

ACOMPañAMIENTO SOCIAL: CONSTRUYENDO RELACIONES QUE TRANSFORMAN

Revisando el concepto de acompañamiento desde una mirada común de sector

Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.



ACOMPañAMIENTO SOCIAL: CONSTRUYENDO RELACIONES QUE TRANSFORMAN

Revisando el concepto de
acompañamiento
desde una mirada común de sector

Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.



Este documento de síntesis ha sido elaborado a partir de las aportaciones de las personas y entidades participantes en el seminario del mismo nombre elaborado por el OTSBizkaia. En especial mencionaremos la **colaboración de Jordi Planella, Beatriz Oliveros, Cosme Sanchez y Clara Natividad** que presentaron la ponencia principal (Jordi Planella) y participaron en la mesa redonda de la primera jornada.

Autoría: Raúl Castillo

Equipo colaborador del OTSBizkaia: Nerea Diez, Arantza Remiro, Rafael López Arostegi e Iskandar Cabezas.

Diseño gráfico y de edición: Itziar Garay y OTS Bizkaia.

3

El Observatorio es un programa de promoción del Tercer Sector promovido por la Diputación Foral de Bizkaia, BBK Fundazioa y Fundación EDE y con la colaboración del Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco.

Colabora:

bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia

observatorio del
tercer sector de bizkaia



En la web del Observatorio – www.3sbizkaia.org - es posible acceder tanto a este documento como al resto de publicaciones del Observatorio y descargarlas gratuitamente.

Mediante ellas pretendemos contribuir a la mejora del Tercer Sector, por lo que agradecemos su máxima difusión y autorizamos su distribución, copia y reutilización siempre que se realice sin afán de lucro y se reconozca su autoría.



1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.
2. PARTIENDO DE LA EXPERIENCIA.
3. ¿PERO AL FINAL, QUÉ ES ESO DEL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL?
 - a. Etimología y origen del término.
 - b. Primeras acotaciones.
 - c. Primera aproximación: responden las personas expertas.
 - d. Profundizando en la definición.
 - e. Parecidos y diferencias.
 - f. ¿Qué no es acompañar?
 - g. Los límites y requisitos: ¿existen unas condiciones mínimas para ejercer la labor de acompañamiento?
4. ¿CÓMO LO HACEMOS?
 - a. Como lo hacemos.
 - b. Qué herramientas estamos utilizando.
5. ELEMENTOS Y CLAVES QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA ACOMPAÑAR.
 - a. Las diferentes claves del acompañamiento.
 - b. Las dimensiones del acompañamiento. Construyendo un modelo de acompañamiento para la diversidad.
6. EVOLUCIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y MOMENTO ACTUAL.
 - a. Evolución del acompañamiento y momento actual.
 - b. Tendencias. Hacia dónde camina el concepto de acompañamiento, qué elementos está incorporando o podría incorporar.
7. PRINCIPALES DIFICULTADES Y NECESIDADES PARA DESARROLLAR LA LABOR DE ACOMPAÑAMIENTO.
 - a. Dificultades.
 - b. Riesgos.

- 8. PRINCIPALES DUDAS, PREGUNTAS Y CUESTIONAMIENTOS SOBRE LA PROPIA PRÁCTICA.**
- 9. PRINCIPALES RETOS.**
- 10. PROPUESTAS DE MEJORA.**
- 11. BIBLIOGRAFÍA.**
- 12. VÍDEOS Y MATERIALES GRÁFICOS DEL PROYECTO.**

Introducción

En este escrito pretendemos recoger los contenidos que se abordaron en los diferentes espacios de trabajo y encuentro que hemos desarrollado para profundizar en el concepto/práctica del acompañamiento desde una mirada común del Sector.

Los espacios de trabajo han sido el Word café de la [primera jornada del seminario de Acompañamiento](#) el día 17 de mayo de 2016, el taller del día 27 de junio con diferentes personas destinatarias que participan en las organizaciones y profesionales y voluntarias de las mismas y la jornada final del 12 de diciembre 2016.

Esta recogida se complementa con la aportación de Jordi Planella en la primera parte de la jornada y que está recogida en el siguiente [documento](#) (germen de la publicación [Acompañamiento Social](#) que publicó el mismo Jordi Planella en octubre de 2016) y los diversos vídeos elaborados: uno [resumen del proceso](#), cinco con diferentes capítulos del mismo (experiencias, que es, elementos clave, evolución y dificultades, retos y dudas) y cuatro con las entrevistas a los y las ponentes [Jordi Planella](#), [Beatriz Oliveros](#), [Cosme Sanchez](#) y [Clara Natividad](#).

El punto de partida de fue el conocer las diferentes experiencias, ideas y reflexiones en torno al concepto y la práctica del acompañamiento. A partir de estas, en los distintos espacios, trabajamos en diálogo con personas destinatarias, voluntarias y profesionales de diferentes ámbitos del sector en torno a las siguientes cuestiones:

- 1) Situaciones de acompañamiento que nos han marcado. ¿En qué sentido? y ¿qué significado han tenido para nosotras/os?
¿QUÉ ES ACOMPAÑAR para ti?// ¿Cómo lo describirías?
- 2) ¿CÓMO HA EVOLUCIONADO el acompañamiento? ¿En qué se está acertando a la hora de acompañar y en qué se podría mejorar?
- 3) ¿Te surgen PREGUNTAS O DUDAS en torno a la forma en la que acompañamos como sector y como organizaciones?
¿HACIA DÓNDE CREES QUE VA el acompañamiento?
(Tendencias, nuevos focos, buenas prácticas, experiencias especialmente significativas...)

El documento que tienes en tus manos es la elaboración de las recogidas de las sesiones y de las entrevistas llevadas a cabo para elaborar los videos que acompañan esta publicación.

Por todo ello queremos agradecer a las más de 100 personas y más de 40 organizaciones que habéis participado en los diferentes espacios de trabajo, por vuestra contribución, como personas y organizaciones, por el espacio generado y por el generoso aporte de vuestro tiempo, reflexiones y ganas de construir conjuntamente.

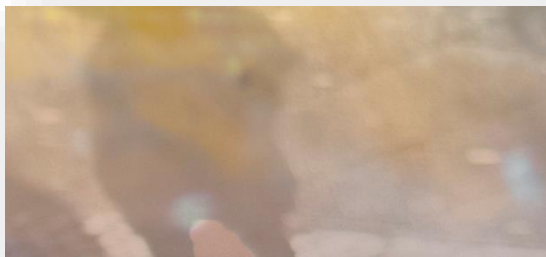
Gracias en especial a Nayma, Mercedes, Ianire, David, Rita, Iratxe, Salvador, Fernando, Sergio, Juan José, Juan Carlos, Duli, Isabel, Carlos, Rabat, Joseba, Naiara, Eneritz, Omar, Enrique, Bea, Cosme, Stella, Clara y Jordi. Gracias también a Aecc – Junta Provincial de Bizkaia, Asociación T4, Arbolarte – Fekoor, Grupo Urgatzi, Siervas de Jesús, Suspergintza Elkartea, Avifes, Amiarte, Caritas Bizkaia, Fundación EDE, Comisión Antisida de Bizkaia y a Aldarrikatu, porque habéis puesto voz y rostro en los vídeos al resto de personas participantes.

Esperamos que os veáis reflejados y reflejadas en el resultado y sobre todo que nos siga sirviendo todo este proceso y resultados para profundizar en un tema tan central y apasionante para todas/os nosotros/as.

1. CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

El acompañamiento como eje del Tercer Sector Social

Cuando hablamos del Tercer Sector Social nos enfrentamos con una gran variedad de actuaciones, ámbitos, colectivos, propuestas, tipos de entidades... En ocasiones puede ser ciertamente complejo entender bajo este concepto de sector una realidad tan diversa y tan



“No quererse uno mismo. Eso significa ser pobre. Suena muy de cuento, pero creo que esa es la mayor de las pobreza. Aparte, tienes que quererte para darte cuenta de que los demás te quieren, que mereces el amor que te dan. Si no... uff... la vida es dura.”

Gonzalo de Castro y Carla Pascual. “Los datos no mienten, las niñas y los niños tampoco. El poder transformador de las relaciones humanas en la infancia y la adolescencia: la dimensión relacional del bienestar infantil.” Ed. Fundación educó. 2015. Disponible on-line.

plural. Sin embargo, además de entender la riqueza de esta gran variedad, no deja de ser evidente que todos estos proyectos, iniciativas y aportes comparten unos [rasgos comunes](#).

Dentro de esta común identidad el **acompañamiento es una esencia compartida** en iniciativas tan diversas como proyectos de apoyo a personas con discapacidad, iniciativas de carácter comunitario, entidades formadoras centradas en la inclusión laboral de personas jóvenes, recursos socio-sanitarios que atienden a personas en momentos críticos de salud o incluso en el final de sus vidas,... Tantos y tantos ejemplos en los que, a pesar de las diferencias, el acompañamiento es uno de

9

los componentes que describen, ejemplifican y articulan de manera fiel la propuesta transformadora de las diversas entidades y proyectos.

Quizás por eso desde el Observatorio nos hemos fijado en este contenido como una propuesta que creemos que puede ser especialmente sugerente para trabajar en un marco de encuentro como el nuestro. Después de haber desarrollado un primer trabajo en torno a [la perspectiva relacional de intervención](#), y después de haber escuchado [la voz de las personas destinatarias y su mirada a las propias organizaciones](#), esta propuesta en torno al acompañamiento **sigue hilando un camino de profundización en torno a los núcleos esenciales de vinculación relacional** tan centrales y característicos de nuestra manera de hacer.

El acompañamiento como “concepto paraguas”

La pobreza, la soledad, la injusticia, la desigualdad, la enfermedad, las sociedades que excluyen... Todas estas realidades son para nosotros y nosotras espacios de transformación personal, social, estructural.

Cuando miramos cada uno de estos espacios, nos detenemos en **tres dimensiones** fundamentales. Por un lado, las condiciones **objetivas o materiales** (los bienes, el acceso a los derechos, las diferentes oportunidades, los recursos...). Por otro, los **aspectos subjetivos** (la percepción de la propia realidad, los procesos de toma de conciencia, la auto valoración, la autoestima...). Finalmente, la **dimensión relacional** (las relaciones que generan y construyen procesos de cambio y que constituyen los entornos de pertenencia, el capital social relacional, el acceso a diferentes redes que aumentan las posibilidades de relación....).

Las organizaciones del sector trabajan por proporcionar mejoras en las tres dimensiones para que sean las personas quienes vayan recorriendo su propio camino. Un camino que queremos, de crecimiento, de empoderamiento, de mejora. En esa labor el acompañamiento es un concepto clave.

Son muchas las organizaciones, de diversos ámbitos, que incorporan la palabra en la propia descripción de su misión organizativa e incluso en su propia denominación. Desde hace décadas se ha asimilado como uno de los elementos fundamentales que enmarca y da cauce a la relación concreta en un gran número de contextos, propuestas y actuaciones.

Un concepto y una praxis, por otra parte, con una multitud de maneras de entender y de “ponerse en juego”, de concretarse. Así, podemos aproximarnos al acompañamiento desde un gran número de enfoques y maneras de entender:

- Como proceso y espacio de relación mutua.
- Como herramienta que pone el foco en las expectativas y deseos de cambio de la persona acompañada y posibilita su participación.
- Como herramienta para la incorporación social.
- Como proceso de mediación, incorporación, derivación y acceso a recursos.
- En sus diversas dimensiones: social, educativa, terapéutica...
- Como lugar y posicionamiento relacional y ético. Como una actitud para la relación.
- Como proceso estandarizado de intervención.

En ocasiones se pueden estar realizando prácticas muy diversas bajo un mismo término. En este sentido los diferentes modelos de acompañamiento y, sobre todo, su puesta en práctica se mueven en un juego de equilibrios entre dimensiones o “polaridades” como jerarquía-horizontalidad, participación-directividad, contenido -proceso, cercanía-lejanía implicada, gestión-relación...

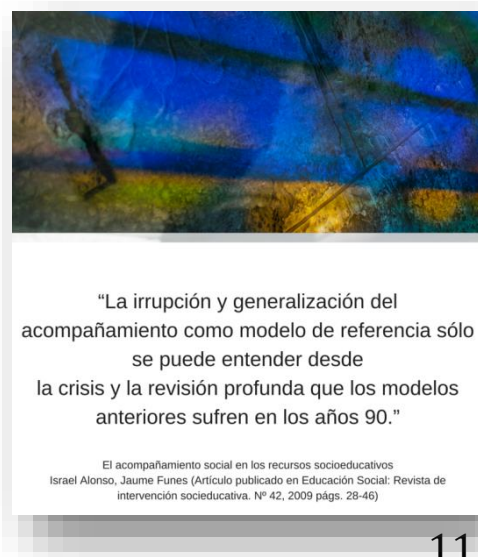
En este juego de equilibrios tenemos la impresión de que, a veces, **se puede estar enfocando la práctica del acompañamiento desde una perspectiva más de gestión que de encuentro.** La confusión entre la gestión o coordinación del caso y el propio

acompañamiento entendido como proceso de relación (por definición recíproca) se plantea con alguna frecuencia no ya en la práctica de las organizaciones e instituciones, sino incluso en algunas publicaciones centradas en el tema.

Evidentemente esto no quiere decir que no se haya avanzado y se tenga que seguir avanzando en la mejora de la gestión de la intervención y también de los procesos de acompañamiento que realizamos. Más bien planteamos la importancia de que, en ningún caso, debemos perder la esencia relacional que reclama y representa el propio concepto. Así nos preguntamos en torno al qué entendemos en este momento y en nuestro contexto como acompañar, cómo ha evolucionado este concepto, qué dificultades nos encontramos para poner en práctica esta labor, y varias otras cuestiones que creemos pertinentes y necesarias.

El acompañamiento, un concepto en evolución.

El concepto/praxis del acompañamiento **se ha incorporado en el desarrollo de las intervenciones sociales, habiendo evolucionado a partir de otros términos “de alguna manera superados”** como ayuda, apoyo..., con los que también convive, en algunas ocasiones.



Pero, del mismo modo que entendemos que es un concepto que se desarrolla y emerge como evolución y “superación” de otros, también entendemos que está en evolución y por ello **sigue incorporando nuevos matices y desarrollos** marcados por enfoques más sociológicos, psicológicos, pedagógicos, o por otras “corrientes” que van incorporando improntas diversas y complementarias.

Evoluciones como la perspectiva de las capacidades, la creciente importancia de las emociones que, si bien siempre presentes, están cobrando una mayor relevancia en los procesos, o la presencia cada vez más central del cuerpo como elemento y sujeto. A otro nivel, el enfoque sistémico que llega a complementar, quizás, un desequilibrio frente a una perspectiva del acompañamiento como un proceso de relación individual o como mucho familiar y plantea un enfoque más abierto al entorno relacional de pertenencias de las personas acompañadas y, por qué no, también de las personas que acompañan. La re-politización de la intervención derivada de la propia deriva social y de los procesos de reivindicación que hemos vivido a muchos niveles en nuestra sociedad. También, en otro registro, la inevitable presencia de las realidades virtuales y del mundo 2.0 y su influencia en los procesos de acompañamiento.

Estas y otras muchas **influencias presentes en la revisión y evolución del propio concepto se van incorporando con mayor o menor conciencia en la idea que tenemos de lo que significa acompañar** y en la práctica del acompañamiento. Desde esta evolución nos preguntamos ¿cómo están transformando todas estas influencias nuestra manera de acompañar?

El acompañamiento como propuesta relacional en una sociedad con dificultades para convivir

El último matiz que queremos ofrecer tiene que ver con entender la propuesta de acompañamiento como **una propuesta radicalmente transformadora**. Desde nuestro punto de vista el acompañamiento tiene como evolución un valor de respeto y defensa de la alteridad. Un valor de construcción desde la diferencia y la transformación recíproca que favorezca la convivencia en una sociedad marcada por el individualismo. Si en la actualidad es éste (el convivir desde la diversidad) uno de los retos más importantes al que nos enfrentamos, creemos que el acompañamiento entendido como propuesta de camino compartido y co-construido, debe de ser uno de los marcos o metodologías que nos ayuden a poner en concreto estas nuevas maneras de relacionarnos.

Este es el contexto del proyecto que hemos desarrollado.

Un proyecto en el que:

- A partir de la lectura de la realidad, nos hemos preguntando qué es lo que puede y debe aportar nuestra manera de acompañar para responder a los desafíos que nos plantea el contexto social actual en relación al encuentro con los otros y las otras.
- Hemos tratado de incorporar a personas de diversos ámbitos del sector, de diversas procedencias y con diversos roles para enriquecer lo más posible la reflexión.

Entendiendo este espacio de encuentro como un semillero de preguntas.

Finalmente, por la diversidad de maneras de entender el acompañamiento, por la evolución de la praxis y la incorporación de nuevos enfoques teóricos, por el necesario



“la libertad no es (o mejor dicho, no solo es) un ideal por el que luchar, ni una propiedad individual que se pueda ejercer o no a voluntad propia. Es, antes bien, una relación social y puede estudiarse como tal. En este sentido, la relación entre la estructura social y el individuo, no se concibe en términos instrumentales, sino constitutivos”.

La libertad como relación social: una interpretación sociológica del enfoque de las capacidades de Amartya Sen Guillermo OTANO JIMÉNEZ Universidad Pública de Navarra.

12

Si bien estamos siempre dispuestos a ayudar a los refugiados en sus necesidades materiales y espirituales, y también a diseñar proyectos que lleven a una vida más plena y más independiente, tratamos de poner un énfasis especial en estar con más que en hacer por. Queremos que nuestra presencia entre los refugiados sea la de compartir con ellos, la de acompañar, la de andar juntos el mismo camino. Y en la medida de lo posible, queremos sentir como ellos han sentido, sufrir como ellos, compartir sus mismas esperanzas y aspiraciones, ver el mundo a través de sus ojos.
Directores del JRS, Chiang Mai, Tailandia

Servicio jesuita de ayuda al refugiado, CodoaCodo, Aprendiendo el significado del acompañamiento.

posicionamiento ante los desafíos que presenta el contexto social actual... Es importante **pararnos a pensar en torno a esta polaridad de lo común y lo diverso de nuestra manera de acompañar**. Una polaridad que nos abre a un espacio en muchas ocasiones incierto y sobre todo con una riqueza muy densa de matices y diversidad. En este escenario a veces las afirmaciones rotundas nos pueden servir, pero también va a ser necesario abrirnos a un espacio de no saber, de cuestionarnos y de seguir generando espacio para nuevos aprendizajes. Por ello hemos querido también incorporar un apartado en el poder generar nuevas preguntas para poner en cuestión nuestra práctica. Preguntas que también hemos intentado contestar y aterrizar en algunos espacios de posibilidad y propuesta.

Con todo ello esperamos poder responder y seguir generando inquietudes y cuestionamientos en las organizaciones del sector en torno a este elemento central en nuestra identidad y práctica.

2. PARTIENDO DE LA EXPERIENCIA.



Como no podía ser de otra manera **el punto de partida de esta publicación es la experiencia.** Experiencia concreta y relatada de lo que significa para nosotras y nosotros acompañar. El primer momento de la primera jornada lo dedicamos a *“cerrar los ojos y pensar en una situación que venga a la memoria cuando escuchamos la palabra acompañamiento”*. También en el taller con personas destinatarias, voluntarias y profesionales dedicamos un tiempo a compartir estos *“breves relatos del acompañamiento”*. Es a partir de esta experiencia que empezamos a

hablar, a reflexionar. La idea de partida es que tenemos todos y todas una vivencia tanto desde la perspectiva personal como desde la perspectiva del voluntariado o desde el ámbito profesional. **Somos personas** (en muchos de los sentidos) **expertas en acompañar y ser acompañadas**, tenemos una experiencia real y en ocasiones dilatada de acompañar y ser acompañadas.

14

Entendemos también que **el acompañamiento es**, como decíamos anteriormente, **un término abierto, una palabra que puede representar experiencias muy diferentes.** Somos conscientes de que esta multiplicidad de miradas dificulta la tarea de entender qué significa acompañar, de qué hablamos cuando decimos que estamos acompañando, qué implica acompañar, o cuáles son los límites de un acompañamiento. Sin embargo nos parece fundamental comenzar desde este punto inicial y, de algún modo espontáneo, para poder avanzar posteriormente en el ir centrando más la delimitación del término y de las diferentes maneras de entenderlo.

Finalmente **nos ha parecido relevante destacar el elemento bidireccional del acompañamiento.** Cómo mencionaba alguna de las personas del taller el acompañamiento no es un elemento aislado, es más bien una cadena. Somos acompañados/as mientras acompañamos y podemos acompañar porque hemos sido y seguimos siendo personas acompañadas a lo largo de toda nuestra vida.

Destacamos las experiencias como una primera respuesta. Como ese primer contenido para la reflexión sobre qué es acompañar. Desde ahí incorporamos directamente la pregunta... **¿Son todos estos relatos, experiencias de acompañamiento?** ¿Qué tipo de acompañamientos? **¿Cuántos de estos relatos hablan del acompañamiento social?** **¿Qué tienen de común** todos los acompañamientos, **qué tienen de diferente?** Preguntas que iremos respondiendo a lo largo del texto.

Las experiencias (que se reproducen en los entrecomillados) fueron aportaciones de uno de los talleres en el que personas profesionales, voluntarias o destinatarias que participan en la organización hablaron de su experiencia de acompañar y ser acompañadas sin distinción de su rol. Es decir, las personas profesionales del acompañamiento hablan también de cómo han sido acompañadas y las personas destinatarias de los acompañamientos en la organización hablan de su capacidad de acompañar y de sus propias experiencias de acompañar a otros y otras. Estas son algunas de las situaciones que escuchamos.

Soy acompañada/o.

Apoyo en los malos momentos. Han estado cuando más lo necesitaba.

“He sido acompañada durante mucho tiempo por educadores y me ha servido para tirar para adelante. En los malos momentos, siempre ha estado un educador para subirme los ánimos.”

“He estado un año en silla de ruedas y sobre todo una persona me ayudó tanto física como emocionalmente muchísimo. El día que me operaron estuvo conmigo hasta que acabó la operación, se quedó conmigo hasta que me vio bien...”

Somos acompañadas desde la confianza y la cercanía.

“Soy acompañada todos los días y ahora, hoy en día, estoy siendo acompañada por mis amigos, mi familia. Tengo una hija y luego dos mellizos y necesito mucho acompañamiento. Me siento acompañada porque si no estuvieran, mi rutina tendría que ser otra, y como tengo acompañamiento incondicional, no lo tengo que pedir, porque hay un vínculo hecho, una confianza, y es algo que me ha servido.”

Acompaño.

Cuando acompañamos en situaciones vitales, significativas y el acompañamiento va más allá de la gestión o del encargo concreto.

“Llevaba poco tiempo trabajando y ahí vi que un acompañamiento no era sólo preparar a una persona para hacer una gestión. Una persona con enfermedad mental descubrió que estaba embarazada, y dentro de un recurso residencial tuvo que iniciar un proceso para seguir todo adelante. Yo acompañé en ese proceso y me enseñó que un acompañamiento puede ser empoderar, que la persona adquiera habilidades para que pueda desarrollarse, acompañar en la gestión, o puede ser un acompañamiento en aspectos más brutales. Descubrí que mi trabajo no iba a ser solo un acompañamiento puntual.”

Una experiencia significativa en la vida de las personas.

“En fiestas de Bilbao a media noche una chica me dijo que tenía un problema que quería denunciar y no se atrevía a ir a comisaría. Pasé a declarar con ella y la iba animando, tranquilizando. Ahí conoces más a la persona.”

“Recuerdo una experiencia con un chaval de 22 años que había sido padre y estuvo con nosotros 3 años. Hacía tiempo que ya no estaba con nosotros y el día que iba a ser padre, llamó por teléfono y dijo ¿vais a venir?, el día que nazca mi hija quiero que estéis aquí con nosotros”.

“Acompañé a mi hija cuando le bautizaron con dos años, miraba al cura cuando le iba a echar agua como si fuera una ducha, con miedo a lo que iba a pasar.”

Acompañar desde lo cotidiano.

“He cuidado a mis suegros y me sentía muy bien. Con mucho cariño. El momento más bonito es cuando mi suegra acabó en una silla de ruedas, ella no se enteraba de nada y yo le compraba un bollito y me ponía una sonrisa de lado a lado. Ese momento era tan bonito. Su cara de felicidad. Son los momentos que me mantienen. Le hacía muchas fotos.”

Acompañar desde el apoyo incondicional.

“Todos mis acompañamientos han tenido algo de especial. Un día especial podría ser el de hoy. He acompañado a David y Janire, y les doy mi persona, mi ser, mi yo.”

“Con mi pareja siempre he sido acompañado. Y el momento que más recuerdo es cuando en el hospital le dije que yo me iba a una residencia y él me dijo que no y que íbamos a tirar los dos. Fue el momento en el que me sentí más arropado, más acompañado.”

“Me quedo con un beso que me dio una niña de 13 años que hacía 3 años que no veía. Un día por la calle oigo una voz de una niña que viene corriendo, no la conocía, había cambiado mucho y me dio un beso. Ver su cara, su efusividad. Cuando vi quien era, mi ojito derecho, la más chiquitina... Ese beso me supo..., me dio las gracias de una forma brutal. Ese beso se me ha quedado ahí. Fue tan sano,... tan de ella,... nadie le dijo nada.”

Un aprendizaje profundo y recíproco para la vida.

“Me acordaré de uno de mis procesos de acompañamiento en una residencia. Un acompañamiento a una muerte. Me acuerdo de una conversación en la que la persona me trasladaba su miedo a morir, y como fue ese proceso, fue un cambio vital, como entendía yo la muerte, el acompañamiento y poder acompañarle hasta el último momento. Hoy en día me ha ayudado mucho esa conversación.”

Una relación más allá del intercambio de mercado.

“Yo acompañaba a un familiar y al fallecer la persona, uno de los familiares me preguntó cuánto tenía que pagarme y me quedó mal sabor. Me ofendió. No entendió cuál era mi papel.”

“Yo he acompañado los últimos meses de vida de mi padre. Tuve que aprender a hacer muchas cosas y pedir ayuda a los profesionales para que me guiaran. Yo trataba de facilitarle la vida, cuidar de él y atenderle en condiciones. También he

Acompañando a las personas cercanas desde la propia experiencia de vida.

acompañado a mis hermanos cuando eran pequeños, a amigos, a familia... Ayudo a mis sobrinos pequeños con los deberes, les enseño cosas en internet, les enseño lo que yo sé de la vida.”

“Acompaño a mis amigos, a mi padre. Para mí es darles un empujón, que se den cuenta de muchas cosas. Yo tiro de mi padre y es duro, cuesta mucho”.

La cadena del acompañamiento. Experiencias sobre cómo ser acompañado influye en nuestro acompañar y viceversa.

Cuando hablamos de acompañamiento no podemos hablar únicamente de personas que son acompañadas o que acompañan. **Generalmente vamos hablar de una cadena y de relaciones bidireccionales.** Personas que a la vez acompañan y son acompañadas. Personas que necesitan de la experiencia de ser acompañadas para poder acompañar. Por eso también queremos caracterizar este “doble lugar”.

La experiencia acompañar o ser acompañados en general se suele desarrollar en ámbitos o contextos diferentes. Una persona acompaña como profesional en una organización de intervención social y es acompañada por un o una supervisora que le ayuda a mejorar en sus intervenciones, por ejemplo.

Cuando la experiencia es significativa queremos dar lo que hemos recibido.

Algunas reflexiones nos surgen en torno a esta experiencia:

- En primer lugar podemos entender que **aprendemos a acompañar habiendo sido acompañados**. En general sabemos acompañar desde la experiencia de haber sido acompañados y acompañamos en base a esos modelos que hemos vivido.
- En ocasiones el **modelo de acompañamiento** ha sido **positivo** y nos ayuda a “ser mejores” acompañando a otras personas. Sin embargo en otras ocasiones también podemos tener **malas experiencias** en el acompañamiento de las que podemos aprender o, por el contrario, que podemos también incorporar a nuestra propia manera de acompañar.
- También **la experiencia de ser acompañados nos enseña** cómo se vive el acompañamiento desde el otro lugar y nos ayuda a poder empatizar con la figura de la persona acompañada. También nos ayuda a entender la responsabilidad que tiene la persona acompañada en el propio acompañamiento. Lo que significa dejarse acompañar, confiar, implicarse,...
- Acompañar o ser acompañados son **dos caras de una misma realidad**. Sin embargo **en algunas ocasiones nos podemos situar**, o podemos tener más facilidad para situarnos, **únicamente en un lado** (como personas que acompañamos más que como personas acompañadas, o a la inversa)

En todo caso por mucha experiencia que tengamos sobre el acompañamiento nos damos cuenta de que cada situación es diferente y cada espacio de encuentro genera una situación que por mucho que tenga cosas en común no es equiparable a otras.

“A veces no nos damos cuenta de lo que realmente significa acompañar, hasta que alguien nos acompaña.”

La necesidad de una cadena de acompañamiento

“Todos hemos sido acompañados y todas las personas pasamos por eso. Mi hermana, mis padres eran mis principales acompañantes y luego, cuando trabajas con personas, te das cuenta de que ellos van a ser los mejores acompañantes.”

Los diferentes aprendizajes que podemos realizar desde la experiencia de haber sido acompañados y acompañadas.

“En medio de una tutoría con una chica que estaba en el centro, hablando de su situación, y de repente me suelta que quiere ser educadora porque quiere ser como yo. En ese momento para mí fue impactante, hoy en día la chavala tiene 21 años y va a empezar el grado superior y sigue queriendo ser educadora. Como profesional me vi reflejado como acompañado porque en su día yo decidí ser educador porque mi hermana era educadora. Ahí le encontré bastante sentido a todo el proceso de acompañamiento.”

“En el plano profesional necesito un acompañamiento para acompañar, y me nutro de mi supervisora externa que nos acompaña en el día a día, en nuestras dificultades, en poner límites. Creo que es básico para seguir trabajando.”

Aprendemos a acompañar desde la experiencia de acompañamiento

“Hay personas que tienen buena capacidad de acompañar porque tuvieron una buena experiencia como personas acompañadas. Las personas que viven acompañamientos, con el paso del tiempo se convierten en acompañantes.”

“También puede ser al revés, yo cuando estaba bien he sido acompañante ahora que a mí me acompañan trato de corregir aquellas cosas, el egoísmo que podemos tener a veces y que al cuidador les machacamos sin darnos cuenta. Yo he estado en esa otra parte, cuando mi madre me echaba en cara cosas, que yo trato de no repetir siendo acompañado. Trato de no machacar a mi pareja. Eso lo sé porque lo he vivido, he estado en el otro lado. Hay que cuidar al cuidador, también. Para empezar mi día me tienen que acompañar, y lo que intento es cuidar a mi cuidador (su espalda, por ejemplo).”

A veces vivimos únicamente en un plano del acompañamiento

“Me cuesta ponerme en el otro lado por mi forma de ser. [...] cuando era pequeña lo de que me acompañen, lo vivía como algo natural, ahora me cuesta mucho dejar que me acompañen. Me doy cuenta de que tengo que aprender a frenar a pesar de que llevo años y me va a costar.”

3. ¿PERO AL FINAL, QUÉ ES ESO DEL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL?



ETIMOLOGÍA Y ORIGEN DEL TÉRMINO.

Partiendo de la clave etimológica y siguiendo el texto de Jordi Planella¹ podemos apuntar diferentes significados:

- El verbo *acompañar* procede del **término latino** *cumpaniare* y significa "**compartir el pan con**" alguien.
- Si hacemos caso de la etimología del **término francés** *accompagner*² "*acompañar*" nos damos cuenta que esta define la acción como "**caminar junto a alguien**".
- Al analizar las partes que configuran el término latino, raíz-madre del castellano, obtendremos:
 - **-AC:** esta raíz puede ser interpretada como **movimiento hacia** algún lugar determinado o hacia una persona concreta. Muestra el paso de un estado a otro. En palabras de Paul "los prefijos *ac- ad- a-* provienen del latín *pu-* que se utiliza para referirse a una relación" (2004: 63).
 - **-CUM:** se puede interpretar/ traducir por "**con**". Designa **algo vinculado al encuentro**, a una reunión con otro o con otros, a la idea de estar con otro al mismo tiempo (compartir algo de forma temporal-simultánea).
 - **-PANIS:** la idea del **pan** se vincula con el **simbolismo de la nutrición**. Se puede traducir/interpretar como "**compartir el pan**".

19



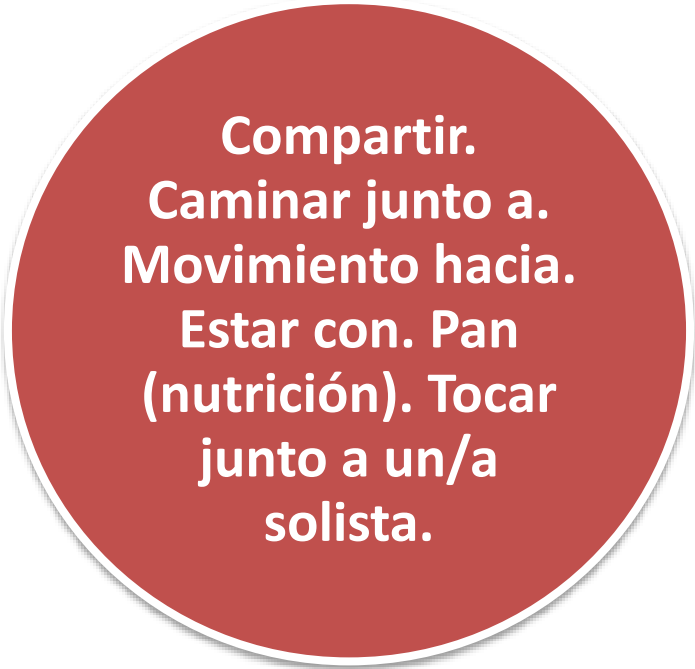
También queremos identificar el término desde el sentido en el que parece que empieza a desarrollarse para posteriormente acercarse a otros contextos como el educativo, social,... Así, parece ser que **el contexto del que proviene esta expresión se vincula el mundo de la música**. "En la música, el *acompañamiento* es el arte de tocar junto con un solista [...], a menudo conocido como vocalista, en forma de apoyo en la música que se desempeña. Un

¹ Planella, J., ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL: SEMÁNTICAS, MOMENTOS, POSICIONES, INTERROGANTES. Presentación para del seminario sobre acompañamiento social del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia el 17 DE MAYO DE 2016. P13. [Disponible on-line.](#)

² El acompañamiento social se popularizó en Francia y parece ser que desde ahí nos llegó a nosotras)

acompañamiento es un gesto utilizado repetidamente”³

Podemos agregar sentido y entender también el acompañamiento a través de esta imagen como esa música que gira en torno al elemento principal, a la voz (voces) o al instrumento solista. Un acompañamiento que puede llegar a tener una presencia mayor o menor dependiendo de la pieza musical, el contexto, de la potencia del elemento solista, pero sin pasar nunca a desempeñar una labor protagónica por delante de este en el completo de la obra.



**Compartir.
Caminar junto a.
Movimiento hacia.
Estar con. Pan
(nutrición). Tocar
junto a un/a
solista.**

20

Esquemáticamente podríamos hablar de estos términos para acercarnos a la raíz etimológica y al sentido originario (vinculado al mundo musical) de lo que significa acompañar. Creemos que son puntos de partida muy interesantes para iniciar este viaje y que posteriormente iremos reconociendo en las diferentes definiciones.

³ [Definición acompañamiento musical en Wikipedia.](#)

PRIMERAS ACOTACIONES.

No nos resulta muy extraño ver que, cuando partimos de las [experiencias](#), la idea del acompañamiento es tan variada y diversa como la mirada de cada persona. Sin embargo nos parece importante ir aterrizando esta mirada en algo mucho más concreto atreviéndonos a responder a la pregunta ¿de qué hablamos cuando hablamos de acompañamiento social?

EL VERBO
SE HIZO
"Acompañar"

Como anteriormente apuntábamos, entendemos el acompañamiento como un **concepto paraguas** (abarca muy diversas maneras de entenderlo, incluso maneras contradictorias) y un **concepto esponja** (un concepto que absorbe esta diversidad de prácticas que, de manera espontánea o poco reflexionada, pasan a denominarse bajo este término). Estamos en el tiempo del acompañamiento y, como veremos posteriormente, esto tiene que ver con un desarrollo histórico y con una evolución tanto a nivel de filosofía de intervención, como de prácticas. Este cambio, en muchas ocasiones, no ha contado con un desarrollo profundo a nivel teórico, ni con una reflexión amplia de lo que significa acompañar. Es por ello que necesitamos "depurar" este término y reflexionar sobre qué significa tanto la práctica como el concepto.

Antes de comenzar a profundizar sobre diferentes significados, queremos hacer una delimitación del término acompañamiento que nos sirva para enfocar el contenido que vamos a desarrollar en las páginas siguientes. Así desarrollamos tres acotaciones.

- **Primera acotación: el acompañamiento como una práctica intencional.** Muchos de los ejemplos que hemos recogido tienen que ver con el ámbito de intervención social, pero muchos otros se relacionan con la experiencia de **acompañar y ser acompañados/as desde los propios mundos vitales**⁴. En general cuando hablamos de acompañar lo hacemos indistintamente, y sin embargo hay diferencias notables.
- **Segunda acotación: acompañamiento en el ámbito de intervención "social".** Existen muy diferentes adjetivaciones (como apuntaba Jordi Planella) para el término acompañamiento: "social, educativo, terapéutico, médico, psicológico, social., espiritual, etc." En esta propuesta nos vamos a centrar en el ámbito de la intervención social hablando concretamente del acompañamiento social como el acompañamiento intencional que se desarrolla en este contexto y que está relacionado con proyectos y propuestas de "intervención social"⁵.

⁴ El "Mundo de la vida", en terminología de J. Habermas, es el mundo compuesto por aspectos sociales, culturales y de personalidad de los individuos, digamos que es su mundo que tienen como "vívido", en contraste con el "Sistema", de carácter más estructural, y que puede aparecer "externo" a los individuos (como el Estado y otras instituciones).

⁵ "Propongo denominar intervención social a aquella actividad que:

- **Tercera acotación: acompañamiento filosofía/modelo de intervención y praxis.**

La última acotación tiene que ver con entender el término acompañamiento de una manera abierta refiriéndose en ocasiones a una práctica y una metodología concreta y en otras a una filosofía. En los contenidos que vamos recogiendo hay mucha mezcla entre estas dos dimensiones: la dimensión de praxis y la dimensión más filosófica o de modelo intervención.

Por un lado entendemos el acompañamiento como una idea, un **modelo** sobre cómo se debe intervenir que viene a concretarse en una **praxis** diferenciada. Sin embargo, por mucho que uno escriba sobre la práctica concreta de acompañamiento, o lo que significa acompañar (las claves, metodología concreta, fases, indicadores,...) desbordará la propia descripción. Es imposible recoger en la descripción puramente sistematizada lo que el propio modelo de acompañamiento implica. En muchas ocasiones los textos sobre el acompañamiento social son reflejo de esta impotencia.



Por el contrario si el concepto de acompañamiento lo entendemos únicamente como una filosofía de intervención nos encontramos con la dificultad de ponderar cuando en la práctica estamos acercándonos o no a esa diferencia que pretendemos desarrollar desde el modelo del acompañamiento. Por ello creemos que la descripción de qué es acompañar debe incorporar un equilibrio entre ambos desarrollos.

22

A pesar de estos acercamientos y acotaciones aún nos seguimos encontrando con un concepto muy amplio y difícil de definir. En este sentido hablaba Jordi Planella del acompañamiento como un **“concepto débil”**: *“más que un término explícitamente definido (a pesar de los trabajos realizados y de los intentos por acotarlo). Sus contornos y perímetros son poco claros y sus definiciones no dejan de ser ambiguas”*

- se realiza de manera formal u organizada,
- intentando responder a necesidades sociales y, específicamente,
- incidir significativamente en la interacción de las personas,
- aspirando a una legitimación pública o social.”

Fernando Fantova “Repensando la intervención social” Revista Documentación Social 147, Ed. Caritas España, 2007, disponible online:

<http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/921/12%20REPENSANDO%20LA%20INTERVENCION%20SOCIAL.pdf>

Frente a esta supuesta debilidad también se esgrime la importancia del **concepto desde su dimensión de amplitud y desde la “fortaleza” de la realidad que expresa**. *“Me parece un concepto amplio, no es un concepto débil y es necesario seguir llenando de contenido, como es tan amplio a veces parece difuso, pero es muy rico, muy cercano, muy pegado a la realidad.*

*manejar más el
enriquecerlo más para
débil y muestre toda*

*Por eso es necesario
concepto,
que no parezca
su riqueza.⁶”*

Como resumen podemos decir que en este texto, si bien entendemos que el término acompañamiento puede describir un gran número de situaciones, prácticas, vivencias y realidades, queremos referirnos (en el marco de esta publicación) al concepto y la praxis del acompañamiento como una práctica intencional, acotada al ámbito de la intervención social y reflejando un equilibrio entre la vertiente filosófica o de modelo intervención del término y la de praxis o metodología concreta.

⁶ Todos los comentarios entrecomillados son frases recogidas de los diferentes espacios de participación de la propuesta. Hemos tomado la opción de no incorporar los nombres de cada uno de los aportes por cuanto puede llegar a dificultar la lectura y también porque queremos ofrecer una imagen plural en la que más allá de la significación individual las diferentes aportaciones se unen, de un modo particularmente indiferenciado para ofrecer una voz de sector. De todo este coro únicamente hemos reseñado la voz de Jordi Planella como ponente principal y aporte específico. De nuevo agradecemos a todos y todas las personas que habéis participado y esperamos que os podéis sentir reconocidas en muchas de estas voces que hemos querido entresacar.

EXPERTAS.



Más allá de la etimología y el origen **¿qué ocurre cuando preguntamos a las personas expertas en acompañar y ser acompañados que nos definan el término?** En las imágenes que acompañan esta entrada se puede ver el mapa de palabras recogido y la categorización de las mismas en los núcleos de contenido que hemos elaborado. La idea es poder entender la categorización que hacemos (como personas destinatarias, profesionales y voluntarias) de manera espontánea

cuando nos preguntan qué significa acompañar.



Una vez recogidas las palabras podemos identificar diferentes ideas ordenadas, en primer lugar, en función de aquellas que han sido más repetidas por los y las participantes.

1. Cercanía/presencia/encuentro.

La primera idea tiene que ver con entender el acompañamiento como un **ESTAR CON** (expresión más repetida) la otra persona. Como un situarse al lado, un estar presente y como el encuentro que emerge de esa presencia.

2. Aceptación/respeto.

En segundo lugar se destaca la importancia de que este “estar con” acepte el lugar de la otra persona (también el propio lugar) desde el no invadir, desde el dejar hacer, dejar ser, desde el no juzgar, desde el respeto a la otra persona en toda su dignidad y de algún modo también desde la incondicionalidad.

3. Proceso/camino.

Un paso más allá tiene que ver con entender el acompañamiento no sólo como un estar sino como un ir hacia. Un camino por recorrer, un proceso, un recorrido de vida,... En este sentido se destacan tanto el elemento espacial (ir de un “lugar” a otro) como el elemento temporal (lo que tiene que ver con el tiempo compartido, con el ritmo...) un proceso que se podría resumir en el ciclo comprendido entre los siguientes términos *“Intención, atención, presencia, acción”*.

4. Aprendizaje/crecimiento/transformación.

En esta dirección se entiende también el acompañamiento como un enriquecerse, abrirse, un transformarse, un integrar, un avanzar hacia un mayor crecimiento. La connotación del “pan” que anteriormente anotábamos en el desarrollo etimológico podemos destacarla aquí como el elemento nutritivo de acompañar en sus múltiples sentidos como lo que nutre desde fuera y de lo que nos vamos nutriendo, sobre todo desde dentro.

5. Vínculo/relación.

Otra idea complementaria tiene que ver con entender el acompañamiento desde la perspectiva de reciprocidad, de encuentro, de conexión, de construcción conjunta.

6. Amor/amistad.

También podemos entender el término desde la perspectiva del acercamiento afectuoso, desde el cariño, desde el querer, el afecto, desde la mirada, el abrazo...

7. Autonomía/empoderamiento.

Otro matiz tiene que ver con entender el acompañar como un proceso de fortalecimiento hacia la autonomía, hacia un ocuparse de uno/a mismo/a, hacia

el fomento del protagonismo, del desarrollo de la libertad, del decidir sobre la propia vida.

8. **Propuesta Solidaria.**

Acompañamiento como una oferta, como un proceso de motivación, como una oportunidad, como algo que se entrega, como una disposición y un ejercicio de solidaridad.

9. **Apoyo /Cuidado.**

Acompañar también es sostener, aliviar, cuidar, serenar y llenar vacíos poniendo la persona en el centro.

10. **Dificultad / sufrimiento.**

También se puede entender en el contexto de la vulnerabilidad, de los obstáculos, de la necesidad de la otra persona y vincularlo con el sufrimiento.

11. **Escucha/empatía.**

El acompañamiento como un espacio para la escucha, para la comprensión, en el que “sentir con”, en el que “sintonizar” y también en el que poder ser el espejo de la otra persona.

12. **Seguridad /Confianza.**

Finalmente destacar el acompañamiento como un “refugio” nacido de la confianza en el que las personas pueden dejarse ser y sincerarse.

26

Basándonos en la recogida elaborada y tramándola con algunos textos de referencia podemos agrupar las doce ideas o los doce matices en torno a lo que significa acompañar en 2 focos principales: El **ESTAR CON**: la relación y el **MOVIMIENTO HACÍA** un “lugar diferente”, en un periodo de tiempo concreto.



Finalmente podemos enriquecernos y enmarcar esta recogida acompañándolo del siguiente esquema que nos propone Jordi Planella⁷. Muy en la línea del contenido recogido nos ayuda a entender el acompañamiento desde una triple perspectiva como encuentro relacional, como movimiento en dirección hacia y como vivencia temporal.

A ALGUIEN	PARA IR DÓNDE ÉL/ELLA VA....	AL MISMO TIEMPO QUE ÉL/ELLA
- Posición o conexión (relacional).	- Desplazamiento (espacialidad).	- Sincronicidad (temporal). - Idea de simultaneidad entre distintos actos. - Compartir.
- Idea de nexo o de unión.	- Idea de desplazamiento de un lugar hacia otro, cambio de plaza o de posición.	- Idea de simultaneidad temporal. - Información de coexistencia. - Concomitancia y coordinación.
- Unirse. - Poner al lado.	- Ir hacia.	- Ir de par con. - Estar en fase con.
- Contacto y contigüidad. - Proximidad y conexividad.	- Movimiento de desplazamiento. - Progresión y dirección.	- Coexistencia. - Concomitancia y coordinación.
Similitud: - Principio de relación y de identidad. - Conformidad, acuerdo.	Movimiento: - Principio dinámico de transformación. - Creador de distancias. - Diferenciador.	Alteridad: - Principio de alteridad generador de: simetría/asimetría.

PROFUNDIZANDO EN LA DEFINICIÓN.

A partir de esta primera definición, las personas fueron profundizando en los diferentes matices que incorpora la idea de acompañamiento. Algunas de las ideas tienen que ver con poner en valor algunos elementos del acompañamiento (el acompañamiento como proceso, su carácter bidireccional,...) Otras con el contexto y el marco en el que se realiza la labor de acompañamiento social (acompañamiento como encargo técnico, marco, demanda, ...) También se incorporan ideas relacionadas con la importancia recoger la diferente labor que se desarrolla en el acompañamiento o en determinados ámbitos y colectivos (acompañamiento a grupos, diversidad,...)

⁷ Planella, J. "Educación social, acompañamiento y vulnerabilidad: hacia una antropología de la convivencia, publicación [on-line](#), recogido a su vez de la publicación de PAUL, M. (2004): L'accompagnement: une posture professionnelle spécifique. París: L'Harmattan. P.61

De algún modo hemos querido recoger la riqueza de aportaciones de las personas que ofrecen una mayor densidad, comprensión y matiz a la definición.



Acompañamiento como cambio de paradigma.

La emergencia del término acompañamiento tiene que ver con un desarrollo histórico. Desde este punto de vista se plantea una visión crítica al acompañamiento como un espacio de transmisión vertical, como encuentro de personas profesionales o voluntarias y personas usuarias. Más allá del rol profesional es importante entender este aspecto. *"El acompañamiento surgió ante el fracaso de otras metodologías más rígidas"*

donde el saber se situaba exclusivamente del lado del profesional. Ahora bien, acompañar implica deslocalizar el saber para ponerlo del lado del sujeto.”

Al trabajar desde la perspectiva del acompañamiento en la intervención social se detecta un **cambio en la manera de entender la relación**. Tiene que ver con pasar de una visión en la que el o la profesional tiene las capacidades y la dirección de la intervención, hacia una visión en la que, de alguna manera, la intervención se pone del lado del sujeto y su protagonismo.

El acompañamiento un proceso de encuentro entre personas. Espacio de reciprocidad.



Nos referimos a un proceso, un recorrido que dura un tiempo concreto y que se va construyendo y transformándose a medida que se va llevando a cabo. Un proceso que cuenta con diversas fases, como veremos posteriormente.

La particularidad del acompañamiento tiene que ver con que el contenido fundamental (o al menos uno de los contenidos fundamentales) de este proceso va a ser el encuentro entre dos personas.

29

El acompañamiento es un proceso en el que acompañamos y somos también acompañados/as, en el que tenemos que ser capaces de reconocernos como personas desde esa misma dimensión humana que compartimos por encima de los roles que mantengamos. Un proceso o un encuentro del que somos responsables tanto las personas voluntarias y profesionales, como las personas destinatarias que participan en los espacios en los que nos encontramos.

De este modo el acompañamiento se convierte en un proceso que incorpora tantos caminos como personas. Un proceso humanizador, personal y tan diverso como las diferentes personas que nos encontramos acompañando y siendo acompañadas. Es un espacio en el que debemos salvaguardar tanto la dignidad de la persona como nuestra propia dignidad.

El acompañamiento como experiencia subjetiva y voluntaria.

El acompañamiento no deja de ser una experiencia subjetiva. El acompañar o ser acompañado a veces tiene que ver con el sentirlo y con estar abierto, o no, a ser acompañado. *“El acompañamiento depende mucho de la persona que lo lleva a cabo. Al final somos personas.”*

Es importante darse cuenta de que el hecho relacional va más allá de lo que se puede programar. No tiene únicamente que ver con el marco que se establece, con los objetivos que se plantean, el contexto, las condiciones y el plan de trabajo... Estamos

hablando de una “propuesta relacional”. Que es propuesta y que, por serlo, se acepta o no (necesita de una predisposición mutua) y que se mide desde la percepción de la otra persona, en base a la experiencia subjetiva de ser acompañado/a. *“Para que se dé un acompañamiento tiene que haber ganas de acompañar y ganas de ser acompañado”*

También es importante tener en cuenta la subjetividad a la hora de entender y valorar la propia relación. Va a ser relevante en la toma de conciencia sobre las diferentes impresiones y vivencias que tenemos de la misma que deben ser tenidas en cuenta e

incorporadas al proceso. De hecho pueden llegar a ser elementos muy significativos y relevantes. En el acompañamiento las personas acompañadas refieren la importancia de la percepción subjetiva de la otra persona y de todo aquello que se intuye, de lo que te gusta o no de la otra persona, del “feeling” que se establezca: *“en el acompañamiento con la voluntad no es suficiente tienes que llegar a la persona.”*

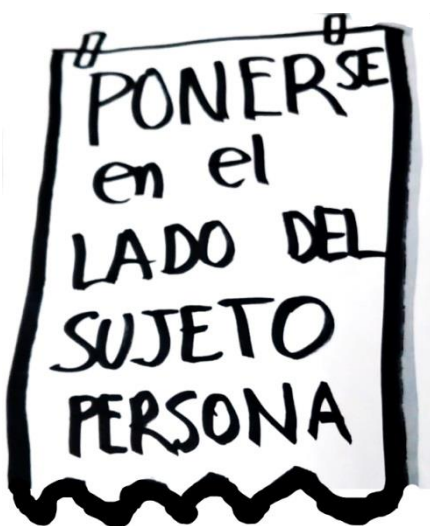
La apuesta del acompañamiento: ponerse del lado del sujeto, acoger su singularidad.

El acompañamiento como hecho intersubjetivo genera una mutua expresión (cada quien desde su “lugar” o rol) de las personas que se encuentran en el contexto relacional. Desde este punto de vista el acompañamiento pretende ofrecer un “lugar” en el que acoger la singularidad de la persona y ofrecer una relación en la que poder expresarse, repensarse y recrearse como sujeto. Nos construimos, constituimos y recreamos como identidades personales desde la relación. Son las relaciones las que nos permiten crecer desde el espejo o el marco en el que nos podemos ir expresando y compartiendo como sujetos. *“Para mi acompañar es ponerse del lado del sujeto, acompañarlo en sus invenciones particulares, en su diferencia, y en su singularidad.”*

Más allá de ser una característica del acompañamiento esta apuesta por la singularidad tiene un componente ético e incluso político. Es una apuesta decidida y de base que deberá entrar en relación dialógica con otras inercias (institucionales, metodológicas...), encargos, marcos, requisitos o condicionantes de la relación de acompañamiento.

Espacio de transferencia y de construcción de la realidad.

También en este sentido se plantea la idea de que el acompañamiento tiene que ver con una construcción de la realidad que se genera a partir de este encuentro. Son las relaciones las que construyen la realidad que entendemos como propia y que nos identifica con lo que somos y nos motiva a transformar hacia el horizonte de lo que queremos ser. *“Es en la relación con la otra*



30



persona, en la transferencia, donde cada uno de nosotros podemos producirnos como sujetos.”

Acompañamiento social como proceso relacional y como encargo “técnico”.

En el acompañamiento social tenemos que separar dos procesos, uno relacional y otro el proceso del “*encargo*” de acompañamiento relacionado más con el elemento técnico o específico que marca el acompañamiento social. Podemos hablar de acompañamiento físico, para una gestión, acompañamiento formativo, socio laboral, acompañamiento socioeducativo. De una parte estará el proceso de desempeño, de aprendizaje concreto, de mediación, de acceso a recursos, de adquisición de competencias, de contraste, de focalización de las propias dificultades y capacidades,... que puede tener muy diversas “caras”. De otra estará el proceso puramente relacional, el espacio mutuo de relación, de encuentro entre personas. *“Lo que es común a las diferentes formas de acompañar es que hay una relación entre personas. El acompañamiento va a depender de los objetivos que se establecen en esa relación.”*

Estas dos caras del acompañamiento social van a existir en cualquier tipo de acompañamiento, si bien en ocasiones, según los marcos, los encargos, o los tipos de acompañamiento, pondrán más el foco en uno u otro lugar. *“El acompañamiento tendría como dos caras, por un lado un acompañamiento del proceso, un acompañamiento más personal, y por otro acompañamientos más concretos o relacionados con gestiones, con asuntos más puntuales,...”*

31

Quizás podemos llegar a hablar de la imagen de contenido y continente. El contenido del acompañamiento puede ser un encargo concreto, una mediación, el cumplimiento de unos objetivos, la adquisición de determinadas competencias,... mientras que el continente, el espacio o el vehículo para abordar ese contenido concreto va a ser la propia vinculación relacional. La imagen nos puede ayudar a entender cómo, en ocasiones, los contenidos desbordan el propio continente o la capacidad vincular, mientras por el contrario en otras nos faltan contenidos concretos para “sostener” o dar vida al espacio relacional.

Acompañamiento, marco, demanda y encargo.

En el marco de la intervención social cuando hablamos de acompañamiento también hablamos de encargo, de marco y de demanda. Las propuestas de acompañamiento en el marco de la intervención social van a estar relacionadas con los encargos de las organizaciones, servicios y proyectos. Pueden ser muy diferentes los contextos en los que se realicen procesos o generen espacios de acompañamiento. No va a ser lo mismo un acompañamiento en el ámbito de la tercera edad o un proceso de acompañamiento a un colectivo de personas inmigrantes, o a niños y niñas en un centro de protección de menores.

El marco de cada acompañamiento va a determinar en gran medida el tipo de relación y el proceso a seguir. En este sentido será importante entender cuál es la demanda que presenta la persona o el colectivo al que se acompaña y cuál es el encargo recibido por parte de la organización o el proyecto que tiene a cargo la función de acompañamiento. En este esquema van a ser importantes los roles y las (múltiples) formas de encarnar la polaridad/continuo entre la persona que acompaña y la persona acompañada, y el equilibrio entre el marco, la demanda, el encargo y el espacio de encuentro vivencial/relacional.

Sistemas que sostienen, incorporan e influyen en el acompañamiento, y el trabajo en red.

El acompañamiento no es un hecho relacional aislado. Está vinculado a diferentes sistemas relacionales más o menos estructurados. La persona a la que acompañamos pertenece a sus propios sistemas vivenciales (familia, barrio, colectivos de origen, de identidad...) y participa de otros sistemas de atención y apoyo estructurados (ámbito educativo, sanitario, judicial...) La persona que acompaña también pertenece a determinados sistemas (organización, proyecto,... además de los propios sistemas a los que pertenece como persona que es). Finalmente la relación se enmarca en un contexto de sistemas (encargo, sistema de atención, otros agentes...)

A la hora de acompañar nos encontramos con este contexto relacional y por eso va a ser fundamental el trabajo en red que realicemos. Debemos tener en cuenta que:

- El primer elemento a considerar son las personas con su identidad, historia y características personales. Personas con unas vidas que van mucho más allá de las organizaciones a las que pertenecemos, y que les acompañan, de los encargos que hemos recibido, de los objetivos que nos marquemos... Las personas no pertenecen a ninguna organización, únicamente están o hacen un camino con nosotros y nosotras momento puntual de sus vidas.
- En segundo lugar debemos tener en cuenta y entrar en diálogo con los diferentes sistemas a los que pertenece la persona, que constituyen su marco de vida y que, en la mayoría de las ocasiones, permanecerán más allá del periodo de tiempo desarrollo del acompañamiento. Sistemas que van a influir y condicionar su situación.
- En tercer lugar debemos también ser capaces de tomar conciencia de la influencia de nuestros propios sistemas, de aquellos a los que pertenecemos y que van a influir, en muchas ocasiones de manera determinante, en el propio acompañamiento.

Acompañamiento y diversidad de colectivos.

Como mencionábamos anteriormente el acompañamiento va a tener que ver con los diferentes colectivos con los que planteemos espacios de acompañamiento. También con los diferentes momentos vitales y con las diferentes edades y ciclos. Entender esta diversidad como un elemento determinante y posibilitador de la intervención por cuanto marca unas características, límites y realidades específicas a la hora de acompañar es fundamental para situar cualquier propuesta en el ámbito del acompañamiento social.

Acompañando grupos.

En muchas ocasiones es necesario el trabajo más allá del contexto individual de acompañamiento, ya que se trata de una labor que se desarrolla más allá de la dimensión del tú a tú. En ocasiones este trabajo con grupos tiene que ver con una mejor forma de abordar determinadas situaciones, en otras con la necesidad de abarcar una dimensión que apoye y favorezcan los cambios individuales. En todo caso podemos decir que es común este tipo de trabajo de acompañamiento y que es importante tenerlo en cuenta porque implica una manera diferente y específica de acompañar.

La variable tiempo en el acompañamiento.

33

Cuando hablamos de este apartado estamos hablando de una gran variabilidad de situaciones con respecto al tiempo en el que se desarrollan los diferentes acompañamientos. Podemos hablar de procesos de acompañamiento puntuales, *“estar al lado de otra persona en un momento de su vida. Estar durante ese tiempo que la otra persona quiere que estés y luego desaparecer.”* También de procesos de acompañamiento a lo largo de toda la vida. Dependiendo del contexto, del momento, de la persona, y de los tipos de acompañamiento el tiempo va ser siempre un elemento a tener en cuenta. *“No va a ser lo mismo acompañamientos puntuales o procesos de más tiempo y más centrados en una perspectiva más integral.”*

Por otro lado y en relación al tiempo o los tiempos para acompañar destacaban (basándose la mitología griega) dos dimensiones importantes a la hora de entender este “elemento”.

- Por un lado el tiempo entendido como Kronos, el tiempo transcurrido desde el inicio o hasta la finalización de la intervención, los plazos con los que contamos, los diferentes hitos temporales de la relación de acompañamiento, las diferentes fases...
- Y por otro lado el tiempo entendido como kairós en el sentido de la oportunidad, del momento adecuado de la intervención, de los procesos más sutiles que no tienen que ver con una temporalidad lineal, de la importancia del aquí y ahora...

Acompañamiento y espacio, lugar, contexto y clima.

Otra manera de ver el acompañamiento tiene que ver con entenderlo desde la perspectiva del clima, y también del espacio. Es muy diferente acompañar desde una rigidez burocrática a hacerlo en un espacio creado en el que las propias personas pueden tomar decisiones sobre gran parte de los elementos del acompañamiento, por ejemplo.



PARECIDOS Y DIFERENCIAS.

Apoyo, ayuda, guía, asistencia, coaching, terapia, educación, asesoramiento, orientación, intervención... Existen diferentes palabras y conceptos que en ocasiones pueden vincularse al acompañamiento social.

En primer lugar podemos decir que estos términos pueden reflejar diferentes facetas del acompañamiento como apoyo, guía, asistencia, ayuda, intervención... Muchos de estos términos

reflejan algunas de las dimensiones del acompañamiento y enfatizan alguno de sus componentes (apoyo, ayuda o guía por ejemplo). Sin embargo entendemos que para hablar de acompañamiento tenemos que hablar de un proceso vinculado a las diferentes dimensiones que hemos ido reflejando y por eso preferimos utilizar este término frente a otros. La complejidad del concepto nos ayuda a no fijarnos únicamente en una de sus dimensiones sino a tener que incorporar sus diferentes matices y dimensiones como bien estamos explicando.

Por otro lado decir que existen determinados términos que refieren a diferentes herramientas, disciplinas o maneras de hacer, que si bien pueden estar relacionadas con el acompañamiento social, plantean diferencias sustanciales estando de vinculadas a otros marcos de intervención (Coaching, terapia, orientación, asesoramiento,...) que pueden incorporarse o no en el marco de un acompañamiento social.

Según algunas de las personas que han participado en la propuesta dependiendo de los términos y disciplinas se puede estar acentuando la distancia, jerarquía o asimetría entre persona profesional y persona destinataria/participante. Existe la opinión de que hacer Coaching, terapia u orientación quizás marca más el rol profesional frente a la persona a la que acompañamos. Aunque evidentemente va a depender mucho de las maneras de realizar este tipo de procesos.

Finalmente nos parece necesario destacar el continuo trasvase de conocimiento, saber y práctica compartida entre las diferentes disciplinas y herramientas que estamos nombrando. Por ejemplo desde el mundo terapéutico será fundamental incorporar la profundidad del trabajo tanto personal como relacional del acompañamiento desde una perspectiva psicológica, etc... o desde el Coaching se nos aporta, entre otras muchas cosas, la importancia del hecho conversacional y de herramientas que pueden ser muy prácticas para generar procesos de cambio, autoconocimiento, etc. o desde el acompañamiento educativo tan desarrollado metodológicamente,...



¿QUÉ NO ES ACOMPAÑAR?

Es cierto que en acotar un término tan multifacético y abierto o como éste es bastante complejo. Por ello, en ocasiones nos resulta más fácil entender aquello que no es. En este sentido las personas participantes de los talleres nos planteaban varios matices interesantes. Quizás estos matices nos ayudan a cuestionarnos en qué punto nuestras intervenciones están acercándose a estos parámetros que vamos a describir.

- En primer lugar creemos que acompañar **nunca debe ser tomar el protagonismo por delante de la persona acompañada**. *"Acompañar no es anular a la persona acompañada"*
- En esta misma línea podemos decir que acompañar **no es generar dependencias**. Este quizás sea también uno de los riesgos más nombrados y evidentes del acompañamiento y que sin embargo sigue

presentándose en muchas ocasiones como una realidad.

- Acompañar **tampoco es decidir por la persona a la que acompañamos o no respetar las decisiones aunque sean equivocadas**. Es cierto que en ocasiones nos encontramos con situaciones en las que debemos ejercer la tutela para salvaguardar el interés por la persona que acompañamos, sin embargo incluso en estas situaciones debemos tratar en todo momento de contar con la persona para tomar hoy llevar a cabo estas decisiones.
- Tampoco **es caminar únicamente de acuerdo a los ritmos y exigencias de los protocolos y encargos que recibimos, ni ejercer las tareas encomendadas sin tener en cuenta los ritmos de las personas**, acelerando y forzando los procesos para que puedan *"encajar"* en los procesos que hemos diseñado.
- No **es colonizar, influenciar o modelar en base a nuestros propios criterios a las personas a las acompañamos**. Es cierto que quizás sea imposible (e incluso no deseable) no influir en una relación desde la propia mirada o los propios criterios, y también que en ocasiones es importante posicionarse y ofrecerse como apoyo, contraste, desde el criterio de cada quien. Sin embargo **el acompañamiento que en ocasiones hemos entendido como básicamente un proceso de modelaje o guía** creemos que **puede estar lejos de lo que estamos entendiendo hoy cómo acompañar**.
- Un extremo de esta colonización lo podemos encontrar en la imposición y la obligatoriedad en los procesos de acompañamiento. Es cierto que en ocasiones nos encontramos con contextos en los que existen condiciones impuestas

(centros de menores de reforma, inserción Sociolaboral...) y que en algunos momentos el acompañamiento también puede implicar acciones que van contra el deseo o el interés expresado de la persona. Sin embargo sí que podemos decir que amén de las excepciones **el acompañamiento nunca debe ser en esencia un proceso de imposición** y que sin voluntariedad no hay acompañamiento.

- Finalmente detallamos algunas otras consideraciones que nos parecen significativas a la hora de entender que no es acompañar:
 - **No es hacer terapia**
 - **No es sólo dar consejos**
 - **No es sólo resolver problemas**
 - **No es negar la diversidad y promover procesos uniformes.**
 - Un mero **estar físicamente acompañando a una persona a un recurso** no es acompañamiento.

LOS LÍMITES Y REQUISITOS: ¿EXISTEN UNAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA EJERCER LA LABOR DE ACOMPAÑAMIENTO?

En la misma línea del punto anterior nos preguntamos cuáles pueden ser los requisitos o condiciones mínimas para desarrollar la labor de acompañamiento.

Condiciones mínimas.

Voluntariedad. El acompañamiento debe ser una elección, la persona debe poder elegir si quiere ser acompañada o no.

El acompañamiento **debe tener algún componente mutuo y debe ser entendido como algo recíproco**, como una relación que afecte e implique de algún modo tanto a la persona o personas que acompañan como a la persona o personas acompañadas.

Así también creemos que el acompañamiento **debe tener un componente vincular** en el sentido de que exista un vínculo relacional.

Intencionalidad mutua y participada. Debe estar enmarcado en una relación con límites claros y definidos. Siempre con un objetivo en el que la persona o personas que son acompañadas participan.

Enmarcado en unos límites y un contexto siendo a su vez un **proceso abierto, modificable y flexible.**

Los límites.

Además de las condiciones mínimas en las que se puede ser desarrollado también es importante aclarar cuáles son los límites que acotan el hasta donde llega la labor de acompañamiento. Estos límites tienen que ver tanto con el enmarque formal de la relación (el encargo, el ámbito, el proceso burocrático...) como con los límites de la propia relación y también con los límites de las personas que están involucradas en la misma.

- **Por lo menos no hacer daño.** El primer límite tiene que ver con la percepción de que en ocasiones el acompañamiento (cuando no se desarrolla convenientemente) puede incluso provocar situaciones de dolor y daño para las personas a las que acompañamos. El acompañamiento es un hecho relacional y por lo tanto como toda relación puede afectar tanto positiva como negativamente a las personas implicadas.

Por esto quizás lo primero que deberemos preguntarnos a la hora de iniciar un acompañamiento es hasta qué punto puede dañar o no esta labor, cómo podemos prevenir este daño y responsabilizarnos en el caso en el que una mala praxis implique una afectación en ese sentido. Trataremos de influir lo menos posible (criterio intervención mínima) dejando espacio al protagonismo de la persona y a su responsabilidad.

- La segunda consideración tiene que ver con **el establecimiento del marco de la relación**. El acompañamiento se desarrollará dentro de estos límites que, como comentábamos anteriormente deben de ser de algún modo participados por la persona acompañada, *“los límites deberíamos de poder marcarlos las dos partes implicadas en esta relación desde una perspectiva de iguales⁸”*.

Más allá del marco consensuado tenemos también que incorporar los límites inherentes a los propios encargos, servicios, sistemas de atención, metodologías y protocolos que deberemos conocer y dar a conocer a la hora de iniciar la labor de acompañamiento (temporalidad del proceso, condiciones de la confidencialidad si las hubiera, comunicación con otros/a profesionales, que se puede ofrecer y qué

⁸ Entender el acompañamiento como una relación entre iguales es un tema bastante debatido y discutible. De hecho una de las dudas fundamentales apunta en este sentido. En todo caso sí que nos parece importante destacar dos consideraciones a este respecto. Entender que hay ciertos planos en los que la relación va a ser, o debería ser una relación entre iguales (un plano ético, un plano ontológico, un plano relacional...) mientras que en otros es difícil que, sobre todo en determinados contextos de intervención social se pueda reclamar esa igualdad (por la configuración de los sistemas de atención, por los roles diferentes, por la responsabilidad profesional,...) Una segunda consideración destaca la necesidad de fomentar espacios de participación en el marco de la relación, espacios y concretos en los que se puedan negociar o consensuar aspectos relevantes de la relación de acompañamiento.

no,...) Así comprendemos que los requisitos son límites que posibilitan el desarrollo de la labor de acompañamiento.

- **Las propias capacidades y recursos.** Un límite evidente va a ser el de nuestras propias capacidades tanto personales como propias del contexto o de la organización. Cuando acompañamos nos encontramos con un límite que sólo podemos aceptar desde la más sincera humildad. Así se nos exige esta humildad, para ser capaces de entender, aceptar y compartir donde no podemos llegar. Acompañar en la individualidad puede servir a unas personas y a otras no. Este principio de realidad nos ubica en unos límites de los que debemos ser conscientes para poderlos aceptar y también compartir en el marco de la relación de acompañamiento.
- Un último límite a ser **la propia valentía**: *“No toda la gente se atreve. Dejarse acompañar es ser valiente.”*



4. ¿CÓMO LO HACEMOS?

En este punto queremos recoger algunos elementos relacionados con la puesta en práctica del acompañamiento y que nos están sirviendo a la hora de intervenir y desarrollar la intervención desde lo concreto. Somos conscientes de que en el trabajo que tienes en tus manos no es tanto un manual metodológico como una puesta en común de reflexiones desde diferentes ámbitos y miradas de personas y organizaciones del sector.

Por ello no pretendemos hacer un desarrollo sistemático de cómo intervenir desde este paradigma, sino más bien poner en común algunos de los “cómos” más relevantes que han surgido en este proceso de puesta en común los aprendizajes y experiencias de las personas que participaron en el seminario. En todo caso nos parece importante poder también aportar algunas publicaciones que pueden ayudar en este sentido (desde un planteamiento en desarrollo procedimental más sistemático) y que podrás encontrar en el capítulo de bibliografía.⁹ Hemos recogido algunos elementos que nos parecen especialmente relevantes.

41

⁹ Entre las diferentes publicaciones destacamos cuatro de ellas de carácter eminentemente práctico.

- Esther Raya Díez, Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera, Cuadernos de Trabajo Social Vol 27, No 1, 2014, <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42645/0>
- Begoña Pérez Eransus, El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión, revista de Documentación Social, Nº 135, Pags,89-107 <https://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/485/05%20-%20EL%20ACOMPA%C3%91AMIENTO%20SOCIAL%20COMO%20HERRAMIENTA%20DE%20LUCHA.pdf>
- FERNÁNDEZ, A. FALARRETA, J. MARTÍNEZ, N. (2007): “Manual de Acompañamiento en las Empresas de Inserción: Una propuesta desde la práctica.” Bilbao, REAS Euskadi. EQUAL LAMEGI. <http://www.faedei.org/images/docs/documento18.pdf>
- Gómez, M. (coord.), El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión. Nuevas reflexiones. Pamplona, Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2016, 93 p. <http://www.siiis.net/es/documentacion/ver-seleccion-novedad/523069/>



CÓMO LO HACEMOS

El acompañamiento como proceso centrado en las personas destinatarias y sus necesidades.

Son varias las personas que insisten en que el acompañamiento parte de un proceso centrado en la persona o personas destinatarias y sus necesidades. Se tiene en cuenta de que estas pueden ser cambiantes y se trata de estar pendientes de estos cambios y de responder de manera individualizada y personalizada.

Para ello será importante la labor de diagnóstico compartido y constante de estas necesidades y también, la situación concreta, las posibilidades, capacidades, los retos y los deseos que las personas se plantean.

Desde su autonomía y capacidad de decisión.

Es un proceso en el que no se trata tanto de responder desde la organización o las personas que acompañamos sino sobre todo de movilizar los recursos de la persona o personas acompañadas. Por eso hablamos de un proceso centrado en fomentar la autonomía y la participación.

Para ello hubo buscamos recoger la voz de las personas a las que acompañamos, escuchar cuál es su situación, cuáles son sus deseos y necesidades, y más allá establecer canales, climas y espacios que nos permitan un constante diálogo en torno al proceso

que hemos iniciado. ¿Qué quiere conseguir la persona? ¿De qué capacidades dispone para conseguir estos objetivos?

Pactando con la persona (o personas) el marco, los objetivos, acuerdos y compromisos.

Nos encontramos ante un proceso dialógico en el que es necesario clarificar diferentes



elementos de la relación que se va a establecer: el marco de la relación (qué tipo de relación es, qué tipo de vínculo se establece, cuáles son los límites del acompañamiento, en qué contexto se sitúa, que puede ofrecer y qué no,...) los objetivos del proceso, los acuerdos y compromisos adquiridos por ambas partes, así como aclarar las diferentes dudas y expectativas que puede generar un proceso de este tipo.

Se entiende también que el diálogo en torno a estos acuerdos previos establecidos se mantendrá abierto

durante todo el tiempo que se desarrolle la relación, pudiéndose revisar o modificar desde el acuerdo entre ambas partes. Es importante también en este sentido clarificar cuáles son los elementos que se pueden flexibilizar dentro del marco de la relación y cuáles no. En todo caso es necesario que siempre haya cierto margen de flexibilidad para poder adaptar los procesos a las personas y colectivos a los que atendemos.

A través de un proceso sistematizado.

El acompañamiento se lleva a cabo a través de un proceso previamente diseñado aunque, como bien hemos apuntado, flexible para abarcar las diferentes necesidades y situaciones de las personas. Un proceso básico que puede encontrar diferentes variedades y adaptaciones según los diferentes ámbitos y proyectos:

- Un proceso que se inicia con la fase de contacto, la acogida o los previos a la relación;
- que continua con una fase de conocimiento mutuo o diagnóstico de necesidades y potencialidades;
- que concreta su propuesta en un plan de trabajo, de vida, de caso...;
- se implementa con su puesta en marcha
- y finaliza con una fase de cierre y evaluación.

Desde una visión global y vinculada con los diferentes sistemas, redes y realidades de las personas.

Es un proceso que no afecta únicamente a la persona o personas con las que se realiza el acompañamiento o sino que también trabaja activamente por vincularse, incidir y aprovechar las capacidades de los entornos y sistemas en los que desarrollan su vida las personas. Esto significa en primer lugar desarrollar una mirada sistémica que, a la hora de plantear los procesos de acompañamiento y su diseño tenga en cuenta esta realidad para comprender mejor y sobre todo para actuar de una manera más integral. En segundo lugar significa también desarrollar acciones específicas para “accionar” estos recursos de los diferentes sistemas y para también fortalecer el vínculo de la persona y su capacidad de participación en los mismos.

Un proceso que se lleva a cabo en colaboración con otros servicios y proyectos dentro de los diferentes sistemas intervención.

Por ello va ser fundamental el trabajo de coordinación para diseñar, elaborar diagnósticos compartidos y sobre todo para llevar a cabo la intervención de una manera integral, siendo capaz de responder vinculando diferentes recursos para maximizar las posibilidades de respuesta a las diferentes necesidades y el desarrollo de las diferentes capacidades. Además del trabajo de coordinación va a ser fundamental también el trabajo de red (que se desarrolla preferentemente en las diferentes redes del sector) en el sentido no sólo de llevar a cabo el trabajo directo sino también de incidir otros niveles como a nivel de denuncia, sensibilización, innovación....

44

Un proceso que necesita y genera participación.

Para desarrollar las labores de acompañamiento es necesario el reconocimiento pleno de las personas como hombres y como mujeres con capacidad para participar, no ya en sus propios procesos, sino como ciudadanos en todas las dimensiones que abarca este concepto. Para ello debemos ser capaces de generar espacios de participación, espacios abiertos, y diferentes en los que podamos incorporar diferentes perfiles y grados de implicación para que *“pueda participar todo el mundo”*.

Son procesos que nacen de la confianza y por ello deben ser cuidados con mimo *“cocinándolos a fuego lento para generar comunidad”*. Son varias las estrategias que comparten las personas participantes, entre ellas destacamos las siguientes:

- Partir de las competencias y recursos de las personas.
- Generar espacios concretos y diferenciados en los que las personas puedan decidir y proponer.
- Escuchar, entender y adaptarse a los lenguajes de las personas acompañadas.
- Definir los objetivos y pasos de llegada junto con las personas. Desarrollar procesos concretos para que esta participación sea real y efectiva.

- Si son procesos grupales, incorporar a las personas y grupos mediante la participación en todo lo que tiene que ver con ellos y ellas a través de diferentes espacios y metodologías (grupos de contraste, de discusión...) Configurando espacios diferenciados para que puedan participar las distintas personas. Espacios de mayor y menor compromiso, para los diferentes perfiles, en diferentes momentos ...,
- Como anteriormente mencionábamos va a ser fundamental poner el foco en la toma de decisiones, en las que se debe respetar su autonomía o (en los casos de mayor o menor tutelaje) al menos hacer partícipes a las personas tratando de potenciar al máximo su capacidad de autonomía.
- Incorporando cada vez con mayor fuerza a las tecnologías y herramientas de comunicación.

QUÉ HERRAMIENTAS ESTAMOS UTILIZANDO

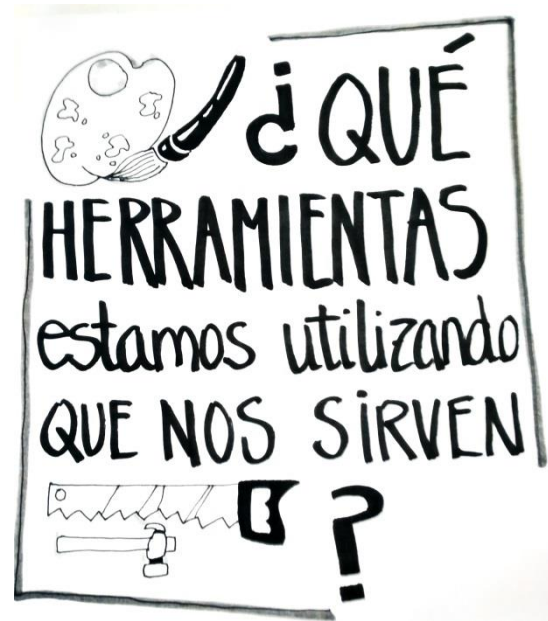
Herramientas y habilidades personales y grupales.

La principal herramienta con la que contamos vamos a ser nosotros y nosotras mismas. En este sentido todo el trabajo personal y la formación enfocada a la mejora de estas habilidades es fundamental para fortalecer estas capacidades. Estamos hablando de habilidades como la escucha activa, la empatía, la capacidad de contraste, de contención y sostén, las habilidades para la dinamización personal y grupal, las habilidades sociales, su manejo y transmisión, y tantas otras habilidades que es necesario adquirir y seguir desarrollando en el ejercicio de la labor de acompañamiento.

Junto con las habilidades no podemos dejar de mencionar las actitudes que luego vamos a revelar como una de las claves fundamentales para el desarrollo de estos procesos.

Herramientas para la sistematización y recogida de los procesos.

Además de las herramientas¹⁰ personales son varias las herramientas de sistematización y recogida que han compartido las personas participantes del seminario.



¹⁰ En este punto también incorporamos tres referencias que puede ser interesantes:

- Herramientas de diagnóstico.

Son cada vez más las herramientas estandarizadas que nos ayudan a desarrollar el diagnóstico para concretar las situaciones de partida de las personas a las acompañamos. Son varios instrumentos que podemos encontrar como el modelo de diagnóstico social, el instrumento de valoración de la exclusión social, los diagnósticos participativos...

- Planes de trabajo.

Plan de guía que elabora la persona y que recoge los objetivos, compromisos y acuerdos que marca la persona con una temporalización concreta y vinculante para ambas partes. En esta línea nos encontramos con modelos como la planificación centrada en la persona que nos puede ofrecer varias herramientas de referencia. Se trata de un plan de trabajo definido, variable y dinámico. Planes guía, proyectos educativos (individualizados o grupales) son algunos de los nombres y modelos de herramientas que se están utilizando.

- Herramientas de evaluación

Herramientas que nos ayudan a evaluar los procesos, entre ellas destacamos el plan de calidad de vida, una herramienta en la que las personas valoran y se auto evalúan en relación con la calidad de vida previa y posterior al proceso intervención.

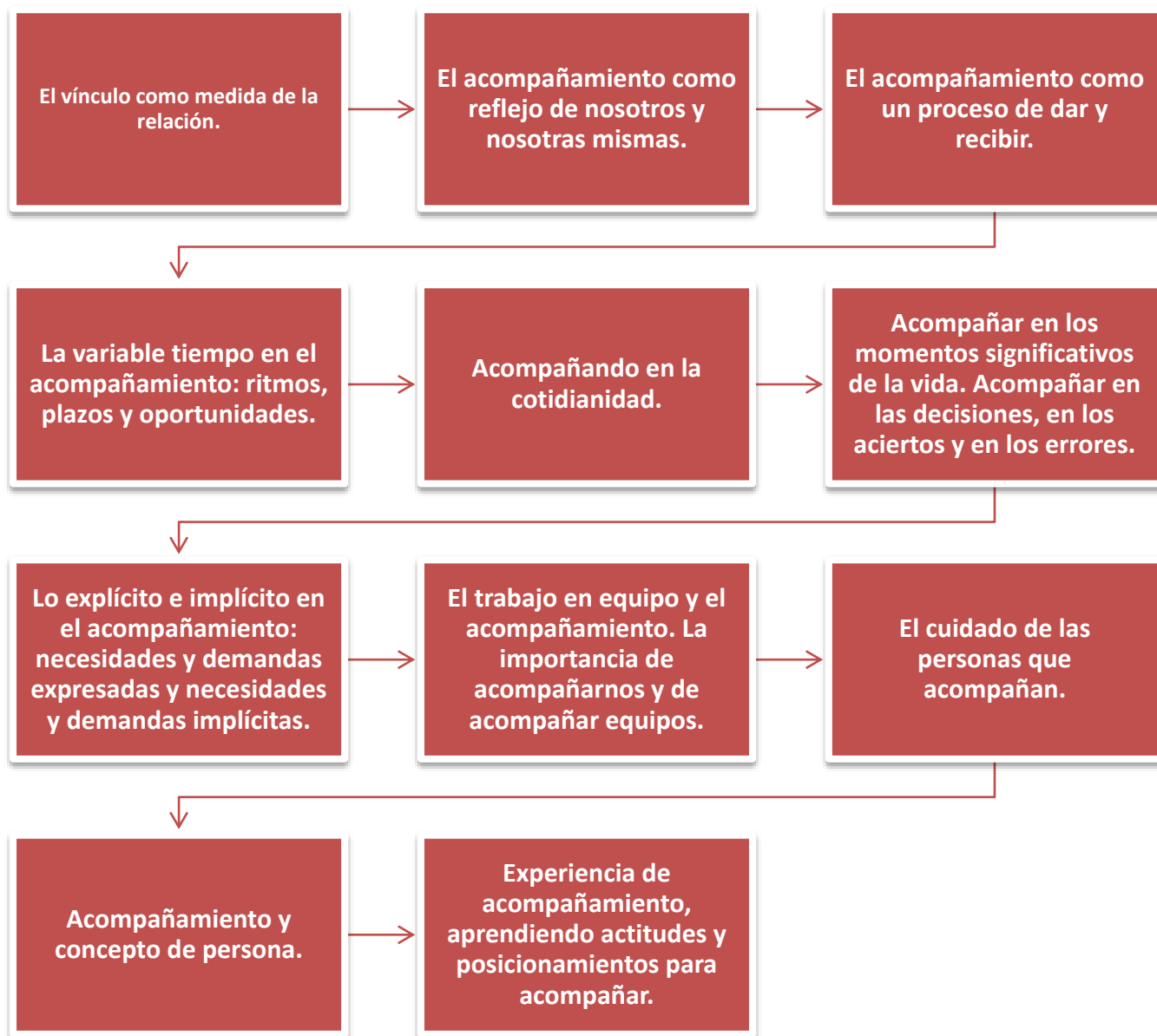
FAEDEI, Herramientas para el Acompañamiento en las E.I., Archivo Excel, Ed FAEDEI, 2014, <http://www.faedei.org/images/docs/documento42.XLSM>

Gobierno Vasco, "Modelo de Diagnóstico Social. Instrumento Técnico Común de Valoración de la Exclusión Social" Archivo Excel, Ed Gob. Vasco en 2014, http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/INST%20%20DIAGNOSTICO_OCULTO-20140529_final_CASTELLANO.xls



5. ELEMENTOS Y CLAVES QUE DEBEMOS TENER EN CUENTA PARA ACOMPAÑAR.

LAS DIFERENTES CLAVES DEL ACOMPAÑAMIENTO



El vínculo como medida de la relación.

Desde las experiencias compartidas se plantea la importancia del vínculo como el elemento definitorio de la relación de acompañamiento. Va a ser importante entender cómo es ese vínculo, qué tipo de vínculo es y cómo se valora desde ambos polos, como es el feedback mutuo del acompañamiento compartido.

El vínculo es la parte más personal de la relación de acompañamiento, es la trama que une a las dos personas más allá del proceso o de la relación formal de acompañamiento. De hecho una vez que los procesos concluyen el vínculo puede permanecer como un anclaje que permite el mantener y en algunas ocasiones retomar las relaciones para el inicio o no de nuevos acompañamientos.



El acompañamiento como reflejo de nosotros y nosotras mismas.

Desde el punto de vista de encuentro entre personas podemos entender también que el acompañamiento es un espacio que, como personas que somos, nos refleja. Podemos entender que acompañamos como somos y/o como estamos. Es por eso que, desde la experiencia, nos

damos cuenta de que en ocasiones en el acompañamiento nos abrimos, cerramos, o nos resistimos y eso puede tener que ver con el cómo estamos, o cómo somos capaces de entrar en relación en el momento concreto en el que la relación sucede.

Entre otras cosas, será importante poner atención a los procesos de “proyección” o al cómo nuestra escucha y nuestra percepción de la otra persona pueden estar reflejando también nuestra realidad. Al cómo podemos proyectar nuestras propias expectativas, deseos, intenciones, dificultades en la relación con la otra persona. Otro de los mecanismos para protegernos y evitar “contemplar este reflejo” puede llegar incluso a deshumanizar las relaciones para salvaguardar esa dimensión personal que, de un modo u otro, ponemos en juego en la relación.

El conocimiento personal, el observar cómo reaccionamos mientras escuchamos a la otra persona y el cuestionarnos a nosotras mismas en este sentido van a ser también habilidades fundamentales para el buen acompañar y para empoderar a la otra persona sin invadir.

Más allá de entender el cómo implica ese “reflejo” de nosotros/as mismos/as en la intervención podemos comprender también este espacio relacional dentro de nuestro proceso personal, como un espacio de crecimiento y también de dificultad, que nos constituye y nos identifica como personas.

El acompañamiento como un proceso de dar y recibir.

Es una percepción muy extendida el considerar el acompañamiento como un proceso en el que se da y en el que se recibe. Esta es una de las claves que implican, como veremos posteriormente, la emergencia de la práctica y al concepto del acompañamiento frente a una idea en la que la persona voluntaria profesional aporta y la persona acompañada únicamente recibe. Es importante tener en cuenta esta idea a la hora de plantear, diseñar o evaluar los procesos de acompañamiento.



En este sentido son varias las personas que apuntan el acompañamiento como una vivencia en la que *“uno recibe más de lo que da”* e incluso como *“una oportunidad para vivir mejor una oportunidad para crecer y para mejorar la propia vida”*. Acompañamiento como proceso de aprendizaje compartido

La variable tiempo en el acompañamiento: ritmos, plazos y oportunidades.

50

Anteriormente hablamos del tiempo como uno de los elementos definitorios del acompañamiento. Nos parece importante reflejar esta variable pudiéndola enfocar en varios sentidos.

En primer lugar como la densidad de encontrar un equilibrio entre las dimensiones de *kronos* y *kayros* (que anteriormente mencionábamos) entre los plazos y los tiempos marcados por los sistemas de atención, los protocolos, los encargos recibidos y los tiempos de las personas, grupos y colectivos.

Así entendemos que el acompañamiento es en muchas ocasiones cuestión de ritmos: *“en el acompañamiento se experimentan situaciones con diferentes ritmos, los ritmos de las personas que acompañan, los ritmos de las personas acompañadas, los ritmos de las organizaciones, los ritmos de las instituciones...”* Desde las diferentes experiencias de acompañamiento los y las participantes entienden que es clave el **respeto de los tiempos** de las personas frente a las exigencias de otros ritmos marcados aunque en ocasiones eso también pueda suponer una constante *“gestión de equilibrios”* entre unos y otros ritmos, ya que suele ser común encontrar *“contradicciones entre el tiempo que la persona necesita y el tiempo concreto existente”*.

Por otro lado también va ser importante la variable tiempo en relación con la oportunidad y el momento concreto en el que la persona necesita de una determinada intervención en el marco de su acompañamiento. En este sentido habilidades como el

saber esperar, el no adelantarse y el equilibrio entre ritmos e impulsos van a ser cruciales para poder desarrollar una labor significativa: *“es importante respetar los ritmos y los tiempos. A veces no es el momento de la persona y no se puede hacer acompañamiento”*.

Acompañando en la cotidianidad.

Acompañar tiene mucho que ver con el estar en la vida cotidiana de las personas. Con estar en el día a día, con el compartir rutinas, actividades, espacios de encuentro.... En muchas ocasiones vamos a encontrar las respuestas para el acompañamiento (el hacia dónde vamos, el despertar de las capacidades mutuas, los espacios de mejora...) en este espacio cotidiano. Por eso va ser importante la capacidad que tengamos de estar presentes en ese día a día. Frente a otro tipo de abordajes (de índole jurídico, terapéutico... por ejemplo) el acompañamiento social en muchos de los dispositivos y contextos de intervención social *“se la juega”* en el espacio cotidiano, generando marcos y relaciones de confianza, desarrollando un conocimiento cercano de la realidad, vinculándose con los espacios de proximidad de las personas y colectivos...

Es especialmente significativa en este sentido la presencia en los espacios abiertos en los lugares a donde las personas desarrollan su vida o a los que pueden acceder, sin estar regulados (de baja exigencia o mínimamente regulados), lugares y momentos en los que pueden relacionarse y expresarse de manera natural.

51

Acompañar en los momentos significativos de la vida. Acompañar en las decisiones, en los aciertos y en los errores.

Lo mismo que es importante el acompañamiento en el día a día también es importante estar presente cuando llegan los momentos en los que las personas tienen que decidir sus propios caminos. Por ello además de lo apuntado en relación con la gestión de los tiempos es importante entender también espacio de acompañamiento como un lugar en el que compartir y poner en juego las decisiones de las personas, en el que accionar esta capacidad de decisión y en el que sostener las implicaciones de estas decisiones. Cuando acompañamos nos encontramos con que de las personas tienen que decidir diferentes caminos frente a un sinfín de situaciones que la vida les plantea: hacia dónde proyectar su formación, como situarse en relación con sus parejas, con sus familias, que hacer frente a situaciones de conflicto,... Acompañar en estos momentos siendo capaces de ofrecer un espacio de libertad y con recursos para que sea la propia persona la que decida va a ser crucial.

También va ser importante ser capaces de acompañar a la hora de encarar tanto los éxitos como los fracasos en estas decisiones. Acompañar desde la aceptación de las decisiones (que podemos considerar desde nuestra subjetividad erradas o acertadas) y desde la comprensión de los efectos que generan en la vida de cada protagonista para poder seguir generando procesos de crecimiento, autonomía y empoderamiento.

Lo explícito e implícito en el acompañamiento: necesidades y demandas expresadas y necesidades y demandas implícitas.

Otro de los equilibrios claves a la hora de enfocar el acompañamiento va a tener que ver con lo explícito e implícito de la relación. Cuando acompañamos tenemos que acomodar la intervención al marco en el que se desarrolla. Como anteriormente recogíamos, el acompañamiento se desarrolla dentro de unos límites que va a ser importante dar a conocer y pactar con la persona a la que se acompaña.

En la mayoría de las ocasiones acompañamos para atender o apoyar en determinadas situaciones, demandas y necesidades que se nos expresan. Sin embargo también hay muchos componentes en el acompañamiento que no tienen por qué ser explícitos y que, como personas que acompañamos podemos ser capaces de advertir, comprender y reflejar para incluirlos en el marco del acompañamiento.

En este sentido va ser importante desarrollar diferentes habilidades para ofrecer nuestra mirada complementaria, para devolver diferentes puntos de vista, para ayudar a emerger imágenes, vivencias, planteamientos... que la propia persona no había tenido en cuenta y en ocasiones también para confrontar y contrastar desde nuestra posición y lugar en las determinaciones, ideas o planteamientos de la persona o colectivo al que acompañamos.

52

El trabajo en equipo y el acompañamiento. La importancia de acompañarnos y de acompañar equipos.

En el acompañamiento también es fundamental el espacio del equipo. El equipo nos acompaña mientras acompañamos. Es el espacio que sostiene y enmarca los acompañamientos que realizamos. Va ser fundamental el espacio de equipo que compartimos para la labor de acompañamiento que realizamos en varios sentidos. En la generación de marcos comunes de intervención, estableciendo modelos, construyendo criterios comunes, clarificando y contrastando la práctica de intervención... En la creación de un espacio seguro en el que poder acompañarnos como profesionales que acompañan, un espacio de confianza en el que compartir nuestra vivencia y en el que poder sostener y sostenernos, un espacio de cuidado mutuo en el que también podamos en el que tomar conciencia de nuestra experiencia para enriquecer nuestra capacidad de acompañar. En el que poder fomentar también el propio autoconocimiento, autocuidado y auto sostén. Son clave en ese sentido los espacios cuidado mutuo, de supervisión y de reflexión que se están desarrollando en muchas de nuestras organizaciones.

El cuidado de las personas que acompañan.

Muy relacionado con el punto anterior una de las claves para generar buenos procesos de acompañamiento es el cuidado de las personas y los equipos que acompañan. Es

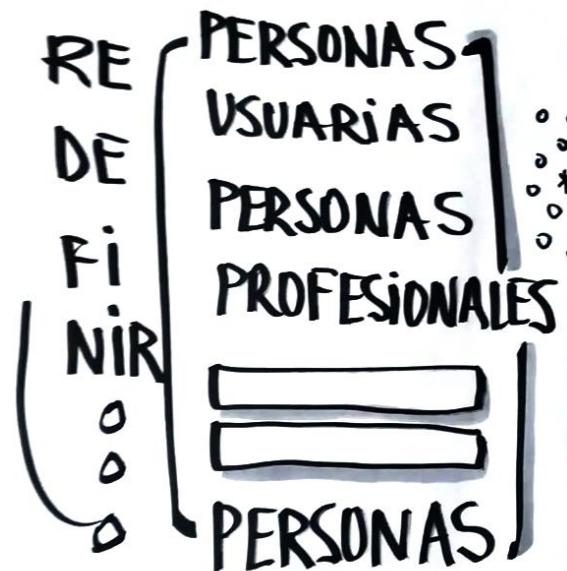
importante todo el trabajo de puesta en común que facilite la expresión de las diferentes situaciones y sobre todo de las vivencias que se encuentran las personas en el desarrollo de su tarea de acompañamiento dando *“importancia al como las personas que acompañan viven las relaciones con las personas que acompañan y con las personas en sus equipos de trabajo”* para *“que puedan poner sobre la mesa las dificultades de relación que se presentan”*. Un cuidado que también reconozca los elementos positivos y de disfrute de la propia labor.

Que promueva en las personas acompañantes el cuestionamiento *“con el fin de que a través de sus reflexiones continuas puedan realizar su propio camino de acompañamiento a la vez que acompañan a otras personas.”*

Y un cuidado que, de alguna manera, contemple también el desarrollo de los procesos personales de quienes acompañan en el sentido de promover una mejora no ya en la capacidad para acompañar sino en el propio desarrollo.

Acompañamiento y concepto de persona.

Cuando acompañamos va a ser también muy importante la idea que tengamos de lo que es una persona y sencillamente de qué significa ser. Existen muy diferentes concepciones de lo que significa ser. Podemos entender a la persona desde su dimensión más holística, incluso espiritual, desde su dimensión conductual, desde su capacidad de decisión sobre su propia vida, desde alguno de sus aspectos (laboral, personal/emocional, de salud...). Esta mirada implica concepciones a veces muy diferentes sobre lo que significa acompañar por cuanto entendemos que la dirección hacia dónde acompañamos, hacia dónde se dirige el acompañamiento (el proceso hacia transformación de la persona en una mejor versión de sí) pueden tener destinos muy diferentes.



Experiencia de acompañamiento, aprendiendo actitudes y posicionamientos para acompañar.

A través de las diferentes experiencias de acompañamiento vamos aprendiendo diferentes actitudes que son importantes a la hora de acompañar.

- Entender la importancia del **respeto** en el acompañamiento. Respetar a la otra persona, sus convicciones y creencias. Un respeto que tiene que ver también con los ritmos y los espacios de las otras personas.
- Esta actitud de respeto o también debe trasladarse al **respeto de los espacios** de las personas. Estar sin invadir, habitar espacios compartidos, pedir permiso y

dejar espacio para que las personas puedan habitar sus propios lugares sin sentirse invadidas, dirigidas o controladas.

- **Actitud de apertura y no saber.** Aprender a acompañar desde la **apertura** y el no tener caminos prefijados. Estar abiertos desde la escucha y el cariño a la persona o personas que tenemos delante para poder caminar hacia dónde, desde el encuentro, queremos ir. En este punto va a ser importante nuestra capacidad para ser **flexibles, para sorprendernos, abrir nuestra mirada, juicio y percepción siendo creativos/as** en la búsqueda de nuevos caminos para seguir y para ser capaces de *“mirar a la persona que acompañamos con ojos nuevos cada día.”*
- **Actitud de aceptación, mirada positiva y capacidad de contraste e impulso.** Entendemos el acompañamiento como un **proceso de fortalecimiento**, como un espacio en el que ayudamos a crecer desde la búsqueda de las potencialidades de la otra persona. El acompañamiento se puede enfocar desde la vertiente del “problema”, como una situación en la que nos proponemos ayudar a mejorar a la otra u otras personas. Sin embargo va ser quizá más importante la **mirada de las capacidades**.
- **Apertura al mundo emocional.** La importancia de crear contextos en los que poder expresar, poner el foco y profundizar en las relaciones de acompañamiento desde el **punto de vista emocional** para poder acompañar de una manera más integral y significativa, va requerir un previo trabajo de conocimiento y sobre todo de apertura al propio mundo emocional.
- **Actitud de cuidado de uno/a mismo/a y mantenimiento de la distancia.** De la misma manera que entendemos que es importante la implicación y el vínculo en el proceso de acompañamiento también lo es el **saber poner límites y distanciarse**. Necesitamos cierto espacio y distancia para poder (entre otras cosas) valorar, entender y proyectar la relación y el proceso que estamos desarrollando.
- La importancia del **estar de manera auténtica** y, también por qué no, del *“darnos permiso para podernos manifestar de manera espontánea”*, siendo quiénes y cómo somos. Son varias las personas destinatarias que destacan que es importante para ellas sentir que cuando alguien les acompaña se lo tomen como algo más allá del propio trabajo, como una relación.

LAS DIMENSIONES DEL ACOMPAÑAMIENTO. CONSTRUYENDO UN MODELO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA DIVERSIDAD.

Desde lo que vamos viendo nos damos cuenta de que acompañar no es un proceso de reglas fijas. Es más una propuesta que se debe adaptar a las diferentes situaciones, colectivos, marcos de encuentro, contextos de intervención,... y sobre todo a las diferentes personas que acompañamos.

Así entendemos que no puede haber una misma manera de ver y de situarse ante elementos tan importantes para el acompañamiento como por ejemplo la dimensión tiempo (acompañar a lo largo de la vida o acompañar en situaciones puntuales), la dimensión cercanía (depende el momento del proceso, de la persona, de la edad, del permiso que se nos dé, del tipo de proyecto...) y así con muchas otras dimensiones que van a ser determinantes para acompañar.

El hecho de que no exista una única manera de ver y de situarse en estas dimensiones no quiere decir que no tengamos que tener en cuenta cuál es nuestro modelo de acompañamiento, o cómo podemos ser más conscientes de cómo estamos acompañando.

55

En esta línea es en la que hemos querido dibujar desde la lectura de la recogida, y también desde la propia iniciativa del Observatorio, una propuesta de dimensiones claves para el acompañamiento que nos ayuden a profundizar en este tema.

En el taller de diciembre contrastamos estas dimensiones con el grupo de personas que participaron invitándolas a ubicarse en el continuo de una línea que incorporamos en el suelo y que unía los dos polos de cada dimensión.

La experiencia nos sirvió para comprobar que, en casi todas las dimensiones las personas se distribuían a lo largo de todo el continuo, evidenciando la existencia de “diferentes lugares desde los que acompañar”. La posición que ocupaba cada persona dependía del tipo de servicio, del tipo de colectivo, del tipo de encargo o más bien de diferentes sensibilidades, estilos, enfoques o posicionamientos personales a la hora de acompañar.

Las personas que participaron resaltaban la importancia de tomar conciencia del lugar y la opción que tomamos (dentro del continuo de cada una de las dimensiones) como personas y como organizaciones a la hora de acompañar y más allá también incorporaban la conciencia del “cómo estamos” en ese lugar.

También se destacaba la idea de dinamismo en relación a las dimensiones del acompañamiento. Si bien en algunos momentos, o en relación con algunos procesos o personas, nos podemos situar en un lugar del continuo, en otro momento podemos

cambiar de lugar. De algún modo depende de las personas y del contexto. En este sentido también planteaban que este dinamismo es también un valor del acompañamiento, ya que “sería muy negativo estar siempre en el mismo lugar sin movernos”.



Estas serían las diferentes dimensiones que hemos elaborado. Aunque seguramente se podrían incorporar algunas más, creemos que pueden ayudar a tomar conciencia de la amplitud de opciones y posicionamientos a la hora de desarrollar la labor del acompañamiento.

Dar//recibir

Cercanía//distancia

Sostén o cuidado // Impulso

Rol//persona

Relación personal//relación profesional

Directividad//no directividad

Contenido relacional//contenido técnico

Perspectiva de sujeto//otras perspectivas (institucionales, de proceso, de metodología ...)

Enfocado en la solución//enfocado en el problema

Personal/individual//grupál/comunitario

Puntual//a lo largo de la vida

Específico//integral

Participación//no participación

Formalidad//informalidad

6. EVOLUCIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y MOMENTO ACTUAL.

EVOLUCIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO Y MOMENTO ACTUAL.

En este apartado tratamos de entender algunas evoluciones en torno al acompañamiento que han vivido las personas asistentes de la jornada. Nos apareció importante registrar en este recorrido, fundamentalmente la evolución en positivo, los aciertos y las tendencias.



58

Cambio paradigma y emergencia del concepto de acompañamiento.

El paso al modelo de acompañamiento “se inicia con una ruptura. Se trata de romper con una forma de trabajo en el campo de la intervención social que no ha tenido demasiado en cuenta al otro y que se ha construido casi de espaldas al otro. La alternativa a esa forma de trabajar que no tiene en cuenta al otro tiene que ver con el ponerse al lado de alguien, quitarse una cierta máscara que nos hace ser más profesionales y menos personas, en ese trayecto de vinculación, en esa relación fluida y

sin demasiadas barreras ni fronteras podemos llegar a vivir algo especial, un proyecto distinto al que había existido hasta ese momento.”

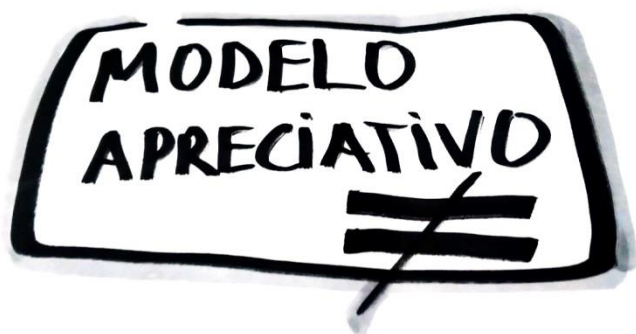
Destacan un cambio de valores hacia una práctica más solidaria y hacia una práctica más abierta a la libertad de elección de las personas. En general, se ha caminado desde una perspectiva más asistencialista hacia servicios que tienen en cuenta a la persona. Hoy día se entiende el acompañamiento como un encuentro y como un espacio de aprendizaje mutuo más centrado en la persona.

De este modo se ha cuestionado el concepto de acompañamiento y se está definiendo más desde la relación y el vínculo. Las organizaciones del sector, quizás, hemos hecho un aporte fundamental para darle un enfoque más humano y menos institucional a la práctica y al concepto de acompañamiento.

Encontrar la palabra acompañar y los cambios en el lenguaje que construyen nuevas realidades.

“El hecho de nombrarlo y hablar de lo que significa acompañar nos ayuda a debatir los diferentes modelos, las diferentes formas, entender qué puede ser y qué no acompañar... Antes no se usaba el término y eso no quiere decir que no se hiciese.” Si bien las prácticas han podido cambiar más o menos, es cierto que hoy las nombramos de manera diferente. Hoy hablamos de acompañar. El hecho de poner en palabras lo que estamos haciendo hace también que cambie la realidad. Hace que tengamos una mayor conciencia de lo que significa acompañar.

Ha habido también otras evoluciones a nivel de lenguaje (con la construcción de realidad que esto implica) en el ámbito de la intervención social. Cambios terminológicos significativos como los conceptos de exclusión, vulnerabilidad, diversidad funcional, el lenguaje de género o el propio concepto de acompañamiento que han emergido frente a otros términos como pobreza, discapacidad, asistencia, ayuda... Esto también nos ha permitido evolucionar.



De la perspectiva de problema a la mirada a las capacidades.

También ha habido un cambio en torno a la mirada que guía el proceso de acompañamiento. *“Antes se trataba de resolver el problema de las personas, ahora se trata de estar al lado, que seamos un recurso del que pueda disponer si quiere”.* Se pone más la mirada en las posibilidades, en las

capacidades y en los deseos y retos que la propia persona se plantea. En esta misma línea el enfoque del empoderamiento está aportando un marco referencial que ayuda a centrarse en esos aspectos que se quieren fortalecer más que en los déficits o carencias.

La voz de las personas, la participación y su centralidad en la práctica de acompañamiento.

El concepto y sobre todo la práctica se están construyendo cada vez más en colectivo (desde las personas acompañantes y desde las personas acompañadas), desde la centralidad de las personas y enfocado a las necesidades y deseos de los colectivos que son acompañados.

Se está tratando cada vez más de incorporar desde el respeto a las diferencias, las preferencias, las creencias, los intereses, los retos... de cada persona. Se ha puesto cada vez más interés en recuperar la voz de las personas y la participación en sus propios procesos. El respeto a los procesos de las personas, a sus tiempos y sus espacios, la cercanía, la presencia y la disponibilidad han sido cada vez más importantes para que sea la propia persona la que tome la iniciativa.

El acompañamiento como un encuentro mutuo.

“Una persona se construye con la mirada del otro o de la otra”. El acompañamiento también se ha abierto a la perspectiva de la reciprocidad. Entender la práctica del acompañamiento como un encuentro en el que ambas personas o ambos polos de la relación tienen la responsabilidad de construir, de mantener y de alimentar el vínculo compartido. Un encuentro que afecta tanto a la persona que acompaña como a la persona acompañada y que tiene de una u otra manera efectos de reciprocidad. En este punto nos damos cuenta de que necesitamos de algún modo estar presentes en esa relación desde nuestro propio ser, desde nuestra propia autenticidad. Ser conscientes de nuestro aportar a la acción y también ser conscientes y abrir espacios para escuchar y recoger lo que la otra persona aporta a la relación y nos aporta a nosotros y nosotras mismas. En este punto son interesantes concreciones como los procesos de evaluación mutuos, las evaluaciones del vínculo...

60

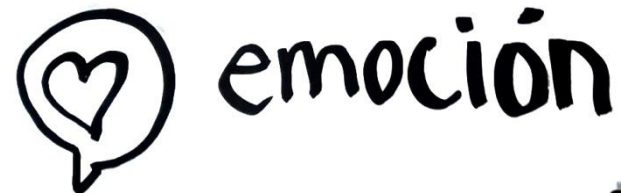
La implicación en el acompañamiento y el poner y ponerse en juego en la práctica.

Desde el aceptar que el acompañamiento supone una relación y por ello un componente de reciprocidad, entendemos (y de algún modo también incorporamos) la afectación y la implicación de la relación de acompañamiento para la propia persona que acompaña. Desde esta mirada creemos que se ha puesto un mayor énfasis en la necesidad de fomentar el desarrollo personal de los y las profesionales y voluntarias para una mejor realización de su trabajo y sobre todo para poder comprender mejor cómo se implican, que ponen de suyo en las relaciones, sus tendencias relacionales, que les supone, que limitaciones pueden tener...

El trabajo de crecimiento personal, incluso terapéutico, se destaca como una buena herramienta que cada vez está más presente y que aporta mucho a este nivel tanto en la labor de acompañar como en el cuidado de las personas que acompañan.

Desde la aceptación de esta implicación las personas que acompañamos podemos *“sentirnos libres de no ser perfectas y reconocer que venimos con nuestras preocupaciones. Saber verlo y también, a veces, permitirnoslo”*.

El descubrimiento y la integración del ámbito emocional.



En el acompañamiento cada vez están más presentes los aspectos emocionales. Si bien los aspectos más racionales (objetivos, retos, factores de apoyo, de riesgo...) y los aspectos más instrumentales (metodología, derivaciones, *“gestión de caso”*...) son fundamentales; la parte más emocional, la mirada a lo que la persona siente y está sintiendo y también la gestión del elemento emocional en la propia relación vincular están cada vez más presentes.

Cada vez somos más conscientes de que para acompañar lo mejor posible debemos aprender a gestionar las propias emociones y a poder permitir entornos que ayuden a mejorar esta gestión a otras personas. Este doble enfoque en la gestión emocional es fundamental (de la persona que acompaña y de la persona acompañada).

El avance en cuanto a logros sociales y el trabajo en equipo conseguido desde el posicionamiento de las organizaciones.

61

El camino emprendido en el que vamos aprendiendo a acompañar es un camino que fundamentalmente se ha realizado desde las organizaciones del sector. De este modo podemos decir que *“Hay organizaciones que han hecho un viaje de aprendizajes que transforman”*. En algunos casos hemos pasado de ser equipos de seguimiento a convertirnos en equipos de acompañamiento, equipos que, más allá de cada uno o una de sus integrantes, tienen dentro de su filosofía y de su práctica este enfoque de acompañamiento y ésta necesidad de seguir aprendiendo y evolucionando en esta praxis.

Del mismo modo que aprendemos a acompañar desde el equipo, también el acompañamiento a grupos y a equipos de personas ha sido un ámbito de aprendizaje y de desarrollo de esta práctica de acompañamiento durante estos años a través de enfoques como el liderazgo o el empoderamiento.

Es necesario reconocer la importancia de todo lo conseguido a través de las profesionales y las personas usuarias en cuanto a logros sociales, a generación de entornos normativos, de acceso derechos efectivos y reconocer que, para lograrlo, ha sido importante la labor de muchas de estas organizaciones.

La incorporación de nuevos perfiles profesionales a la labor de acompañamiento.

Se ha mejorado en los acompañamientos a través de la progresiva profesionalización de los acompañamientos, a través de la incorporación de perfiles profesionales cada vez más diversos. Ampliar la mirada desde diferentes ámbitos afines a la intervención social (trabajo social, educación social, psicología, antropología, integración social, animación sociocultural...) y, cada vez más, la incorporación de profesionales de ámbitos más alejados de estas prácticas, que también aportan miradas muy interesantes (urbanismo, comunicación, arte, economía,...) está significando un gran enriquecimiento en este sentido.

El acompañamiento a las personas trabajadoras y voluntarias.

En algunas ocasiones podemos decir que se ha mejorado también en el acompañamiento a las personas dentro de las propias organizaciones. Acompañando a los y las profesionales a través de herramientas como la formación, la supervisión, el entrenamiento en habilidades de liderazgo, el acompañamiento terapéutico...

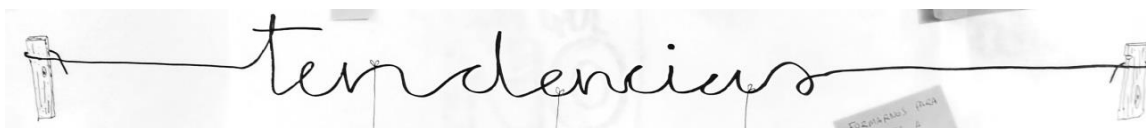
También ha habido quizás una mejora en el acompañamiento a las personas voluntarias. Una evolución de los procesos de formación del voluntariado. Un cambio de perspectiva. Cada vez es más importante mirar desde los ojos de la persona voluntaria, dejar de controlar y acompañar a la persona que acompaña.

62

La formación universitaria.

Se ha mejorado en la formación universitaria desde una mayor cercanía de las organizaciones, un mayor acceso de la experiencia de intervención en las aulas.

Asimismo, se han identificado nuevos posibles campos de compromiso social en el ámbito universitario, con la puesta en marcha de programas de educación en valores, orientado a impulsar la sensibilización del colectivo universitario. En todo caso sigue siendo necesaria la formación en este ámbito, el enseñar a acompañar, un aprendizaje que tiene que ir más allá de lo teórico.



TENDENCIAS. HACIA DÓNDE CAMINA AL CONCEPTO DE ACOMPAÑAMIENTO, QUE ELEMENTOS ESTÁ INCORPORANDO O PODRÍA INCORPORAR.

En el apartado de tendencias (entendido como líneas de desarrollo que están emergiendo y que parece que pueden marcar el futuro de la cuestión del acompañamiento) durante el proceso hemos sido capaces de algunos procesos que nos parecen reseñables:

La tendencia hacia la burocratización.

Como ya se ha compartido en varios apartados esta es quizás una de las tendencias más claras, muy relacionada con la cada vez mayor institucionalización de las intervenciones (incorporación de muchos de los dispositivos de acompañamiento dentro de carteras de servicios, aumento de las necesidades de justificación y control del trabajo realizado,...) También habrá que ver en qué medida puede evolucionar esta tendencia desde la variable de la progresiva incorporación al acompañamiento de las tecnologías de la información de la comunicación, así como de la continua reclamación de disminuir el tiempo requerido a este tipo de labores.

63

Institucionalización y control social versus opción por el sujeto y su singularidad.

De algún modo también se dibuja la posibilidad de que “la cuestión del acompañamiento” se vea abocada a la **toma de opciones en relación con la apuesta por las personas o la apuesta por los requerimientos institucionales y el control social**. En esta línea se apuntaba: *“que el futuro del acompañamiento social pasa por reintroducir el interés por la singularidad y su verdad (la verdad de cada sujeto), o tomar otro tipo de caminos, más del lado del control social, la gestión de categorías poblacionales diversas, la evaluación, la prevención, la salud, en definitiva, el orden público. Para esto es necesario, y con esto termino, alejarse de las categorizaciones de usuarios. La práctica del uno por uno, del caso por caso, pone un límite a las propuestas universalizantes animadas por una lógica colectivizante, del estilo, "tipo" de usuarios, "tipo" de sujetos, "tipo" de educadores sociales, etc.¹¹”*

Algunos otros testimonios confirmaban esta dirección desde la conciencia de que quizás en los entornos institucionales no se acaba de comprender en profundidad el valor y significado de este tipo de procesos: *“La dificultad que le veo a futuro tiene que ver con el encaje que pueda tener el acompañamiento en los servicios de responsabilidad pública*

¹¹ Recogido de la aportación de Cosme Sanchez para del seminario.
<https://www.youtube.com/watch?v=JuLzqQrPRnk>

desde la impresión que desde la administración no parece estar muy cerca de poder entender la importancia del acompañamiento.”

También hay personas que abogan por la necesidad de incorporar caminos intermedios en los que el acompañamiento sea una metodología que se vaya incorporando y tomando fuerza también en estos ámbitos más institucionales: *“El concepto tiene que invadir otros espacios, en la medida que seamos capaces de enriquecerlo sería bueno que abarcará otros ámbitos, por ejemplo las prácticas desde las administraciones públicas [...] que fluya a otros contextos en los que no es una práctica habitual.”*

Trabajo en red y construcción de redes capaces de acompañar.

Otra de las tendencias claramente marcadas tiene que ver con el aumento del trabajo en red. En la medida en la que se van insertando servicios y proyectos que desarrollan labores de acompañamiento dentro de los diferentes sistemas de atención se va haciendo más “densa” la red de relaciones. Con sus posibilidades y sus dificultades, es cierto que este trabajo en red se puede enfocar de muy diversas maneras. Una de las posibilidades apuntadas en relación con este desarrollo puede ser el cuestionamiento de las propias redes de atención y acompañamiento para adecuarlas y ponerlas a disposición del trabajo significativo de las personas. Si bien no es ésta una de las tendencias mayoritarias sí que puede ser una de las más significativas en este terreno, como posteriormente apuntaremos.

64

Autogestión y servicios desligados del acompañamiento.

La desaparición o “decrecimiento” de los procesos de acompañamiento y el fortalecimiento de las políticas de acceso directo a recursos y servicios puede ser otra de las posibilidades del futuro del acompañamiento. Desde la constatación del surgimiento de procesos de intervención social en los que son las personas las que lideran sus propios procesos, con una disminución de, o incluso sin, otras (estructuras, personas, organizaciones) “mediadoras” que acompañen el acceso y disfrute de determinados recursos o prestaciones. Así estamos viendo ya en determinadas propuestas en el ámbito de la discapacidad (Cheques servicio), en otras propuestas en las que las condiciones de los procesos de acompañamiento desaparecen o se reducen (housing First)...

En esta misma línea nos encontramos con una muy interesante tendencia en algunos ámbitos hacia propuestas de apoyo mutuo y de autogestión que pueden complementar o incluso llegar a sustituir algunos espacios de acompañamiento.

El acompañamiento a la carta.

Muy en relación con el apartado anterior se apunta quizás una tendencia hacia el acortamiento de los procesos y una mayor claridad de la persona acompañada a la hora

de elegir en relación al tipo de acompañamiento. Se atiende cada vez más a demanda, *“Los acompañamientos son cada vez más a la carta, más centrados en la necesidad de la otra persona. Se tienen más en cuenta las dos partes de esta carta, de este “menú” en el que se acuerda el acompañamiento.”*

Se escucha más la voz de las personas acompañadas desde la perspectiva de personas usuarias de los servicios y programas adecuando estos a sus demandas y necesidades concretas. La construcción de “carteras de servicios” y la fragmentación del acompañamiento como un todo en procesos más operativos y concretos favorecen y ejemplifican esta tendencia.

La incorporación de diferentes miradas y metodologías al ámbito del acompañamiento.

Como también se ha apuntado en diferentes partes de la publicación dentro el ámbito del acompañamiento están emergiendo determinadas miradas, aportaciones y herramientas de las que apuntamos algunas de las más significativas.

- La incorporación del cuerpo y la emoción. La gestión de las emociones tanto en la intervención como en el cuidado de las personas que acompañan.
- Reivindicación e incorporación de la sexualidad como dimensión humana dentro de los procesos de acompañamiento.
- Profundización en la dimensión ética del acompañamiento.
- La incorporación de procesos de trabajo personal (a través del Coaching, de la terapia, del crecimiento personal como herramientas de mejora de la calidad de la intervención y cuidado de las personas que acompañan y acompañadas)
- La mirada sistémica.
- La metodología de las “comunidades de aprendizaje”.
- La metodología de las constelaciones familiares y organizacionales.

65

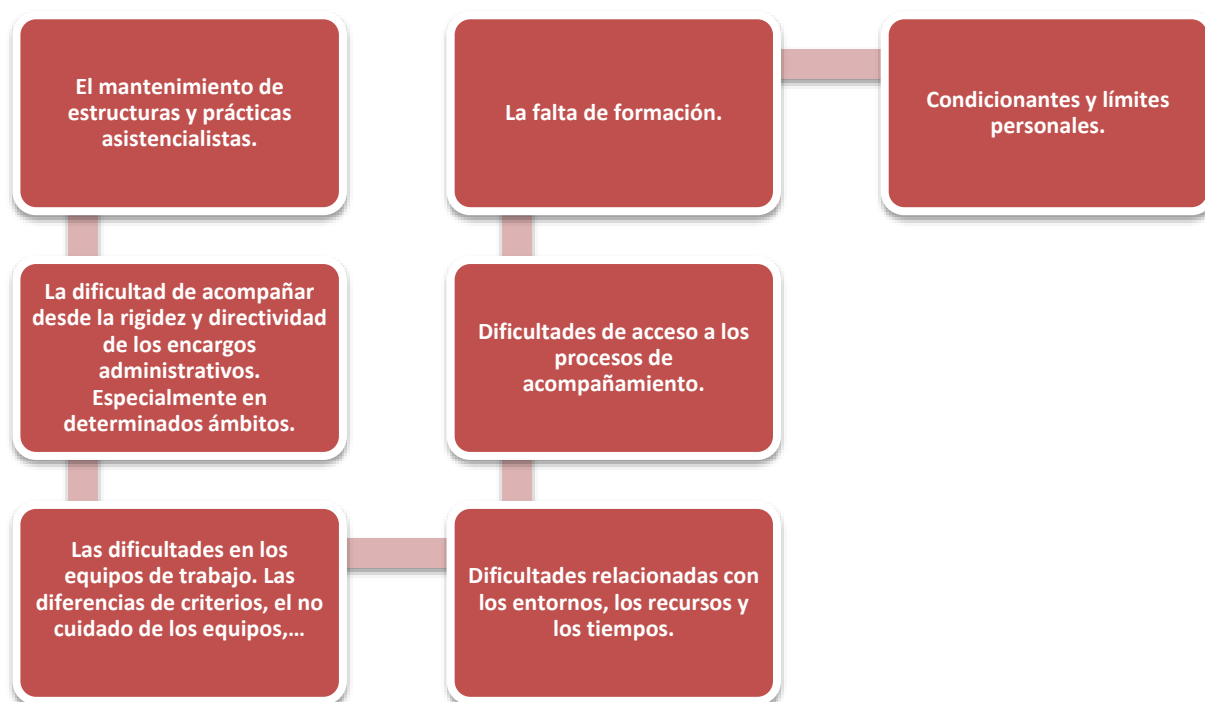
Un camino abierto difícil de predecir.

En todo caso como bien decía Jordi Planella (Universitat Oberta de Catalunya) *“es difícil intuir cuál puede ser el futuro del acompañamiento, de hacer una proyección de cuál puede ser el futuro. Al final de todo el futuro de la cuestión del acompañamiento va a ser como el futuro de otras cuestiones, de otros movimientos, de otros modelos que han aparecido. Puede ser básicamente que desaparezca o que permanezca en convivencia con otros modelos nuevos que pueda parecer entre diez, quince años.”*¹²

¹² Recogido de la video-conversación con Jordi Planella para este seminario.
<https://www.youtube.com/watch?v=wblRsPb8FhI>



7. PRINCIPALES DIFICULTADES Y NECESIDADES PARA DESARROLLAR LA LABOR DE ACOMPAÑAMIENTO.



67

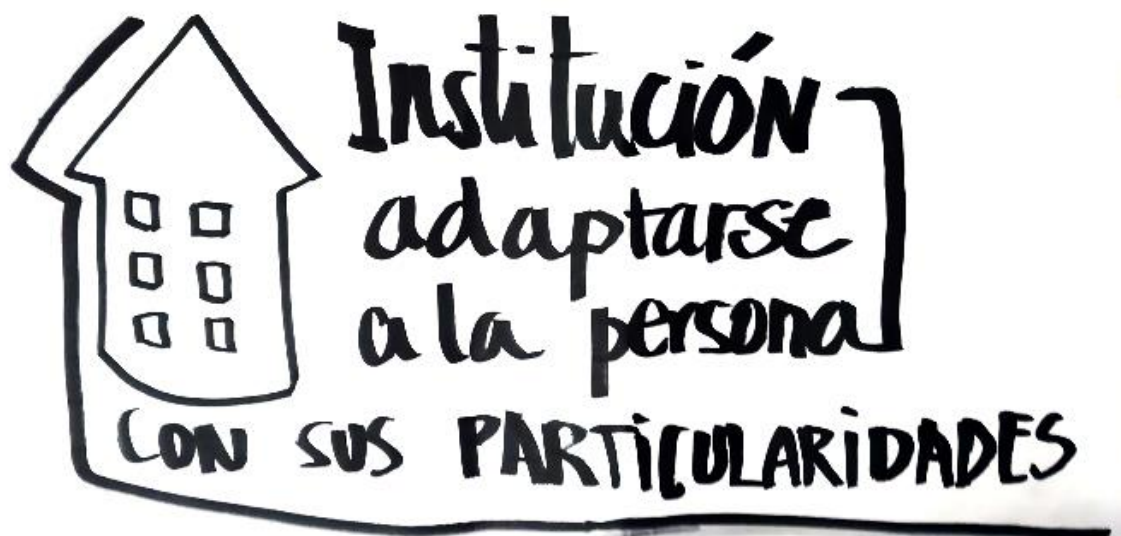
DIFICULTADES

En este apartado preguntamos a las personas sobre cuáles están siendo sus principales dificultades y también los riesgos en la práctica del desarrollo de la labor de acompañamiento y a partir de ahí también cuáles son las principales necesidades para favorecer su tarea y la puesta en marcha de esta filosofía de intervención.

El mantenimiento de estructuras y prácticas asistencialistas.

En algunas ocasiones, a pesar de que ha habido un gran avance en cuanto a la práctica y a la conceptualización del acompañamiento, se siguen llevando a cabo intervenciones de carácter asistencialista desde relaciones asimétricas, directivas, que generan relaciones de dependencia, de procesos no participados por las propias personas destinatarias, de construcción de itinerarios cerrados...





La dificultad de acompañar desde la rigidez y directividad de los encargos administrativos. Especialmente en determinados ámbitos.

Una de las dificultades más mencionadas tiene que ver con la diferente mirada a los procesos de acompañamiento desde la perspectiva del ámbito de las administraciones públicas y desde las propias organizaciones. El diseño de procesos, itinerarios, servicios, programas desde los ámbitos de decisión implica en muchas ocasiones un margen muy reducido para la intervención. El direccionamiento de la intervención, desde la búsqueda de unos objetivos preestablecidos, los límites para el acceso y la dificultad de cumplir determinados requisitos, la poca flexibilidad a la hora de plantear procesos que en ocasiones se acotan a itinerarios prefijados, son algunas de las dificultades en este sentido.

68

En todo caso existen grandes diferencias relacionadas con diferentes ámbitos de intervención. En algunos ámbitos está rigidez es, si cabe, más notoria fundamentalmente en entornos más institucionalizados como (quizás paradigmáticamente) en el ámbito de las prisiones, justicia de menores, toxicomanías, pero también en otros ámbitos supuestamente más alejados de esos marcos tan normativamente regulados, como la formación, la inserción al empleo, la atención a situaciones de exclusión...

Las dificultades en los equipos de trabajo. Las diferencias de criterios, el no cuidado de los equipos,...

En ocasiones los equipos se convierten más en una dificultad que en un apoyo para generar dinámicas de acompañamiento. Las diferencias en las prácticas de acompañamiento o los diferentes estilos relacionales, la falta de espacios para generar filosofías, lenguajes y criterios comunes, son algunas de las trabas que las personas están encontrando.

Además de las propias dificultades relacionales en los equipos y la ausencia de espacios para la gestión de conflictos y la mejora de la convivencia, la falta de dinámicas para el cuidado de las personas que acompañan es quizás el elemento más reseñado y que supone más riesgo para la práctica del acompañamiento, desde el punto de vista de las dinámicas equipo.

Dificultades de acceso a los procesos de acompañamiento.

Se han establecido requisitos para incorporarse a la mayor parte de los dispositivos y servicios que desarrollan labores de acompañamiento. Esto hace que en ocasiones haya personas y colectivos que no puedan acceder a estos procesos. Por otro lado determinadas situaciones que viven las personas también dificultan estos procesos como por ejemplo un *“vivir en la calle y no tener ingresos hacen que el acompañamiento sea más difícil”*

Así, también podemos hablar de dificultades para el acceso cuando nos encontramos con personas que no alcanzan unos mínimos básicos (falta de derechos, necesidades básicas o no cubiertas, falta de habilidades, dificultades de comunicación, ...) para poder incorporarse a otros procesos de una manera activa. En muchas ocasiones estas personas, aunque podrían llegar a iniciar estos procesos, necesitan de un desarrollo previo (a nivel de habilidades, de respuesta a necesidades básicas...) para poder situarse y vincularse de manera activa.

69

La falta de formación.

Algunas personas afirman que “no estamos formados en qué es acompañar y cómo se hace”. Si bien se ha avanzado mucho en este sentido en ocasiones nos encontramos con personas y equipos de trabajo con poca formación tanto teórica como sobre todo práctica en relación a labor de acompañamiento. También hay dificultades en relación con los diferentes enfoques y criterios diversos dentro de los equipos derivados de la falta de formación y definición conjunta de modelos intervención desde perspectiva del acompañamiento.

Condicionantes y límites personales.

Como anteriormente apuntábamos en relación con los límites del acompañamiento una de las grandes dificultades tiene que ver con la propia persona o cuando “nosotros/as mismos/as no estamos en disposición interna para acompañar”. Lo podemos ver como límite y también podemos verlo en ocasiones como dificultad.

Dificultades relacionadas con los entornos, los recursos y los tiempos.

Finalmente, y como no podía ser de otra manera, seguimos encontrándonos con la dificultad de los tiempos, los espacios y los recursos limitados. Las tareas del acompañamiento requieren procesos y entornos que sean propicios para poder generar

encuentro, vinculación, confianza, desarrollo, y desde aquí ser capaces (si así se requiere) de transformar y generar cambio y crecimiento.

RIESGOS.

El riesgo de la burocratización e institucionalización de la intervención.

Muy relacionado con el segundo punto se destaca el riesgo de que las intervenciones se estén planteando más desde un diseño de sistema, desde la lógica de la propia institución, que desde las necesidades (y deseos) de las personas y colectivos, con la suficiente apertura y flexibilidad como para poder atender a las mismas.

“En nuestro contexto, podemos pensar que la relación asistencial tal y como hoy la conocemos responde, en gran medida, a unos rasgos. Destacaré tan solo tres de ellos:

- 1. La pérdida de calidad y cantidad del vínculo profesional-sujeto. Que se ha transformado en un encuentro cada vez más fugaz, de corta duración y siempre con la mediación de alguna tecnología (ordenador, pruebas, informes, bases de datos, protocolos, prescripciones...).*
- 2. El aumento notable de la burocracia en los procedimientos asistenciales. La cantidad de informes, evaluaciones, cuestionarios, aplicaciones, que un profesional debe rellenar, superan ya el tiempo dedicado a la relación asistencial propiamente dicha.*
- 3. La coordinación entre profesionales y recursos queda reducida al intercambio ocasional de informes, conversaciones telefónicas o emails, cuyo principal eje y sostén es la derivación.*

Estas características configuran una nueva realidad marcada por una pérdida notable. La que se deriva de la sustitución del propio juicio de los profesionales (elemento clave en la praxis) en detrimento del protocolo monitorizado. Como correlato a este hecho tenemos la reducción del sujeto atendido a un elemento sin propiedades específicas (homogéneo, contable y categorizado).”



La burocratización de las intervenciones en las que se multiplican los requerimientos de información, se fortalecen y estandarizan los procedimientos, se limitan las posibilidades y las opciones y se pone más énfasis en la propia lógica institucional frente a los procesos vitales y sus dinamismos. *“El acompañamiento fresco se ve deslucido por la burocracia de los informes.”*

El riesgo de la “tecnificación”, del situar la “tecnología de la intervención” por encima de la relación vincular.

Una deriva concreta de esta dinámica que se aleja de lo vivencial de la propia intervención también tiene que ver con el centrarse excesivamente en las técnicas y en todo el entorno tecnológico que envuelve y, en gran medida facilita, o apoya las intervenciones. Las

herramientas de gestión, las diferentes recogidas de datos, las metodologías que se implementarán en las intervenciones, los elementos puramente tecnológicos (sistemas informáticos, herramientas de comunicación...) condicionan también las intervenciones cuando se dimensionan por encima de las necesidades de las propias relaciones de acompañamiento. *“La dimensión relacional es más cercana y más humana. Frente a esto podemos encontrarnos con un mundo más ideal en el que buscamos un responder a determinados indicadores...”*



Los riesgos de la dificultad de conceptualizar la práctica del acompañamiento. ¿Todo vale si lo llamamos acompañamiento?

Como ya hemos reseñado cuando hablamos de acompañamiento estamos hablando de un concepto y una práctica muy abierta. Esto supone que en ocasiones podemos convivir con maneras de acceder muy diferentes englobadas en un mismo término. Desde este punto de vista existe el riesgo de desvirtuar las prácticas y de no tener claro, o no llegar a acuerdos en torno a lo que puede significar acompañar y lo que no.

8. PRINCIPALES DUDAS, PREGUNTAS Y CUESTIONAMIENTOS SOBRE LA PROPIA PRÁCTICA.

DUDAS, PREGUNTAS Y CUESTIONAMIENTOS

En este punto tratamos de acercarnos al concepto de acompañamiento desde una mirada abierta. Preguntamos a las personas que asistieron a la jornada sobre las dudas que tienen en torno a este concepto y a la práctica de acompañar.



Si bien hasta aquí hemos construido la reflexión en torno a las afirmaciones, en torno al qué es, a los límites, lo retos, las necesidades, las tendencias... También nos parece importante reflejar aquello que no estamos seguros si es o no, las preguntas que nos estamos haciendo, las dudas que tenemos.

Y es que acompañar tiene mucho de saber, pero quizás también tiene mucho de no saber, de cuestionarse y de ser capaz de reflexionar en torno a la propia práctica. Por eso hemos optado por incorporar este apartado. Creemos que son

preguntas que nos pueden ayudar a profundizar tanto en relación al propio concepto acompañamiento como, sobre todo, en relación a la práctica de cada una de las personas que desarrollamos funciones en este sentido.

En el apartado hemos recogido tanto preguntas concretas, como elementos o reflexiones que nos hacen dudar en torno a la práctica del acompañamiento y en torno a las cuales hemos agrupado gran número de cuestionamientos recogidos durante el proceso.



¿Es acompañar un concepto vacío? Las diferencias en torno a lo que entendemos como acompañamiento.

Nos encontramos en un momento especialmente rico en prácticas y definiciones y sin embargo podemos estar también encontrándonos ante *“una palabra vacía, en el sentido de que engloba casi todas las modalidades posibles de entender una praxis en un campo de experiencia muy diverso. Podemos, por ejemplo, llamar acompañamiento a las muy habituales prácticas de reeducación basadas en la coerción, la exigencia, el autoritarismo y el castigo (muy presentes en la red asistencial), como a otras fórmulas de acompañamiento que cuentan con el sujeto, sus derechos y sus tiempos, su capacidad para tomar decisiones y su dignidad.”*

Nos enfrentamos a un concepto muy amplio y que se puede entender de muy diversas maneras. Se puede incluso afirmar que *“el acompañamiento es tan personal que corre el riesgo de ser interpretado desde cada persona, y cada una la podemos entender de diferentes maneras.”* Siendo *“un concepto tan amplio que es difícil de acotar.”* Así constatamos que no todas las personas ni los equipos entendemos el acompañamiento de la misma manera. También estas diferencias se viven desde los distintos roles (profesional, voluntaria...) y desde los diferentes perfiles profesionales (educador/a, trabajador/a social, psicólogo/a...).



La diversidad de maneras de entender hace surgir la duda sobre si ¿podemos hablar del acompañamiento como un concepto/práctica común? o ¿hasta qué punto se puede defender este modelo y paradigma de cara a su puesta en valor, desarrollo metodológico y operativo y su despliegue en el ámbito o de la intervención social?

Desde esta falta de definición también surge el miedo de que el propio concepto deje de evolucionar y se reduzca a determinadas prácticas concretas. Que se quede, por ejemplo, en prácticas de relación de ayuda. *“Si el concepto no evoluciona implica un no crecimiento, y esto puede suponer una pérdida de valor”*.

74

Por el contrario hay personas que plantean la pregunta contraria ¿Por qué nos empeñamos en ver las diferencias? ¿Acaso no compartimos el acompañamiento como algo nuclear de nuestro trabajo? Quizás el focalizar tanto las diferentes maneras y matices en el concepto con las prácticas de acompañamiento supone también un delito amianto de las mismas

¿Cómo influye la lógica institucional (y también la de nuestras propias instituciones) en los procesos de acompañamiento?

Si bien son muchas las quejas que recogemos sobre lo que suponen los diferentes encargos que se exigen a la hora de acompañar, en muchas ocasiones *“no somos conscientes de en qué sentido están influyendo en nuestra práctica y en los caminos que recorren las personas a las que acompañamos”*. En este punto surgen preguntas como: *“¿De quién son los objetivos? ¿Son ellos y ellas quienes deciden cuál es su proyecto?, ó, ¿Cómo influye esta falta de ir acompasado entre los ritmos de las personas y los ritmos de las organizaciones y procedimientos en los propios procesos?”*

Es importante matizar que en ocasiones la preocupación sobre la (negativa) influencia de estas lógicas se centra en el ámbito responsabilidad de las administraciones públicas que controlan (y diseñan en gran medida) las labores que realizamos. Sin embargo

también nuestras propias lógicas de institución, de organización, de entidad implican cauces, motivaciones, predisposiciones, énfasis,... van a influir en los acompañamientos que realizamos. Por ello también surgen preguntas como: ¿Somos conscientes también de cómo influye nuestra propia institución en el acompañamiento? ó *¿Qué parte de la institución llevamos dentro de nuestro trabajo?*

La configuración y las dinámicas de los equipos en relación al acompañamiento.

Surgen también muchas dudas en relación a los equipos de trabajo y el cómo favorecen o dificultan los procesos de acompañamiento. Las preguntas más repetidas son del tipo: *“¿Quien acompaña a quien acompaña? ó, ¿Estamos preparadas las organizaciones para cuidarnos?”* Entendemos que quizás, más que de dudas, son demandas o preguntas que no estamos sabiendo responder (así lo hemos recogido en el apartado de retos), sin embargo nos parece importante recoger que hay muchas personas que se cuestionan el papel de los equipos en estos procesos.

En primer lugar, como decíamos, en relación a si favorecen o dificultan los procesos de acompañamiento. En segundo lugar al cómo los equipos (y las organizaciones) están siendo capaces de gestionar la diversidad de personas, de criterios, de posicionamientos, de formas de entender la práctica y teoría del acompañamiento... dentro de sus propias estructuras o: *“¿Cómo gestionan la diversidad en los propios equipos para acompañarnos y acompañar mejor?”* En relación a la gestión de esta diversidad se plantea también la situación concreta de organizaciones de tamaño creciente, o de gran tamaño *“¿Cómo articular estas diferentes maneras de entender el acompañamiento cuando el equipo va aumentando el tamaño?”*, o en las que aumentan las diferencias en relación a la edad de las personas que acompañamos, *“¿acaso es más fácil involucrar a las personas que se incorporan nuevas (más jóvenes) en esta nueva mirada de acompañar?”*

Vinculado a las dinámicas de equipo también surgen preguntas en torno a las diferentes maneras de entender los encargos (sobre todo institucionales) y los diferentes posicionamientos en relación a otros agentes. *“¿Cómo entender y articular el acompañamiento desde los equipos no sólo desde la práctica de la propia organización, sino en relación con otras organizaciones e instituciones?”*

¿Estamos acompañando hacia la transformación social?

Existe la percepción de que como Sector quizás estamos muy dentro de *“la estructura institucional”*, de un sector homogeneizado, normalizado, asimilado. Desde esta mirada surgen preguntas como: ¿hasta qué punto los acompañamientos que fomentamos son procesos que de algún modo humanizan o mejoran las condiciones de vida de las personas? *“¿Hacia qué tipo de modelo estamos incorporando a las personas?, ¿Los proyectos se plantean para generar cambios o para parchear?, ¿Cómo mantener la reivindicación política con lo social? ¿Qué modelos de relación y de acompañamiento*

debemos fomentar que sean socialmente transformadores? ¿Acompañamos a veces sin resolver los elementos estructurales que mantienen las situaciones sobre las que pretendemos incidir? ¿Respondemos desde la mirada a las necesidades de las personas o a las posibilidades de respuesta de los sistemas de atención?”

Las implicaciones del vínculo, la relación entre lo profesional y lo personal y los límites del acompañamiento.

Muchas veces cuando nos referimos al paradigma del acompañamiento hablamos a un nivel teórico, o en relación a las prácticas y las metodologías, y nos olvidamos de la relación concreta y de las implicaciones de los vínculos que se generan. De lo que nos suponen como personas, de lo que nos exigen, nos marcan, nos hacen sentir o nos condicionan.

La vivencia y la reflexión en torno a estas implicaciones también nos hacen preguntarnos sobre cuáles pueden llegar a ser los límites del acompañamiento en este sentido. *“¿Qué situaciones, que vivencias, que realidades no podemos o debemos acompañar? ¿Cuáles son requerimientos para que se pueda generar un vínculo? ¿Hasta dónde podemos (o debemos) implicarnos? ¿Dónde un acompañamiento deja de ser acompañamiento y se convierte en un proceso de intervención más o menos impuesto de manera instruccional, y donde se convierte en una relación vincular sin propósito educativo o de intervención social? ¿El acompañamiento tiene o no tiene por qué ser significativo para quien está acompañando?, ¿Dónde está mi ser cuando acompaño?...”*

De algún modo son preguntas relacionadas con esa delgada línea entre lo profesional y lo personal que implica todo acompañamiento. Sobre hasta qué punto debe primar lo profesional o lo personal, o en cuál de los dos polos ponemos la mirada a la hora de cerrarlos.

¿Cómo integrar sufrimiento que en ocasiones vivimos en los procesos de acompañamiento?

¿MI DOLOR? ¿SU DOLOR?

La realidad del acompañamiento supone en ocasiones un desgaste emocional, una implicación y un ponerse en juego que, incluso a

veces, no somos capaces ni siquiera de identificar. Son muchas las preguntas que nos surgen relacionadas con la dificultad de gestionar esta implicación y, sobre todo, el sufrimiento que nos genera.

Preguntas vinculadas a la propia gestión personal de esta dificultad: ¿Hasta qué punto aceptar el sufrimiento a la hora de acompañar? ¿Cómo hacer para sufrir menos? ¿Cómo integrarlo? ¿Evitamos a veces nuestro sufrimiento? *“¿Qué hago si estoy sufriendo en el*

acompañamiento a una persona? ¿Me desvinculo? ¿Tomo distancia? ¿Si lo evito dejaré de acompañar?” ¿Cómo separar implicación y sufrimiento?

Preguntas vinculadas con la gestión más organizacional, o de sistema, ante estas situaciones: *“¿Quién está teniendo en cuenta las implicaciones que supone el acompañamiento, no ya a nivel personal, sino para el cuidado colectivo de los y las personas que acompañan?”*

Y más allá de pensar en las personas que acompañamos *“¿Qué supone también este sufrimiento para las personas acompañadas? ¿Cómo sufren nuestras idas y venidas, los cambios en las relaciones, la rupturas de vínculo...?”*

Finalmente en relación al tema del sufrimiento nos surge también otra duda. Ya que la experiencia de acompañamiento también implica disfrute, *“¿no nos habremos enfocado demasiado en este sufrimiento?, ¿no estará mejor visto o sufrir que disfrutar en el acompañamiento?”*



La horizontalidad, las relaciones de poder y la figura de referencia.

Otra de las grandes dudas tiene que ver con el equilibrio de poder en la relaciones de acompañamiento. *“¿Hasta qué punto es el acompañamiento una relación de poder? ¿Quién tiene más poder en una relación de acompañamiento? ¿Puede llegar a establecerse*

una relación horizontal? ¿Puede existir una relación simétrica entre la persona que acompaña y la persona acompañada? ¿Puede existir reciprocidad en la relación, si no existe esta simetría en el poder o capacidad influencia en el marco del acompañamiento? ¿Es posible acercarme a la otra persona sin colonizarla? ¿Podemos mantener una relación horizontal respetando el rol de cada una de las personas? ¿Hasta qué punto se puede exigir una corresponsabilidad en la relación?” Son algunas de las preguntas que hemos recogido en este apartado.

Un matiz en relación a este asunto se plantea vinculado al concepto de referencia (o modelo para la persona acompañada) que algunas personas plantean como reñido con el concepto/práctica de acompañamiento, por cuanto puede suponer, de alguna manera, un ejercicio de poder e influencia (de modelaje vinculado a unos determinados valores, patrones, conductas...) transmitidos por la persona que acompaña sobre la persona acompañada. ¿Hasta qué punto la persona (profesional o voluntaria) de referencia ejerce un poder sobre la persona acompañada? *“No estoy de acuerdo con eso de ser referencia. La persona es la protagonista, y quien acompañada tiene que estar ahí cómo en la imagen del acompañamiento musical, generando situaciones para que la persona desarrolle su propio potencial. Creando condiciones para que la persona se*

pueda expresar. Creando contextos para que la persona haga su camino.” Aunque para otras no tiene por qué ser incompatible si entendemos que la persona protagonista del acompañamiento debe ser la persona acompañada, para lo cual deberemos favorecer, los procesos de autonomía, el ejercicio de toma de decisiones, el reconocimiento de las diferentes elecciones y, en definitiva, el crecimiento de la persona.

En todo caso nos encontramos con un muy difícil equilibrio. “Para mí el acompañamiento es como una comunicación continua, una negociación. Lo difícil en un acompañamiento, como estructura relacional que ejerce poder, es establecer una relación en la que las dos personas estemos en el mismo plano. En un acompañamiento más físico lo veo más claro, hay un objeto que trabajar, pero el acompañamiento de vínculo, ahí me parece que es echar carne en el asador, y lo mismo que acompaño, me acompañan.”

¿Cómo evitar COLONIZACIÓN?

¿Cómo se puede medir el acompañamiento?

Si bien uno de los retos que hemos destacado tiene que ver con la necesidad de medir este tipo de procesos, son varias las voces que en plantean dudas en torno a esta medición, y sobre todo al cómo medir el componente emocional, y subjetivo de los mismos: *“¿Cómo reflejar y medir el acompañamiento, algo que tiene tanto emocional, de historias de personas? ¿Cómo se puede medir el componente significativo de un acompañamiento cuando lo que se requiere (desde los sistemas de control) son más datos concretos que elementos subjetivos? (“la administración solo quiere datos, no historias de vida”), ¿Cómo presentar y registrar la parte cualitativa del trabajo de acompañamiento?*

78

Dudas en torno a la variable tiempo en los procesos de acompañamiento

También surgen varias preguntas en relación con en la variable “tiempo”. Es cierto que, como ya hemos apuntado, éste es uno de los elementos más importantes y significativos tanto en relación con la duración de los procesos, como en relación con los ritmos, siendo también uno de los elementos más discutidos y condicionados por los requerimientos institucionales. En este punto o varias personas que se preguntan: *“¿Estamos dedicando el tiempo suficiente para acompañar?”* Frente a la tendencia a los “tiempos standard” (o límites de tiempo en los procesos que se plantean en diferentes protocolos de atención) surge la cuestión sobre sino estaremos generando modelos de “sopa para todos” que no nos permitan atender las diferentes necesidades y realidades.

Otras personas por contra, entendiendo que es una variable importante y que *“cada persona necesita su tiempo”* se cuestionan si no estaremos utilizando la “excusa del tiempo” para mantener los procesos (y quizás generar dependencia). De este modo

surgen preguntas como ¿Cuándo y cómo soltar y dejar marchar? ¿Tenemos claro cuándo se acaba un acompañamiento?

¿Las herramientas desarrolladas para el acompañamiento sirven a las personas que acompañamos o únicamente nos sirven a los y las acompañantes?

Una última cuestión que surge en este apartado tiene que ver con la utilización de herramientas para desarrollar la labor de acompañamiento (de diagnóstico, de planificación, de recogida...) y es que en ocasiones se puede llegar a tener la impresión de que las herramientas están confeccionadas para facilitar el trabajo de las personas profesionales y voluntarias que acompañan y no tanto para fomentar el desarrollo y la participación de las personas acompañadas. Así surgen preguntas como ¿para quién están diseñadas las herramientas que utilizamos? ¿Hasta qué punto pueden condicionar las herramientas que utilizamos los procesos de acompañamiento? ¿Están las herramientas diseñadas para el confort y el control de los procesos por parte de las personas y los sistemas que acompañan? ¿En qué medida pueden incidir las personas acompañadas en el diseño, el registro, la mejora y la evaluación de las herramientas que te estamos para acompañar?

Otras preguntas:

(En este punto entre otras aportaciones nos vamos a servir también del material trabajado por Jordi Planella en su texto: Acompañamiento social)

- ¿Hasta qué punto acompañamos si la otra persona no se siente acompañada?
- ¿Cuánto de hacer y cuánto de no hacer tiene el acompañamiento?
- ¿No estaremos girando hacia el individualismo desde la práctica del acompañamiento, desde la focalización en la relación tú a tú, no nos estaremos olvidando de lo comunitario?
- ¿Podemos acompañar hacia horizontes que no compartimos?
- ¿Qué es el error?
- ¿A quién recurro cuando tengo dudas sobre cómo y en qué acompañar?
¿Únicamente contraste con otras personas y organizaciones que acompañan?
¿hasta dónde contrastar con las personas a quienes acompaño?

9. PRINCIPALES RETOS.





Apostar por el sujeto, por su singularidad y por su proyecto.

81

En la actualidad quizás el reto lo más significativo tenga que ver con mantener la apuesta por la persona a la que acompañamos, por la relación de encuentro frente a otros encargos presentes. Apostar porque se pueda expresar esta singularidad de la persona, poder fomentar espacios y (eco) sistemas de atención en los que la prioridad tenga que ver con esta apuesta frente a otras intenciones más centradas en la búsqueda de resultados o en el cumplimiento de otros objetivos que tienen más que ver con el sentido de los propios sistemas organizativos y de atención.

Este reto y esta apuesta implican una nueva mirada a las instituciones y sistemas de atención. Una de las propuestas en este sentido, que posteriormente se plantea, va a ser el trabajo de cuestionamiento de estas redes y el enfoque de las mismas hacia la singularidad y desde la mirada de las personas destinatarias que participan en las organizaciones y sus procesos.

Administraciones públicas, encargos institucionales y acompañamiento.

Se requiere una necesaria adaptación entre los encargos y las necesidades de las instituciones (resultados, datos, articulación, asignación de recursos, control y supervisión...) y el sentido y las necesidades propias de los acompañamientos (desde lo concreto de cada acompañamiento hasta las necesidades de las propias redes y sistemas de organizaciones que acompañan).



También urge la necesidad de defender el modelo acompañamiento frente a determinadas miradas y enfoques que dificultan su puesta en práctica. En concreto defender la importancia de “acomodarse” a los ritmos (con los tiempos y recursos que esto implica) de los procesos de acompañamiento. El hecho de que se vayan acortando los tiempos de acompañamiento implica una pérdida de valor: *“se reduce el tiempo desde lo burocrático más que lo que necesitamos pero esto hace que se resienta el acompañamiento.”* El reto sería defender estructuras que permitan la continuidad en este tipo de procesos que, en muchas ocasiones, necesitan de unos tiempos determinados para desarrollar transformaciones significativas.

82

Por otro lado, el hecho de que los tiempos no sólo sean cortos sino que estén medidos (tantos meses para desarrollar tal o cual habilidad o para solicitar determinado trámite...) también implica en muchas ocasiones una falta de respeto a los ritmos de las propias personas. Por eso es necesario articular mecanismos que fomenten la flexibilidad y que se puedan adaptar más a la realidad de las personas y colectivos.

Para que este reto llegue a buen puerto va a ser necesario clarificar las diferencias de criterio entre administraciones y entidades responsables de la gestión de los servicios y programas en relación a los modelos de intervención, los tiempos, los procesos de recogida y justificación, los protocolos, etc...

Función de acompañamiento, la cartera de servicios y gestión de caso.

La aprobación de la cartera de servicios como concreción de un desarrollo de iniciativas en las que las administraciones públicas van asumiendo cada vez más protagonismo en la intervención social (en el diseño, en la planificación, en la asignación de recursos, en el control y evaluación, en el seguimiento...) en servicios y sistemas de atención que en muchas ocasiones han sido generados históricamente por las propias organizaciones del sector (en colaboración con estas mismas administraciones públicas) es un hito y una demanda histórica del sector.

En el desarrollo de esta cartera de servicios se plantean retos muy importantes en relación a la inclusión o no de determinadas servicios y prestaciones, al enfoque de los mismos (hacia la asistencia o respuesta a necesidades más básicas o hacía propuestas desarrollo más integral por ejemplo), en relación a las condiciones de acceso (requisitos, protocolos de derivación...), que van a condicionar en gran medida el trabajo de acompañamiento que se vaya realizar.

En concreto en los temas referentes a la gestión de caso, hay un gran reto para avanzar en el diálogo y la colaboración entre organizaciones y administraciones públicas para poder generar contextos que respeten y fomenten el trabajo de acompañamiento.

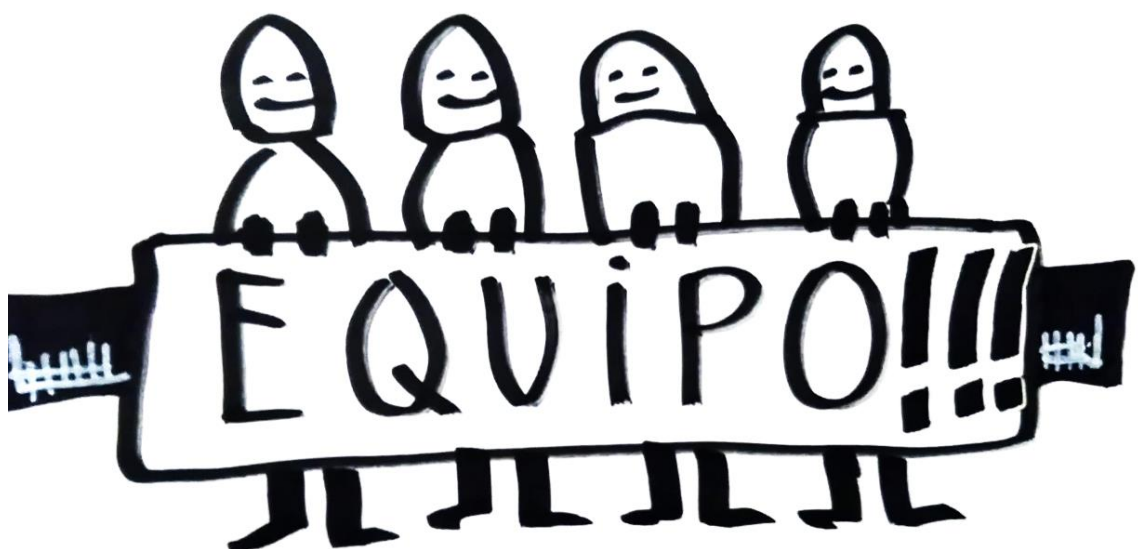
Fomentar el cuidado y el autocuidado de las personas que acompañan.

En este punto se ve la necesidad del fomento de espacios de cuidado en los equipos y de estrategias de fomento del cuidado a nivel de organizaciones, de sector o promovidas incluso por las propias administraciones.

El reconocimiento del componente recíproco de la relación y de lo que implica a nivel personal, lo que llegar a suponer el “ponerse en juego”, el verse contrastado/a, cuestionado/a, el desgaste a nivel personal y emocional, suponen un reto para el conocimiento de las propias capacidades y límites y fundamentalmente para el cuidado de las propias personas que acompañan. *“Lo que provoca en mí el acompañamiento [...] genera frustración, es difícil y hay sufrimiento por las dos partes.” “En la medida de que tú te cuidas puedes cuidar.”*

Es importante trabajar esta parte como profesional y debemos ser capaces de generar herramientas y crear espacios (grupos de autocuidado, espacios de crecimiento personal, supervisión...) para “reducir el sufrimiento y aumentar el disfrute”

En este punto va ser fundamental tanto el desarrollo de estrategias para fomentar el cuidado desde los entornos de trabajo, organizaciones y equipos, como el fomento de actitudes de autocuidado por parte de todas y cada una de las personas que acompañamos. Entendemos que es tan todo una responsabilidad de quienes gestionan estos espacios como de cada una de las personas que llevamos a cabo trabajo de acompañamiento.



Fomentar equipos capaces de acompañar y acompañar a las personas que acompañan.

En la misma línea y recogiendo uno de los contenidos más recurrentes en muchas de las reflexiones, se plantea la necesidad de promover equipos como espacios que fomenten, estructuren y acompañen los procesos de acompañamiento. Para ello se ve fundamental:

84

- El fomento de equipos estables con dinámicas de trabajo y relación fluidas capaces sobre todo de acompañar a las personas destinatarias de la intervención.
- Fomentar equipos capaces de generar espacios de contraste, en los que consensuar maneras de hacer, en los que reflexionar en torno a las propias prácticas, en los que seguir aprendiendo y evolucionando en nuestra manera de acompañar.
- Fomentar equipos capaces de generar espacios de convivencia en los que enriquecerse de las diferentes maneras de hacer, de mirar, de pensar, sentir. Espacios de acogida y de cuidado en los que poder compartir la propia vivencia y en los que poder acompañarnos alguna manera mutuamente. Espacios en los que poder gestionar y resolver los diferentes conflictos que la convivencia también genera.
- Fomentar equipos como espacios de construcción conjunta y de participación.
- Equipos entendidos como procesos, como encuentros que se van dando y transformando con el tiempo. Ámbitos relacionales que necesitan de tiempos de “rodaje” y de cierta estabilidad y vinculación para poder empezar a generar.

En este punto siguen siendo fundamentales tanto los espacios de formación (también de formación conjunta y de reflexión en torno al acompañamiento) como los espacios de supervisión.

La medición, justificación de resultados e impacto y la recogida de información sobre los procesos de acompañamiento.

En el acompañamiento en ocasiones nos encontramos con el problema de que no tenemos indicadores o herramientas para recoger, justificar y evaluar el trabajo desarrollado, o que visibilicen todo el aporte que ofrecen los procesos de acompañamiento, sobre todo en su dimensión más cualitativa subjetiva y vinculante. Por otro lado sigue siendo fundamental el ser capaces de comprender, reconocer y visibilizar el impacto que generan este tipo de procesos

Por eso sigue siendo importante el trabajo de encuentro en torno a las diferentes formas de medir y de recoger estos procesos. La acomodación de las prácticas a las necesidades de reflejar en determinados baremos y estadísticas el trabajo que se realiza supone una dificultad añadida ya que en, en muchas situaciones las diversas realidades concretas de los acompañamientos son difíciles de incorporar en casillas preestablecidas y homogéneas. *“No se ajustan a la realidad los tiempos burocráticos y además exigen resultados. ¿Cómo medir?, ¿Cómo lo reflejo?”*

85

En este punto existen propuestas relacionadas con la utilización de metodologías de sistematización y recogida de experiencias para representar este trabajo, en la línea de los testimonios, relatos de vida y de las experiencias concretas. *“Estamos explorando porque nos damos cuenta de que es necesario plasmar estas experiencias significativas e identificar los cambios más significativos en cada intervención.”*

También existen cada vez más propuestas y estudios de impacto a través de diferentes escalas (de calidad de vida, por ejemplo) en las que empezamos a tener constancia de lo significativo de los acompañamientos en la vida de las personas.

La importancia de la defensa del valor del acompañamiento desde las organizaciones y de la interlocución a este nivel con las administraciones públicas.

Si bien el posicionarse desde las organizaciones y redes puede generar miedos e implicar riesgos muy concretos, creemos que es necesario situarse de una manera más clara, teórica y metodológicamente sólida, y propositiva en la defensa de algo tan nuclear como es el acompañamiento para las entidades del sector.

En ocasiones puede que estemos actuando más desde un lugar de reacción que desde un lugar de construcción conjunta. *“Eso nos gusta mucho, que nos digan cómo acompañar y, desde la rebeldía, generar nuestro modelo de acompañamiento.”* Por ello quizás el reto es dar un paso adelante y plantear de una manera propositiva el aporte

que ofrecen los procesos de acompañamiento, los resultados, logros, los cambios y la riqueza relacional que ofrecen a muy diferentes niveles para, a partir de allí, establecer los elementos claves que necesitamos para desarrollar este tipo de procesos, las necesidades y dificultades con las que nos estamos encontrando, etc...

Para desarrollar la función de interlocución entendemos que previamente es necesaria una articulación de discurso común en torno a este tema así como un fortalecimiento de las propias organizaciones y redes en su papel de interlocución tanto con respecto a las administraciones públicas como a la sociedad en General.

Trabajo en red y acompañamiento.

Otro de los grandes retos que tenemos a la hora de mejorar en nuestra práctica de acompañamiento tiene que ver con la mejora del trabajo en red. Cuanto más se van complejizando los sistemas de atención más se necesita un verdadero trabajo en red para poder acompañar. El reto sería por tanto tramitar verdaderas relaciones y entornos capaces de acompañar.



La concepción de que son las propias personas las que eligen o deben elegir sus caminos y que no son “propiedad” de ninguna organización (*“la persona es única y por esto no es pertenencia de ninguna entidad”*) es una de las premisas iniciales de este trabajo en red.

A partir de aquí la apertura al trabajo conjunto, la mejora de la comunicación, el establecimiento de relaciones más centradas en las lógicas del acompañamiento (el sentido que tiene para las personas y para las personas profesionales implicadas en estos procesos), que en los requerimientos institucionales y protocolos son algunos de los caminos que deberemos transitar.

Desde aquí quizás podemos acercarnos a un futuro (presente en algunas realidades) en el que nos encontremos con *“Equipos que nos acompañamos unos a otros. Que otros entren en “nuestro mundo” que seamos capaces de hacer un ejercicio de apertura.”*

Otros espacios y dimensiones a incorporar en el acompañamiento.

Más allá de las tendencias que se están abriendo en el acompañamiento, también se destaca el reto de incorporar nuevas miradas o ámbitos desde los que acompañar.

Todo el desarrollo en relación a la vertiente emocional, la incorporación y desarrollo de aspectos emocionales al trabajo de acompañamiento. También, y en concreto se habla de incorporar el cuerpo al acompañamiento, de acompañar y dejarse acompañar desde

el propio cuerpo, desde metodologías menos verbales, desde las sensaciones y la sabiduría del cuerpo.

En este sentido más allá de lo concreto y objetivo de los retos, deseos verbalizados, de los planes de trabajo compartidos se plantea la importancia de incorporar la propia experiencia del vínculo desde dimensiones más propias de la intuición, de la sensación y de la presencia. *“darle valor al vínculo con la persona desde la intuición. La presencia del aquí a la hora y la humildad”.*

Algunos otros retos reseñados:

- **Reflexionar en torno al concepto y práctica de acompañamiento tan todo a nivel equipo como a nivel de organizaciones y sector.** Dedicar más tiempo a reflexionar sobre lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- Seguir desarrollando **propuestas de acompañamiento más allá de los entornos controlados** y de los servicios e instituciones acercándose a los espacios naturales/espacios de cotidianidad de las personas y los entornos comunitarios.
- Contar con **las propias personas destinatarias su participación y su voz.** Garantizar la voz de la persona destinataria en todo el proceso de acompañamiento y fundamentalmente en el proceso de toma de decisiones.

10. PROPUESTAS DE MEJORA

En el último punto de este escrito queremos centrarnos en las propuestas que hemos ido recogiendo largo de todo el seminario y que nos pueden ayudar a mejorar en relación con nuestra labor de acompañamiento social. Las hemos recogido relacionándolas con cinco ámbitos de influencia: propuestas en el ámbito de la intervención directa; de gestión de la intervención; a nivel de organizaciones; de sector y de relación con las administraciones públicas.



Propuestas en el ámbito de la intervención directa;

- Elaboración de criterios comunes.
 - Dedicar tiempos de calidad a la reflexión y consenso en torno a los criterios comunes dentro de los equipos de trabajo.
 - Elaborar documentos que le recuerden a todo el mundo como acompañamos el qué es, qué no es y cómo acompañar.
- Fomento de estrategias de acompañamiento desde el apoyo mutuo.
 - Fomentar relaciones de ayuda entre personas destinatarias y generar propuestas de acompañamiento desde el apoyo mutuo.
- Relacionadas con el tiempo de dedicación.
 - Incrementar el porcentaje de tiempo dedicado a la intervención directa con respecto a los porcentajes dedicados a la gestión de la intervención.
 - Escuchar, mirar y respetar los tiempos de las personas destinatarias.
- Otras propuestas
 - Fomentar el uso de la [escucha generativa](#) en los procesos de intervención.
 - Fomentar estrategias de intervención vinculadas a la mirada sistémica y la reflexión sobre los diferentes sistemas y procesos que involucran a las personas a las que acompañamos.
 - Incorporar también la dimensión espiritual del acompañamiento.

89

Propuestas en el ámbito de la gestión de la intervención.

- Fomentar la evaluación de los procesos desde la mirada de las personas destinatarias.
 - Recogida del relato de la persona en relación a su propio proceso. Se podría utilizar la técnica de las historias de vida.
 - Recogida de la vivencia de las personas en relación a los procesos de acompañamiento ¿cómo se sienten cuando las acompañamos?
 - Recoger procesos de éxito desde la perspectiva de las personas destinatarias.
- Recogida y evaluación de los procesos.
 - Mejorar elaboración de indicadores para recoger la dimensión más cualitativa y subjetiva de los acompañamientos.
 - Incorporar en el proceso de sistematización del acompañamiento objetivos de resultado y objetivos de proceso.
 - Establecer indicadores de evaluación y de impacto o del acompañamiento tanto cuantitativos como, sobre todo, cualitativos.
 - Incorporar en la recogida también algunos elementos que pueden ser significativos para la propia persona que acompaña (que le ha significado

el proceso, vivencias, toma de conciencia...) profundizar en este conocimiento nos puede también ayudar a contrastar mejor los procesos.

- Otras propuestas
 - Incorporar modelos de planes y proyectos de vida, desde el compartir buenas prácticas, que podamos utilizar como referencia para las diferentes personas a las que acompañamos.
 - Generar herramientas y espacios de reflexión para mejorar la indagación y detección de necesidades no manifestadas.

Propuestas en relación con las organizaciones, las entidades y los equipos de intervención.

- Mejora de la formación en relación con el acompañamiento social.
 - Ofrecer más espacios de formación continua. Algunos de los contenidos relevantes pueden ser: perspectiva y pedagogía sistémica, constelaciones, espacios vivenciales o prevención de riesgos psicosociales.
 - Incluir en estos espacios de formación el compartir y recoger experiencias de buenas prácticas.
- Fomento de espacios de contraste y reflexión conjunta.
 - Fomentar espacios en los equipos de trabajo de reflexión conjunta en torno a los modelos de acompañamiento que estamos desarrollando. Reflexiones en torno a qué es el acompañar para nosotras, qué hacemos, cómo lo hacemos, qué nos exige, qué debemos mejorar, qué decisiones debemos tomar en relación a los procesos de acompañamiento como equipos de trabajo....
 - Incorporar en estas reflexiones no sólo los elementos que refieren al acompañamiento de las personas a las que acompañamos sino también a las personas que acompañan y los procesos de equipo.
- Fomento del cuidado y el acompañamiento de las personas que acompañan.
 - Promoción del cuidado de las personas que acompañan incrementando recursos en este sentido y generando y sistematizando espacios para el cuidado.
 - Establecer dinámicas de cuidado dentro de los procesos de la organización, por ejemplo estableciendo personas y/o equipos responsables del cuidado de los acompañantes, incorporando preguntas sobre cómo estamos en este sentido, fomentando espacios de confianza para poder escuchar y escucharnos...
 - Fomentar también estrategias de autocuidado. Desde la formación en cuáles pueden ser los elementos que nos ayuden a cuidarnos hasta, por ejemplo, elaborar un decálogo sobre el autocuidado de las personas que acompañamos.

- Fomento de la participación y la horizontalidad en la organización.
 - Fomentar la participación de las personas trabajadoras en la toma de decisiones en relación a los procesos de acompañamiento.
- Fomentar los espacios de supervisión y contraste de la intervención.
 - Espacios de supervisión tanto a nivel de equipo como a nivel individual.
 - Supervisión y contraste de casos y también de los propios equipos, relaciones, sistemas de atención... A veces, más allá de la gestión de casos, cumplimiento de objetivos o resolución de problemas y situaciones, quizás esta supervisión deba centrarse en los equipos, proyectos, estructuras y sistemas de atención en el sentido de reflexionar como facilitan o dificultan los procesos de acompañamiento.
 - Supervisión también a nivel personal de lo que nos suponen estos procesos. Supervisar cómo nos está moviendo el acompañamiento qué nos está suponiendo, qué nos sucede, qué nos hace vivenciar.
- Fomentar espacios de participación de las personas destinatarias dentro de las propias organizaciones vinculados a la gestión y reflexión sobre los procesos de acompañamiento.
 - Promover procesos y espacios para escuchar la voz de las personas destinatarias dentro de la organización como expertas que nos pueden ayudar a mejorar nuestros procesos en este sentido. Para ello se propone por ejemplo crear un grupo/foro de personas destinatarias para participar y opinar sobre el acompañamiento

91

Propuestas en el ámbito de las relaciones de sector.

- Fomento de espacios de reflexión y contraste entre entidades del sector.
 - Lo mismo que se promueve la reflexión dentro de las entidades y equipos de trabajo es necesario fomentar espacios de intercambio de experiencias y buenas prácticas entre organizaciones del sector.
 - Pueden ser espacios extraordinarios (jornadas, formaciones,...), espacios periódicos con temporalidad definida o grupos de trabajo de diferentes entidades del sector con diferentes objetivos marcados...
- Fomento de espacios de trabajo en red entre entidades del sector.
 - Potenciar el trabajo de las redes del sector desde la perspectiva del acompañamiento.
 - Mantener espacios de colaboración y coordinación relacionados con la intervención y la mejora de los procesos de acompañamiento desde la perspectiva del trabajo en red.
 - Favorecer dinámicas de comunicación y coordinación. Fomentar un mayor conocimiento de los diferentes recursos proyectos y programas para poder generar propuestas de confluencia, coordinación e intervención conjunta.

- Elaboración conjunta de herramientas para la medición y evaluación de los procesos de acompañamiento social.
 - Elaboración y sobre todo mejora de manera conjunta de herramientas de intervención, gestión, registro, sistematización y evaluación de los procesos de acompañamiento social vinculado a lo relatado anteriormente en las propuestas de recogida y evaluación de los procesos.
- Recogida de buenas prácticas.
 - Compartir materiales, buenas prácticas, herramientas, fichas, dinámicas que nos pueden ayudar en la mejora de la intervención directa y de la sistematización de los procesos de acompañamiento.
- Propuestas de investigación en el ámbito del sector.
 - Encuestas anónimas para conocer las dificultades encontradas y experimentadas por las personas que acompañan con el fin de diseñar dinámicas que les faciliten la superación.
 - Propuestas de estudios relacionados con los impactos del acompañamiento que pueden ser en colaboración con las diferentes universidades.
- Fomento de espacios de formación conjunta.
 - Potenciar espacios de colaboración que nos ayuden a acceder de manera conjunta a espacios formativos de mayor valor (acceso a contenidos y personas relevantes) para el sector y para cada una de las organizaciones.

92

Propuestas en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas.

- Interlocución y defensa del modelo de acompañamiento.
 - Son varias las propuestas que se plantean para la defensa del modelo de acompañamiento en interlocución con las administraciones públicas responsables en gran medida de estos procesos.
 - Las redes del sector serían las encargadas de plantear y de intermediar en este sentido.
 - Algunas demandas planteadas serían:
 - la no disminución de recursos económicos destinados a fomentar procesos de acompañamiento,
 - la facilitación de acceso a convenios que fomenten la estabilidad y el mantenimiento de este tipo de programas y servicios,
 - la flexibilización de los procedimientos y los protocolos establecidos para el desarrollo de diferentes programas de acompañamiento,
 - la disminución de los requerimientos burocráticos y un aumento del porcentaje de dedicación a la intervención directa con respecto a los tiempos para el registro de la actividad,

- la mejora del acceso de determinados colectivos y personas que, por no cumplir determinados requisitos o por carecer de requerir procesos más básicos o previos de acompañamiento no están accediendo a los mismos...
- Mejora de la coordinación entre sistemas y organizaciones.
 - Generar espacios de conocimiento mutuo y de mayor confianza que puedan favorecer una mayor horizontalidad en los procesos de articulación y decisión en torno a la labor concreta de acompañamiento.
 - Mejorar la transversalidad e integralidad de los procesos de a través de una mejora en el conocimiento de los diferentes servicios y propuestas y en la coordinación y trabajo en red.
- Trabajo en red, cuestionamiento y adaptación de las propias redes y sistemas a las necesidades y realidades de las personas destinatarias.
 - *“Propongo pensar en modos de tratar la red asistencial, de manera que esta pueda adaptarse a la singularidad de cada persona y no al revés.*
 - *Esta modalidad de trabajo desplaza la pregunta sobre el sujeto hacia la pregunta sobre la red. Me explico, podemos pensar que en ocasiones no se trata tanto de “tratar” al sujeto, sino de tratar la red, la institución, el servicio. En determinados casos, podemos observar como modificando en algo la posición que ocupamos los profesionales y servicios, esto permite que la persona a la que atendemos pueda, a su vez, afrontar sus dificultades de una manera más satisfactoria.*
 - *Es lo que se conoce como la “práctica al revés” (Di Ciaccia, 2001) que, a grandes rasgos, apunta en la dirección de tratar la institución, su atmósfera y su función, para que en consecuencia ésta sea capaz de acoger la singularidad de cada persona y acompañarla en sus diversos avatares.”*
- Mejora del conocimiento mutuo entre organizaciones y administraciones públicas.
 - Promover más espacios de conocimiento mutuo significativos en los que poder generar una mayor confianza.
 - La administración debe acompañar a la persona destinataria visitando regularmente el recurso donde se encuentra
 - Menos jerarquía más acercamiento a la realidad
- Fomento de espacios de reflexión conjunta entre administraciones y entidades.
 - Organizar más encuentros entre las administraciones públicas y el tercer sector para reivindicar el proceso de acompañamiento como proceso nuclear y para acercar a las administraciones públicas a las diferentes realidades concretas que estamos viviendo en relación a este tema. Si

- Implicar a la administración en los procesos de reflexión para ser capaces de avanzar en la construcción colectiva de modelos de acompañamiento compartidos.
- Sensibilizar sobre la importancia del valor significativo y de transformación de este marco de lo “intangible de la relación”.
- Fomento de la relaciones directas de las personas destinatarias con las administraciones públicas.
 - Facilitar espacios de contacto real y significativo entre personas destinatarias que participaron en las organizaciones y personas del ámbito técnico o político de las administraciones públicas.
 - Escuchar la voz de las personas que acompañan y de las personas destinatarias y transmitirla a través de diferentes formatos para hacerla llegar a instancias de las administraciones públicas.
 - Visibilizar tanto los aspectos de dificultad como, sobre todo, los aspectos de oportunidad, valor y significado de las personas destinatarias que participan las organizaciones.

Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia, Perspectiva relacional de intervención, Recogida del seminario la perspectiva relacional en la intervención social, OTSBizkaia, 2012, http://www.3sbizkaia.org/Archivos/Documentos/Enlaces/1603_Publicaci%C3%B3n_Perspectiva_Relacional_Intervenci%C3%B3n.pdf

Begoña Pérez Eransus, El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión, revista de Documentación Social, Nº 135, Pags,89-107
<https://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/485/05%20-%20EL%20ACOMPA%C3%91AMIENTO%20SOCIAL%20COMO%20HERRAMIENTA%20DE%20LUCHA.pdf>

Israel Alonso, Jaume Funes, El acompañamiento social en los recursos socioeducativos, Artículo publicado en Educación Social: Revista de intervención socieducativa. Nº 42, 2009 págs. 28-46)
www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/download/165627/374974

Planella, J. , Acompañamiento social, Editorial UOC, Barcelona, 2016

Planella, J., ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL: SEMÁNTICAS, MOMENTOS, POSICIONES, INTERROGANTES. Presentación para el seminario sobre acompañamiento social del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia el 17 DE MAYO DE 2016. P13. Disponible [on-line](#).

Planella, J. (2008). Educación social, acompañamiento y vulnerabilidad: hacia una antropología de la convivencia. Revista Iberoamericana De Educación, 46(5), 1-14.
<https://rieoei.org/historico/deloslectores/2358Planellav2.pdf>

Esther Raya Diez, Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera, *Cuadernos de Trabajo Social* Vol 27, No 1, 2014, <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42645/0>

Manuel Aguilar Hendrickson, Marta Llobet Estany, Capítulo 7. Integralidad, acompañamiento, proximidad, incorporación, Cuadernos Europeos, Nº. 8, 2010, págs. 117-128, http://www.albacete.es/es/por-temas/servicios_sociales/documentos/plan-de-mejora-continua-del-servicio-de-accion-social/servicios-sociales-integralidad-acompanamiento-proximidad-incorporacion.-manuel-aguilar-hendrickson-y-otros/view

Aber, Shaina; Agbogan, Atsu Andre, “CODOACODO, Aprendiendo el significado del acompañamiento”, JRS (Servicio Jesuita de Apoyo al Refugiado), 2013. <https://dlib.bc.edu/islandora/object/bc-ir:103668/datastream/PDF/view>

Roig, Carla, Castro Lamela, Gonzalo de, ¡Es que no me lo habías preguntado antes! LO QUE LOS NIÑOS Y NIÑAS DICEN: LA DIMENSIÓN SUBJETIVA DEL BIENESTAR INFANTIL, Ed. Educo: cooperación y educación para la infancia, Barcelona, 2014, http://www.observatoriodelainfancia.es/oia/esp/documentos_ficha.aspx?id=4217

Esther Raya Diez, Manuel Hernández Pedreño Acompañar los procesos de inclusión social. Del análisis de la exclusión a la intervención social, Trab. soc., Número 16, p. 143-156, 2014. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/47064>

MURUGARREN URROZ, A (coord.), MANUAL SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL, RED NAVARRA DE LUCHA CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL, <http://www.trabajosocialnavarra.org/index.php/noticias-publicas/418-manual-sobre-el-acompanamiento-social>

Gómez, M. (coord.), El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión. Nuevas reflexiones. Pamplona, Red Navarra de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, 2016, 93 p. <http://www.siis.net/es/documentacion/ver-seleccion-novedad/523069/>

EL ACOMPAÑAMIENTO EN LAS EMPRESAS DE INSERCIÓN, Ed, AERESS y FAEDEI, 2014, <http://www.faedei.org/images/docs/documento49.pdf>

FERNÁNDEZ, A. FALARRETA, J. MARTÍNEZ, N. (2007):“Manual de Acompañamiento en las Empresas de Inserción: Una propuesta desde la práctica.” Bilbao, REAS Euskadi. EQUAL LAMEGI. <http://www.faedei.org/images/docs/documento18.pdf>

GALLASTEGI, A. MARTÍNEZ N. (2011): “La mejora de los Procesos de Acompañamiento en las Empresas de Inserción. Aprendizajes de un seminario para el desarrollo de las competencias relacionales de sus profesionales.” Bilbao, GIZATEA. Disponible en:

http://www.gizatea.net/doc_up/gizatea/Procesos.pdf

MARTÍNEZ, N. GALLASTEGI, A. YÁÑEZ C. (2012): Evaluación y medición de competencias profesionales básicas en las Empresas de Inserción. Bilbao, GIZATEA.

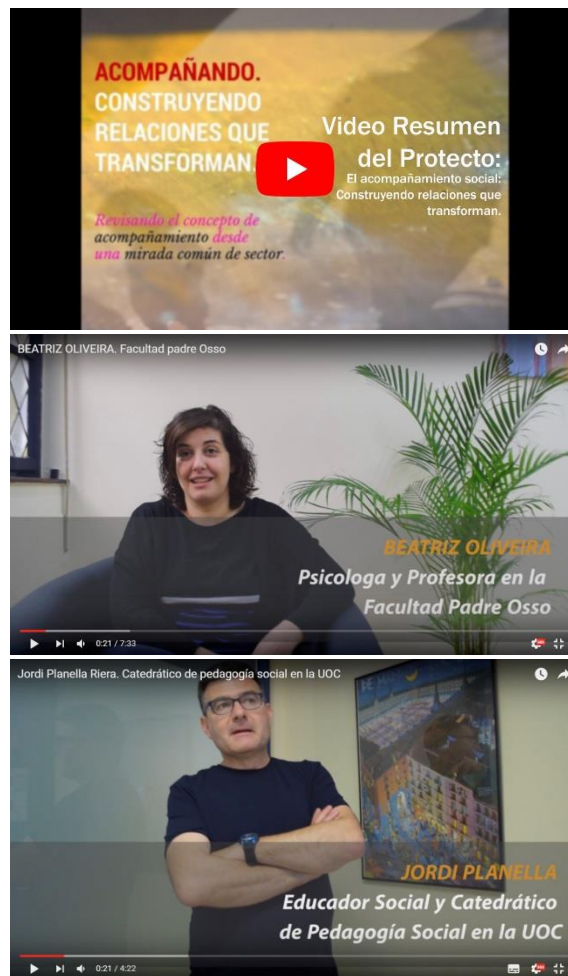
Disponible en: http://www.gizatea.net/doc_up/Competencias_cast.pdf

Geilfus, Frans. 80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación / Frans Geifus – San José,. C.R.: IICA, 2002. 217 p <http://ejoventut.gencat.cat/permalink/aac2bb0c-2a0c-11e4-bcfe-005056924a59>

FAEDEI, Herramientas para el Acompañamiento en las E.I., Archivo Excel, Ed FAEDEI, 2014, <http://www.faedei.org/images/docs/documento42.XLSM>

Gobierno Vasco, "Modelo de Diagnóstico Social. Instrumento Técnico Común de Valoración de la Exclusión Social" Archivo Excel, Ed Gob. Vasco en 2014, [http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/INST%20%20DIAGNOSTICO_OCULTO-20140529_final CASTELLANO.xls](http://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/instrumento_valoracion/es_instrume/adjuntos/INST%20%20DIAGNOSTICO_OCULTO-20140529_final_CASTELLANO.xls)

12. VÍDEOS Y MATERIAL GRÁFICO DEL PROYECTO.





**ACOMPañANDO.
CONSTRUYENDO
RELACIONES QUE
TRANSFORMAN.**

*Revisando el concepto de
acompañamiento desde
una mirada común de sector.*

100

Marzo 2018

bizkaiko hirugarren
sektorearen behatokia
observatorio del
tercer sector de bizkaia

