

EJO4YOUTH

Marco fundamental para la garantía de calidad



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Cofinanciado por la Unión Europea. No obstante, las opiniones expresadas son responsabilidad exclusiva del autor o autores y no reflejan necesariamente las de la Unión Europea o la Agencia Nacional Turca, que no pueden ser consideradas responsables de las mismas.

Título:	Marco fundamental para la garantía de calidad
Documento original:	Plan de formación y set de herramientas para trabajadores/as con jóvenes (profesionales) basado en el trabajo con símbolos (Resultado 2 del proyecto EJO4Youth)
Organización socia:	Hafelekar
Autor(es): Investigador(es):	Paul Schober
Diseño:	Consultoría de Innovación Social
Fecha:	Septiembre de 2023
Idioma:	Español, traducido por Consultoría de Innovación Social

CC BY-ND



Esta licencia permite a otros reutilizar la obra para cualquier fin, incluido el comercial; sin embargo, no puede compartirse con otros en forma adaptada, y debe citársele a usted.

CONTENIDOS

1 Enfoque fundamental pedagógico	3
1.1 Enfoque sistemático básico en la pedagogía del desarrollo	3
1.2 Una actitud básica abierta y centrada en la persona usuaria	3
1.3 Una actitud básica de aceptación y agradecimiento	4
1.4 Una actitud básica orientada a los recursos y las soluciones	4
2 Habilidades del/de la profesional de EJO4Youth	6
2.1 Habilidades básicas para el asesoramiento y el coaching	6
2.2 Habilidades clave requeridas para el asesoramiento y el coaching	7
2.3 Competencias específicas requeridas para el trabajo con símbolos	8
3 Directrices éticas para profesionales	9
3.1 Respeto por los derechos y la dignidad de la persona	9
3.2 Competencias	11
3.3 Responsabilidad	13
3.4 Integridad	14

1 Enfoque fundamental pedagógico

El enfoque pedagógico fundamental del/de la profesional es crucial para el éxito de las sesiones de trabajo con símbolos. Por lo tanto, encontrará la descripción de este enfoque al principio del folleto.

1.1 Enfoque sistemático básico en la pedagogía del desarrollo

EJO4Youth asume la creencia en las capacidades de desarrollo de la persona usuaria y pretende reforzar sus puntos fuertes personales. El desarrollo es posible en cualquier situación, y los/as usuarios/as son capaces de asumir la responsabilidad de su propio desarrollo.

El personal asesor de orientación sistémica asume la autonomía de la persona que busca ayuda y consejo y la ven como una «autoexperta». La experiencia única del individuo se entiende como el procesamiento subjetivo de su historia personal y sus experiencias emocionales y cognitivas de las relaciones. En los ámbitos de la terapia y el asesoramiento, la práctica sistémica se orienta hacia las preocupaciones de la persona usuaria y prescinde de patologizar y establecer objetivos normativos. En el marco de los procedimientos socio-pedagógicos orientados al cuidado, la práctica sistémica se vincula a los recursos del individuo implicado para lograr condiciones éticamente justificables.

<https://systemische-gesellschaft.de/systemischer-ansatz/was-ist-systemisch/>



1.2 Una actitud básica abierta y centrada en la persona usuaria

A lo largo de todo el proceso de asesoramiento, las personas jóvenes deciden el contenido del trabajo conjunto. Definen el tema, junto con las metas, los objetivos y el ritmo del trabajo, con el apoyo de su orientador y sus compañeros. Los/as trabajadores/as corren el riesgo de juzgar, categorizar y no escuchar y percibir con una mente abierta. Esto les lleva a centrarse en sus propios problemas, hipótesis, sistemas de valores u objetivos, y a imponer sus ideas a las personas usuarias. Por lo tanto, se planifica un tiempo específico en el asesoramiento para que expresen sus propias teorías, ideas y sugerencias. La persona usuaria las escucha y puede decidir cuáles asume y tiene en cuenta. Mantiene la responsabilidad del contenido del asesoramiento.

1.3 Una actitud básica de aceptación y agradecimiento

Ante todo, las personas jóvenes deben ser aceptadas y valoradas por lo que son: con sus propias historias y antecedentes personales, rasgos de carácter, características únicas, habilidades, puntos fuertes y débiles. En principio, esto puede parecer banal o sencillo, pero resulta ser un gran reto en la práctica. Además de los aspectos de aceptación y apoyo, el valor también implica fomentar y desafiar la independencia y la asunción de responsabilidades. El objetivo del asesoramiento no es aliviar a las personas jóvenes de sus luchas ni guiarles por la vida, sino capacitarlas para que den por sí mismas los pasos necesarios. A veces, tienden a evitar asumir la responsabilidad de sus actos. Intentan que el personal asesor o el grupo hagan el trabajo por ellas. En estos casos, es importante devolver la pelota a su tejado y motivarle para que trabaje. Las preguntas orientadas a los recursos y las soluciones, así como las preguntas desagradables, provocadoras o de confrontación, pueden ser útiles en estos casos.

Cuando un/a joven infringe las normas o muestra un comportamiento asocial o que no favorece la consecución de los objetivos, hay que seguir valorando a la persona, pero cuestionando su comportamiento. Debe ser confrontada con los acuerdos existentes, las normas, las opiniones de los demás y las consecuencias de su comportamiento. Esta técnica forma parte de un enfoque que valora a la persona usuaria y le toma en serio.



1.4 Una actitud básica orientada a los recursos y las soluciones

Uno de los objetivos de EJO4Youth es ayudar a las personas jóvenes a descubrir (o redescubrir) sus capacidades y habilidades y a ampliarlas. EJO4Youth comienza con estas competencias personales y rasgos de personalidad y aporta recursos sociales, materiales e infraestructurales. Los recursos sociales incluyen personas de la familia del/de la usuario/a, amistades y conocidos/as y personas de su entorno escolar, laboral y social. Los recursos infraestructurales incluyen personas, instituciones, asociaciones y espacios públicos de su entorno vital.

El supuesto básico es que todos los comportamientos tienen sentido y son ventajosos para la persona que los presenta. Es importante seguir apreciando a la persona incluso en el caso de comportamientos supuestamente incomprensibles o «negativos». El personal asesor debe abordar la utilidad de estos comportamientos e identificar y fomentar cualquier recurso.

El asesoramiento del trabajo con símbolos se centra principalmente en las soluciones, no en los problemas de las personas jóvenes. La investigación biográfica sirve para formar una historia del caso y pone de relieve los recursos enumerados anteriormente, que son útiles para definir y alcanzar objetivos.



2 Habilidades del/de la profesional EJO4Youth

La condición fundamental para convertirse en un profesional de EJO4Youth es el alto interés en el trabajo con símbolos y la disposición a probar diferentes roles en varias sesiones. Debido al efecto y el poder que el trabajo con símbolos puede desarrollar, es importante haber experimentado todos los diferentes roles antes de aplicar y enseñar el método:

- persona que recibe el asesoramiento
- observador/a
- asesor/a

La descripción de habilidades del/de la profesional de EJO4Youth distingue entre lo siguiente:

- habilidades básicas para el asesoramiento y el coaching,
- habilidades clave requeridas para el asesoramiento y el coaching, y
- habilidades específicas requeridas para el trabajo con símbolos.

2.1 Habilidades básicas para el asesoramiento y el coaching



La capacidad de asumir la actitud pedagógica básica descrita anteriormente.



La capacidad de reflexionar sobre el propio trabajo: la persona practicante debe estar dispuesta y ser capaz de reflexionar sobre su trabajo: su propio enfoque, la formulación precisa de las preguntas, la proporción del tiempo que dedica a hablar, el lenguaje corporal (expresión facial, postura, manos) y la distancia con la persona usuaria.



Capacidad para actuar como moderador en procesos de grupo (véanse las capacidades especiales).



La capacidad de pensar de forma holística, de considerar las situaciones de las personas de forma holística y de proporcionar asesoramiento orientado a objetivos.

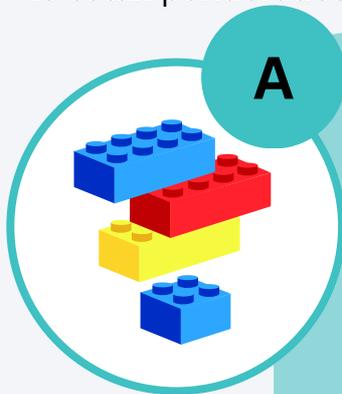
2.2 Habilidades clave requeridas para el asesoramiento y el coaching

La Federación Internacional de Coaching (ICF) define el coaching:

«... como asociarse con los/as clientes en un proceso de reflexión y creatividad que les inspire para maximizar su potencial personal y profesional».

(véase <https://coachfederation.org/about>)

La descripción de las habilidades básicas de un/a practicante EJO4Youth (formador/a) se basa en una lista de habilidades emitida por la ICF, modificada con respecto a los requisitos del personal formador de EJO4Youth como coaches y asesores/as. Las habilidades principales se agrupan en cuatro grupos. Los propios grupos y las habilidades individuales no están ponderados, es decir, no están clasificados de ninguna manera.



A Establecer las bases

1. Cumplimiento de las directrices éticas y las normas profesionales: comprensión de la ética y las normas del coaching y el asesoramiento y capacidad para aplicarlas adecuadamente en todas las situaciones.
2. Establecimiento de un acuerdo: esto incluye una comprensión clara de los papeles, un nivel profesional de intimidad con la persona usuaria y acuerdos claros sobre los objetivos. Al principio de una sesión de asesoramiento, deben identificarse claramente las oportunidades y los límites, así como el papel del personal formador. Deben acordarse objetivos claros, manteniendo al mismo tiempo un nivel adecuado de intimidad durante toda la sesión de asesoramiento.

Co-creación de la relación

3. La capacidad de establecer una relación de confianza con la persona usuaria y crear una atmósfera de grupo adecuada: es importante establecer un marco seguro y orientado a los objetivos y garantizar una interacción respetuosa y de confianza.
4. Presencia de coaching: la capacidad de actuar conscientemente y permanecer atento/a durante todo el proceso de asesoramiento: es importante observar, escuchar y sentir lo que la persona usuaria está comunicando y sentir las propias resonancias y, si es necesario, integrarlas en el proceso de asesoramiento.





C Comunicarse con eficacia

5. Escucha activa: la capacidad de concentrarse por completo en lo que la persona usuaria dice y no dice, de comprender el significado de lo que se dice en el contexto de los objetivos y deseos de la persona usuaria, y de apoyar su capacidad expresiva.

6. Preguntas abiertas, orientadas a recursos y soluciones y centradas en objetivos: la capacidad de plantear preguntas adecuadas en función de las circunstancias y la fase del asesoramiento. Las preguntas abiertas sirven para facilitar la comprensión y fomentar el trabajo productivo con la persona usuaria; las preguntas orientadas a los recursos ayudan a descubrir habilidades y capacidades, y las preguntas orientadas a las soluciones y centradas en los objetivos permiten encontrar soluciones

D Facilitar el aprendizaje y la consecución de objetivos

7. Establecer la toma de conciencia: la capacidad de integrar varias fuentes de información, evaluándolas e interpretándolas de forma que ayuden a la persona usuaria a lograr la toma de conciencia, para así permitirle alcanzar los objetivos acordados.

8. Planificación y establecimiento de objetivos: capacidad para desarrollar un plan de acción eficaz junto con la persona usuaria, asignar responsabilidades a los/as iguales y, si es necesario, acordar plazos.

Encontrará una amplia descripción de las competencias básicas en:

<http://www.coachfederation.org/icfcredentials/core-competencies/>



2.3 Competencias específicas requeridas para el trabajo con símbolos

1. **Metodología bien fundamentada:** experiencia personal en el rol de asesor/a, usuario/a y observador/a, así como en el asesoramiento a usuarios/as utilizando métodos del trabajo con símbolos.

2. **Capacidad para moderar los procesos de asesoramiento** en las sesiones de trabajo con símbolos: esto significa introducir las fases individuales del asesoramiento, implicar al grupo y a los/as iguales, apoyar a los/a jóvenes mientras establecen sus propias ideas e hipótesis, dejar a la persona usuaria la responsabilidad principal del proceso, resumir, ayudar a desarrollar un plan de acción tangible, distribuir responsabilidades entre los/as iguales y concluir el proceso. Se valora la experiencia en trabajo en grupo.

3 Directrices éticas para profesionales

Contexto:

Como cualquier metodología de orientación o asesoramiento eficaz, el uso de las herramientas EJO4Youth debe estar respaldado por consideraciones y directrices éticas con el fin de salvaguardar a las personas implicadas en su uso. Las directrices éticas descritas a continuación se derivan tanto de *Code of Professional Ethics of the Psychological Society of Ireland* (2010), como *Code of Ethics of the Institute of Guidance Counsellors* (2012). Como asociación europea, estas directrices deben utilizarse junto con los códigos éticos nacionales y las prácticas de conducta profesional de cada país.

El Código Ético de PSI (*Psychological Society of Ireland* - 2010) y el Código Ético de *Institute of Guidance Counsellors* (2012) clasifican la conducta ética en cuatro ámbitos distintos que pueden ayudar a informar y orientar la práctica de los/as profesionales de EJO4Youth:

- Respeto por los derechos y la dignidad de la persona
- Competencia
- Responsabilidad
- Integridad

3.1 Respeto por los derechos y la dignidad de la persona

Respeto general:

- Los/as profesionales de la metodología EJO4Youth deben tener conciencia y respeto por los valores morales y culturales de las personas usuarias y no permitir que su servicio se vea disminuido.
- Debido a factores como el género, la orientación sexual, la discapacidad, la religión, la raza, la etnia, la edad, el origen nacional, la política partidista, la posición social o la clase social.
- Los/as profesionales de EJO4Youth deben utilizar siempre un lenguaje respetuoso en la comunicación escrita/verbal y actuar para proteger la dignidad y el bienestar de las personas usuarias en todo momento a lo largo del proceso de EJO4Youth.

Privacidad y confidencialidad:

- Los/as profesionales de EJO4Youth deben, en la medida de sus posibilidades, garantizar que las sesiones se desarrollen en un entorno privado y que sólo se recoja la información esencial y relevante necesaria para el propósito de la metodología EJO4Youth.

- Deben evitar la intrusión injustificada en los límites psicológicos de las personas usuarias y garantizar que la información relacionada con ellas sólo se comparta con su consentimiento informado y que los archivos y documentos de la persona usuaria se guardan de forma confidencial durante un periodo de tiempo adecuado (determinado por la ley y los requisitos profesionales nacionales) y después se destruyen.
- Todas las personas usuarias deben ser informadas de la confidencialidad de su participación y de las situaciones (determinadas por la ley) en las que esta confidencialidad puede romperse (por ejemplo, en caso de peligro para una persona).

Consentimiento informado y libertad de consentimiento:

- Los/as profesionales de EJO4Youth deben tomar todas las medidas razonables para recibir el consentimiento informado (a través de formularios de consentimiento por escrito), sin coacciones o en situaciones en las que la persona usuaria pueda sentirse obligada o presionada a dar su consentimiento. En el caso de niños o menores, deben recibir el consentimiento informado de los padres, madres o tutores.
- Debe proporcionarse a la persona usuaria información suficientemente precisa y detallada sobre la actividad en la que van a participar antes de que acepten.
- También debe ser informada de su derecho a retirar su participación, incluso después del inicio del proceso.
- Debe darse el consentimiento antes de cualquier grabación de vídeo, audio o escrita de la persona usuaria, y ésta debe dar permiso para que cualquier otra persona esté presente en la actividad en cuestión.
- La información relativa a la persona usuaria sólo debe publicarse o compartirse con terceros con su consentimiento informado.
- Deben realizarse revisiones éticas externas para cualquier usuario/a de un grupo vulnerable o con capacidad disminuida para dar su consentimiento informado antes de su participación.

Autodeterminación:

- Los/as profesionales de EJO4Youth deben intentar conseguir la participación más activa posible de la persona usuaria en las decisiones que le afectan.
- Deben respetar el derecho de las personas usuarias a proteger su propia dignidad y a retirar su participación en cualquier momento. También deben ser conscientes y receptivos/a a los indicadores del deseo de la persona usuaria de retirar su participación.

3.2 Competencias

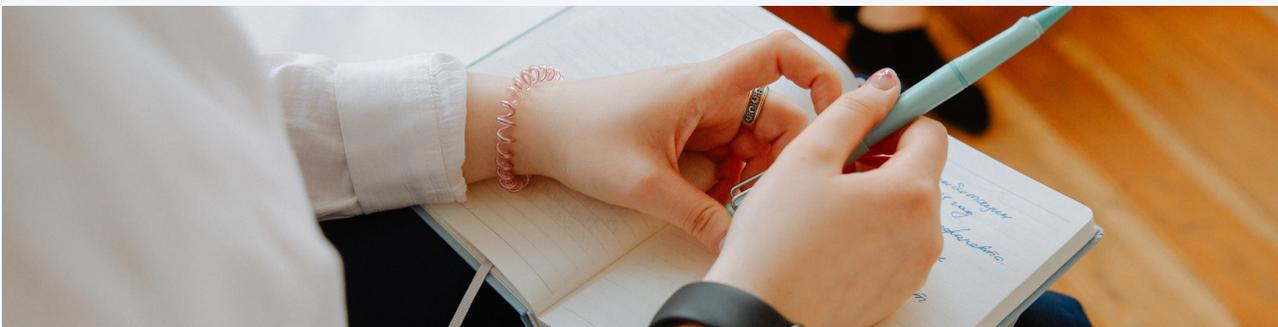
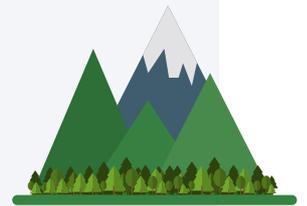


Conciencia ética:

- Los/as profesionales de EJO4Youth deben aceptar su responsabilidad profesional de ser conscientes de las directrices éticas con el fin de garantizar que su práctica es segura y beneficiosa para todas las partes implicadas.
- Deben evitar involucrarse en actividades profesionales que puedan entrar en conflicto con las buenas prácticas éticas profesionales.

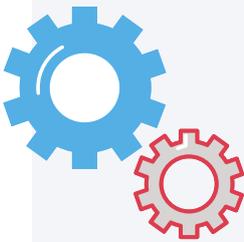
Límites de competencias:

- Los/as trabajadores/as deben ser conscientes de cómo sus propias actitudes y creencias pueden afectar a la persona usuaria y actuar para evitar que esto tenga un efecto negativo en ellas.
- Los/as trabajadores/as deben ser conscientes de sus propios límites y no sobrepasar las limitaciones de su educación/formación o experiencia cuando se relacionen profesionalmente con un/a usuario/a.
- Los/as trabajadores/as de EJO4Youth deben actuar para derivar a una persona usuaria a un servicio o profesional más apropiado si consideran que este servicio sería de mayor beneficio para la persona usuaria.



Límites de los procedimientos:

- Los/as profesionales de EJO4Youth deben ser conscientes tanto de los puntos fuertes como de las limitaciones de las herramientas que utilizan con las personas usuarias y comunicárselas a ellas y a terceras partes relevantes.
- Deben basar sus intervenciones en objetivos claros y cesar la intervención si el objetivo se ha alcanzado o es imposible de alcanzar.
- Deben llevar a cabo estudios piloto antes de implantar nuevos procesos, y abstenerse de participar en cualquier actividad en la que el daño causado a una persona usuaria pueda ser mayor que el beneficio.



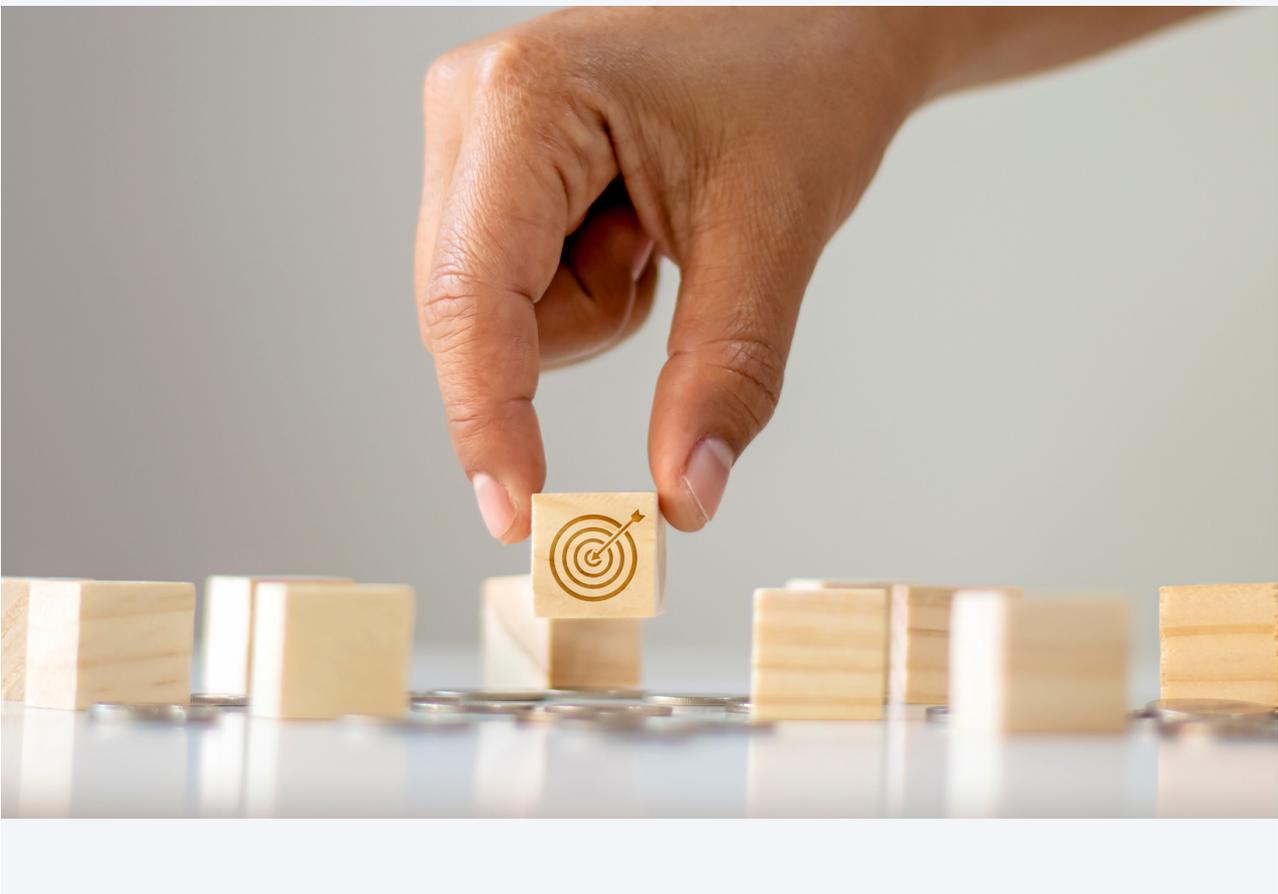
Desarrollo profesional continuo:

- Los/as profesionales de EJO4Youth tienen la responsabilidad de mantener su competencia profesional a través de la educación individual, la formación y la supervisión.
- Deben cuidar de sí mismos/as para evitar el desarrollo de afecciones (por ejemplo, agotamiento) que puedan reducir su propio bienestar o tener un impacto negativo en la persona usuaria, y buscar el apoyo de colegas o supervisores si lo necesitan.
- Deben mantenerse al día de los últimos avances, técnicas y métodos de investigación, y asegurarse de que las herramientas que utilizan o en las que forman a otros/as profesionales se ajustan a los avances teóricos de la investigación más reciente en este campo.



Incapacidad para la práctica:

- Los/as trabajadores/as de EJO4Youth deben reconocer y abstenerse de participar en interacciones profesionales en las que su capacidad para beneficiar a la persona usuaria esté mermada (por ejemplo, una condición física o psicológica significativa que pueda dañarla).



3.3 Responsabilidad

Responsabilidad general:

- Los/as profesionales de EJO4Youth tienen la responsabilidad de actuar de una manera profesional y reputada, acorde con el comportamiento de su campo profesional, y de promover las mejores prácticas de este campo siempre que sea posible.
- También tienen la responsabilidad de denunciar o dar a conocer políticas, procedimientos o regulaciones que ignoren o se opongan a su código ético profesional.



Promoción de altos estándares:

- Los/as profesionales de EJO4Youth tienen la responsabilidad de mantener altos estándares en su práctica profesional y de actuar de forma que no perjudique la reputación de su campo profesional.

Evitar el daño:

- Los/as profesionales de EJO4Youth tienen la responsabilidad de prevenir o evitar actividades que puedan causar daño a la persona usuaria.
- Deben evitar relacionarse con usuarios/as que puedan resultar perjudicados/as o afectados/as negativamente por su participación.
- Deben posponer o interrumpir las actividades tan pronto como observen que la persona usuaria está sufriendo algún daño.
- Deben asegurarse de que las herramientas sólo sean utilizadas por profesionales formados/as para ello.
- Deben asegurarse de que la información de la persona usuaria se almacena de forma confidencial y no puede utilizarse para infligir daño o pérdida de dignidad/integridad.

Continuidad de la atención:

- Si el/la profesional considera necesaria la derivación de un/a usuario/a, debe mantenerse el contacto y el apoyo con esta persona hasta que el contrato haya finalizado y se haya puesto en contacto con el/la profesional recomendado/a.

Resolución de dilemas:

- Todos los conflictos que surjan deben resolverse de acuerdo con las directrices éticas de EJO4Youth y los códigos éticos y directrices profesionales nacionales de cada organización socia.

3.4 Integridad

Los/as profesionales de EJO4Youth deben describir con honestidad y precisión su propia educación, formación y experiencia, y actuar para evitar distorsionar o exagerar su propia competencia, la capacidad de las herramientas utilizadas u otros factores relevantes.

**Honestidad y
precisión**

Deben tener cuidado de diferenciar sus propios puntos de vista y opiniones de los resultados de la investigación cuando se comuniquen con personas usuarias u otros/as profesionales.

**Franqueza y
transparencia**

Los/as profesionales deben proporcionar a las personas usuarias una comprensión clara de cualquier resultado u observación de su sesión en un lenguaje que comprendan con claridad.

**Acciones de los/as
compañeros/as de
trabajo**

Los/as profesionales de EJO4Youth tienen la responsabilidad de detener, dar a conocer o denunciar el comportamiento de cualquier compañero/a de trabajo que se considere perjudicial o poco ético.

Deben ofrecer apoyo apropiado o supervisión a los/as compañeros/as de trabajo que lo soliciten.

Para más información sobre buenas prácticas éticas, consulte:

<https://www.psychologicalsociety.ie/footer/PSI-Code-of-Professional-Ethics-3>

<http://www.igc.ie/about-us/our-constitution/code-of-ethics>

ORGANIZACIONES SOCIAS



Administración Especial Provincial de Düzce
Turquía



Consultoría de Innovación Social
España



Hafelekar Unternehmensberatung Schober GmbH
Austria



Compass
Austria



Rogers Személyközpontú
Oktatásért Alapítvány

Rogers Személyközpontú Oktatásért Alapítvány
Hungria



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

