



Instrumentos comunes de diagnóstico social y valoración de la exclusión

TERMINOLOGÍA Y CRITERIOS

Ámbito personal

DIMENSIÓN 9.- COMPETENCIAS Y HABILIDADES SOCIALES.

En esta dimensión se trata de indicar las habilidades que la persona pone en práctica y que la persona profesional que la atienda pueda verificar en sus contactos. Se valoran las habilidades que tiene una persona respecto a comportamientos instrumentales para resolver situaciones cotidianas, o su carencia, dificultades o conflictos. Está íntimamente ligada a la facilidad de comprensión y comunicación así como al autocontrol de las emociones

Criterio temporal: en general, salvo aclaración expresa, desde hace 6 meses y hasta el momento de la valoración.

Criterio exploratorio: se asignarán valores a estos indicadores, sobre todo, en base a la observación, la cual variará en función del nivel de atención, primaria o secundaria. En todo caso, se atenderá a las explicaciones que la persona ofrezca, así como a sus respuestas y reacciones a los requerimientos que se le hagan desde los servicios sociales.

Se divide en 4 subdimensiones relativas a competencias sociales, cognitivas, instrumentales y otras. En todas ellas consideraremos tres opciones de respuesta.

Desempeño y puesta en práctica.

Se observa que la persona desempeña las habilidades citadas, que exhibe comportamientos competentes.

Dificultad y escaso desempeño.

No las exhibe o no las utiliza de forma apropiada en el momento de la valoración o diagnóstico; lo cual no implica que no las posea.

Las dificultades pueden deberse a múltiples causas: situaciones de ansiedad, variables culturales, escaso o nulo dominio del idioma, variables religiosas o educativas...

No se manifiesta el desempeño.

Se observa que la persona no desempeña en absoluto la habilidad en cuestión.

Puede que la posea y no la exhiba en el momento de la valoración, o puede que cuente con el reconocimiento de discapacidad.

DIMENSIÓN 9.A.- Competencia Social

Indicador 9.A.1.- Habilidades básicas de interacción y comunicación.

Este indicador se refiere a habilidades que la persona muestra en sus interacciones interpersonales; entre otras:

- o Hablar, mantener conversaciones, discutir, argumentar...
- o Escuchar, preguntar
- o Producir mensajes no verbales
- o Mostrar respeto, afecto y aprecio.
- o Mostrar tolerancia y comprensión

Desempeño y puesta en práctica.

Se observa que la persona mantiene conversaciones y produce mensajes no verbales con facilidad. Inicia diálogos, intercambia ideas y muestra algunas de las habilidades antes señaladas.

Dificultad y escaso desempeño.

Le cuesta iniciar un diálogo o intercambio de ideas: presentarse, saludar e introducir un tema de conversación o preguntar algo.

Escasos mensajes no verbales.

Escasas muestras de consideración o agradecimiento.

□ No se manifiesta el desempeño.

No inicia diálogos, no se presenta, no pregunta, no intercambia ideas. En general, no muestra este tipo de habilidades.

Indicador 9.A.2.- Asertividad

La asertividad implica saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara. Supone ser conscientes de nuestros pensamientos, sentimientos, motivaciones, necesidades y deseos. En sus interacciones con otras personas, la persona asertiva mostrará:

- Sentido de igualdad con respecto al resto de personas: no ser más —ni menos— importante que las demás.
- Flexibilidad de criterio.
- Sentido de aceptación respecto a situaciones fuera de su control.
- Aplicación del raciocinio derivado de la experiencia para tomar decisiones responsables.
- Disposición al logro, siendo consciente de que los resultados dependen de muchos factores.
- Asunción de riesgos calculados.
- Consideración respecto a la experiencia de otras personas.

□ Desempeño y puesta en práctica.

En general, se observa que la persona expresa directamente sentimientos, ideas, opiniones, derechos, etc., sin amenazar, castigar o manipular a otras. Muestra bastantes habilidades de las citadas.

□ Dificultad y escaso desempeño.

Entre otras, las dificultades pueden ser de estos tipos:

- No siempre respeta los sentimientos y derechos de las demás personas.
- En las comunicaciones muestra una **conducta pasiva**: no expresa sentimientos ni pensamientos, o lo hace de manera negativa e inadecuada (excusas, sin confianza, con temor...).
- Sólo tiene en cuenta los derechos de los demás.

□ No se manifiesta el desempeño.

No se observa el desempeño de esta habilidad:

- No respeta los sentimientos y los derechos de nadie.
- Muestra conductas agresivas: directas (insultos, agresión física) o indirectas (comentarios o bromas sarcásticas, ridiculizaciones).
- Inflexible, irracional.

Indicador 9.A.3.- Expresión de sentimientos.

Habilidad de expresar directamente sentimientos —afecto, tristeza, alegría, amor, miedo, enojo, odio, tensión, pena, ansiedad— de manera honesta y apropiada para la situación en que se encuentre. Congruencia entre el sentimiento expresado y la situación.

□ Desempeño y puesta en práctica.

Se observa el desempeño. Comenta y verbaliza sus sentimientos.

□ Dificultad y escaso desempeño.

Le cuesta expresar sentimientos, depende del momento y la situación.

En ocasiones se desborda en las expresiones de sentimientos, es excesiva.

□ No se manifiesta el desempeño.

La persona no expresa sentimientos en absoluto. Puede existir un diagnóstico relacionado con tal circunstancia.

Indicador 9.A.4.- Habilidades de resolución de conflictos. Manejo de alternativas a la agresión.

En la resolución de los conflictos, desempeño de habilidades de cooperación frente a las de competitividad, sin recurrir a conductas agresivas o de evitación.

- **Desempeño y puesta en práctica:**
 - **Búsqueda de alternativas/ soluciones, negociación.**
La estrategia principal de la persona para resolver conflictos es buscar alternativas y negociar ("gano-ganas").
 - **Evitación, con conciencia de las consecuencias negativas de su comportamiento.**
Las estrategias principales para resolver conflictos son conductas de evitación o huida ("pierdo-ganas"): Manifiesta conciencia de las consecuencias negativas de su comportamiento, sobre sí misma y las demás personas.
- **Dificultad y escaso desempeño.**
Las estrategias principales son evitación y huida, pero, sin conciencia de las consecuencias negativas de tales opciones.
- **No se manifiesta un desempeño adecuado.**
 - La estrategia principal para resolver conflictos es el comportamiento agresivo e impulsivo ("gano-pierdes"). Carece de repertorio conductual alternativo.
 - Sin capacidad de autocrítica, el conflicto proviene siempre del exterior. Interpretación distorsionada o irracional de las situaciones.
 - Ausencia o limitadas competencias para definir problemas, analizar causas, buscar alternativas de respuesta, pedir ayuda, definir soluciones...

Indicador 9.A.5.- Tolerancia a la frustración

Se refiere a la capacidad para soportar la frustración, durante un largo periodo de tiempo, sin intentar satisfacer el deseo que la motivo originalmente, ni buscar un modo indirecto de atenuar la tensión.

- **Desempeño y puesta en práctica:**
La persona es consciente —y acepta— que no puede conseguir todo lo que quiere. Sufre frustraciones, pero, las acepta como situaciones normales de la vida, y es capaz de superarlas.
- **Dificultad y escaso desempeño.**
Tiene dificultades para aceptar las frustraciones. Habitualmente pretende que se satisfagan sus deseos y que las soluciones a los problemas sean sencillas.
- **No se manifiesta un desempeño adecuado.**
Son incapaces de superar con normalidad cualquier frustración: reaccionan excesiva e inadecuadamente cuando se les niega algo o se les lleva la contraria. Exigen a los demás que satisfagan siempre sus deseos; además, confunden los deseos con necesidades.

DIMENSIÓN 9.B.- Competencia cognitiva.

Se mantiene el sistema de 3 opciones de respuesta antes indicado:

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

Indicador 9.B.1.- Competencias cognitivas básicas

Se desglosa la información en 7 indicadores parciales, para poder indicar las diferencias entre las competencias.

- o Comprensión y expresión del lenguaje.
- o Memoria (corto, medio y largo plazo).
- o Mantener la atención y concentración.
- o Auto observación y determinación de necesidades propias.
- o Observación de necesidades de terceros.
- o Capacidad de analizar con realismo su situación.
- o Procedimiento de atribución de causalidad.

No obstante, la persona usuaria deberá determinar la opción que predomina: desempeño, dificultad o que no se manifiesta tal desempeño. El sistema utilizará para el cálculo el valor asignado a dicha respuesta. Posteriormente, la usuaria podrá matizar en el mismo apartado, u otros, si lo estima necesario.

Así, por ejemplo, la persona profesional puede valorar que, en general, la persona objeto de valoración manifiesta ciertas dificultades en las competencias cognitivas. Por tanto, marcaría la segunda respuesta. Después, podrá matizar la información. Siguiendo con el ejemplo, puede que la memoria sea adecuada y no manifieste desempeño alguno en cuanto a la observación de necesidades de terceros.

Indicador parcial 9.B.1.1.- Comprensión y expresión del lenguaje.

Se valora el desempeño de habilidades relacionadas con el reconocimiento y la utilización de signos, símbolos y otros componentes del lenguaje.

- Desempeño y puesta en práctica.**
Utilización de estructuras gramaticales complejas, comprensión de conceptos abstractos. Muestra capacidad de expresión y comprensión, con dificultades puntuales (en relación a cuestiones concretas).
- Dificultad y escaso desempeño.**
Presenta errores en la estructura gramatical que condicionan su capacidad de expresión y comprensión. Dificulta la comunicación.
- No se manifiesta el desempeño.**
Repertorio expresivo muy escaso y escasa capacidad de comprensión, que imposibilitan la comunicación. No se trata de problemas debidos al desconocimiento del idioma; la persona puede sufrir lesión cerebral, retraso del desarrollo, enfermedad mental...

Indicador parcial 9.B.1.2.- Capacidad de memoria (corto, medio y largo plazo)

- **Memoria a corto plazo.** Almacenamiento temporal y frágil de información en la memoria, de unos 30 segundos de duración, que posteriormente se desecha si no se consolida en la memoria a largo plazo.
- **Memoria a largo plazo:** sistema de memoria para el almacenamiento de información, a largo plazo, proveniente de la memoria a corto plazo y que forma parte de la memoria autobiográfica de los acontecimientos pasados y de la memoria semántica para el lenguaje y los hechos.

Desempeño y puesta en práctica.

Capacidad adecuada en la memoria a corto, medio y largo plazo. Generalmente, muestra capacidad de recuerdo a corto y medio plazo. Puede tener dificultades para recordar algunos acontecimientos de su historia.

Dificultad y escaso desempeño.

Se despista con facilidad y es necesario recordarle citas, o tareas pendientes, por ejemplo. Pueden observarse dificultades en la memoria a medio y largo plazo o confusión con respecto a algunas situaciones, fechas, o acontecimientos importantes en su historia.

No se manifiesta el desempeño.

Déficit en la memoria a corto, medio y largo plazo, con importantes dificultades de orientación temporal, espacial y personal. La memoria a corto plazo se ve también afectada, imposibilitando la realización de actividades de la vida cotidiana. Interfiere en su capacidad de aprendizaje.

Indicador parcial 9.B.1.3.- Capacidad para mantener la atención y concentración.

Desempeño y puesta en práctica.

Adecuada realización de tareas complejas que exigen gran atención y concentración (lectura y comprensión de libros, prensa, participación en juegos como el ajedrez...) durante un período de tiempo prolongado (superior a 30 minutos). Generalmente, muestra capacidad de concentración y atención; aunque, de manera puntual, muestra dificultades que interfieren en la realización de tareas concretas, o en tareas que requieren su mantenimiento durante un tiempo prolongado

Dificultad y escaso desempeño.

Dificultad para mantener la atención y concentración en una tarea. Se distrae fácilmente (atención a estímulos externos, cambios de tema, expresiones de aburrimiento...)

No se manifiesta el desempeño.

Déficit en la atención y concentración que imposibilita la realización de tareas simples (tareas domésticas básicas, participar en juegos simples...)

Indicador parcial 9.B.1.4.- Habilidades de auto observación y determinación de necesidades propias.

Habilidades para tener conciencia de uno mismo, entenderse, controlarse y motivarse: tener conciencia de las propias necesidades físicas, emociones, reconocer estímulos, valorar si debe variar algún comportamiento.

Desempeño y puesta en práctica.

Conciente de si misma y de sus necesidades.

Discrimina, establece y prioriza sus necesidades de forma adecuada.

□ Dificultad y escaso desempeño.

Le cuesta mantener la conciencia de sí misma. Tiene problemas para establecer prioridades.

□ No se manifiesta el desempeño.

Limitaciones importantes en la auto-observación. La escasa conciencia sobre sí misma le impide discriminar, establecer y priorizar sus necesidades de forma adecuada.

Indicador parcial 9.B.1.5.- Habilidades de observación y determinación de necesidades de terceros.

Habilidades para comprender qué le sucede a otra persona en determinado contexto y actuar de manera apropiada en relación con los estados de ánimo, las conductas y los deseos de esa persona. Implica ser capaz de ponerse en su lugar.

□ Desempeño y puesta en práctica.

Percibe y toma conciencia de las necesidades de terceras personas. Discrimina, establece y prioriza las necesidades de terceros de forma adecuada.

□ Dificultad y escaso desempeño.

No siempre manifiesta el reconocimiento e interpretación de las necesidades de terceras personas.

□ No se manifiesta el desempeño.

Limitaciones importantes en la auto-observación, de forma que no puede discriminar, establecer y/o priorizar las necesidades de otras personas de forma adecuada.

Indicador parcial 9.B.1.6.-Capacidad de analizar con realismo su situación.

Habilidades para ver con realismo cómo somos y qué queremos, entender cuáles son nuestras prioridades y anhelos, para así actuar en consecuencia.

□ Desempeño y puesta en práctica.

La persona entiende claramente su situación y qué posibilidades tiene para modificarla.

□ Dificultad y escaso desempeño.

Tiene algunas dificultades para entender cuál es su situación real y establecer prioridades.

□ No se manifiesta el desempeño.

La persona no es capaz de analizar su situación real, lo cual impide establecer objetivos y prioridades adecuadas.

Indicador Parcial 9.B.1.7.- Procedimiento de atribución de causalidad.

Desempeño de habilidades para interpretar las causas de lo que ocurre a nuestro alrededor y lo que nos ocurre a nosotros mismos. Tiene relación con el locus de control, la percepción que la persona tiene de la responsabilidad de los acontecimientos que ocurren. Así, puede atribuir dicha responsabilidad a causas internas —como efecto de sus propias acciones—, o externas —el azar, el destino, la suerte o el poder y decisiones de otros—.

□ Desempeño y puesta en práctica.

La persona interpreta adecuadamente las causas de lo que le pasa. Sabe valorar la importancia de sus propias acciones, las de las demás personas y las de las circunstancias que la rodean.

□ Dificultad y escaso desempeño.

Tendencia a atribuir la responsabilidad a causas externas, a explicar que los eventos no tienen relación con su propio desempeño; aunque, en determinadas situaciones, considera la importancia que tiene su esfuerzo, dedicación, persistencia.

□ No se manifiesta el desempeño.

Atribuye toda la responsabilidad de lo que ocurre a causas externas. No asume la propia responsabilidad, ni admite éxitos personales. También puede culpabilizarse.

Indicador 9.B.2.- Capacidad para solicitar ayuda y seguir consejo

Desempeño de habilidades para identificar dónde puede solicitar u obtener ayuda y consejo, así como para mantener el apoyo recibido. Es especialmente relevante cuando se trata de constituir una red de apoyo personal y social.

□ Desempeño y puesta en práctica.

Muestra habilidades para buscar ayuda y pedirla de forma adecuada.

□ Dificultad y escaso desempeño.

Tiene dificultades para buscar ayuda, o para solicitarla de manera adecuada. En ocasiones, consigue ayuda puntual, pero le cuesta mantener el contacto.

□ No se manifiesta el desempeño.

No muestra habilidad alguna para dirigirse a quien pueda ayudarle, y menos aún para solicitar dicha ayuda.

Indicador 9.B.3.- Capacidad para anticipar eventos y realizar previsiones.

Habilidades para pararse a pensar y calcular las posibles consecuencias que tendrán sus comportamientos, para la propia persona y las demás. La persona que desempeña esta habilidad, manifiesta:

- Capacidad de organización y planificación
- Manejo del tiempo.
- Anticipación de consecuencias.

□ Desempeño y puesta en práctica.

Se observa que la persona anticipa los eventos y realiza previsiones de futuro, maneja el tiempo, la organización y planificación.

□ Dificultad y escaso desempeño.

No anticipa consecuencias; precisa ayuda para el manejo del tiempo, la organización y la planificación.

□ No se manifiesta el desempeño.

Graves dificultades para analizar la realidad y realizar previsiones de futuro. Suponen limitaciones severas para una gestión adecuada de su vida.

Indicador 9.B.4.- Destrezas para evaluar apoyos y recursos disponibles

Habilidades de la persona para reconocer sus propias potencialidades —reconocerse capaz e involucrado—, los recursos sociales —identificarlos, prever la posible atención o recepción de un determinado recurso— y la disponibilidad de apoyo proveniente de redes primarias secundarias.

□ Desempeño y puesta en práctica.

□ Dificultad y escaso desempeño.

Dificultades para identificar los recursos personales y sociales de los que dispone para afrontar la vida cotidiana.

No se manifiesta el desempeño.

No manifiesta el reconocimiento de los recursos personales y sociales de los que dispone.

Indicador 9.B.5.- Manejo y autocontrol de los impulsos.

Capacidad de reconocer las emociones personales, ser conscientes de cómo influyen en nuestro comportamiento y manejarlas de forma apropiada.

Desempeño y puesta en práctica.

La persona reflexiona sobre sus emociones, sabe determinar sus causas y es capaz de plantearse alternativas.

Manifiesta control de su conducta, no presentando comportamientos peligrosos o de riesgo para ella misma o para las demás personas.

Dificultad y escaso desempeño.

Se muestra alterable, con dificultades para controlar impulsos. En ocasiones, responde de manera injustificada o desproporcionada a los estímulos.

No se manifiesta el desempeño.

Tras la realización de un acto impulsivo, expresa alivio y liberación. Puede mostrar sentimientos de culpa, autorreproches.

Presenta un nivel de activación y tensión significativa de forma habitual.

DIMENSIÓN 9.C.- Competencia instrumental.

Indicador 9.C.1.- Habilidades para hacer amistades.

Habilidades para la realización de acciones y conductas necesarias para establecer interacciones personales básicas —mostrar respeto, afecto, aprecio, consideración, y tolerancia en las relaciones; responder a las críticas o sentimientos de las otras personas— y complejas —comenzar y mantener interacciones durante un periodo de tiempo, de manera adecuada para el contexto y el entorno social—. Dichas habilidades le permiten crear relaciones amistosas que se caracterizan por la estima mutua y los intereses comunes.

Desempeño y puesta en práctica.

Dificultad y escaso desempeño.

No se manifiesta el desempeño.

Indicador 9.C.2.- Habilidades para mantener amistades.

Habilidades para mantener en el tiempo relaciones que se caracterizan por la estima mutua y los intereses comunes, lo que supone responder a las demandas de las demás personas, elegir, compartir, y entender el significado de la honestidad y de la imparcialidad. También para ponerse en el lugar de las otras personas, comprenderlas y relacionarse bien con ellas.

Desempeño y puesta en práctica.

Dificultad y escaso desempeño.

No se manifiesta el desempeño.

Indicador 9.C.3.- Habilidades para usar los recursos comunitarios.

Se valora en este indicador el desempeño de habilidades vinculadas a:

- o Desenvolvimiento en la petición de citas, realizar gestiones administrativas (inscripciones, solicitudes,...).
- o Petición de información sobre recursos.

- o Establecer contactos y vínculos temporales con desconocidos con propósitos específicos.
- o Crear y mantener relaciones específicas en ambientes formales, con personas en puestos de mayor estatus social.

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

Indicador 9.C.4.- Habilidades para seguir prescripciones de salud.

Se valora en este indicador el desempeño de habilidades para seguir consejos y prescripciones médicas: las comprende, las pone en práctica (en caso de compartirla y estar conforme). También para dirigir y seguir las rutinas diarias que conlleva el seguimiento de prescripciones de salud.

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

Indicador 9.C.5.- Habilidades para participar y organizarse en la vida comunitaria.

Habilidades vinculadas a la participación en todos los aspectos de la vida social comunitaria.

Relacionarse: con iguales, con personas conocidas, desconocidas, o extrañas.

Interactuar de acuerdo con las reglas sociales.

Realizar previsiones sobre actividades, con manejo del tiempo y flexibilidad, para involucrarse en diferentes actividades.

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

Indicador 9.C.6.- Habilidades para organizar el tiempo libre.

Desempeño de habilidades para realizar previsiones sobre actividades, con manejo del tiempo y flexibilidad, para involucrarse en diferentes actividades en su tiempo libre: preparar, indicar y organizar el tiempo y el espacio necesarios para varias tareas simultánea o secuenciadamente.

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

DIMENSIÓN 9.D.- Otras competencias y habilidades

Indicador 9.D.1.- Habilidades para el auto cuidado (higiene, ropa, medicación,...)

- Desempeño y puesta en práctica.**
Presenta una imagen cuidada o trata de presentarla; además, sabe adecuarla a diferentes situaciones (trabajo, citas personales, ocio,...).
Si lo precisa, la persona se procura atención médica.

Dificultad y escaso desempeño.

En determinadas ocasiones o temporadas presenta una imagen desaliñada o descuidada. No pone en práctica habilidades básicas para atención de su higiene, ropa y alimentación. Tiene dificultades en el cuidado y protección de su salud.

No se manifiesta el desempeño.

Presenta una imagen desaliñada o descuidada en general, y no pone en práctica habilidades para el auto cuidado.

No se preocupa por mejorar su imagen, su olor, ni muestra interés en recuperar o adquirir unos hábitos mínimos de autocuidado.

Indicador 9.D.2.- Habilidades para la convivencia con otras personas.

Habilidades para mantener relaciones con personas con las que se comparte la casa o la vivienda, para mantener relaciones cercanas o sentimentales, e interactuar de acuerdo a las normas sociales

Desempeño y puesta en práctica.

Dificultad y escaso desempeño.

No se manifiesta el desempeño.

Indicador 9.D.3.- Habilidades para tomar decisiones autónomamente.

Habilidades que ayudan a afrontar de forma crítica, autónoma y responsable las situaciones de la vida cotidiana:

- o La persona piensa por sí misma, es crítica y analiza la realidad de forma racional.
- o Valora las situaciones y toma decisiones sin necesidad de la aprobación de otras personas.
- o Toma las decisiones de forma responsable: es consciente de la decisión tomada y acepta sus consecuencias.
- o No toma decisiones inconscientes en las que las presiones externas pesan más que la propia determinación.
- o Sopesa pros y contras de las alternativas posibles en una situación, y acepta las consecuencias de la elección.

Desempeño y puesta en práctica.

Dificultad y escaso desempeño.

No se manifiesta el desempeño.

Indicador 9.D.4.- Habilidades para afrontar crisis vitales

La persona muestra habilidades para comprender los problemas y valorar los recursos con los que cuenta para hacerles frente:

- o Dispone de incentivos para actuar y controla los impulsos.
- o Toma decisiones.
- o Mantiene el desarrollo de rutinas diarias.
- o Sigue asumiendo responsabilidades.
- o Maneja el estrés

Desempeño y puesta en práctica.

Dificultad y escaso desempeño.

No se manifiesta el desempeño.

Indicador 9.D.5.- Habilidades para encontrar un sitio donde vivir.

La persona muestra capacidad de adaptarse a su situación familiar y económica a la hora de buscar una vivienda o alojamiento. Caso de ser preciso, busca ayuda o asesoramiento en sus redes de relaciones primarias o secundarias.

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

Indicador 9.D.6.- Habilidades para buscar un empleo.

Relacionadas con algunas de las competencias cognitivas e instrumentales antes indicadas, se trata de valorar si dispone de aptitudes y actitudes adecuadas para la búsqueda de empleo y, en su caso, si las aprovecha.

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

Indicador 9.D.7.- Habilidades para mantener un empleo.

Para mantener un empleo la persona ha de desarrollar habilidades o competencias asociadas al cumplimiento de normas laborales, realización del trabajo según indicaciones y compromiso o actitud de mejora constante en el puesto de trabajo. Dichas obligaciones pueden originar enfrentamientos entre iguales o con superiores y, en su caso, suponer un riesgo para conservar el puesto de trabajo o ser requerida en el futuro.

- Desempeño y puesta en práctica.**
- Dificultad y escaso desempeño.**
- No se manifiesta el desempeño.**

Indicador 9.D.8.- Capacidad de utilización de sistemas de protección social y de ejercicio de derechos:

Se trata de habilidades vinculadas al empleo de las relaciones para conseguir apoyo social, para movilizar los sistemas de apoyo y aceptar el apoyo que se le ofrezca. Se ponen en acción habilidades cognitivas (comprensión, atención, para solicitar ayuda y consejo) de interacción y comunicación, así como instrumentales.

- Desempeño y puesta en práctica.**
La persona se dirige a los sistemas de protección u otras fuentes de información.
El hecho de no hacerlo no debe interpretarse directamente como carencia de la habilidad, habría que valorar la situación y sus motivos.
- Dificultad y escaso desempeño.**
Accede a dichos sistemas, pero sólo bajo orientación o supervisión profesional.
- No se manifiesta el desempeño.**
No utiliza los sistemas de protección por dificultades personales (edad, cultura, inhibición...), problemas de salud, ausencia de redes de apoyo o de acceso a los recursos.

DIMENSIÓN 10.- EDUCACIÓN – FORMACIÓN – INFORMACIÓN – CAPACITACIÓN.

Criterio temporal: en general, salvo aclaración expresa, desde hace 6 meses y hasta el momento de la valoración.

Indicador 10.1.- Nivel de estudios terminados.

La clasificación que figura en este indicador se basa en los niveles de estudios que utiliza el EUSTAT. Las mayores diferencias con dicha clasificación son la inclusión de las personas analfabetas funcionales y la división en dos grupos de los estudios preescolares y primarios. También hemos añadido algún matiz en los estudios secundarios y superiores.

En el caso de las personas extranjeras que hayan cursado estudios en su lugar de origen, se considerará el nivel al margen de la homologación o no de los mismos, pues se trata de valorar el nivel de comprensión, conocimientos y cultura que tiene la persona, no de acreditar la tenencia de determinada titulación.

Persona analfabeta o analfabeta funcional

Se considera que una persona es analfabeta cuando no sabe leer ni escribir en ningún idioma. Caso de saber hacerlo, si presenta dificultades para desenvolverse en las actividades de la vida diaria que requieren dichas capacidades, se le considerará analfabeta funcional.

Sin estudios

Sabe leer y escribir, pero no ha realizado ningún tipo de estudios.

Preescolar

Maternal, guarderías, jardín de infancia, párvulos y similares.

Estudios primarios

Estudios como la EGB, la educación infantil y la enseñanza primaria.

Profesionales

Estudios de formación profesional, módulos profesionales y ciclos formativos.

Secundarios

Estudios de bachillerato elemental y equivalentes, estudios de bachiller superior, BUP o ESO, acceso a la universidad y similares.

Medio-superiores

Estudios de ingenieros técnicos y peritos, magisterio, enfermería y otros del mismo nivel. Incluye 3 cursos aprobados de cualquier estudio superior.

Superiores

Estudios de licenciatura, ingenieros superiores y similares, doctorados y especialización. Incluye los actuales grados.

Indicador 10.2.- Formación en curso

Indicador 10.2.1.- Escolarización de menores, en edad de escolarización obligatoria (6 a 16 años)

- Persona escolarizada.**
- Escolarizada con alguna dificultad: absentismo u otros indicios de abandono de los estudios.**
- Sin escolarizar.**
 - Fracaso escolar
 - Abandono prematuro

Indicador 10.2.a.- Rendimiento escolar

Normal.

Rendimiento escolar similar al estándar. Sin problemas.

Deficitario. Posibles motivos:

- o Dificultades leves de aprendizaje:
 - Atención: concentración, dispersión...
 - Emotividad: desajustes emocionales, escasa autoafirmación...
 - Memoria: dificultades de fijación
 - Percepción: reproducción de formas geométricas, figura-fondo, etc.
- o Escaso interés o motivación.
- o Salud: tratamientos médicos prolongados, rehabilitación, hospitalizaciones, convalecencias.
- o Dificultades de accesibilidad de los centros escolares.
- o Medio socio cultural desfavorecido (diversidad étnica, cultural, zonas degradadas..)
- o Problemas de adaptación del alumnado procedente de otros lugares al programa educativo: nivel académico, titulaciones...

Inadecuado. Posibles motivos:

- o Dificultades graves de aprendizaje:
 - Atención: concentración, dispersión...
 - Emotividad: desajustes emocionales, escasa autoafirmación...
 - Memoria: dificultades de fijación
 - Percepción: reproducción de formas geométricas, figura-fondo, etc.
- o Falta de interés o motivación.
- o Salud: tratamientos médicos prolongados, rehabilitación, hospitalizaciones, convalecencias.
- o Dificultades de accesibilidad de los centros escolares.
- o Medio socio cultural desfavorecido (diversidad étnica, cultural, zonas degradadas..)
- o Problemas de adaptación del alumnado inmigrante al programa educativo: nivel académico, titulaciones...

Indicador 10.2.2- Formación ocupacional en curso: edad de actividad laboral (16 - 65 años).

Para la valoración de este indicador conviene contar con la orientación previa del Servicio Vasco de Empleo, para conocer la necesidad de recibir formación para mejorar el grado de empleabilidad de la persona.

- Está cursando.**
- Inscrito, pero con asistencia irregular. Escaso interés, desmotivación o imposibilidad.**
- No está cursando.**

Indicador 10.3.- Conocimiento de algún idioma oficial de la CAPV.

Para la valoración de la exclusión el sistema tendrá en cuenta la opción de respuesta más positiva. Por ejemplo, si una persona conoce el castellano y desconoce el euskara, se tendrá en cuenta el valor asignado a la primera opción de respuesta. Tal y como indica el texto del indicador, se trata de saber si conoce uno de ambos idiomas.

La situación acerca del idioma que desconoce—o domina menos— será de utilidad a título informativo. Se ha optado por este funcionamiento dadas las grandes diferencias existentes en la situación del euskara dependiendo de las zonas.

- Conoce.**
Habla, entiende, lee y escribe.
 - Euskara
 - Castellano
- Conocimiento insuficiente o inadecuado.**
Ciertas dificultades. Por ejemplo, puede entender y no hablar, o leer y no escribir...
 - Euskara
 - Castellano
- Desconocimiento.**
 - Euskara
 - Castellano

Indicador 10.4.- Manejo y utilización de Internet

- Maneja y utiliza.**
- Insuficiente conocimiento del manejo y escasa utilización.**
- Desconocimiento y no utilización.**

Indicador 10.5.- Conocimiento y manejo de informática a nivel de usuario.

- Maneja y utiliza.**
- Insuficiente conocimiento del manejo y escasa utilización.**
- Desconocimiento y no utilización.**

Indicador 10.6.- Información de la realidad social y cultural

- La persona cuenta con información**
 - Información general sobre su entorno.
 - Sobre las costumbres y modos de comportamiento culturalmente aceptados y rechazados.
- Cuenta con insuficiente información**
 - Información general sobre su entorno.
 - Sobre las costumbres y modos de comportamiento culturalmente aceptados y rechazados.
- Carece de información**
 - Información general sobre su entorno.
 - Sobre las costumbres y modos de comportamiento culturalmente aceptados y rechazados.

Indicador 10.7.- Información sobre derechos sociales y sistemas de protección social.

- Información adecuada y suficiente sobre derechos y prestaciones**
- Información inadecuada o insuficiente sobre derechos y prestaciones**
- Carece de información sobre derechos y prestaciones**

En las tres opciones se podrá indicar si la persona dispone de información suficiente sobre los siguientes ámbitos:

- Servicios Sociales
- Sanidad.
- Educación.
- Trabajo:
 - Derechos laborales.
 - Permisos de trabajo.(Extranjería)
- Vivienda.
- Empleo.
- Garantía de Ingresos.
- Seguridad Social.
- Asilo, refugio de extranjeros.
- Dependencia
- Derechos civiles. Incluye sus múltiples variantes: tutela, alimentos, matrimonio homosexual, pareja de hecho...

La persona usuaria debe indicar la respuesta general que predomina —información adecuada, inadecuada o carece de ella—. Posteriormente, podrá matizar en el mismo apartado, u otros.

Indicador 10.8.- Información sobre servicios y recursos de participación social

- Adecuada y suficiente.**

Conoce los existentes en el territorio de residencia, sabe como acceder a ellos, forma parte de redes en las que obtiene información puntual de las diferentes ofertas.

Insuficiente o inadecuada.

Le falta información sobre los requisitos y condiciones de algunos de los recursos de participación social. En ocasiones, la persona está confundida al respecto. No sabe muy bien como acceder a los recursos.

Carece de información.

Desconoce los mecanismos existentes para desarrollar la vida social en el territorio de residencia. Está al margen de redes de información.

DIMENSIÓN 10.A.- SITUACIÓN DE LOS RECURSOS PERSONALES PARA EL EMPLEO (Para personas en edad laboral: 16-65 años)

Los indicadores de esta sub dimensión están vinculados a la valoración del grado de empleabilidad, cuya exploración y valoración convendría que se realizara en coordinación con el Servicio Vasco de Empleo.

Indicador 10.A.1- Formación académica para la incorporación en el mercado de trabajo.

La adecuación de la formación se valora en función de los estudios realizados y los requerimientos estándar de la zona.

Adecuada.

Se considera que la formación académica es adecuada cuando, además de facilitar a la persona su inserción socio-laboral, repercute positivamente en la imagen que los otros tienen de ella.

- Titulación reconocida en academias
- Formación no reglada, pero adecuada al estándar de la zona
- Estudios secundarios
- Ciclo formativo ocupacional
- Título medio o superior

Insuficiente e inadecuada.

La formación con la que cuenta no otorga a la persona las competencias suficientes para proporcionar su adaptación profesional ni contribuye adecuadamente a su desarrollo personal y social.

- Enseñanza obligatoria finalizada, insuficiente al estándar de la zona.
- Formación no homologada, estudios en el extranjero
- Sin finalizar enseñanza obligatoria.
- Estudios cursados hace más de 20 años, abandonados o sin actualización. Insuficientes al estándar de la zona.

Carece de formación.

- Persona analfabeta
- Analfabeta funcional
- Sin estudios.

Indicador 10.A.2 - Experiencia laboral

Se valora en función de la información que proporcione la persona objeto de valoración, personas de su red primaria y secundaria comunitaria, así como de la que se pueda contrastar mediante documentación (currículo, vida laboral, copias de contratos,..).

En general, se refiere a las habilidades que se adquieren al trabajar: seguir rutinas, cumplir horarios, interactuar, producir, conseguir un resultado...

- Con experiencia: un año o más.**
- Escasa experiencia laboral: menos de un año.**
- Sin experiencia laboral.**

Indicador 10.A.3 - Cualificación:

- Adecuada y suficiente.**

Cualificación y formación —reglada o no— adecuada.

- Inadecuada e insuficiente.**

Cualificación y formación —reglada o no— inadecuada o insuficiente en relación a la zona de residencia.

- Sin cualificación profesional.**

Carece de capacitación laboral o con cualificación obsoleta.

Indicador 10.A.4- Motivación al empleo.

Se entiende la motivación en el sentido de realizar acciones de forma persistente para encontrar un empleo o mantener el que posee.

La persona efectúa frecuentemente búsquedas de ofertas de empleo —en servicios públicos de empleo, en prensa, Internet, en la red de amigos, en la red familiar—, y se forma para buscar empleo o mejorar su capacitación: formación ocupacional, idiomas, manipulación alimentos, conducción de vehículos, informática ...

- Suficiente.**

- Escasa.**

No se percibe una disponibilidad continua hacia el empleo: abandono de empleos o rechazo de ofertas.

- Inexistente.**

No muestra interés por encontrar empleo o formarse. No considera que carecer de empleo sea un problema.

DIMENSIÓN 11.- DINAMISMOS VITALES.

Se refiere a la valoración de la confianza de la persona en sí misma, la seguridad y capacidad de lucha, la identidad personal y la autoestima.

Entre otros, serían factores de inclusión: la confianza, autoestima, seguridad, voluntad de realización, fuertes motivaciones, optimismo, iniciativa (Arantxa Rodríguez Berrio, 2004).

Por el contrario, como factores de exclusión, podemos señalar: fragilidad en la confianza, identidad y autoestima, miedo, incertidumbre, inseguridad, desánimo, impotencia, desmotivación, fatalismo, falta de perspectivas, alto grado de frustración: enfrentamiento, violencia, pasividad

Indicador 11.1.- Autoestima, autoconfianza.

Se entiende la autoestima como la valoración que la persona hace acerca de sí misma sobre la base de las sensaciones y experiencias que se han ido incorporando a lo largo de la vida. Esta autovaloración es muy importante, dado que de ella

dependen en gran parte la realización del potencial personal y nuestros logros en la vida: en general, las personas con buena autoestima son capaces de enfrentarse a los retos y responsabilidades que la vida plantea; por el contrario, los que tienen una autoestima baja suelen autolimitarse.

Se observa que las personas con una valoración positiva sobre sí misma se centran en lo positivo, no generalizan, no se comparan, son conscientes de logros y fracasos.

Las personas con baja autoestima, por el contrario, generalizan, se describen a sí mismas con términos peyorativos, se sienten culpables, personalizan cualquier situación, distorsionan el sentido de control (falacias de control, por sentir exceso o responsabilidad o falta absoluta de capacidad de control) y se guían por razonamientos emocionales.

Suficiente

- En general, manifiesta confianza en sus capacidades para conseguir lo que se propone.
- Es capaz de adaptarse a las circunstancias.

Debilidad (vulnerabilidad).

Se observan fluctuaciones en la percepción que tiene sobre sí misma y los sentimientos que se asocian a dicha percepción: necesidad de aprobación continua, intolerancia a la crítica... También se observan pensamientos distorsionados.

Distorsionada:

- Por exceso: sentimientos de confianza excesiva y desproporcionada.
- Por defecto: sentimientos de inutilidad y falta de valía personal.

Indicador 11.2.- Estado de ánimo/ humor

Equilibrado, estable, ajustado y proporcionado a la experiencia externa.

Estado de ánimo bajo o depresivo, ajustado y proporcional a las circunstancias

Reacciones desproporcionadas: disforia o euforia.

La disforia supone malestar, tristeza o vacío.

También pueden producirse fluctuaciones de un estado a otro (con o sin tratamiento psiquiátrico).

Indicador 11.3- Motivación al cambio

Este indicador se refiere a las motivaciones que rigen la vida de la persona y, en su caso, para modificar su situación

Suficiente

Presencia de objetivos significativos en la vida de la persona.

Escasa.

Expresión confusa e inconsistente de propósitos que la persona considere necesarios y deseables para seguir adelante o provocar cambios.

Nula o inexistente.

Ausencia de objetivos significativos en la vida.

Presenta sentimientos de indiferencia

Indicador 11.4.- Ejercicio de responsabilidad.

La persona asume la responsabilidad sobre sus pensamientos, sentimientos y acciones. Vive con autodeterminación, no es dependiente de circunstancias externas, de las ideas de familiares, de expectativas ajenas y pretensiones interiorizadas. Toma la iniciativa y se siente responsable de su bienestar.

- Persona que asume su responsabilidad.**
- La asume en ocasiones.**
Se muestra pasiva en la mayoría de situaciones problemáticas.
- No las asume en absoluto.**
Muestra actitudes de evitación. Asume voluntariamente el papel de víctima e imputa las responsabilidades a otras personas. También puede mostrar sentimientos de culpa.

Indicador 11.5.- Actitudes relacionadas con la resiliencia.

Se entiende resiliencia como la capacidad humana de encajar, resistir y recuperarse de adversidades.

- Presenta actitudes de resiliencia**
 - Actitud optimista:** la persona presta atención, ante todo, a los aspectos positivos de su entorno, sin ignorar por ello problemas, peligros y riesgos. Posee una imagen muy clara de su situación vital, se centran en lo positivo, pero sin ignorar la realidad. La actitud optimista parte de una visión positiva del mundo, pero también de un concepto positivo de si mismo.
 - Actitud de aceptación:** integra en la propia vida las pérdidas, los reveses y los sucesos indeseados. Acepta lo que no puede cambiarse, y sus propias limitaciones.
 - Orientada a la búsqueda de soluciones:** intenta transformar los problemas en posibilidades y oportunidades.
- Dificultades**
 - Actitud pesimista u optimista no realista:** ignora los hechos embarazosos y reprime lo desagradable.
 - Debilidad en la aceptación.**
 - Debilidad en la orientación a las soluciones.**
- Falta de actitudes**
 - Actitud totalmente pesimista, resignación:** presenta una visión marcadamente negativa de los problemas. Los pensamientos se centran en los cambios a peor, en las situaciones de crisis ven confirmación de lo que ya creían. Se generalizan los fracasos y desaciertos, predomina la idea que todo está perdido y la actitud de resignación. Achacan todos los problemas a sus propias deficiencias, inferioridad o mala suerte.
 - Falta de aceptación**
 - Orientada a los problemas.**

Indicador 11.6.- Percepción subjetiva de la situación relacional.

- La persona se siente querida y acompañada: bienestar emocional.**
- Se siente algo sola y con escaso apoyo.**
- Se siente sola y no querida: malestar emocional.**

Indicador 11.7.- Conciencia de la situación de la persona

- La personas tiene conciencia realista de su situación.**
- Percibe su situación con dificultad o la distorsiona.**
 - No percibe las dificultades con claridad.
 - Exagera las dificultades.
 - Las minimiza.
- Nula conciencia de su situación.**
 - No percibe y niega las dificultades.
 - Exagera las dificultades.
 - Minimiza las dificultades.

DIMENSIÓN 12.-USOS DE LOS SISTEMAS DE PROTECCIÓN.

Indicador 12.1.- Demanda de ayuda a redes primarias y secundarias

La demanda de ayuda y apoyo puede referirse a alojamiento, ingresos, empleo, relaciones de convivencia y sociales, enfermedad, discapacidad, dependencia...

- Persona que demanda ayuda caso de precisar.**
 - De la red primaria familiar y no familiar
 - De la red secundaria comunitaria
 - De la red secundaria institucional
- Persona que demanda ayuda en determinadas ocasiones.**
 - De la red primaria familiar y no familiar
 - De la red secundaria comunitaria
 - De la red secundaria institucional
- Persona que nunca demanda ayuda.**
 - De la red primaria familiar y no familiar
 - De la red secundaria comunitaria
 - De la red secundaria institucional

Indicador 12.2.- Precisa apoyo social de redes secundarias.

Se considera que la persona precisa apoyo social de redes secundarias cuando las necesidades básicas de la persona y las necesidades sociales no son cubiertas por la propia persona y sus redes primarias.

(Ejemplos de tipo de apoyo en el indicador 5.2)

- Nunca o casi nunca lo precisa.**
- Lo precisa en algunas ocasiones o de forma intermitente.**

Tipo de apoyo:

 - Instrumental
 - Cognitivo
 - Emocional
 - Material

- Lo precisa muy frecuentemente o siempre. Tipo de apoyo:**
 - Instrumental
 - Cognitivo
 - Emocional
 - Material

Indicador 12.3.- Utilización de los recursos sociales, caso de ser preciso.

Se refiere a la utilización que hace la persona de los recursos sociales, independientemente de la necesidad que tuviera de hacerlo, que ya se ha indicado en el indicador anterior.

- Muestra interés, busca los recursos de forma autónoma y los utiliza.**
- Uso irregular, escaso interés.**
- Rechaza su utilización.**

SITUACIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA: Ámbito personal

Indicador T.17.- Acreditación de la identidad.

La persona cuenta con documentación que acredite la identidad y los datos personales de su titular, así como la nacionalidad.

Se presentan dos tipos de respuesta, en función de la nacionalidad de la persona.

T.17.a- Nacionalidad no extranjera: posesión del D.N.I.

- Posee y está en vigor**
- Posee y está caducado.**
- Carece: extraviado, robado, inutilizado.**

T.17.b- Nacionalidad extranjera: posesión de pasaporte u otra documentación legal que acredite nacionalidad.

- Posee y está en vigor**
- Posee y está caducada.**
- Carece: extraviado, robado, inutilizado.**

Indicador T.18- Rectificación registral (Registro Civil) de la mención relativa al sexo de las personas.

La Ley 3/2007, de 15 de marzo, reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas, regula el procedimiento para que las personas transexuales puedan rectificar la mención de sexo en su partida de nacimiento y, en consecuencia, su nombre.

- Lo ha tramitado, ha cambiado el nombre**
- Lo tiene en trámite.**
- No lo ha tramitado.**
- No procede**

Indicador 19.- Responsabilidad penal

- No tiene causas penales pendientes.**
- Tienen causas penales pendientes. Pueden implicar...**
 - Medidas no restrictivas de libertad: multas, trabajos en beneficio de la comunidad, responsabilidad civil...
 - Medidas restrictivas de libertad.
- Está cumpliendo alguna medida.**
 - Medidas no restrictivas de libertad: multas, trabajos en beneficio de la comunidad, responsabilidad civil...
 - Medidas restrictivas de libertad.