

E4

Employment 4 Inclusion

Este Proyecto (2019-1-ES01-KA204-065510) ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja la opinión de la persona autora, y la Comisión no se hace responsable del uso que se dé a la información contenida aquí.

Organizaciones socias:



Encuéntranos aquí:

www.employment4inclusion.eu

 @employment4inclusion31

 @employment4inclusion

ZONA DE ORIENTACIÓN 6: SEGUIMIENTO DE MNAR

Objetivos pedagógicos de esta Área de Orientación

La zona de asesoramiento 6 se concibe como una fase transversal a lo largo de la intervención, pero también como una forma de mantener el contacto una vez que el MNAR encuentra un trabajo.

En todas las zonas de asesoramiento anteriores es mutua la importancia del seguimiento. En una de las zonas de asesoramiento, un seguimiento continuo a lo largo del proceso puede ser lo mejor, mientras que en otros casos puede ser suficiente un seguimiento después de que la iniciativa haya terminado.

En este módulo, se le presentará cómo hacer el seguimiento dentro de todas las iniciativas presentadas en las zonas de asesoramiento anteriores.

Relevancia y grupo objetivo del Área de Orientación específica

Tal y como menciona el módulo introductorio, este proyecto resulta relevante para profesionales de las siguientes áreas:

1. Profesorado
2. Personal de recursos humanos
3. Personal de asesoramiento laboral
4. Profesorado de idiomas
5. Personal de asesoramiento legal
6. Personas pedagogas
7. Personal técnico de proyectos
8. Profesionales de la psicología
9. Personas trabajadoras sociales
10. Formadores
11. Voluntariado involucrado en inclusión laboral
12. Voluntariado involucrado en inclusión social
13. Otros profesionales involucrados en la inclusión social y laboral de MNAR
14. Científicos sociales que trabajan con el MNAR

Duración y esfuerzo	
	Tiempo (horas y minutos)
Material de lectura	1 hora 30 minutos
Ejercicios	1 hora 00 minutos
Material audiovisual	0 hora 05 minutos
Autoevaluación	0 hora 10 minutos
MOOC completo	2 horas 45 minutos

Índice de los capítulos de esta zona de orientación

Capítulo 1: Seguimiento del diseño de la intervención

Capítulo 2: Seguimiento de la formación

Capítulo 3: Seguimiento del empleo

Capítulo 4: Seguimiento de las sinergias para la inclusión social y laboral

Capítulo 5: Seguimiento de la participación social

CAPÍTULO 1: SEGUIMIENTO DEL DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

Este módulo ilustrará las principales herramientas de seguimiento de los procedimientos descritos en el módulo 1 Diseño de la intervención. En el capítulo 1, más que hablar de los procedimientos, nos centramos en el perfil del operador y en algunos momentos fundamentales de su trabajo de toma de posesión del MNRA, como la entrevista y la redacción del Proyecto Educativo Individualizado (PEI).

Analizaremos, por tanto, algunas de las estrategias que nos permiten monitorear, verificar si el proceso de intervención y, por tanto, la trayectoria individual definida está de acuerdo con los objetivos iniciales propuestos o si ha habido cambios a tener en cuenta para remodelar el plan socioeducativo individualizado. También definiremos las particularidades del enfoque y la metodología de elección en esta fase del diseño de la intervención.

En un segundo momento nos centraremos en la figura del operador, en su centralidad y en la importancia de proporcionar herramientas de contención, formación y apoyo a esta figura.

1. El plan educativo individualizado - modificaciones en retrospectiva

Algunos cambios en el Plan Educativo Individualizado, tal y como se presenta en el capítulo 1.3 del MOOC, podrían realizarse en relación con una determinada progresión de la situación del migrante, en términos de sus necesidades, esperanzas, objetivos y papel en la sociedad. Hemos subrayado el carácter flexible de esta herramienta, una característica necesaria que la hace actualizable en el mismo momento en que se producen cambios significativos en la vida del migrante. Esta flexibilidad y capacidad de actualización es estructural, es decir: la propia estructura de nuestras herramientas está sujeta a cambios sustanciales.

Algunos parámetros fundamentales que, como profesionales que trabajamos con personas migrantes, debemos tener constantemente en cuenta a la hora de estructurar las intervenciones con las mismas, son los siguientes:

- El **enfoque holístico**, que hace deseable, por ejemplo, que una única figura profesional con el equipo pedagógico necesario se ocupe y se considere responsable del progreso del migrante y de su adhesión al plan establecido. Está implícito en este tipo de enfoque que el adulto de referencia -normalmente un educador cualificado- va a cubrir todos los diferentes aspectos de la vida del migrante, haciéndose portador de significados y guía privilegiado. El equipo multidisciplinar, con sus competencias específicas y necesarias (algunas de las cuales estarán fuera del alcance de nuestro profesional de referencia, es decir, competencias médicas, jurídicas, etc.) será convocado por el mencionado cuando sea necesario: el adulto de referencia para nuestro migrante actuará, así como intermediario entre el migrante y la figura profesional. Este planteamiento incluye otro enfoque:
- El **enfoque informal**: el adulto, como punto de referencia, va a "hacer querer" al joven beneficiario presentándose a la vez como un compañero de juegos confidencial y como una figura estable que se preocupa por él, lo que nos lleva directamente a otra palabra clave importante:
- **Devoción**, en su significado original de "lealtad, fidelidad, lealtad", "dedicación profunda; consagración". La relación de proximidad debe mantenerse para reconocer y resolver con prontitud cualquier problema. Cuando la conexión es efectiva, la lealtad constante, la dedicación profunda,

podremos prevenir el riesgo de no reconocer los riesgos y dejar que se conviertan en asuntos propios. El concepto de "devoción" está, pues, profundamente relacionado con el de "tiempo", una palabra clave que ya se ha explorado en el apartado 1.3 del MOOC. Este concepto también es clave para otro enfoque de referencia para el profesional que trabaja con personas migrantes:

- El **enfoque afectivo humanista** y el concepto relativo de **filtro afectivo** (S. Krashen, 1985). Dicho esto:
- Un **enfoque pragmático** debe ser siempre el resultado de esa base teórica adquirida mediante la formación y el intercambio mutuo.

Con respecto a este último punto: a menudo se descuida la importancia de adquirir herramientas que sean prácticas y no sólo teóricas. Por ejemplo, las reuniones periódicas destinadas a evaluar la consecución de los objetivos representados en el plan nunca deben concebirse y llevarse a cabo como una herramienta meramente teórica, sino como una forma eficaz de obtener positivamente una serie de resultados concretos.

Las anotaciones del plan relativas a puntos específicos no deben concebirse como objetivos abstractos, sino que deben ser objetivos prácticos y fáciles, convertidos en mínimos mediante un proceso de reducción, y fácilmente declinables en acciones cortas y concretas. Dichas acciones deben ser detalladas en términos de tiempo, espacio, modo de desarrollo. Por ejemplo: no debemos formular un objetivo en términos de "mejora de la autoestima", sino de "participación en actos públicos" -especificando también qué actos públicos, con el debido cuándo y cómo- y acciones similares específicamente diseñadas para nuestro MNRA en función de su personalidad.

El plan trimestral será firmado por nuestra persona beneficiaria para oficializar su participación en su elaboración.

A través de su constante revisión, se podrá realizar alguna modificación estructural, de acuerdo con nuestra persona beneficiaria.

2. UN EJEMPLO DE EDICIÓN DEL PLAN

Pongamos un ejemplo de edición positiva en la estructura y el contenido del plan individualizado. Tras el seguimiento de un MNAR peculiar durante unos meses en su trayectoria, surgen las siguientes preguntas: ¿hay algo que cambiar? Siendo la respuesta afirmativa: ¿qué hay que cambiar? ¿Hay algo que restar? algo que añadir? algo que editar? Pongamos un ejemplo de adición al plan:

VIDA ESPIRITUAL

OBJETIVO	HERRAMIENTAS	TIEMPO	RESULTADOS ALCANZADOS (CON FECHA DE RECOPIACIÓN)

El equipo en examen, a través de la retroalimentación de los MNAR y de los respectivos profesionales de referencia, ha llegado a la conclusión de que la vida espiritual, y la rutina ligada a ella, debía ser incluida como

un punto per se en el Plan para ese grupo concreto de MNAR, lejos de ser un tema menor del que se habla sólo tangencialmente (y a menudo lo es, debido a un falso "enfoque laico ecuménico" que a menudo es sólo una salida fácil para un problema complejo).

De acuerdo con nuestro enfoque pragmático, hay que analizar junto con la persona migrante y renegociar con ella puntos concretos de la vida espiritual y de la religión, es decir: qué medicamentos hay que evitar debido a las normas religiosas; qué sustancias hay que evitar manipular en el lugar de trabajo (por ejemplo, el alcohol); qué rituales hay que respetar y cuándo/donde/cómo; etc. (todos estos son aspectos cruciales que todos los profesionales deben conocer y dominar necesariamente). Todo ello debería adoptar la forma de un programa gráfico (véase el ejemplo anterior), y por tanto ser tratado de la misma manera que los demás aspectos, en términos de objetivos, tiempo, herramientas, resultados.

Para satisfacer todos los requisitos mencionados, el plan debe ser fácil de usar, dotado de un elemento gráfico (por ejemplo: el dibujo de una flor para pintar progresivamente a medida que se alcanzan los objetivos).

El MNRA firmará el Plan para oficializar todas las modificaciones aportadas al mismo.

La convergencia del MNRA sobre los objetivos debe ser total. Las encuestas frecuentes en lugares clave (por ejemplo: el lugar de trabajo) pueden ser fundamentales para aclarar los objetivos.

3. LOS LÍMITES DE LA TRANSCULTURALIDAD EN EL DISEÑO DE NUEVAS INTERVENCIONES

Es importante dotar a la persona MNRA de los medios necesarios para tener un conocimiento claro de la cultura de destino, a fin de que pueda dar interpretaciones coherentes de las acciones y reacciones de sus nuevos vecinos. Un enfoque excesivamente transcultural ha demostrado ser ineficaz en este sentido: dando por sentado el respeto total y absoluto de todos los rituales inherentes a la cultura de origen, también es fundamental transmitir al MNRA la cultura de destino, para construir representaciones virtuosas y fructíferas de todas las expresiones de dicha cultura.

Al diseñar nuevas intervenciones con el MNRA, no debemos "culturalizar" al MNAR, es decir, no debemos conferir un peso excesivo a la cultura en sí misma, atribuyéndole aspectos de la cultura de origen que pueden ser rancios y más bien marginales en su personalidad; debemos, en cambio, centrarnos en el aspecto evolutivo de la cultura. De hecho, pueden presentar (como casi siempre) muchos aspectos que no son realmente inherentes a la cultura de origen. Un buen ejemplo de ello son los aspectos generacionales de la cultura: algunas expresiones y representaciones pueden ser relacionables con iguales en edad, pero no con conciudadanos. No olvidemos, además, que el propio hecho de abandonar el país de origen, e integrarse en el tejido social y cultural de un nuevo país, implica una gran apertura a la cultura de destino.

Un relativismo cultural excesivo no es el mejor enfoque que puede adoptar el profesional que trabaja con los MNAR, ya que implica un bloqueo de la emancipación cultural que es un proceso clave para el MNAR, siendo una forma de radicalizar la cultura, lo que puede desencadenar en el MNAR la necesidad de aferrarse a aspectos conocidos de la cultura de origen - y esto ya es un proceso frecuente en aquellas personas cuya identidad es todavía frágil, renegociable y comprometida tanto a la corta edad como a los traumas sufridos. Por lo tanto, no deberíamos, apoyándonos en este tipo de relativismo cultural, obstruir este proceso, reforzando así una idea estática de la cultura que también es errónea, ya que la evolución es inherente a la cultura.

4. La SUPERVISIÓN como herramienta de apoyo a los profesionales que trabajan con el MNAR

Tras preguntarnos por las herramientas de supervisión, verificación y apoyo de las que disponemos, respondimos que la centralidad del operario, de su equilibrio, pasa por una herramienta de contención, de formación continua, de apoyo y posiblemente de cuidado. Esta herramienta es la supervisión, entendida no sólo como una forma de mantenimiento de los operadores, sino también como una herramienta de prevención del agotamiento y de mejora de los servicios.

Veamos en qué consiste. Se trata de un verdadero seguimiento, a través de una serie de reuniones en presencia de un supervisor, tanto del trabajo en grupo como del rendimiento del individuo, en cuanto a la capacidad de acogida, de colaboración y de gestión de los factores de estrés.

Los elementos que lo caracterizan son esencialmente la focalización de la intervención en la persona individual y en el grupo situado en el contexto específico la atención a los hechos concretos aportados por los supervisores la focalización en la definición de los roles y las tareas y en la puesta en común de los objetivos y los resultados que se orientan a la potenciación de las competencias relacionales, promoviendo la definición del yo profesional la reducción del estrés y la prevención del burnout la adquisición de micro competencias y estrategias alternativas.

Sin embargo, es un instrumento sobre cuya práctica vale la pena hacer una reflexión crítica que invierte tanto su funcionamiento como su disfunción. de hecho, a menudo sucede que los caminos no dudan en los cambios evolutivos, que no hay evidencia de la utilidad del dispositivo, es decir, el tiempo y la energía utilizados no siempre encuentran una respuesta positiva.

La principal limitación de esta herramienta se experimenta cuando la supervisión se convierte en una prolongación de cualquier reunión de equipo cuyo centro de atención son, una vez más, los beneficiarios y no los operadores en relación con ellos.

La supervisión no es la supervisión de la "dinámica de los operadores". Estas dinámicas existen, evidentemente, pero también se tienen en cuenta no "como tales" sino exclusivamente en la medida en que atraviesan las relaciones de los operadores con sus usuarios. La supervisión así entendida se diferencia de las múltiples formas posibles de "experiencias de grupo" que pueden activarse con fines educativos o terapéuticos. Es una supervisión que concierne a los "desechos" de la relación: por "desechos" entendemos todo lo que, al final de un intercambio, plantea un problema de "sentido" al operador. Los desechos se llevan a la supervisión no para ser "liquidados" (con el riesgo de transformar la supervisión en un sustituto de la confesión, tanto religiosa como laica) sino para ser "trabajados" en la dirección de una búsqueda de sentido que no sólo es consciente de la economía psíquica del operador sino también de la persona usuaria implicada en ese momento en la relación con ella.

CAPÍTULO 2: SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN

Este capítulo se centra en el seguimiento de las iniciativas de formación. Nos referiremos a los entendimientos y herramientas introducidos en la zona de asesoramiento 2: Formación y, por lo tanto, recomendamos que el lector haya completado este MOOC antes de leer este capítulo.

1. EJEMPLO DE CASO: ELISA

Hemos construido el capítulo en torno a la imaginativa MNAR Elisa. Elisa nació en Siria, pero llegó a Dinamarca como refugiada hace dos años con su marido y sus hijos de 3 y 5 años.

Desde su llegada, Elisa se ha ocupado de sus hijos, asegurándose de que estén matriculados en la guardería local y de que se hayan adaptado bien. Elisa también ha seguido el curso de introducción "Nuevo en Dinamarca" facilitado por el Jobcenter local y ha seguido las clases obligatorias de danés en la escuela de idiomas local y está a mitad de camino en su educación formal en danés. El marido de Elisa ha encontrado un trabajo en una empresa de almacenaje que asegura a la familia unos ingresos estables y ahora ha llegado el momento de que Elisa encuentre su propio trabajo. Elisa no tiene experiencia laboral formal en su país. Tiene un título de bachillerato y trabajó en la cafetería de su hermano durante un año y medio hasta que se casó, se quedó embarazada y se convirtió en madre de familia.

2. ESTABLECER LOS OBJETIVOS INICIALES DEL TRABAJO

Junto con su orientador laboral en el Centro de Empleo local, Elisa ha estado trabajando en su plan de trabajo ABC centrado en conseguir un trabajo en el sector de la hostelería (véase la zona de orientación 2 para una explicación detallada del plan de trabajo):

A: Recepcionista

B: Camarera (sin formación)

C: Asistente de limpieza



Elisa y su orientador laboral también utilizan la hoja de ruta (Vejviseren) para fijar su primer objetivo. Empiezan centrándose en el trabajo de sus sueños como recepcionista. Pero debido a que Elisa tiene una educación formal y una experiencia laboral limitada en su país de origen y al hecho de que "recepcionista" es una formación profesional de tres años en Dinamarca, deciden que este objetivo (mål) está más lejos en el futuro. Hablan entonces de trabajar como camarera, pero debido a que Elisa todavía está a mitad de camino en su educación danesa y al hecho de que es un poco tímida y no ha practicado sus habilidades lingüísticas en danés fuera de la escuela de idiomas, el requisito de idioma para trabajar como camarera parece ser un poco demasiado para Elisa en este momento.

Por lo tanto, deciden que Elisa se centrará en conseguir su primer trabajo en el sector de la hostelería, en el que la demanda de conocimientos de danés es menor y en el que Elisa puede utilizar su experiencia en la limpieza, el orden y la confección de camas de su trabajo diario como ama de casa. Después de ver un vídeo sobre las tareas de limpieza en una de las grandes cadenas hoteleras, Elisa se siente bastante segura de que podrá desempeñar un trabajo como asistente de limpieza. Elisa y su asesora laboral también hablan de que el servicio doméstico es el primer trabajo de Elisa, pero no el último.

Después de un año o más de trabajo como asistente de limpieza, de terminar sus clases de danés y de sentirse más cómoda hablando danés (y un poco de inglés), puede solicitar un trabajo como camarera no cualificada o incluso estudiar los requisitos para iniciar una formación profesional como recepcionista y las opciones de convertirse en una recepcionista en prácticas en el hotel donde ha estado trabajando como asistente de limpieza.

3. ESTABLECER OBJETIVOS DE FORMACIÓN Y CONVERTIRSE EN ASISTENTE DE LIMPIEZA

Elisa empieza a solicitar puestos de trabajo como asistente de limpieza, pero debido a su falta de experiencia laboral relevante y a su limitada red profesional dentro del sector, no recibe ninguna llamada. Por lo tanto, Elisa y su orientador laboral deciden que Elisa debería empezar a hacer prácticas para adquirir las habilidades duras y blandas pertinentes, que aún no ha podido convencer a un empleador de que ya tiene. Se ponen en contacto con uno de los hoteles más grandes de la ciudad, donde el director de limpieza está dispuesto a reunirse

con Elisa para discutir el objetivo de la formación y el plazo de las prácticas.

En la reunión, después de que Elisa se haya presentado y haya explicado por qué le gustaría formarse para un puesto de ayudante de limpieza, su orientador laboral pide al director de limpieza que defina las habilidades duras y blandas necesarias para optar al puesto de ayudante de limpieza, así como el orden natural en el que se entrenarían estas habilidades. La asesora laboral también pregunta a la encargada de la limpieza si habría un puesto vacante para Elisa si adquiere estas habilidades durante las prácticas y la encargada de la limpieza confirma que necesitarán ayuda y que podría ofrecer a Elisa un puesto a tiempo parcial si alcanza sus objetivos de formación. Elisa estaría contenta con un puesto a tiempo parcial, ya que le dejaría tiempo para continuar con las clases de danés y seguir contribuyendo a los ingresos colectivos de la familia.

4. CÓMO ELABORAR LA TARJETA DE CALIFICACIÓN¹

La tarjeta de cualificación es una herramienta de evaluación y seguimiento para valorar las competencias y cualificaciones antes, durante y después de unas prácticas u otra actividad de formación en el trabajo.

Para el seguimiento de la actividad de formación en el trabajo exacta, es importante que la tarjeta de cualificación se especifique para el trabajo en cuestión. Si no existe una tarjeta de cualificación específica, es fácil que el orientador laboral la elabore en colaboración con el supervisor más cercano. En el caso de Elisa, sería el jefe de limpieza. A la hora de elaborar la tarjeta de cualificación, hay que dividirla en dos secciones: 1) lista de comprobación preliminar de las exigencias y condiciones básicas y las habilidades personales, y 2) habilidades prácticas. La primera sección se refiere a la evaluación de las expectativas en el lugar de trabajo y a las habilidades más suaves no específicas del puesto, como el lenguaje, la personalidad extrovertida, etc. El segundo apartado se refiere a las competencias específicas del puesto de trabajo, que en el caso del servicio doméstico serían competencias como hacer la cama, limpiar el baño, etc.

La escala en la que se miden las aptitudes no tiene que ser necesariamente numérica, pero el punto más alto de la escala debe indicar que la aptitud se ha alcanzado por completo en consonancia con lo que se espera de un ama de llaves.

Siempre es una buena idea evaluar el anuncio de empleo cuando se elabora la tarjeta de cualificación, por lo que estos suelen incluir listas de comprobación sobre los puntos que se desean y esperan para el puesto.

Seguimiento de la formación en el trabajo con la tarjeta de cualificación

Es muy beneficioso utilizar la tarjeta de calificación antes de la actividad de formación, y para el seguimiento durante y después de la actividad de formación.

Antes de que Elisa comience sus prácticas en el hotel, tiene una reunión de presentación con su supervisor más

¹ Example available for download from the Assosiation New Dane website: <https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/branchepakker/193-qualificationcard/file>

cercano en el hotel. El supervisor ha impreso una copia de la tarjeta de cualificación con el nombre de Elisa. Juntos repasan las preguntas y ponen equis en las calificaciones donde ya saben cuáles son las habilidades de Elisa. Planifican una sesión de seguimiento a las tres semanas de las prácticas para asegurarse de que Elisa está progresando y de que sabe en qué debe centrar su formación.

Al cabo de tres semanas, el supervisor y Elisa evalúan la tarjeta de cualificación, primero individualmente y luego juntos. Coinciden en que está claro que Elisa ya ha mejorado muchas de las habilidades prácticas de cuando empezó, y casi hace las camas y limpia las habitaciones tan rápido como el personal habitual. Elisa cree que también está mejorando sus habilidades lingüísticas, pero tanto ella como el supervisor están de acuerdo en que aún le queda un poco por hacer antes de ser completamente "buena" cuando se trata de hablar y entender a los huéspedes y a los compañeros. El supervisor y Elisa están de acuerdo en que Elisa debe centrarse en mejorar sus habilidades lingüísticas y su conversación con los clientes y colegas hasta su próxima sesión de seguimiento en tres semanas.

Después de las prácticas, Elisa y el supervisor han tenido 3 sesiones de seguimiento, todas con un salto de las tarjetas de calificación. En la última sesión de seguimiento, después de todas las prácticas, comparan las primeras x's que hicieron, y ambos están contentos de ver que Elisa ha mejorado muchas habilidades personales y prácticas. Elisa todavía tiene que trabajar en sus habilidades lingüísticas, pero le ofrecen el puesto de ama de llaves en el hotel.



5. AHORA ES TU TURNO

Ejercicio de reflexión: Seguimiento y establecimiento de nuevos objetivos de formación

Segundo objetivo: Planificar la obtención de un puesto de recepcionista

Ahora que Elisa ha adquirido las habilidades necesarias para el servicio de limpieza y está empleada, hay que establecer nuevos objetivos de formación para seguir avanzando hacia el puesto de recepcionista.

Imagina que eres el profesional que hace el seguimiento de Elisa después de la formación para el servicio de limpieza.

- ¿Qué habilidades ha aprendido Elisa a lo largo de estas prácticas y qué necesita para seguir formándose?
- ¿Cuáles son los próximos pasos de formación para Elisa?

Tarea: Dibuja una hoja de ruta rápida, con un "Inicio" y un "Objetivo", siendo el Objetivo un Recepcionista, ¿qué actividad de formación estaría en el camino para convertirse en un recepcionista? Póngalas en su dibujo.

CAPÍTULO 3: SEGUIMIENTO DEL EMPLEO

Este capítulo se centra en las iniciativas de seguimiento para el empleo. Para entender el capítulo, se hará referencia a los conceptos y herramientas referidos en la Zona de Asesoramiento 3 (Empleo), así como a las herramientas introducidas en la Zona de Asesoramiento 2 (Formación).

1. COMPROBAR LOS OBJETIVOS

Para hacer un buen seguimiento con tu usuario, primero tendrás que acordar los objetivos que persigues en el ámbito laboral. Para considerar estos objetivos, puede utilizar el modelo ABC (véase Zona de Asesoramiento 2, capítulo 2 "Qué entrenar"), o las preguntas propuestas en la Zona de Asesoramiento 3 (véase Zona de Asesoramiento 3, 1.2 "Fase de diagnóstico y evaluación"). Es importante que los objetivos sean realistas, alcanzables y que puedan ser apoyados por el profesional que atiende al MNAR. Si alguna de estas premisas no se cumple, es importante que redefinamos los objetivos junto con el cliente, antes de continuar con la intervención.

2. SEGUIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DURANTE EL PROCESO DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL

El seguimiento de los usuarios comienza desde el momento en que deciden alcanzar unos objetivos concretos. Esta evaluación y seguimiento de objetivos se hará operativa a través de las diferentes actividades que definiremos junto con el usuario (ver ejemplo de Acuerdo en el apartado 1.1. de la Zona de Orientación Laboral: "Fases de Orientación Laboral: Fase de acogida del MNAR"). Puedes establecer un mecanismo de "check list" con el usuario para ver si las acciones propuestas se están llevando a cabo, así como para evaluar la frecuencia y el grado de cumplimiento de las acciones para conseguir los diferentes objetivos marcados. Observe el siguiente ejemplo:

Rebeca busca actualmente un empleo. Su objetivo es "Encontrar un trabajo relacionado con la venta de productos tecnológicos y la atención al cliente". Para conseguir este objetivo, teniendo en cuenta la experiencia previa de Rebeca, el orientador laboral acordó con Rebeca llevar a cabo las siguientes acciones:

- *Inscribirse en cursos de formación para mejorar las técnicas de venta.*
- *Crear un CV adaptado a las exigencias de las empresas que comercializan productos informáticos.*
- *Crear una carta de motivación estándar que pueda enviarse a las diferentes empresas que comercializan productos tecnológicos.*
- *Crear un perfil para buscar empleo a través de metabuscadores como "InfoJobs" o "LinkedIn".*
- *Realizar simulaciones de "entrevistas de trabajo" con el orientador laboral.*
- *Inscribirse en ofertas de empleo para puestos de "Venta de productos tecnológicos".*

Para evaluar el grado de cumplimiento de las acciones propuestas, el consejero puede utilizar una "lista de comprobación" como la siguiente:

ACCIONES	✓/ x	COMENTARIOS:
<i>Inscribirse en cursos de formación para mejorar las técnicas de venta</i>		
<i>Crear un CV adaptado a las exigencias de las empresas que comercializan productos informáticos.</i>		
<i>Crear una carta de motivación estándar que pueda enviarse a las diferentes empresas que comercializan productos tecnológicos</i>		
<i>Crear un perfil para buscar empleo a través de metabuscadores como "InfoJobs" o "LinkedIn".</i>		
<i>Realizar simulaciones de "entrevistas de trabajo" con el orientador laboral.</i>		
<i>Inscribirse en ofertas de empleo para puestos de "Venta de productos tecnológicos".</i>		
...		

Es importante que este seguimiento pueda realizarse semanalmente, para que el usuario pueda observar directamente sus progresos y ser consciente de ellos. El seguimiento semanal junto con el usuario puede ayudar a motivarlo para que continúe realizando las acciones que permitan alcanzar los resultados esperados. Es importante que las metas definidas inicialmente no sean demasiado complejas o difíciles de alcanzar, para que el usuario tenga la sensación de estar cumpliendo objetivos y no se desmotive a largo plazo. Recordemos que la situación de desempleo puede ser a veces frustrante y estresante; por ello, es importante motivar al usuario utilizando recursos como el presentado anteriormente. Por otro lado, es importante mencionar que durante el proceso de orientación laboral pueden ocurrir acontecimientos que modifiquen los objetivos o las posibles acciones propuestas por la usuaria (Por ejemplo, Rebeca puede haber recibido una nueva oportunidad laboral que no tenga que ver con la comercialización de productos tecnológicos; puede haber descubierto un nuevo interés profesional; o puede querer cambiar de acción debido a su situación personal). Todo esto hay que tenerlo en cuenta, y por eso es importante realizar un seguimiento conjunto de las acciones y objetivos

propuestos dentro del programa de intervención laboral.

3. FOLLOW UP AFTER FULFILLING THE LABOUR OBJECTIVE

El proceso de orientación laboral no termina una vez que la persona ha conseguido su objetivo. Debemos realizar un seguimiento continuo para evaluar el grado de satisfacción del usuario en su situación laboral. En muchas ocasiones, los MNAR pueden estar expuestos a situaciones de explotación laboral, trabajos mal pagados, falta de derechos como trabajador, etc. El seguimiento de la persona en su puesto de trabajo es una tarea fundamental para conocer las condiciones laborales, la relación con sus compañeros de trabajo y la satisfacción del usuario. Para llevar a cabo este seguimiento, es recomendable hacer uso de técnicas de evaluación como las "entrevistas semiestructuradas" a través de un seguimiento telemático. Algunas de las preguntas que se pueden hacer son las siguientes:

- *¿Está satisfecho/a con su trabajo actual?*
- *¿Consideras que ha cumplido el objetivo inicialmente previsto en el acuerdo?*
- *¿Cuáles son tus condiciones de trabajo en la empresa?*
- *¿Qué tipo de contrato has firmado?*
- *¿Te gustaría seguir formando parte del programa de empleo a pesar de haber encontrado un trabajo?*
- *¿Qué te gustaría cambiar de tu trabajo actual?*

Por último, es importante proporcionar al usuario un cuestionario de evaluación del programa de empleo. Esta evaluación nos permitirá conocer el grado de satisfacción del usuario con nuestro servicio como orientadores, así como mejorar las futuras intervenciones a las que acuden los siguientes usuarios. Vea un ejemplo de cuestionario de evaluación a continuación:

4. CUESTIONARIO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO:

Datos sociodemográficos
Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Otro
Edad: ____
Nacionalidad: _____

Evaluación:

Por favor, marque con una "X" la casilla que considere, siendo "1" = "Nada" y "5" = "Mucho".

	1 (Nada)	2 (Un poco)	3 (Normal)	4 (Bastante)	5 (Mucho)
<i>¿Le ha ayudado el servicio de orientación profesional a alcanzar sus objetivos profesionales?</i>					
<i>¿Ha sido útil el asesor durante el proceso de orientación profesional?</i>					
<i>¿Considera que tiene las herramientas y los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos profesionales?</i>					
<i>¿Cuenta el equipo de orientación profesional con el equipo adecuado para ayudarte a conseguir tus objetivos profesionales?</i>					
<i>¿Los contenidos trabajados durante el proceso de orientación profesional te han permitido alcanzar tus objetivos profesionales?</i>					
...					

Otros comentarios:

CAPÍTULO 4: SEGUIMIENTO DE LAS SINERGIAS

CAPÍTULO 5: SEGUIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

La participación social, como hemos visto en la zona de asesoramiento 4, es un proceso que abarca diferentes temas, muy relacionados con los módulos anteriores: Diseño de la intervención, Formación, Empleo y Sinergias de la inclusión sociolaboral. En este sentido, a través de este último apartado, pretendemos ofrecer recomendaciones generales sobre el "seguimiento" que puede favorecer cualquiera de estas áreas, y que en consecuencia supondrá un impulso en los procesos de participación del MNAR. Gracias a los contenidos que se exponen a continuación, se proporcionará al lector una visión global de recomendaciones, guías y herramientas, con el fin de facilitar los procesos de seguimiento de la participación social desde un punto de vista general.

1. SEGUIMIENTO O REEVALUACIÓN DEL BENEFICIARIO

Modelo de gestión de casos

La gestión de casos es un modelo que se utiliza en los ámbitos relacionados con la salud, los asesores laborales y muchos otros profesionales. La gestión de casos es un proceso para planificar, buscar, defender y supervisar los servicios de diferentes servicios sociales u organizaciones de atención sanitaria con el fin de apoyar a un beneficiario. Los profesionales bien formados desarrollan y mejoran los sistemas de apoyo (incluidos los sistemas de prestación de servicios, los recursos, las oportunidades y los apoyos sociales naturales) que favorecen el bienestar de las personas, las familias y las comunidades.

El seguimiento

El seguimiento o la reevaluación de los beneficiarios es una parte esencial del protocolo de gestión de casos. Como el término indica, el seguimiento significa recoger información o datos sobre los beneficiarios o ponerse en contacto con ellos una vez concluida la atención de las necesidades.² Se realiza a lo largo de toda la fase de intervención y es crucial para determinar si se han alcanzado los objetivos. Las evaluaciones y el seguimiento pueden adoptar la forma de un cuestionario, una reunión individual en la que el personal social puede recibir comentarios del beneficiario sobre el proceso, una escala de consecución de objetivos que el beneficiario rellena, y muchas otras formas. Lo que se espera es que se cumplan los objetivos y que el beneficiario empiece a sentirse mejor y tome medidas para seguir trabajando de forma independiente en los temas discutidos entre

² Seth Isaiah Rubin (2013), The Importance of Follow-Up, San Francisco <https://sirseth.net/the-importance-of-follow-up/>

las dos partes. Sin embargo, a veces es necesario volver a empezar las etapas de evaluación y aplicación si el beneficiario considera que no se han abordado adecuadamente cuestiones específicas. Es vital para el proceso garantizar que los servicios a largo plazo prestados a los beneficiarios sean adecuados, eficaces y se gestionen a tiempo para ayudar a los beneficiarios a alcanzar sus objetivos.

Los resultados

Además, los resultados del seguimiento y las evaluaciones se utilizan para las normas de la práctica, el establecimiento de objetivos, la gestión de riesgos y muchos otros aspectos en el campo. Al igual que otros aspectos de la práctica de la gestión de casos, la participación del beneficiario en este proceso es esencial. Reconoce y reorganiza los puntos fuertes y las necesidades del beneficiario, proporciona servicios adecuados a las circunstancias actuales del beneficiario, prepara al beneficiario, a otros miembros del sistema familiar y a los proveedores de servicios para las transiciones cuando se interrumpen o transfieren los servicios, etc. El asistente social se pone en contacto con el beneficiario para asegurarse de que sigue cumpliendo sus objetivos, utilizando sus habilidades, asegurándose de que le va bien, si sus necesidades están siendo satisfechas o si hay alguna actualización al respecto. Como mínimo, los asistentes sociales deben hacer un seguimiento y tener contacto con sus beneficiarios mensualmente. El contacto puede producirse en formato presencial y no presencial, con al menos un cara a cara cada mes para la mayoría de los beneficiarios. Además, debe realizarse un seguimiento más amplio, mediante un cara a cara cada seis (6) meses.

Información

La información debe recogerse y registrarse para cada beneficiario. Además, deben actualizarse las notas del caso, los planes de atención y las fichas de derivación. El Plan de Acción del Caso de un beneficiario se actualizará en cada visita, a medida que se cumplan los objetivos y se establezcan otros nuevos. El seguimiento puede no ser siempre posible debido a diferentes situaciones como el fallecimiento, el traslado, el cambio de información de contacto, etc. En este caso, las acciones realizadas por el asistente social también deben incluirse en el expediente del beneficiario.

Finalidad

El objetivo del seguimiento es:

- Garantizar el apoyo adecuado para obtener resultados óptimos y aplicar el plan.

- Garantizar que los beneficiarios dispongan de servicios, derivaciones y enlaces para satisfacer sus necesidades.
- Evaluar periódicamente el nivel de funcionamiento del beneficiario para garantizar la inscripción en el nivel de atención correcto.
- Mantener al beneficiario motivado en su atención general.
- Garantizar que el plan de cuidados siga siendo pertinente y adecuado a las necesidades o situaciones cambiantes del beneficiario, y supervisar la consecución paso a paso de los objetivos marcados en el Plan.
- Actualizar la información clave del beneficiario y asegurarse de que éste sigue cumpliendo los criterios de elegibilidad para los servicios.
- Garantizar la atención coordinada con los proveedores del sistema.
- Reducir la duplicación de servicios.
- Mantener registros precisos para la elaboración de informes.
- Apoyar y mostrar que sigue existiendo una vía de comunicación incluso al finalizar un proceso, para que el beneficiario sepa que hay alguien que puede seguir apoyando y ayudando en caso de que surja una necesidad y no pueda abordarla por sí solo.

Organigrama

El seguimiento varía según el caso y la(s) demanda(s). Suele comenzar cuando se cumple la(s) demanda(s) básica(s). Se refiere al periodo en el que el beneficiario se independiza mediante la evaluación de las acciones realizadas y los resultados de la relación profesional. El profesional debe "educar" a la persona en cómo gestionar y satisfacer sus necesidades, así como en cómo afrontar cualquier relación (interpersonal-profesional, etc.) El progreso depende mucho del grado de confianza desarrollado en la relación beneficiario-científico social. También depende de la preparación del profesional para la etapa de "separación". En concreto, un gestor de casos debe hacer un seguimiento de cada caso en un periodo de tiempo específico ya decidido. Esto puede variar, pero en muchos casos, puede ser como sigue: después de 1 mes; después de 3 meses; después de 6 meses; después de 9 meses; después de 12 meses.

En ocasiones, cuando se necesita una ampliación, se puede añadir un periodo más (por ejemplo, después de 3 meses más). Normalmente, cada trimestre puede tener un objetivo diferente, lo que da lugar a diferentes necesidades de gestión. Independientemente de las nuevas demandas, durante los dos primeros trimestres, el gestor del caso tiene como objetivo garantizar una aceptación suave de la nueva situación y una adaptación

adecuada. Los dos trimestres siguientes se caracterizan por una comunicación esporádica, con el objetivo de aclarar el bienestar del beneficiario, permaneciendo discretamente de apoyo si es necesario.

Resultados y progresos

El seguimiento efectivo se divide en dos (2) categorías. La primera se refiere al seguimiento del beneficiario en lo que respecta a la supervisión de las necesidades de cada beneficiario, y la otra se refiere al seguimiento como contacto organizado con el beneficiario para asegurarse de que se siguen los objetivos fijados.

La evolución del beneficiario puede dividirse en tres (3) etapas: ascendente; estable; recaída. Se habla de recaída cuando un beneficiario parece volver a su condición anterior. Por ejemplo, un beneficiario formado en la búsqueda de trabajo a través de la orientación laboral recae cuando durante el seguimiento espera que el profesional le enseñe de nuevo cómo encontrar un trabajo³.

Las acciones realizadas varían en función de la demanda o de su situación en ese momento. Una acción puede referirse a una sesión, una llamada telefónica, proporcionar información, acompañar, cooperación-referencia, etc. El resultado puede ser a través de comentarios-descripción y/o a través de una suma de sesiones⁴.

El profesional debe prestar atención a la apreciación de los objetivos de seguimiento. Es posible que el beneficiario no deje de plantear nuevas demandas. No es raro que lo experimente como un mecanismo defensivo especialmente vulnerable debido a la separación profesional⁵.

³ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project*).

⁴ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project*).

⁵ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project*).

Se recomienda aprovechar cada reclamación y cada reacción del beneficiario como una oportunidad para prepararlo para su independencia. Por ejemplo, aquí no nos interesa sólo educar a la persona para que resuelva los conflictos en su entorno laboral, sino que nuestro principal objetivo es revelar las razones por las que no utilizó los conocimientos que ha adquirido durante la fase principal de su relación con el profesional.

Monitorización

Para garantizar una prestación de servicios eficaz, el gestor de casos debe supervisar las funciones básicas comentadas hasta ahora (evaluación, planificación e intervención). La fase de planificación es un momento importante para que el gestor de casos identifique los indicadores que permitirán supervisar el progreso del beneficiario en la consecución de los objetivos establecidos en un plan decidido. Como parte del seguimiento, el gestor de casos también debe revisar el progreso de los demás en la implementación de la prestación de servicios, como los miembros de la red social y profesional. El profesional debe determinar si los servicios se han prestado a los beneficiarios de forma adecuada y oportuna. Cuando se lleva a cabo la función de supervisión de la gestión de casos, se debe hacer un seguimiento de lo siguiente:

- Si el plan se está aplicando de forma adecuada y oportuna
- Cómo va el beneficiario en el cumplimiento de las metas y objetivos identificados en el plan
- Qué servicios se han prestado al beneficiario y cómo se han prestado los servicios para atender sus necesidades (este seguimiento debe permitir la revisión y reorientación para mejorar el proceso de ayuda)
- Los resultados del servicio (estos resultados, seguidos a lo largo del tiempo, pueden mostrar la necesidad de revisar el plan)
- Las necesidades adicionales, que, si se identifican, requerirán cambios dentro del plan⁶.

Desenlace

El procedimiento de desvinculación/desenlace va paso a paso y debe realizarse de forma equilibrada. Debe evitarse toda relación de dependencia. En esta fase, el profesional aprecia la capacidad adquirida por el

⁶ Department of Migration and Refugee Services (2011) , Case Management Manual-The Application of Social Work Principles, Ethics, and the

Case Management Approach in Service Delivery to Refugees, Washington, DC <https://www.ritaresources.org/wp-content/uploads/2018/04/USCCB-RMS-Refugee-Resettlement-Case-Management-Manual.pdf>

beneficiario para responder a sus necesidades de forma práctica y eficaz con poca o ninguna orientación o apoyo⁷.

⁷ Manual on Case Management Action Plan, PRAKSIS (*Deliverable of the Project by the Community Initiative EQUAL, Axis 5: "Asylum Seekers", Module 5.1: "Asylum Seekers' Social and Occupational Integration Support" and co-funded by the European Community Fund and the Ministry of Employment and Social Protection, via the D.P. "Ithaca"; PRAKSIS was a partner at the project*).



AHORA ES TU TURNO: EJERCICIO DE SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN

Preguntas de seguimiento que pueden utilizarse durante la sesión de seguimiento. Estas preguntas son un ejemplo:

Comprobación del estado de ánimo

- ¿Cómo se encuentra? Ha pasado un mes desde nuestra última reunión. ¿Funcionan bien las cosas?

Revise los objetivos de la última sesión y cómo ha respondido el beneficiario

- *En nuestra última sesión, hemos hablado de establecer algunos objetivos en relación con la búsqueda de empleo. ¿Hay novedades al respecto? ¿Ha utilizado alguna de las herramientas que ha aprendido?*

Expectativas/situaciones actuales o futuras

- *Actualmente, ¿ha hecho algún progreso en relación con el problema o el objetivo que se ha fijado?*
- *¿Has reflexionado sobre el problema al que te enfrentas y las formas de resolverlo?*
- *¿Hay algo que se te ocurra que pueda obstaculizar el cumplimiento de tu objetivo hasta nuestra próxima reunión? Y si lo hay, por favor, dímelo para que podamos ver juntos, ¿cómo puedo ser de ayuda?*
- *¿Le gustaría que nos esforzáramos?*

Es especialmente importante que las sesiones de seguimiento tengan un plan del procedimiento de seguimiento que identifique las áreas de interés en función de las necesidades del beneficiario. Ambas partes deben llegar a un acuerdo, y el asistente social debe seguir las indicaciones del beneficiario, ya que éste es quien decide lo que necesita.

PRUEBA DE AUTOEVALUACIÓN

PREGUNTAS

Pregunta para el capítulo 1:

¿Qué es la supervisión?

Pregunta para el capítulo 2:

A la hora de elaborar la ficha de calificación para el seguimiento de las actividades de formación, se recomienda dividir la ficha en dos secciones. ¿Qué deben incluir las dos secciones?

Pregunta para el capítulo 3:

Cuando lleve a cabo un proceso de orientación profesional, mencione los elementos clave en los que debe centrarse para realizar el seguimiento durante la intervención.

Pregunta para el capítulo 4:

Sinergias para la inclusión social y laboral

Pregunta para el capítulo 5:

En su opinión, ¿por qué es importante el proceso de seguimiento en el procedimiento de gestión de casos?

RESPUESTAS

Respuesta 1:

Es una herramienta para prevenir el agotamiento de los operarios y mejorar los servicios. Se trata de un seguimiento real, a través de una serie de reuniones en presencia de un supervisor, tanto del trabajo en grupo como del rendimiento del individuo, con respecto a la capacidad de acogida, colaboración y gestión de los factores de estrés.

Respuesta 2:

A la hora de elaborar la ficha de cualificación, divida la ficha en dos secciones: 1) lista de comprobación preliminar de las exigencias y condiciones básicas y de las aptitudes personales, y 2) aptitudes prácticas.

La primera sección se refiere a la evaluación de las expectativas en el lugar de trabajo y a las habilidades más blandas no específicas del puesto, como el lenguaje, la personalidad extrovertida, etc. La segunda sección se refiere a las competencias específicas del puesto de trabajo, que en el caso del servicio doméstico serían competencias como hacer la cama, limpiar el baño, etc.

Respuesta 3:

Es importante centrarse en los objetivos en primer lugar. Los objetivos de empleo del MNAR pueden cambiar a lo largo del proceso de intervención. Esto es importante, ya que el seguimiento y, en consecuencia, la intervención se adaptarán en función de los nuevos objetivos o de los cambios que se produzcan durante el proceso de búsqueda de empleo. Para comprobar si se han alcanzado los objetivos, es importante transformarlos en actividades operativas. Puede comprobar que las actividades propuestas se han llevado a cabo utilizando herramientas como la "lista de comprobación": de este modo podrá evaluar la frecuencia o el grado de cumplimiento de las acciones propuestas.

Respuesta 4:

Respuesta 5:

El seguimiento o la reevaluación de los beneficiarios es una parte esencial del protocolo de gestión de casos. Como el término indica, el seguimiento significa recoger información o datos sobre los beneficiarios o ponerse en contacto con ellos una vez concluida la atención de las necesidades. Las evaluaciones y el seguimiento pueden adoptar la forma de un cuestionario, una reunión individual en la que el personal social puede recibir información del beneficiario sobre el proceso, una escala de consecución de objetivos que el beneficiario rellena, y muchas otras formas. Lo que se espera es que se cumplan los objetivos y que el beneficiario empiece a sentirse mejor y tome medidas para seguir trabajando de forma independiente en los temas discutidos entre las dos partes. Es vital para el proceso garantizar que los servicios a largo plazo prestados a los beneficiarios

sean adecuados, eficaces y se gestionen de forma oportuna para ayudar a los beneficiarios a alcanzar sus objetivos. Además, los resultados del seguimiento y las evaluaciones se utilizan para las normas de la práctica, el establecimiento de objetivos, la gestión de riesgos y muchos otros aspectos en el campo. Al igual que otros aspectos de la práctica de la gestión de casos, la participación del beneficiario en este proceso es esencial.