



### **Introducción.**

En Izangai Elkartea disponemos de varios documentos marco, en concreto dos, sobre lo que significa el acompañamiento para nosotros así como las claves y consideraciones que requiere para desarrollarlo. Este documento pretende ser un resumen, un esquema que recoja las ideas centrales de lo que significa acompañar para Izangai y cómo lo llevamos a la práctica.

Por un lado entendemos el acompañamiento como una idea, un modelo sobre cómo se debe intervenir que viene a concretarse en una praxis diferenciada y que consideramos como parte de nuestra identidad como entidad. De alguna manera, por mucho que escribamos sobre la práctica concreta de acompañamiento, o lo que significa acompañar (las claves, metodología concreta, fases, indicadores,...) desborda la propia descripción.

Por otro lado entendemos que resulta necesario aterrizar, en lo concreto, como desarrollamos el acompañamiento en Izangai y que principales claves metodológicas recoge. Esto último es lo que tratamos de hacer a continuación.

### **Claves Metodológicas del Acompañamiento en Izangai.**

En Izangai acompañamos desde tres ámbitos diferenciados y a través de dos niveles de intervención.

Los ámbitos diferenciados de nuestro acompañamiento son los siguientes:

- Educador/a de referencia: toda persona que se incorpora a Izangai dispone desde el inicio de su proceso de una persona educadora de referencia que acompaña su proceso. Esta persona educadora de referencia puede cambiar a lo largo del proceso pero la persona participante siempre dispondrá de una referencia concreta, que conozca, que sepa quién es y a la que pueda acudir.
- Equipo de referencia: toda persona que se incorpora a Izangai dispone de un equipo de profesionales multidisciplinares de referencia. Son personas que conoce, a las que puede acudir siempre que lo necesite y que le pueden atender siempre que falte su educador/a de referencia o cuando su proceso lo requiera. Este equipo de referencia suele ser el equipo educativo en el que se encuentra presente su educador/a de referencia y donde participa habitualmente de la actividad.
- Espacio de referencia: toda persona que se incorpora a Izangai dispone de un espacio de referencia al que poder acudir, en donde sentirse cómodo, acogido, y donde poder estar. Este espacio de referencia suele ser el espacio en el que se encuentra presente su educador/a de referencia y donde participa habitualmente de la actividad.

A través de estos tres ámbitos interrelacionados logramos varios objetivos. Por un lado que la persona se vincule con Izangai, no solo con una persona concreta, sino con un equipo, un espacio y una forma de hacer y encuentre un lugar en donde poder realizar su proceso de incorporación social. Por otro lado que todo un equipo, con capacidades diferentes y miradas diversas, pueda conocer a la persona acompañada y aportar en su proceso de acompañamiento mediante intervenciones de diferente nivel. Nuestro acompañamiento no está circunscrito a un "tú a tú" sino que busca que las referencias del mismo sean más amplias y que a través de un trabajo interrelacionado posibilite procesos más fuertes y profundos.



## EL ACOMPAÑAMIENTO EN IZANGAI ELKARTEA

### Niveles de intervención del Acompañamiento en Izangai.

- Hacemos un acompañamiento personalizado e integral, es decir, intervenimos y acompañamos a la persona de manera concreta, individualizada y específica. Lo hacemos a través de reuniones personales que tienen una periodicidad variable en base al momento del proceso en que se encuentra cada persona y en base a su propia necesidad. Cada persona acompañada tiene una educadora de referencia durante todo su proceso.
- Hacemos un acompañamiento grupal puesto que las personas acompañadas participan de actividades grupales -formativas, ocupacionales...- Este nivel, además de un elemento de observación, nos permite acompañar al grupo y que el propio grupo se convierta en un espacio de acompañamiento. 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 acompañamiento personal. 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 favorezca los cambios individuales. Para Izangai es común este tipo de trabajo de acompañamiento y lo tenemos en cuenta porque implica una manera diferente y específica de acompañar.

### Características del Acompañamiento en Izangai.

- Cercanía/presencia/encuentro/disponibilidad. ESTAR CON la otra persona. Como un situarse al lado, un estar presente y como el encuentro que emerge de esa presencia y de esa disponibilidad.
- Aceptación/respeto/mirada limpia. Desde este “estar con” aceptar el lugar de la otra persona (también el propio lugar de quien realiza el acompañamiento) 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 desde la incondicionalidad.
- Proceso/camino. Entendemos 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 hay un elemento espacial (ir de un “lugar” a otro) como un elemento temporal (lo que tiene que ver con el tiempo compartido, con el ritmo-especialmente aceptando los ritmos posibles de cada persona-...)
- Aprendizaje/crecimiento/transformación/posibilitar. Enriquecerse, abrirse, un transformarse, un integrar, un avanzar hacia un mayor crecimiento. Tiene una connotación de 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. Tiene mucho que ver con posibilitar, con crear oportunidades, con dar tiempo a que estas emerjan y fluyan...
- Vínculo/relación. Entendemos el acompañamiento desde la perspectiva de reciprocidad, de encuentro, de conexión, de construcción conjunta, de acoger. Para esto es necesario que se cree un vínculo y una confianza que posibilite un acompañamiento de calidad.
- Autonomía/empoderamiento. 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.



## EL ACOMPAÑAMIENTO EN IZANGAI ELKARTEA

- Propuesta Solidaria. Entendemos el 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.
- Apoyo /Cuidado. Acompañar también es sostener, aliviar, cuidar, serenar, dejar descansar y llenar vacíos poniendo la persona en el centro. Lo entendemos también en el contexto de la vulnerabilidad, de los obstáculos, de la necesidad de la otra persona.
- Escucha/empatía. Espacio para la escucha activa, 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. Espacio sin juicio.
- Seguridad /Confianza. El acompañamiento como “refugio” nacido de la confianza en el que las personas pueden dejarse ser y sincerarse. Espacio protegido. Espacio de libertad.

### Fases del Acompañamiento en Izangai.

#### *Fase de Acogida.*

Desde esta propuesta metodológica del acompañamiento en Izangai, esta fase es de vital importancia para el posterior desarrollo de la intervención realizada. En gran medida, en los primeros encuentros se juega el entablar un vínculo educativo y relacional que va hacer posible, o más fácil, el proceso de incorporación posterior. Una acogida que requiere de las siguientes características:

**Apertura.** La acogida conlleva una actitud de apertura ante la persona que acude por primera vez al recurso. Prima la escucha, la empatía frente a la necesidad de hacer un diagnóstico de su situación. Es importante no prejuzgar a la persona e interactuar con ella desde la globalidad que ella representa y trasmite, no solo desde los problemas que trasmite o se aprecian.

**Cercanía y proximidad.** Si todo el acompañamiento requiere de una relación de cercanía y proximidad esto es vital en la acogida. Realizar ésta en un espacio y tiempo donde la persona se encuentre tranquila y confiada.

**Apertura, cercanía y proximidad para conseguir un enganche, una conexión, con la profesional que realiza esta acogida.** Un enganche personal en el que, conociendo los límites, las personas que acuden al servicio, encuentren una referencia de ayuda y apoyo. Un referente en los importantes primeros pasos del proceso a iniciar o iniciado. El profesional de referencia debe de ser capaz de dar una primera información, orientación y respuesta a sus necesidades básicas. En la medida en que la persona vea que algo se mueve, se conseguirá que ésta dé pasos de manera más fácil y confiada. Para ello es necesario que entren en acción otros profesionales de la Asociación que den una respuesta interdisciplinar desde diferentes ámbitos (sanitario, social, judicial, formativo,..). La persona responsable de la acogida es quien debe coordinar y dinamizar estas intervenciones en diálogo con la persona.

**La necesidad de arriesgar.** No solo en esta fase sino en el resto es importante creer y arriesgar en las intervenciones que realizamos. No podemos quedarnos en un actuar desde la duda o la realidad de fracasos anteriores de la persona o de otras con perfiles similares.

**Un primer plan básico.** En la misma entrevista se debe llegar a un primer plan básico de participación en alguno de los recursos de Izangai y a la planificación de algunas acciones para empezar a afrontar las necesidades en diferentes ámbitos. En algunos casos esta acogida puede servir para poner en contacto a la persona con otros recursos más adecuados a su situación o demanda.



## EL ACOMPAÑAMIENTO EN IZANGAI ELKARTEA

La primera parte de la acogida es esta primera entrevista inicial y los posteriores contactos con la persona responsable de este proceso. Una segunda corresponde a la que realizan a partir de este momento los diferentes profesionales, voluntarios y participantes en la Asociación. Es importante crear un ambiente de cuidado, donde se esté atento a su situación a través de diálogos y preguntas, y donde la persona esté a gusto y confiada. En definitiva, la acogida es labor de todos los agentes que intervienen con la persona desde que ésta entra en Izangai.

Además de la entrevista inicial y de la acogida, en el proceso de acogida podemos identificar tres actuaciones:

Una primera de coordinación entre los profesionales de Izangai y del resto de recursos de la red para iniciar el proceso. En algunos casos las personas vienen derivadas, lo que requiere un diálogo con el recurso derivante. En otros, al tratarse de personas que llegan por iniciativa propia se trata de ponerles en contacto (algunas veces por primera vez y otras de nuevo) con el resto de recursos que puedan ayudarle en su proceso de incorporación. Nos referimos aquí a comedores sociales, centros médicos, tratamientos de drogodependencias, servicios de orientación laboral, trabajadores sociales del juzgado..., entre otros.

Una segunda acción es la de la observación. Los días posteriores a la acogida sirven para la observación tanto por parte de la persona participante como de los profesionales del equipo educativo de la Asociación. El primero observará si el recurso se adecua a sus expectativas y decide seguir en él. Por su parte, los profesionales evalúan cuál es su nivel de motivación y compromiso con el inicio del proceso (acude, aparecen nuevas problemáticas no explícitas, nuevas demandas...).

La persona responsable de la acogida junto con la persona vuelve a evaluar la situación y acuerdan un plan que contiene unos objetivos y unas acciones concretas para conseguirlos

Se trata, como hemos dicho en otras ocasiones de “trabajar desde mínimos, sin perder la perspectiva de nuevos objetivos y metas “

Por último, en esta Fase se realiza una recogida de los datos de la persona. En la primera entrevista se recogen unos datos básicos y la información que ha surgido en la entrevista.

### *Fase de acuerdo del plan de incorporación.*

Durante la acogida, como decíamos, se empiezan a abrir ventanas en el proceso iniciado por la persona. Ventanas como el ver o empezar a ver resueltas necesidades básicas, participar en actividades y entablar relación con otros profesionales y participantes. Esta fase de comienzo del proceso y de observación o valoración culmina con la plasmación por escrito de un plan de incorporación.

La persona educadora de referencia asignada junto con la persona acompañada vuelven a evaluar la situación y acuerdan un plan que contiene unos objetivos y unas acciones concretas para conseguirlos. Estos objetivos están relacionados con las diferentes áreas en las que la persona tiene necesidades y carencias; y conllevan acciones dentro y fuera de Izangai.

Este acuerdo parte del diálogo y la negociación entre ambos, y se plasma en un documento firmado que va a servir como herramienta de trabajo de ahí en adelante para los profesionales que continúen realizando el acompañamiento con la persona.

Algunas de las características de estos objetivos y acciones son los siguientes:

Realistas. Tienen que ser realizables teniendo en cuenta la realidad de la persona y el tiempo del proceso. No pueden partir de máximos sino de mínimos que puedan posibilitar nuevos objetivos más amplios.



## EL ACOMPAÑAMIENTO EN IZANGAI ELKARTEA

Medibles. Tienen que poder medirse. Saber si se han logrado o no, o en parte. Es importante que la medición tenga en cuenta que tan importante como los resultados conseguidos lo es el proceso que se comienza a desencadenar y hacer visible por la persona.

Deben de partir de las necesidades y demandas de la persona que participa en Izangai. Es bueno, y algunas veces necesario, devolver realismo a la persona según los objetivos que se proponga, así como añadir otros que la persona no se haya planteado. No suele resultar útil imponer objetivos que la persona no acabe de ver o con los que esté en desacuerdo.

El acompañamiento no solo se realiza a través de entrevistas, encuentros personales con el profesional de referencia, sino que se lleva a cabo en las diferentes actividades. Cada recurso donde la persona participa es un espacio de acompañamiento.

Flexibles y revisables. Tiene que quedar claro que este es un plan a evaluar y revisar a partir de su firma. Que tanto por parte de la persona, como del profesional, o los profesionales, que continúen el proceso de acompañamiento, se podrán añadir, matizar o cambiar los objetivos y acciones previstas.

### *Desarrollo del Plan de incorporación.*

En esta fase el protagonismo en el acompañamiento lo realiza una persona, un equipo y un espacio de Izangai. Éste se realiza a través de:

1. La interacción en la tarea o actividad concreta con los diferentes voluntarios y profesionales que intervienen.
2. En los datos directos e indirectos que se observan en la actividad cotidiana en la Asociación.
3. A través de las entrevistas y encuentros con la persona responsable de su acompañamiento.

Este tercer aspecto sigue siendo importante. La persona responsable del acompañamiento puede cambiar en el proceso por diferentes motivos, ahora bien, cada persona tiene que saber quién es esta figura de su proceso; a quién acudir o con quién hablar. O por lo menos, saber quién centraliza toda la información que la persona dialoga con los diferentes profesionales. Este denominado “acompañante” debe de planificar encuentros periódicos con la persona participante. Diálogos donde se hable y evalúe los pasos que está dando, las dificultades que está encontrando y los nuevos pasos a dar. También es importante traducir los objetivos y acciones planificados en habilidades y hábitos que la persona debe adquirir para cambiar de situación.

A su vez, el profesional que acompaña debe ser una referencia para la persona. Alguien a quien acudir si surgen momentos de crisis, nuevas necesidades o problemas. Por último, es el responsable de que se revise el plan acordado y cambiarlo si es necesario.

Esto requiere por parte del profesional de una madurez personal y educativa. Adquirir unas habilidades que le permitan saber cuándo es necesario hablar con la persona, captar cuándo está pasando por malos momentos... Saber manejar los silencios y gestionar con discreción la información proveniente de otros profesionales y recursos.

En toda esta intervención la persona que acompaña no está sola. Siempre está integrada en un equipo con el que contrasta y decide los nuevos pasos, así como la respuesta a las situaciones problemáticas que se vayan dando en el proceso. Esta labor de equipo es fundamental en esta fase.

Es en esta etapa sobre todo cuando cobran importancia lo que denominamos planes conjuntos. Estos se basan en las conversaciones con profesionales de otros recursos en los que participa la persona. Conlleva un cambio de información y un plan conjunto de actuación donde se debe evitar duplicidades y solapamientos en la intervención. Es una realidad que acompañar a personas en situación de exclusión en su proceso de incorporación supone participar e interactuar con diferentes recursos y dispositivos. Creemos que eso es positivo y complementario siempre que exista una coordinación y trabajo conjunto.

Por último, es en esta fase especialmente donde también se va incidir en el aspecto comunitario de la intervención. Por ello es importante que en el proceso de acompañamiento, la persona también se vivencie y participe en actividades que le acerquen al ámbito comunitario. Que pueda no solo recibir sino aportar. Que pueda no solo sentir ser espectador sino ser agente activo. Esto pasa por animar y dinamizar actividades festivas, reivindicativas, deportivas, con otras entidades; así como resolver y afrontar las dificultades que en estos procesos aparecen.

### *Final del proceso*

El final del proceso es un aspecto más a trabajar en el acompañamiento. En esta propuesta metodológica esto se realiza mediante un proceso en el que el grado de apoyo y acompañamiento vaya de más a menos. Del cuidado y máxima cercanía de la acogida a un grado de casi autonomía en la última fase, es decir, una desvinculación progresiva y adaptada a las necesidades y capacidades de cada persona.

Es la última fase del acompañamiento y, como en las otras, debe ser dialogado. Algunas características metodológicas de este cierre son:

- Que se realice una evaluación del plan (o planes) y del recorrido en Izangai.
- Que haya un proyecto o plan claro de continuidad. Unos nuevos objetivos o espacios donde la persona siga dando pasos en su proceso.
- Que se genere una referencia por si ésta es necesaria, desde la cual se puedan afrontar nuevas crisis, retrocesos o necesidades específicas.

Por lo tanto en algunos casos el acompañamiento no acaba con esta fase, sino que continúa en forma de referencia. No siempre es posible, pero sí deseable, que la persona siga sintiendo el espacio donde participó durante un tiempo como propio y acogedor. Que pueda de vez en cuando volver y saludar. Decir cómo le va y plantear dudas y cuestiones.

### *Aspectos transversales a las fases del acompañamiento.*

1. Personalización. Cada persona acompañada es diferente. Cada proceso de exclusión es diferente. Por ello, también serán diferentes los objetivos, los tiempos, las estrategias y los recursos a utilizar en cada caso. Como a su vez, cada evolución será distinta, también lo serán los esfuerzos y tiempos de intervención.
2. Grupal. El acompañamiento se lleva a cabo en un ámbito grupal de socialización. La persona interacciona con otras personas de las que recibe y da apoyo, y que se configuran como una referencia. Cada persona, a su vez, realiza su itinerario, su proceso junto a otras personas que están haciendo también su proceso y están siendo acompañadas.
3. Equipo. Como se ha señalado en alguna de las fases, es vital el que, si bien hay un profesional de referencia, éste tenga a su vez la referencia de un equipo. Intervenir



## EL ACOMPAÑAMIENTO EN IZANGAI ELKARTEA

- con personas en situación de vulnerabilidad requiere de un contraste y una supervisión constante.
4. Los procesos de exclusión no son lineales. Cada persona ha tenido una serie de circunstancias y pérdidas que han provocado la situación en la que se encuentra. Lo mismo ocurre con los procesos de incorporación. Por lo tanto el acompañamiento de estos procesos no es estático sino dinámico. Requiere de planes, idas y vueltas, nuevos pasos. Supone aceptar que el acompañamiento es parte del cambio y éste no ha hecho más que empezar o continuar cuando comenzamos a intervenir con la personas.
  5. En este modelo no tiene cabida la distancia profesional o la no implicación. En la medida que acompañamos nos implicamos con la persona el tiempo que dura el proceso.
  6. Es necesario en el acompañante una actitud de apertura, autocrítica y auto observación, y compromiso con una formación permanente. Formación entendida como un crecimiento personal y profesional en capacidades, habilidades y estrategias a la hora de acompañar.
  7. Integralidad. El acompañamiento parte de una visión integral de la persona y su desarrollo. Asume a la persona con sus problemas, pero también con sus habilidades y capacidades, con sus rupturas y sus lazos. Requiere afrontar las diferentes dimensiones (afectiva, sanitaria, legal, formativa, laboral,...) con las que la persona que acompaña tiene que interactuar. No es necesario saber de todo, pero sí ser capaz de entender y coordinar las actuaciones que se requieren en las diferentes dimensiones.
  8. Coordinación y trabajo en red. Unas veces para mediar y hacer de puente en el acceso a otros servicios. Otras para realizar un trabajo conjunto y complementario con distintos dispositivos sociales. La coordinación y el trabajo en red se puede dar a diferentes niveles, desde solamente compartir información, pasando por el contraste de los casos, hasta un trabajo común.
  9. Libertad. Es necesario partir de la libertad de la persona en el inicio o continuación del proceso. Este no puede venir de la imposición o la obligación.
  10. Se trata de una relación humana con todo lo que esto conlleva de respeto e igualdad. Si bien el rol educativo debe estar definido, éste debe ser asumido desde una conexión humana y profunda con la persona.