

Formación ‘Summer Energy Poverty Agents’

Día 4

ABD - ASOCIACIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO
ECOSERVEIS – ENTIDAD SIN ÁNIMO DE LUCRO
UPM - UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID



DÍA 1

M1
Cooltorise

M2
Pobreza energética

PAUSA

M3
Cultura energética

DÍA 2

M4
Mercados energéticos

PAUSA

M5
Optimización de facturas

DÍA 3

M6
Organización de actividades:
los talleres

PAUSA

M7
Organización de actividades:
kits e interv.

DÍA 4

M8
Habilidades de gestión y
comunicación

PAUSA

M9
LGPD y ética

EVALUACIÓN

¿DE QUÉ HABLAREMOS HOY?

- ◆ **Enfoque de intervención:** ¿desde dónde miramos y acompañamos a las personas?
- ◆ **El concepto de vulnerabilidad social.**
- ◆ **Habilidades comunicativas útiles en la intervención.**
- ◆ **LOPD/RGPD/ estándares éticos.**

¿CON QUÉ GAFAS MIRAMOS EN LAS INTERVENCIONES?



- ◆ **Enfoque de derechos** ----- ¡DERECHOS ENERGÉTICOS!
- ◆ **Enfoque de fortalezas**----- ¿con qué habilidades o conocimientos cuenta ya la persona? Resiliencia y empoderamiento.
- ◆ **Enfoque de género** ----- Más del 75% de las personas que atendemos son mujeres y tienen familiares a su cargo.
- ◆ **Enfoque centrado en la persona** ----- cuanto más conozcamos a la persona mejor podremos intervenir con ella.

¿SON PERSONAS VULNERABLES O PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD?

- ◆ ¿Dónde ponemos el foco?
- ◆ La finalidad del proyecto es: **Luchar contra la pobreza energética** de personas en situación de vulnerabilidad

Pero...

- ◆ ¿Qué entendemos por **personas en situación de vulnerabilidad**?



¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD O VULNERABLE?

- ◆ **SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD:**
- ◆ Una persona está en situación vulnerable cuando su **contexto** sufre alguna debilidad y, por lo tanto, se encuentra en una situación de **riesgo** que puede derivar en un proceso de exclusión social.



¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE POBREZA?

- ◆ **SITUACIÓN DE POBREZA:**
- ◆ Hace referencia a la **carencia de recursos** para satisfacer **necesidades consideradas básicas**, que influyen en la calidad de vida de las personas.
 - Tiene connotaciones económicas: pobreza severa, privación material severa (PMS), Baja intensidad de empleo (BITH), renta y pobreza con umbral regional.
 - AROPE: 20,9% de la población (**1,4 millones de personas**) en CAM en riesgo de pobreza/exclusión social. (Datos informe 2021- sobre 2020)



¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL?

◆ SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

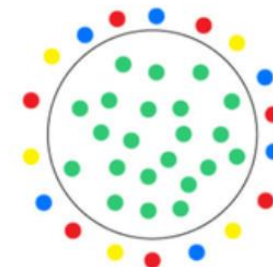
- ◆ No se define en términos puramente económicos, incluye otros aspectos más amplios de **participación** en la sociedad. Supera el término de pobreza.
- ◆ Es un concepto **multidimensional** que hace referencia a un proceso de pérdida de integración o participación del individuo en la sociedad, en alguno de estos ámbitos:

- ✓ **Económico:** producción y consumo

- ✓ **Político-legal:** participación, protección social

- ✓ **Social-relacional:** ausencia de redes o redes con problemas.

Exclusión



¿QUÉ ES LO QUE QUEREMOS CONSEGUIR CON ESTE PROYECTO?

INCLUSIÓN SOCIAL

El proceso que asegura que todas las personas tienen las **oportunidades** y los **recursos** necesarios para participar plenamente en la **vida económica, social y política** y para tener unas condiciones de vida digna.



- Estrategia de Inclusión Social de la CAM (2016-2021).
 - Políticas sociales inclusivas.
 - Refuerzo de los servicios sociales y apoyo a personas en situación de exclusión.
 - Mejoras organizativas.
 - Refuerzo de la participación activa y la gobernanza.

¿CON QUÉ SITUACIONES NOS PODEMOS ENCONTRAR?

Con qué situaciones nos encontramos...

En las intervenciones con personas en situación de vulnerabilidad vemos situaciones variopintas pero todas ellas con un denominador común: **vulnerabilidad social**.

Vemos situaciones de:

- ✓ **Problemas económicos:** personas sin ingresos o con pocos ingresos.
Hogares ahogados por las deudas: unos ingresos escasos y unos gastos de vivienda y suministros muy elevados.
- ✓ **Impagos, cortes de suministros, avisos de corte,** etc.
- ✓ **Problemas de salud** (enfermedades respiratorias entre otras)
- ✓ **Infravivienda y problemas habitacionales** (situación irregular en la vivienda, humedades, deficiencias en las instalaciones, corrientes de aire, ...)
- ✓ **Viviendas energéticamente ineficientes:** vivir en casas mal aisladas térmicamente
- ✓ **Dificultades de comprensión de la información y barreras idiomáticas.**
- ✓ **Personas sin red de apoyo social y/o familiar.**
- ✓ **Personas muy angustiadas** por su situación.
- ✓ **Desconfianza** por las malas praxis de comerciales, empresas, atención al cliente, etc.
- ✓ **Malos hábitos energéticos y de gestión del agua.**
- ✓ **Hogares monomarentales.**



¿QUÉ HABILIDADES NECESITAMOS PARA NUESTRAS INTERVENCIONES?

Habilidades interpersonales

- Resiliencia
- Responsabilidad individual
- Compromiso
- Motivación
- Curiosidad
- Autodisciplina
- Autorreflexión
- Confianza en uno mismo

Competencias sociales

- Empatía
- Capacidad de integración
- Capacidad de comunicación
- Capacidad de aceptar las críticas
- Conocimiento de la naturaleza humana
- Capacidad para trabajar en equipo
- Forma de interactuar

Habilidades metódicas

- Habilidades analíticas
- Capacidad de organización
- Técnicas de presentación
- Resolución de problemas
- Resistencia al estrés
- Saber desenvolverse con los nuevos medios

Fuente imagen: <https://www.ionos.es/startupguide/productividad/soft-skills/>



¿QUÉ HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SERÁN IMPORTANTES?

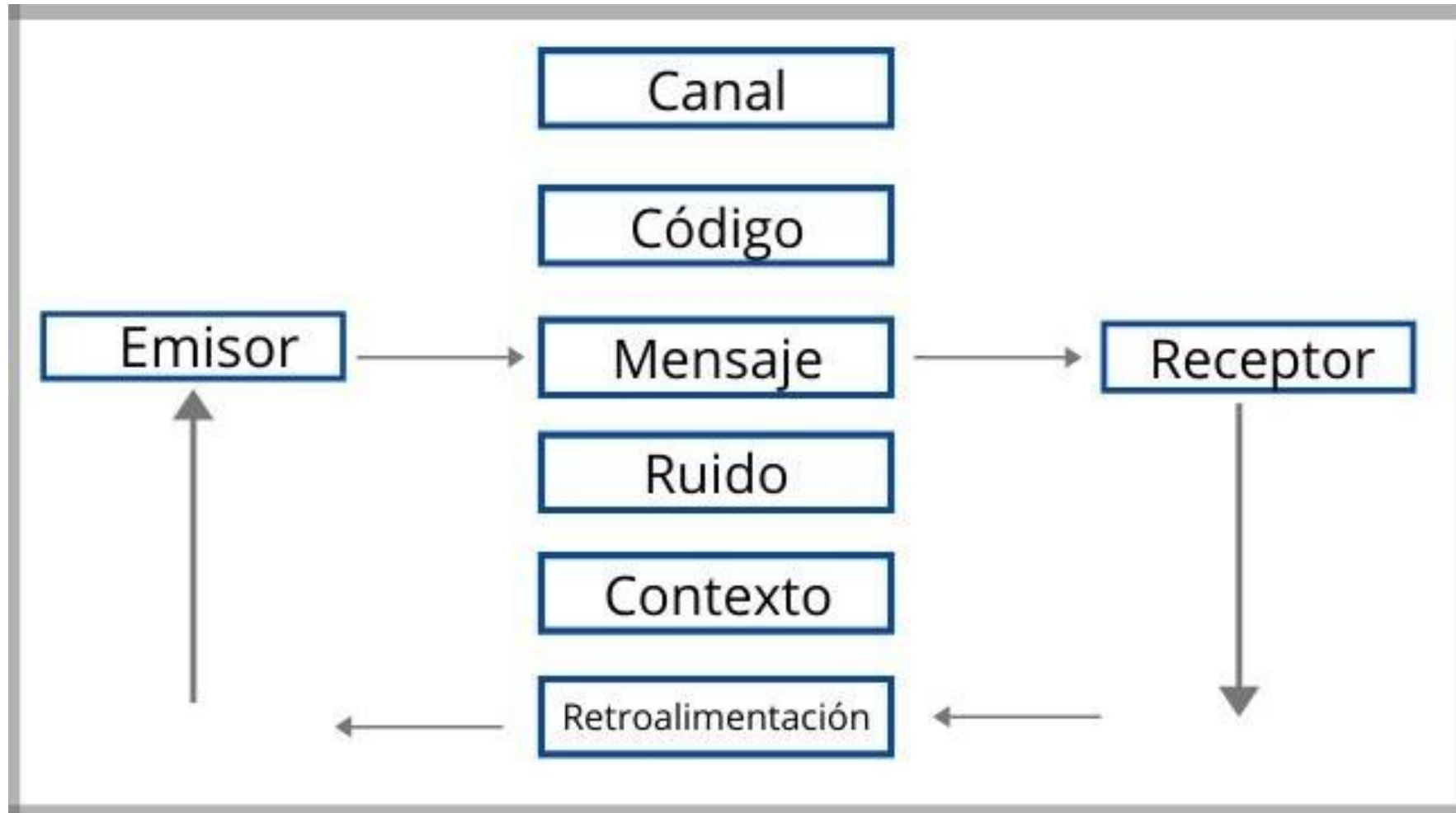
- **Escucha activa:** atender no solamente a lo que la persona dice, sino también a los sentimientos, ideas o pensamientos que expresa. *¿Desde dónde me habla esta persona? ¿Qué está sintiendo/pensando al comunicarse conmigo?*
- **Empatía:** ponerte en el lugar de la otra persona, te ayuda a la hora de enviar un mensaje más claro y más efectivo. *¿Qué necesita? ¿Cómo puedo satisfacer su necesidad?*
- **Validación emocional:** es aceptar y dar por válido aquello que la otra persona está sintiendo, tanto si estamos de acuerdo o no con su punto de vista o sus sentimientos.

¿QUÉ HABILIDADES DE COMUNICACIÓN SERÁN IMPORTANTES?

- **Respeto:** Las personas están más abiertas a comunicarse si mostramos respeto hacia ellas.
- **Lenguaje no verbal:** La postura corporal, el contacto visual o los gestos también comunican. *En l@s demás y en mí mism@ cuando comunico.*
- **Lenguaje verbal:** es necesario explicar las cosas con **claridad**, utilizar **ejemplos** concretos y en expresar correctamente lo que queremos transmitir. Premisa: MENOS ES MÁS. Repetir y resumir cada cierto tiempo.



PROCESO DE COMUNICACIÓN



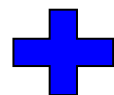
Fuente de imagen: <https://www.significados.com/elementos-de-la-comunicacion/>



PROCESO DE COMUNICACIÓN: NO ES SOLO LO QUE “DECIMOS”.

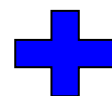
CONDUCTA VERBAL

“Lo que decimos”



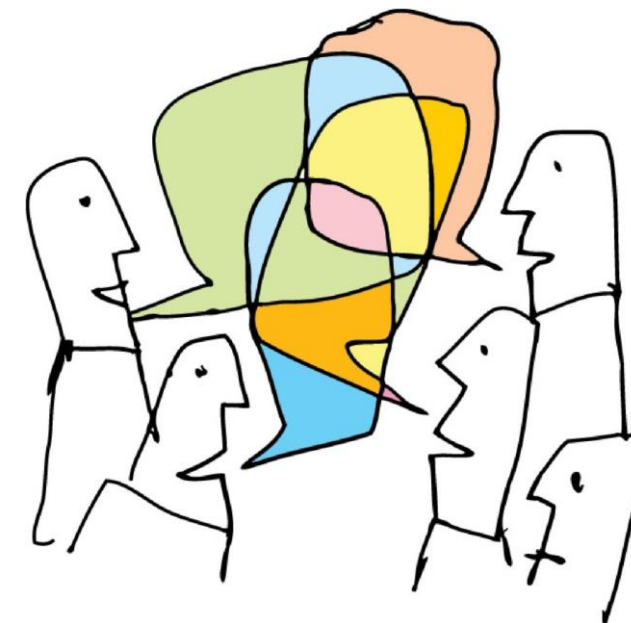
CONDUCTA PARAVERBAL

“Cómo lo decimos”



CONDUCTA NO VERBAL

“Cómo actuamos”



¿QUÉ HERRAMIENTAS PUEDEN SERVIRME PARA COMUNICAR DE FORMA EFICIENTE Y ASERTIVA?

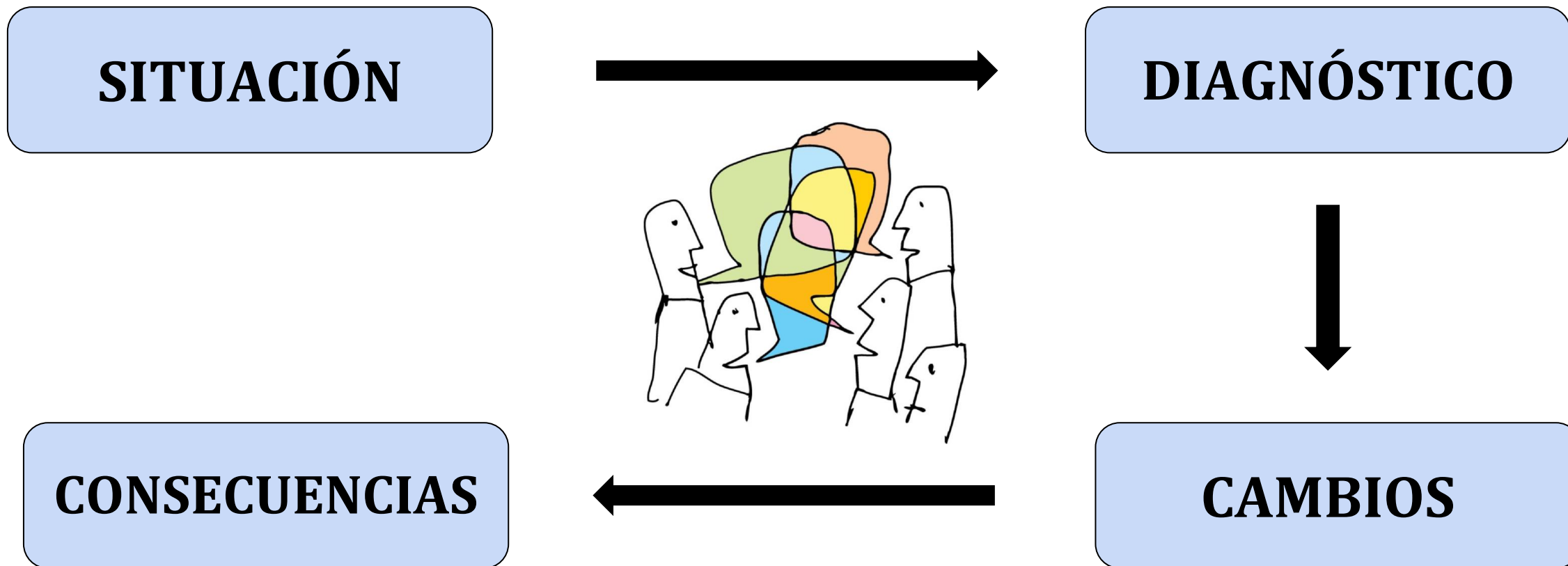
- Conducta **NO Verbal**: Sonrisa telefónica, postura erguida, gestos firmes, manos y postura relajada. Mirar a los ojos**, escucha activa.
- Conducta **Verbal**: Uso de mensajes “Yo”. *“Pienso que...”, “Creo que...”, “Hagamos...”*. Reforzar : *“Estoy de acuerdo...”, “Me parece perfecto...”*. Parafrasear.
- Conducta **Paraverbal**: Regular la voz, habla fluida, respetar las pausas y silencios, no interrumpir a la persona, entonación agradable.

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN EFECTIVA?

- Es aquel proceso de comunicación donde transmitimos un mensaje, de forma clara y sin que esto genere dudas en quien nos escucha/lee.
- La importancia de la **ASERTIVIDAD** en la comunicación efectiva.
 - Siempre mantiene el **equilibrio**: se trata de comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones.
 - La asertividad es una gran habilidad, que se asocia a la inteligencia emocional.



HERRAMIENTA PARA COMUNICAR DE FORMA ASERTIVA EN LAS INTERVENCIONES.



Adaptación propuesta Dr. José Antonio García Higuera



¿Y CÓMO NOS RELACIONAMOS/COMUNICAMOS CON L@S NIÑ@S EN LOS COOLKIDS?

- **Saber Escuchar.** Si el/la niño/a percibe que está siendo escuchado/a, se sentirá atendido/a. (Mírale a los ojos, asiente mientras te habla, préstale atención plena, no interrumpas, sonríele...)
- Cuida tu comunicación no verbal. (**Actitud positiva**)



Fuente: <https://educayaprende.com/comunicacion-efectiva/>
Fuente imagen: <http://tusimagenesde.com/>

¿Y CÓMO NOS RELACIONAMOS/COMUNICAMOS CON L@S NIÑ@S EN LOS COOLKIDS?

→ Saber hablar con ell@s.

- ◆ Antes de hablar reflexiona. Recuerda cuando tenías su edad y **ponte en su lugar**. Reflexiona tus palabras y adecualas a su nivel de comprensión.
- ◆ Lxs niñxs **piensan “ de forma concreta”** (“¡¡Pórtate bien!!” ¿Y eso, qué es...?)
- ◆ **Busca su atención**: Juegos, colocarnos a su altura.
- ◆ Habla con ell@s y no a ell@s, es decir no centres en ti la comunicación.
- ◆ Haz **preguntas abiertas** (las que no se responden con un sí o un no), como cuéntame.... ¿qué piensas de...?
- ◆ **Responde clara y directamente** a sus preguntas.
- ◆ Utiliza los **mensajes YO** en lugar de los mensajes TÚ. En lugar de decir “tú te portas mal” ...prueba a decir “Yo me siento preocupado por....”
- ◆ Da importancia a lo positivo, intenta **usar palabras positivas** como bien, genial, adelante.
- ◆ Evita ordenar, rechazar, mandar, criticar o juzgar.

Fuente: <https://educayaprende.com/comunicacion-efectiva/>



EN RESUMEN... ¿CÓMO NOS ACERCAMOS A LAS PERSONAS USUARIAS?

- RESPETO
- SIN ESTEREOTIPOS Y PREJUICIOS
- ESCUCHA ACTIVA
- LENGUAJE CLARO Y ASERTIVO.
- NO LO SABEMOS TODO. Y NO PASA NADA.
- Y, SOBRE TODO: ¡NO HACEMOS MILAGROS! (CONOCER NUESTROS PROPIOS LÍMITES, NOS PROTEGE A NOSOTR@S Y A LOS DEMÁS).



¿CÚAL ES TU TRABAJO INTERNO COMO VOLUNTARI@?

- ◆ **PREVIO** A LA INTERACCIÓN (FORMACIÓN, CALMA, SEGURIDAD)
- ◆ **DURANTE** LA INTERACCIÓN (HABILIDADES DE COMUNICACIÓN)
- ◆ **DESPUÉS** DE LA INTERACCIÓN (EVALUACIÓN, CELEBRACIÓN)



Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento General de Protección de Datos

- La Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) Personales, 15/1999 del 13 de diciembre, otorga un marco legal a la Directiva 45/96 de la Comunidad Europea.
- Desde el 25 de mayo de 2018 se empezó a aplicar el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD).
- Temas principales: consentimiento explícito, tipos de datos, cuidado de los datos, etc.



Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento General de Protección de Datos

Principios:

- . Licitud, lealtad y transparencia
- . Limitación de la finalidad
- . Minimización de datos
- . Exactitud
- . Plazo de conservación
- . Integridad y Seguridad
- . Responsabilidad proactiva
- Derechos ARCO-POL: Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición. Portabilidad, Olvido y Limitación.



Ley Orgánica de Protección de Datos y el Reglamento General de Protección de Datos

Consentimiento informado y explícito (usar los formularios) en donde se recoge el:

- Tratamiento de datos
- Uso de imagen
- Uso responsable de los datos
- Particular atención a no recoger datos de categorías especiales



VOLUNTARIADO

- **¿Qué significa ser voluntaria/o en ABD?**

El voluntariado es la piedra angular de ABD.

Es **cooperación**, **empatía** y **emoción**, nos transforma y construye una sociedad más justa y cooperativa. Sin el entusiasmo y energía de las personas voluntarias no podríamos acompañar cada día a miles de personas en situación de vulnerabilidad.

- **¿Qué documentación te pediremos?**

- Certificado de delitos sexuales negativo (porque estarás en contacto con niños/menores de edad).

- **¿Qué documentación firmarás con nosotras/os?**

- Firma del expediente de voluntariado.
- Firma de declaración responsable.
- Firma del pacto de voluntariado.
- Entrega de documentación de derechos y deberes de la persona voluntaria.

<https://abd.org/voluntariado/>

Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid

- La ley tiene por objeto promover y fortalecer el voluntariado, así como crear el marco idóneo para que las relaciones que puedan establecerse entre los destinatarios de las actividades de voluntariado, los voluntarios, las organizaciones de voluntariado y las Administraciones públicas contribuyan de manera óptima al bienestar social.
- En lo que os corresponde; la ley tiene intención de favorecer la libertad de los voluntarios y las personas a las que ayudan o apoyan, para participar en actividades de voluntariado.

Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid

Derechos del voluntario

- Acordar libremente con la organización de voluntariado los contenidos y condiciones de la actividad de voluntariado, así como los cambios que en relación con la misma puedan producirse
- Ser asegurado contra los riesgos de accidente y enfermedad, así como por daños y perjuicios causados a terceros, derivados directamente del ejercicio del voluntariado.
- A que su actividad sea certificada, por la organización de voluntariado, mediante documento que sirva como certificación de las actividades realizadas y de las capacidades adquiridas.

Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid

Deberes del voluntario

- Cumplir los contenidos y condiciones de la actividad acordados libremente con la organización de voluntariado.
- Respetar los derechos y libertades de quienes son destinatarios de las actividades de voluntariado.
- Guardar, cuando proceda, confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su actividad voluntaria.