeos - Ropas - Útiles de aseo <p>CONDUCTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Realiza fotografías o un mural de recortes que representan a personas de aspecto agradable y descuidado. 2.- Verbaliza los momentos y lugares en los que su aspecto debe ser más agradable que en otros. 3.- Busca en su armario de entre sus ropas, aquellas que mejor aspecto tengan y comprueba que estén limpias. <p>OBSERVACIONES</p>
---	---



FICHA 4

<p>OBJETIVO</p> <p><i>Se pone la ropa apropiada para cada situación</i></p> <p>CRITERIO DE EVALUACION</p> <p>1.- Ante cinco situaciones diferentes el usuario nombra y escribe en un cuaderno prendas de vestir apropiadas para cada situación.</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Ropa diversa
<p>ANTECEDENTES (monitor)</p> <p>1.- Explica que nuestra forma de vestir debe adaptarse a las condiciones climatológicas que nos rodean y a las diferentes situaciones y actividades.</p> <p>2.- En una cartulina o diapositiva en forma de círculo se señalan cinco apartados: ropa de descanso, de trabajo, de diario, de actividades recreativas, y para ocasiones especiales. Se escriben los nombres de alguna de las prendas más significativas para cada situación.</p> <p>3.- Si se dispone, enseña estas prendas.</p>	<p>CONDUCTAS</p> <p>1.- Nombra 5 ó 6 prendas de cada bloque.</p> <p>2.- Las escribe en el círculo.</p> <p>3.- Describe situaciones propias en la que tuvo que elegir ponerse distintas ropas ajustadas a la ocasión.</p>
<p>CONSECUENCIAS</p> <p>1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada.</p> <p>2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad.</p> <p>Si la persona fracasa tras varios ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos. - Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando. 	<p>OBSERVACIONES</p> <p>Aprovechamos todas las situaciones reales que se puedan plantear diariamente: deporte, talleres, vacaciones, piscina, fiestas, ...</p>

FICHA 5

<p>OBJETIVO</p> <p><i>Ordena el armario de su ropa.</i></p> <p>CRITERIO DE EVALUACION</p> <p>1.- Selecciona la ropa (vestidos, pantalones, ropa interior, etc.)</p> <p>2.- Coloca cada cosa en su sitio (cajones, perchas, estantes, etc).</p>	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Armario - Jersey - Faldas - Pantalones - Blusas - Camidad - Calcetines - Ropa interior - Abrigos - ...
<p>ANTECEDENTES (monitor)</p> <p>1.- Se señalan las prendas que se colocan en el armario.</p> <p>2.- Demuestra (modelado) cómo ordenar el armario: disponer los cajones para la ropa interior, calcetines, ...</p> <p>Los estantes para los jerséis, etc.</p> <p>Las camisas, pantalones, faldas etc, en las perchas del armario.</p>	<p>CONDUCTAS</p> <p>1.- Imita las conductas hechas por el monitor. Si tras varios ensayos de conducta le sigue costando se le presta ayuda verbal al mismo tiempo que se escenifica cada paso con nuevos modelados, hasta que logre hacerlo correctamente.</p>
<p>CONSECUENCIAS</p> <p>1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada.</p> <p>2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad.</p> <p>Si la persona fracasa tras varios ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos. - Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando. 	<p>OBSERVACIONES</p>



FICHA 6

<p>OBJETIVOS</p> <p><i>Compra los alimentos necesarios para hacer comidas.</i></p> <p>CRITERIO DE EVALUACION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El usuario va al supermercado y compra los alimentos necesarios para el desayuno, comida y cena. 2.- Hace una lista en la que señala los alimentos que se tienen que comprar y las cantidades aproximadas. 3.- Va al supermercado. 4.- Coge los alimentos apuntados, en las cantidades que previamente se ha estipulado. 	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadernos o libretas de la compra - Dinero
<p>ANTECEDENTES (monitor)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El monitor enseña a elaborar una lista de compras. 2.- Se demuestra por modelado como comprar en una tienda, yendo a un supermercado real. Se hace siempre siguiendo la lista elaborada previamente y se anotan o tachan los artículos que se van cogiendo. 	<p>CONDUCTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Acompaña al monitor a la tienda o supermercado, recorriendo el establecimiento por completo. 2.- Elige de entre los productos del supermercado el que más se ajuste a la lista. 3.- Va al supermercado solo y compra los artículos de la lista realizada previamente.
<p>CONSECUENCIAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada. 2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad. <p>Si la persona fracasa tras varios ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos. - Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando. 	<p>OBSERVACIONES</p> <p>La adquisición de esta conducta requiere la repetición variada del comportamiento por sí mismo en tiendas reales. Es conveniente ensayar previamente las habilidades sociales necesarias para poner en práctica en el supermercado, en especial con usuarios con dificultades en esta área (preguntar por el precio, pedir cambio, despedirse de la cajera/o.)</p>

FICHA 7

<p>OBJETIVOS</p> <p><i>Limpia los servicios.</i></p> <p>CRITERIO DE EVALUACION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Limpia cada pieza del servicio. 2.- Limpia espejos y cristales. 3.- Limpia el suelo. 	<p>MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detergente - Esponja - Estropajo o bayeta - Escobilla - Limpiacristales - Fregona y cubo
<p>ANTECEDENTES (monitor)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Demuestra al usuario como limpiar la taza del W.C.: coge la escobilla y el detergente, echa detergente en el W.C., frota la superficie con la escobilla, completa la superficie exterior con una bayeta húmeda. 2.- Limpia el lavabo, baño, y el bidé con una bayeta húmeda, echando detergente a la superficie. 3.- Limpia los cristales. 4.- Friega el suelo. 	<p>CONDUCTAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Distingue adecuadamente los elementos para limpiar un servicio. 2.- Imita las conductas del monitor. 3.- Limpia los cristales y el suelo.
<p>CONSECUENCIAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada. 2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad. <p>Si la persona fracasa tras varios ensayos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos. - Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando. 	<p>OBSERVACIONES</p>

FICHA 8

OBJETIVOS

Hace peticiones de ayuda a otro compañero cuando lo necesita.

CRITERIO DE EVALUACION

- 1.- Se da cuenta de que necesita ayuda o consejo.
- 2.- Elige a la persona adecuada para ayudarlo.
- 3.- Expresa a esa persona su deseo de que le ayude.
- 4.- Agradece la ayuda.

ANTECEDENTES (monitor)

1.- Explica que todas las personas en algunos momentos necesitamos ayuda o consejo de otras persona. Expone ejemplos de esas situaciones:

- cuando tienes que hacer algo que no sabes hacer.
- cuando estás indeciso.
- cuando estás triste o deprimido.
- ante una emergencia: fuego, enfermedad, ...

2.- Modela las situaciones en las que se pide ayuda enfatizando los pasos a seguir:

- Cerciorarse de que se necesita ayuda.
- Pensar en varias personas que le pueden ayudar y elegir una.
- Pedírselo a la persona en el momento adecuado.
- Agradecérselo.

CONSECUENCIAS

1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada.

2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad.

Si la persona fracasa tras varios ensayos:

- Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos.
- Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando.

MATERIALES**CONDUCTAS**

- 1.- Expone situaciones del día a día en que pueda necesitar ayuda o la haya necesitado, explicando a quién y cómo pidió la ayuda.
- 2.- Dramatiza situaciones en las que tiene que pedir ayuda imitando las conductas modeladas por el monitor.

OBSERVACIONES

Es conveniente preparar ensayos de conducta sobre situaciones reales que se den en el día a día de la vivienda entre varios compañeros en grupo y dar feedback y refuerzo tras el ensayo conductual.



FICHA 9

OBJETIVOS

Muestra desacuerdo ante actuaciones u opiniones de otros compañeros de casa exponiendo las razones para su desacuerdo.

CRITERIO DE EVALUACION

- 1.- Expresa su desacuerdo verbalmente.
- 2.- Expone razonadamente su opinión.
- 3.- Muestra conductas no verbales asertivas (no agresivas).

ANTECEDENTES (monitor)

1.- Presenta una situación en la que no está de acuerdo ante otra persona.

- decisiones del monitor.
 - actuación de un compañero/a.
 - opinión de otra persona sobre un tema.
- 2.- Modela la situación haciendo notar al usuario el modo adecuado de proceder para expresar desacuerdo:
- no hacerlo agresivamente, presentar las razones, argumentos que apoyen la opinión, mostrar conducta no verbal (contacto ocular, tono de voz adecuado, gestos seguros).
- 3.- Propone un debate sobre algún problema de interés en el grupo y pide que participen en la conducta de exponer adecuadamente los desacuerdos.

CONSECUENCIAS

1.- El monitor o los compañeros proporciona feedback verbal para aclarar los componentes correctos o incorrectos de la actividad ejecutada.

2.- Siempre que la actividad es desarrollada con éxito el usuario recibe refuerzo social positivo. En ocasiones se puede ofrecer otros refuerzos materiales o de actividad.

Si la persona fracasa tras varios ensayos:

- Se incrementa el modelado, o se cambian los modelos.
- Se dispensan las ayudas necesarias. Progresivamente se van reduciendo las ayudas a medida que va mejorando.

MATERIALES**CONDUCTAS**

- 1.- Imita la situación dramatizada por el monitor, mostrando la conducta descrita en los antecedentes.
- 2.- Expresa adecuadamente el desacuerdo en el debate planteado en grupo.

OBSERVACIONES

Es conveniente graduar previamente a los ensayos de conducta individuales o grupales los temas en carga emocional, empezando por aquellos más neutros que sirvan para practicar la habilidad y continuando por los de mayor carga emocional.



9. ANEXOS: FICHA EJEMPLO Y REGISTRO DE OBSERVACIÓN DIARIA

EJEMPLO DE FICHA

<p>OBJETIVOS</p>	<p>MATERIALES</p>
<p>CRITERIO DE EVALUACIÓN</p>	<p>CONDUCTAS</p>
<p>ANTECEDENTES (monitor)</p>	<p>OBSERVACIONES</p>
<p>CONSECUENCIAS</p>	



Instrucciones de cumplimentación de instrumentos:

- Instrumento: registro diario de observación en la vivienda (ROA).
- Objetivo: el objetivo de este registro es recoger de manera diaria en cada una de las áreas que sean necesarias a trabajar con cada residente cual ha sido su evolución en el día.
- Cumplimentada por: será cumplimentado por monitor residencial.
- Proceso: el registro se guardara en el expediente del usuario y será revisado por el tutor de cara a extraes información sobre el usuario que tutoriza en el proceso de evaluación y seguimiento así como para las coordinaciones con el CRPSL.

REGISTRO DIARIO DE OBSERVACION EN LA VS

USUARIO:	MES:																															VS:				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
Higiene corporal																																				
Higiene bucal																																				
Cuidado en vestido																																				
Afeitado depilado																																				
Cocina																																				
Uso electrodomést.																																				
Compras																																				
Realiza tareas																																				
Limpieza espacios comunes																																				
Cuidado enseres personales																																				
Lavado recogida ropa																																				
Planchado																																				
Colocación armario																																				
Hábitos alimenticios																																				
Sueño y reposo																																				
Consumo tóxicos																																				
Administrac. medicación																																				



	MES:																															VS:				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
Manejo dinero																																				
Uso Transportes																																				
O y T. libre programado																																				
O y T. libre autónomo																																				
Actividades gestión																																				
Tiene amigos y se relaciona con ellos																																				
Comunicación compañeros VS																																				
Comunic. personas fuera del recurso																																				
Contactos familiares																																				

Calificación: 0.....Ausencia de conducta (color rojo)
 1.....Con supervisión (color negro)
 2.....Autonomía (color verde)
 Observaciones:

	MES:																															VS:				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
Agresividad física																																				
Agresividad verbal																																				
Autoagresividad																																				
Inquietud/Agitación psicomotriz																																				
Otra:																																				

Calificación: 0.....Ausencia de conducta (color rojo)
 1.....Presencia de conducta (color rojo)
 Observaciones:



GUÍA PARA TRABAJAR CON PERSONAS

1. Presentación.
2. Objetivos.
3. Proceso de elaboración.
4. Metodología.
5. Guías para trabajar con personas.
 - 5.1. Guía para el liderazgo.
 - 5.2. Guía para una buena comunicación.
 - 5.3. Guía para vencer los prejuicios.
 - 5.4. Guía para el refuerzo y reconocimiento.
 - 5.5. Guía para el tratamiento de la información confidencial.
 - 5.6. Guía para ayudar a pensar.
 - 5.7. Guía para actuar ante críticas o quejas.
 - 5.8. Guía de otras orientaciones para trabajar con personas.



1. PRESENTACIÓN



La “guía práctica para trabajar con personas” son un conjunto de pautas de comportamiento dirigidas a los monitores y que tiene como objetivo principal dirigir sus acciones hacia la mejora del clima social y relacional en los recursos en los que se trabaja con otras personas.

2. OBJETIVOS

En esta segunda parte se pretende elaborar una guía de orientaciones prácticas que sirvan para:

- Ayudar a las personas que tienen a su cargo a otras personas
- Establecer pautas de actuación con el colectivo de personas que están viviendo en una vivienda supervisada.
- Integrar pautas de relación en todo el colectivo de profesionales que trabajan en estos recursos.
- Poner a disposición de los profesionales una manual práctico, que les oriente en el desarrollo correcto de sus funciones.
- En definitiva, ayudar a la labor profesional y contribuir en el desarrollo de las personas con las que trabajan.





3. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA GUÍA PRÁCTICA

Para recopilar las orientaciones se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

Participación en la elaboración

Se ha optado por una metodología participativa. Se seleccionó un equipo compuesto por personas de la Fundación FISLEM, que desde su experiencia y vivencias en la organización han aportado distintas orientaciones para trabajar con personas. El equipo estuvo compuesto por:

- 1 profesional responsable de la atención en centro de rehabilitación psicosocial y laboral (CRPSL).
- 1 profesional responsable de la atención en vivienda supervisada (VS).
- 2 personas (usuarios) de VS de FISLEM.
- 1 coordinador de programas y equipos residenciales.
- 1 jefe responsable de los programas de atención.

Difusión

Se difundirá en diversos foros de la organización y en todos los recursos y dispositivos.



Se maquetará y publicará como complemento al manual de procedimientos técnicos de atención de la vivienda supervisada.

Alcance

La guía irá dirigida a todos los profesionales de FISLEM que tienen responsabilidad sobre personas y en especial, los que se encuentren en recursos residenciales como son las viviendas supervisadas.

Estructura

La guía en esta segunda parte se desarrolla en base a una serie de orientaciones prácticas agrupadas:

- En forma de apartados específicos.
- Cada apartado tiene una introducción explicativa.
- Se describe la orientación en forma de instrucciones o recomendaciones de actuación.
- Comentarios y notas complementarias introducidas en forma de cuadros de texto.

Consideraciones generales

- Todas las pautas se centran en las necesidades de desarrollo de los usuarios, no de los profesionales.
- Todas las pautas van encaminadas a ofrecer seguridad en el profesional y el sentido de competencia.
- La consideración de pautas específicas para colectivos específicos según su diagnóstico o deterioro no tiene cabida, ya que lo que se persigue es gestionar bien a las personas con independencia de su discapacidad o condición.
- La adaptación de la pauta a cada persona es responsabilidad de la persona encargada de aplicarla.
- FISLEM persigue que la aplicación de estas orientaciones sirva para el mejor desarrollo personal y relacional de todas las personas implicadas en la organización.

Listado de orientaciones

1. Guía para el liderazgo.
2. Guía para una buena comunicación.
3. Guía para vencer los prejuicios.
4. Guía para el refuerzo y reconocimiento.
5. Guía para el tratamiento de la información confidencial.
6. Guía para ayudar a pensar.

7. Guía para actuar ante críticas o quejas.
8. Guía de otras orientaciones para trabajar con personas.

4. METODOLOGIA DE ELABORACIÓN

La guía práctica para trabajar con personas pretende ser una referencia que transmita los valores de FISLEM. Para ello es importante que responda a las percepciones de los profesionales y usuarios que tiene bajo su responsabilidad. Consideramos muy importante que se recojan las pautas de comportamiento que deben servir de ejemplo para trabajar en la organización.

La metodología en la elaboración de la guía se ha basado principalmente en la experiencia que existe en estos momentos en la Fundación. Se seleccionó a un grupo de personas de FISLEM que incluía distintos perfiles dentro de la organización. Todos ellos/ellas son responsables de equipos, trabajan en los recursos o vive en ellos. Por tanto sus visiones se complementan en sus competencias y sus aportaciones.

Rosa Fito, residente en la vivienda de Cuenca
 Jorge Maeso, residente de la vivienda de Toledo
 Daniel Navarro, jefe de área de programas de rehabilitación
 Susana García Heras, coordinadora técnica de las viviendas supervisadas
 Ricardo Paz, terapeuta ocupacional del CRPSL de Illescas
 Antonio Prieto, monitor residencial de la vivienda de Cuenca

Se explicó al equipo el alcance del proyecto y la metodología, tratando de conseguir un clima positivo de aceptación y relación que facilitara las aportaciones de todos los integrantes.

En una jornada de aportaciones, se recogieron las visiones y experiencias de estas personas en relación a cada una de las



pautas de la guía, haciendo ejercicios de contraste de opiniones y reflexión conjunta, en base a un primer borrador.

El documento inicial fue revisado y completado por el equipo de dirección y coordinación de la Fundación compuesto por José Antonio Contreras, director gerente, Daniel Navarro, jefe del área de programas y Javier Seguido, jefe de recursos humanos.

5. GUÍAS PARA TRABAJAR CON PERSONAS

5.1. Guía para el liderazgo

Las personas responsables de la atención de la Fundación son claves para transmitir la cultura de la organización y sus valores. Los profesionales deben fomentar estos valores desde la cercanía y la sensibilidad. Influir para lograr la implicación activa de las personas a las que se dirige la Fundación implica saber ser un modelo y un líder en la gestión de personas.

- Nunca pierdas de vista la misión de esta institución en el desempeño de tu función:



“Somos una organización no lucrativa que genera oportunidades de desarrollo personal lo más normalizadas posibles”.

- Los valores que tenemos enunciados, no son solo buenas intenciones, sino que deben guiar nuestra actuación:



Estas oportunidades son generadas creando actividades de apoyo que posibilitan seguir un itinerario de inserción socio-laboral, que abarca del apoyo residencial, al tratamiento rehabilitador y el apoyo al empleo.



- Solo si crees en el proyecto trabajarás con ilusión.
- Individualiza el trato con las personas a la hora de dar respuesta a una situación.
- Se accesible. Compartir tu tiempo con las personas con quien trabajas te ayudará a conocer sus necesidades, sentimientos, etc.
- Siempre que puedas adelántate a los problemas, buscando medidas preventivas.
- Procura mantener un equilibrio, para que las personas a quien atiendes no se sientan desprotegidas pero cuidando de no dar un exceso de protección.
- No olvides con quien trabajas y qué contexto, sobre todo con las personas con mayores problemas de integración.
- Enseña como modelo, evitando confundir el mostrar cercanía con no ejercer la autoridad que exige tu función.



“Las consecuencias de no ser coherente y constante con las normas que se han establecido es la pérdida de credibilidad como responsable de un grupo. Los ejemplos se verán en la puntualidad, limpieza, cooperación,...”

- El futuro de una vivienda, taller, centro, programa ... está en manos de un equipo y no de una sola persona.
- El equipo debe compartir responsabilidades, fomentando la toma de decisiones y repartiendo los aciertos y los errores. Trabajar en equipo es compartir conocimientos, experiencia y habilidades, desarrollando una relación de interdependencia”.
- Marca plazos en la consecución de objetivos para ti para los usuarios y se paciente.

5.2. Guía para una buena comunicación

El núcleo de FISLEM lo componen las personas. Personas que se relacionan todos los días, compartiendo visiones, tomando decisiones, informando, ... La comunicación es la competencia que está en la raíz de las relaciones, tanto personales como profesionales, condiciona la eficacia de lo que se hace en el día a día en la Fundación, y determina la efectividad en el desarrollo de los proyectos de futuro.

- Escucha como una constante del día a día.



Es muy importante escuchar a los usuarios y mantenerlos informados de todo lo que le afecte.

- Es importante que conozcas las necesidades de apoyo y supervisión de las personas con las que trabajas para que puedas marcar pautas de conducta, tanto personal como profesionales.
- Fomenta sesiones estructuradas de intercambio. Es importante que reúnas periódicamente al grupo para valorar la dinámica.
- Trabaja con empatía. Intenta ponerte en lugar de las personas con las que trabajas ya que así resulta más fácil entender sus necesidades y sus dificultades, y predecir las formas de actuar. Trata a las personas con un talante positivo independientemente de su condición o discapacidad.



“Adecua el lenguaje al receptor. Cambia de métodos para transmitir y recibir información: reunir a las personas usuarios en pequeños grupos, hacerlo individualmente, buscar la hora adecuada, elegir contextos diferentes, cambiar de emisor, ...”

- Fomenta una escucha activa. Anima a participar en la conversación y haz preguntas sencillas sobre lo que estás transmitiendo.
- Comprueba que las personas han entendido tu mensaje, pidiendo que lo expresen con sus propias palabras.



“Es clave dedicar tiempo para conversar, escuchar y observar a las personas con las que trabajas con el fin de detectar sus puntos débiles y sus potencialidades. Esta información será útil para aplicarla al aprendizaje cotidiano, haciendo que éste sea lo más ajustado posible.”

- Adapta la forma de transmitirlos pero aplica los mismos derechos y obligaciones para todas las personas, buscando su implicación mediante la información y participación en la convivencia diaria.

5.3. Guía para vencer los prejuicios

Los prejuicios son barreras psicológicas para una comunicación efectiva y una buena relación, Normalmente actúan de manera no consciente. Habrá que hacer un esfuerzo para tomar conciencia de si se está actuando en base a prejuicios y las consecuencias de ello, e intentar regular el comportamiento.

- Trata a las personas con respeto, como quieres que te traten a ti. Para ello debes centrarte en sus capacidades y no en sus déficit o minusvalías.



Recuerda que las personas que entran a ser usuarias de viviendas supervisadas, llevan asociada una especial sensibilidad.

- Reflexiona antes de separar a las personas por su grado de discapacidad. Ten cuidado de crear escalafones de personas más útiles o personas menos útiles.
- Piensa que toda persona es capaz de progresar si cuenta con el apoyo adecuado. Será labor de la persona responsable del grupo adecuar las tareas a cada persona sea ésta del nivel que sea.
- Aporta ideas sobre la eliminación de barreras psicológicas, sociales y de comunicación en el entorno inmediato, que puedan ayudar a mejorar la integración de nuestro colectivo.



“No pienses que las personas con discapacidad no tienen capacidad de decidir. Y no decidas por ellas intentado que no fracasen ya no desarrollarán su capacidad para tomar decisiones de forma autónoma”.

- Recuerda que aunque estés apoyándoles deben decidir por sí mismos. También ten en cuenta que algunas decisiones por sus consecuencias o naturaleza, deben de consultarse con la familia, tutores o personas responsables de la organización.



5.4. Guía para el refuerzo y el reconocimiento

El reconocimiento verbal, personal, oportuno y sincero tiene un gran trascendencia para lograr la implicación y compromiso de las personas.

- Puedes y debes diferenciar a las personas en función de las aportaciones reales que hacen en el día a día. Habrá que estar cerca para saber qué aporta cada persona y saber como dar reconocimiento a cada una ellas.
- Reconocer es valorar justamente el esfuerzo y el logro de cada uno que se lo merezca. Haz que las personas sepan que te importa su realidad.
- El reconocimiento debe ser sencillo y sincero.



A todos nos gustan las felicitaciones y las distinciones.

- Recompensa la colaboración, la responsabilidad, la decisión, la autonomía y la constancia.
- No premies la rutina, la dependencia, el enfrentamiento, el aislamiento del grupo.



Sentirse escuchado y reforzado por el profesional responsable del grupo es un importante motivo de satisfacción.

- Tus compañeros/as son igual que tú: reconoce y refuerza la labor que hacen.



Cualquier refuerzo debe ir encaminado a favorecer la evolución personal de la persona a la que se le hace.

5.5. Guía para el tratamiento de la información confidencial

Manejamos información muy confidencial de las personas con las que trabajamos. Su diagnóstico, su tratamiento, datos de su historia personal, ... estos datos lo debemos manejar con sumo cuidado, para salvaguardar el derecho a la privacidad y a la confidencialidad.

- Debes asegurar la confidencialidad en el uso de la información. Cualquier dato de los usuarios no puede ser cedido a terceros sin el permiso del interesado/a.



FISLEM se compromete a no revelar datos individuales de las personas que la integran, salvo por la aceptación previa de las mismas u obligación legal.

- Respetar el secreto de las experiencias personales de la vida de los usuarios desde la profesionalidad.



Hay que ser especialmente cuidadoso en lo referido a datos personales, económicos, y de salud "Los profesionales de FISLEM que por su actividad acceden a datos personales se comprometen por escrito a mantener la confidencialidad de los mismos.



No hables de temas confidenciales fuera de contexto. Evita hablar de ellos en café, comidas, delante de terceros,...

- Si te sorprenden hablando de temas confidenciales en sitios poco adecuados, desplázate en ese momento para tratar esos temas al espacio adecuado.



5.6. Guía para ayudar a pensar

Tratamos de promover que las personas con las que trabajamos tomen las riendas de sus vidas, sean lo más autónomos posible y tomen sus propias decisiones. A veces les ayudamos sin incorporarles activamente al proceso y les damos las respuestas hechas. Ayudar a pensar tiene por objetivo facilitar el proceso de autorreflexión y participación en las cosas que nos afectan.

- Facilita que las personas a tu cargo se hagan preguntas acerca de las consecuencias de su comportamiento.



Muchas dificultades de adaptación están asociadas a las habilidades de las personas para preguntarse por sus objetivos, reglas y consecuencias futuras de sus actos”.

- Cuando das información útil, ayudas a conocer la naturaleza de una tarea, pero si preguntas ¿qué crees tú de...?, ayudas a más todavía.
- Ayuda a identificar objetivos en la tarea con preguntas como: ¿qué quieres conseguir? o ¿para qué?.
- Identifica las reglas de convivencia de cada situación y valora la validez de los comportamientos.



El proceso de solución de problemas interpersonales está ligado a la capacidad de pensar sobre el entorno personal y social.

- Recuerda que la capacidad de pensar está unida a estados emocionales que pueden dificultar la reflexión (ansiedad, fatiga, depresión, ...), por lo que debes buscar las mejores condiciones y momentos para facilitar el proceso de ayudar a pensar.



Utilizaremos preguntas para ayudar a pensar cuando:

- 1 - Cuando deseamos dirigir el proceso de solución de problemas.
- 2 - Cuando deseamos que alguien recapacite acerca de un problema, situación o conflicto.
- 3 - Cuando deseamos enseñar una habilidad nueva.
- 4 - Cuando pretendemos que alguien sea sensible a las reglas y normas de determinadas situaciones.
- 5 - Cuando pretendemos que alguien identifique por si mismo objetivos, comportamientos y consecuencias.

5.7. Guía para actuar ante críticas y quejas

La adecuada gestión de las quejas puede aportar una información interesante para la mejora de la gestión de las personas. En FISLEM las sugerencias y quejas son un indicador de calidad de servicio.

- Desarrolla habilidades de comunicación para actuar ante una queja: escucha, párate a pensar y no te precipites tratando de defenderte. Responde que lo pensarás y toma distancia. Puedes citar luego a la persona para discutir el tema.
- Desarrollar la capacidad de observar e investigar las causas.
- Busca soluciones.
- En el caso de la queja sea suficientemente importante y exceda tus competencias, dévala a la persona competente de FISLEM.
- Pide la colaboración de otros compañeros y afronta la situación en cuanto se detecte, antes de que se convierta en algo más grave.



- Es importante que sepas no buscar culpables y sí buscar soluciones posibles.
- Aprende a afrontar las quejas como una parte más del trabajo, no como amenazas.
- Siempre que puedas trata las quejas en equipo y habla con otros/as compañeros/as. Mantente abierto a sugerencias y no pienses que tu ámbito de acción es intocable.



Se trata de aceptar las quejas con respeto y con un trato digno, fomentando la autoestima de la persona y su reconocimiento del derecho a expresar las cosas que no le gustan o le disgustan.

5.8. Guía de otras orientaciones para trabajar con personas

Todos los que tienen a su cargo personas son responsables de contribuir a su desarrollo.

- Trabaja siempre para que las personas con dificultades evolucionen hacia su proceso de integración.
- Cuida de estar bien formado/a para asumir nuevas tareas y funciones.
- Observa y anota las habilidades de cada persona para que se puedan detectar con facilidad las necesidades de apoyo.
- Colabora estrechamente con otros recursos, viviendas o centros. No dudes en pedir apoyo de otros si lo necesitas.



FISLEM valora el trabajo en equipo entre los diferentes programas y dispositivos de la organización, integrando equipos compuestos por personas de diferentes ámbitos de trabajo.

- Colabora en la incorporación de nuevas personas en la organización, tanto usuarios como profesionales, facilitando su acogida, formándole e informándole y mostrando buena disposición de ayuda.
- No infravalores las capacidades de las personas pero tampoco tengas expectativas irreales.



BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- Costa M. y López, E. (1991). **Manual para el Educador Social** (vols. 1 y 2). Madrid. Ministerio de Asuntos Sociales.
- FEAFES. (2003). **Salud Mental y medios de comunicación. Guía de Estilo.**
- Lantegui Batuak (2005). **Orientaciones para trabajar con personas.** www.lantegui.com
- Verdugo, M.A. (2000). **Programas Conductuales Alternativos.** Salamanca. Amarú Ediciones (3 vols.). *Programa de Orientación al trabajo, Programa de Habilidades de la Vida Diaria, Programa de Habilidades Sociales.*