Unidad 10 · Atención inclusiva y supervisión profesional

Resumen · Libro del alumno, págs. 153–168

Atender bien empieza por distinguir lo que la persona espera, lo que necesita y lo que recibe. Se ofrece ayuda, se pregunta qué apoyo prefiere y se habla siempre a la propia persona. Se revisan las barreras físicas, sensoriales, cognitivas y digitales en la invitación, la inscripción, el recorrido y la atención. Se supervisa con una pauta de conductas observables y con evidencias, sin mezclar los porcentajes: 80, 60 y 90 % son tres conductas distintas. Una mejora se cierra al comprobar que funciona y que no añade una barrera nueva.

10.1 · Expectativas y experiencia

- **Expectativa y necesidad.** Expectativa y necesidad no siempre coinciden: se pregunta antes de ayudar y se atiende a la propia persona.
- **Necesidad, expectativa y experiencia.** La **necesidad** es lo que la persona requiere para participar en el acto; la **expectativa** es lo que cree que va a encontrar; la **experiencia** es lo que de verdad vive, desde que recibe la invitación hasta que sale.
- **Expectativas razonables.** Las expectativas se forman con lo que Vértice promete en la invitación, en la web y en la carta de servicios (unidad 8).
- **Tres preguntas.** Para comparar las tres se contestan estas preguntas: ¿qué esperaba?, ¿qué necesitaba? y ¿qué recibió?
- **La primera vez.** Quien llega por primera vez no conoce la sede, ni los nombres, ni el orden del acto.
- **Documento 1 · Recorrido de una persona que llega por primera vez.** (ficticio)

10.2 · Empatía y respeto

- **Empatía y respeto.** La **empatía** es comprender la situación de la otra persona sin suponer lo que necesita; el **respeto** es tratarla como alguien que decide por sí misma.
- **Preguntar antes de ayudar.** Nadie debe actuar por la otra persona sin su aceptación.
- **Dirigirse a la propia persona.** Se habla a la persona, no a quien la acompaña.
- **Mantener la calma.** Si la persona se muestra impaciente o molesta, se escucha primero y se responde después, con tranquilidad y brevedad.
- **Lenguaje claro.** Se usan frases cortas, palabras habituales y una idea por frase.
- **Documento: una acogida con pregunta.** (ficticio)

10.3 · Diseño para todas las personas

- **Diseño para todas las personas.** Es planificar el acto, el espacio y los materiales para que puedan usarlos el mayor número de personas, con la menor necesidad posible de adaptaciones y sin excluir los ajustes razonables.
- **Más de un canal.** Una misma información se ofrece por más de un canal: escrito y oral, con texto y con imagen, con un plano y con una indicación.
- **Revisar de principio a fin.** Cada barrera se busca en cuatro momentos: la **invitación** (¿dice cómo pedir apoyo?), la **inscripción** (¿se puede hacer por más de un canal?), el **recorrido** (¿hay señales claras y un itinerario sin obstáculos?) y la **atención** (¿hay personas formadas para preguntar y ayudar?).
- **Documento 2 · Revisión de accesibilidad del encuentro.** (ficticio)
- **Ajustes razonables.** Aunque el diseño prevea lo posible, puede haber una necesidad que no se había previsto.
- **Quién revisa.** La revisión no la hace una sola persona.

10.4 · Supervisar el servicio

- **Supervisar.** La **supervisión** es observar cómo se atiende, con una pauta definida, para decidir qué se mantiene y qué se corrige.
- **Pauta de observación.** Una **pauta** es una lista breve de conductas que se pueden ver.
- **Pocas conductas, bien definidas.** Tres bastan para empezar, y se pueden ampliar cuando el equipo las domine.
- **Evidencias.** Una **evidencia** es lo que prueba lo que se marca: una nota con la frase dicha, una ficha firmada o, solo con base legítima e información previa a las personas, la grabación de una simulación (mejor, notas anonimizadas).
- **Documento 3 · Resultados de diez simulaciones.** (ficticio)
- **No mezclar las tres cifras.** El equipo propone publicar «90 % de atención excelente», pero el 90 % es solo la privacidad.

10.5 · Cultura, privacidad y mejora

- **Cultura de empresa.** La **cultura de empresa** es el conjunto de costumbres compartidas sobre cómo se trabaja.
- **Privacidad y accesos.** Para dar un apoyo se necesita saber qué apoyo se pide, no por qué.
- **Formación y ejemplos.** La cultura se aprende con ejemplos: una sesión breve al inicio de cada encuentro, frases modelo para preguntar antes de ayudar y un caso real, sin datos personales, que se comenta en equipo.
- **Quién puede ver qué.** Los datos de apoyo se limitan a quien los necesita para atender: no a todo el equipo ni a las personas de otros servicios.
- **La simpatía no sustituye a la reserva.** Ser amable ayuda, pero no autoriza a comentar los datos de apoyo de una persona ni a mostrarlos.
- **Cerrar la mejora.** Una mejora se cierra cuando se comprueba que funciona y que no crea una barrera nueva.

CASO RESUELTO · «90 % DE ATENCIÓN EXCELENTE»

Supervisión basada en conductas, respeto y evidencia, con tres indicadores distintos: 80 %, 60 % y 90 %. La cifra global arbitraria no se publica; la prioridad es preguntar antes de ayudar; la mejora se comprueba repitiendo la observación.

NO CONFUNDAS

- Expectativa, necesidad y experiencia.
- Ofrecer ayuda e imponerla.
- Un único 90 % y los tres indicadores.
- Simpatía y confidencialidad.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **10.1** Expectativas y experiencia · 155–156
- **10.2** Empatía y respeto · 156–158
- **10.3** Diseño para todas · 158–159
- **10.4** Supervisar el servicio · 160–161
- **10.5** Cultura, privacidad y mejora · 161–162

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.