

# DISPOSITIVOS SOFT

MALLORCA DICIEMBRE 2019

# ESTADOS DE ÁNIMO BÁSICOS

*Juicio que como observador hago de mi estar en el mundo*

	<b>LO QUE NO PUEDO CAMBIAR. PASADO.</b>	<b>LO QUE SÍ PUEDO CAMBIAR. FUTURO.</b>
<b>ME OPONGO</b>	<b>RESENTIMIENTO</b> Las cosas deberían de haber sido diferentes. Ahora no puedo hacer nada para cambiarlo.	<b>RESIGNACIÓN</b> Reconozco que las cosas podrían haber sido diferentes. Las cosas no van a cambiar hagamos lo que hagamos.
<b>ACEPTO</b> (no significa estar de acuerdo)	<b>ACEPTACIÓN PAZ</b> Los hechos del pasado no pueden ser cambiados. reconozco los errores propios y de los demás, y mi voluntad de que no se repitan	<b>MOTIVACIÓN</b> Creo que las cosas pueden ser diferentes en el futuro.

**LO QUE NO PUEDO  
CAMBIAR.  
PASADO.**

LO QUE **SÍ** PUEDO  
CAMBIAR. FUTURO.

**ME OPONGO**

**ACEPTO**

**NO SIGNIFICA ESTAR DE ACUERDO**

# RESENTIMIENTO

LAS COSAS DEBERÍAN DE HABER SIDO DIFERENTES  
AHORA NO PUEDO HACER NADA PARA CAMBIARLO.



# RESIGNACIÓN

RECONOZCO QUE LAS COSAS PODRÍAN SER DIFERENTES  
LAS COSAS NO VAN A CAMBIAR, HAGAMOS LO QUE HAGAMOS.

# ACEPTACIÓN

LOS HECHOS DEL PASADO NO PUEDEN SER CAMBIADOS.  
RECONOZCO LOS ERRORES PROPIOS Y DE LOS DEMÁS  
Y MI VOLUNTAD DE QUE NO SE REPITAN.

# MOTIVACIÓN

CREO QUE LAS COSAS PUEDEN SER DIFERENTES EN EL FUTURO.  
VOY A HACER TODO LO POSIBLE PARA QUE CAMBIEN.

# FASES PRIMERA ENTREVISTA

ROSELL

# 01 RECEPCIÓN / ACOGIDA

CREACIÓN CLIMA DE CONFIANZA, FACILITAR LA  
COMUNICACIÓN, COMPRENSIÓN, INTERCAMBIO...

DEJAR EXPRESARSE AL USUARIO,  
NO HACER PREGUNTAS CERRADAS.

# 02 EXPLORACIÓN

PROCURAR QUE EL USUARIO EXPRESE EL MOTIVO  
POR EL QUE ACUDE AL SERVICIO.

VALORAR LA PROFUNDIDAD DE LA DEMANDA.

# 03 INTERCAMBIO O CLARIFICACIÓN

SOLICITAR INFORMACIONES CONCRETAS  
PARA COMPLETAR EL ANÁLISIS-SITUACIÓN.  
CONSOLIDAR / VERIFICAR LAS HIPÓTESIS.  
CONCRECIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA SITUACIÓN.  
SÍNTESIS, RESUMEN DE LA ENTREVISTA Y VERIFICACIÓN  
DE LA COMPRENSIÓN DE LOS CONTENIDOS.

# 04 FINAL

DESPEDIDA.

ATENCIÓN A LAS ÚLTIMAS REVELACIONES O DETALLES.



# OBJETIVOS ENTREVISTA

ROSELL

**[A]**

**OBTENER  
INFORMACIÓN  
PERSONAS Y GRUPOS**

**[B]**

**INFLUIR SOBRE CIERTOS  
ASPECTOS DE LA CONDUCTA  
(OPINIONES, SENTIMIENTOS,  
COMPORTAMIENTOS)**

**[C]**

**EJERCER EFECTO  
TERAPÉUTICO**

# **QUALIDADES ENTREVISTA**

**ROSELL**

BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR

**EMPATÍA**

**PONERNOS EN EL LUGAR DE LA  
OTRA PERSONA E INTENTAR  
COMPRENDER CÓMO SE SIENTE.**

**ESCUCHA ACTIVA**

**EXTRAER LA INFORMACIÓN QUE  
NECESITAMOS**

**BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR**

# OBSERVACIÓN

TODO LO QUE ACONTECE, DETALLES FÍSICOS (FORMA DE VESTIR,...) LA EXPRESIÓN CORPORAL QUE AYUDA A ENTENDER CÓMO SE SIENTE LA PERSONA.

BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR



BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR

**ESTAR RECEPTIVO**

**MOSTRAR UNA ACTITUD RECEPTIVA  
CON LA PERSONA USUARIA EN  
TODO MOMENTO.**

**CONFIANZA**

**CLIMA DE CONFIANZA.**

**QUE LA PERSONA SE SIENTA  
MÁS CÓMODA.**

**BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR**

**ROMPER PREJUICIOS**

**NEUTRALIDAD.**

**NO NOS DEJAMOS LLEVAR POR  
ESTAS APRENSIONES SOBRE  
LOS DEMÁS, QUE NO NOS DEJAN  
SER IMPARCIALES.**

**BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR**

BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR

# AMABILIDAD E INTERÉS

SER AFABLES CON LAS PERSONAS  
Y DEMOSTRAR QUE NOS IMPORTA  
LO QUE NOS CUENTAN.

**SINCERIDAD**

**PARA EL VÍNCULO.**

**PARA LA CONSTRUCCIÓN  
DE UNA RELACIÓN POSITIVA.**

**PARA CONECTAR CON  
MOTIVACIONES Y NECESIDADES.**

**BUSCAR OTRA REFERENCIA MEJOR**

# DIAGNÒSTIC DEL RELACIONAL

Facilitam espais per a la participació,  
la implicació i el protagonisme de les  
persones amb les quals treballam,  
que hi participen voluntàriament  
i tenen capacitat de decisió sobre els  
processos en què participen.

Reforçam la reconstrucció del  
capital relacional d'aquestes persones,  
o hi contribuïm.

Ens recolzam en la xarxa natural, generam  
espais perquè es creïn i reforcin relacions de  
cura i suport.



En les nostres trobades i diagnòstics  
estam atents a les fortaleeses de  
les persones i dels grups.

El nostre treball consisteix a cercar aquests  
potencials i facilitar que  
puguin ser més presents.

Reforçam la resposta col·lectiva a necessitats,  
fomentant la creació d'organitzacions afectades,  
espais i dinàmiques autogestionades  
per al suport mutu i l'ajuda.

Reconeixem el caràcter estructural que hi ha darrere de moltes de les situacions que arriben als nostres projectes i serveis.

Treballam al costat d'altres àrees i iniciatives per a la construcció d'una societat més justa i inclusiva.

Engegam experiències en què rescatam el vincle significatiu i el seu potencial enfront de les relacions condicionades per la gestió de prestacions econòmiques.

Dissenyam els nostres processos,  
trobades i espais perquè contribueixin  
a una experiència de relació  
que dignifica i normalitza.  
Participar en un dels nostres projectes  
no estigmatitza.

En la pràctica,  
i encara que hi hagi moments en què  
necessitem fer un pas enrere,  
reforçam l'autonomia enfront  
de la construcció de relacions  
de dependència i assistència.

Tenim un compromís per la construcció  
de vincles significatius.

Som conscients del fenomen de l'exclusió com a  
resultat de la ruptura successiva  
de vincles i cuidam els que construïm.

Protegim les persones de la delegació de les seves  
vides en una xarxa de professionals.

Els professionals de la relació d'ajuda  
apostam per la formació continuada  
i espais d'aprenentatge des de la reflexió  
de les nostres pràctiques (supervisió, etc.),  
amb l'objecte de continuar creixent com a  
professionals i fer la nostra tasca  
d'una manera més eficient.



Entenem que una de les nostres funcions és la de  
sistematitzar els nostres aprenentatges,  
mesurar els impactes,  
documentar els processos i difondre'ls.  
Volem incidir en la generalització i el contagi de les  
experiències que consideram d'impacte.

Quan estam davant una persona que ens arriba etiquetada per la seva capacitat, per la seva edat o per les seves relacions, intentem pensar com podria ser atesa, recolzada o sostinguda en la proximitat, en la comunitat, en les seves xarxes primàries, en el seu entorn habitual, en lloc de cercar-li ràpidament un servei suposadament especialitzat en el seu suposat perfil.

Tant quan tancam el zoom per mirar l'individu com quan l'obrim per a mirar la comunitat, no oblidem que, freqüentment, les relacions familiars són altament significatives per a les persones i centrals en la seva vivència de les relacions en les diversitats, tals com la de gènere o la generacional.

**OTRAS IDEAS**

## ¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

Lo que realmente le importa  
Principales preocupaciones, inquietudes y aspiraciones



## ¿QUÉ DICE Y HACE?

Actitud en público  
Aspecto  
Comportamiento hacia los demás

## ¿QUÉ OYE?

Lo que dicen los amigos  
Lo que dice el jefe  
Lo que dicen las personas influyentes

## ¿QUÉ VE?

Entorno  
Amigos  
La oferta del mercado

## ESFUERZOS

Miedos - Frustraciones - Obstáculos

## RESULTADOS

Deseos/necesidades - Medida del éxito - Obstáculos

[\*]

LÍMITES