

ESCUCHAR PARA CONSTRUIR: Porque un hogar no se organiza, se construye con cada persona.

*“La democracia supone una comunidad que está siempre en construcción”
Oscar Martínez y Jordi Planella*

1. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

La práctica **“Escuchar para construir”** tiene como finalidad transformar el modelo residencial tradicional en un verdadero hogar, donde las personas con discapacidad intelectual sean protagonistas de su proyecto de vida y participen activamente en las decisiones que afectan a su vida cotidiana.

Su objetivo principal es evolucionar desde una organización basada en servicios, rutinas y apoyos estandarizados hacia un modelo de convivencia centrado en la escucha activa, la autodeterminación, la participación real y la personalización de los apoyos, conforme a la Planificación Integral Centrada en la Persona y al Modelo de Calidad de Vida de San Martín.

Para ello se persiguen los siguientes objetivos específicos:

- Construir un entorno residencial donde las decisiones de las personas orienten la organización cotidiana del hogar mediante procesos estables de escucha activa.
- Proporcionar apoyos individualizados, flexibles y revisables, favoreciendo apoyos naturales y evitando mantener aquellos que ya no resultan necesarios.
- Impulsar la autodeterminación y la participación efectiva en todos los ámbitos de la vida diaria: organización del tiempo, cuidado del hogar, alimentación, convivencia, relaciones personales y participación comunitaria.
- Generar espacios de reflexión compartida entre personas residentes, profesionales y familias que favorezcan la toma de decisiones conjunta y la mejora continua.
- Revisar las prácticas profesionales y organizativas para garantizar que los apoyos respondan a los proyectos de vida de cada persona y no a la lógica de los servicios.
- Favorecer itinerarios hacia una vida cada vez más independiente mediante experiencias de transición adaptadas a las capacidades, intereses y preferencias de cada persona.
- Promover el ejercicio de una ciudadanía activa, facilitando la participación en la comunidad y el desempeño de roles sociales significativos.

En este marco se desarrollan actuaciones como la creación de la **Planta 5** como espacio de transición hacia formas de vida más independientes, con apoyos personalizados y bajo demanda, así como la revisión de servicios institucionalizados —como la limpieza o las comidas de los domingos— para transformarlos en oportunidades reales de aprendizaje, corresponsabilidad y participación comunitaria.

La práctica parte de una convicción fundamental: decidir sobre la propia vida constituye un derecho y no una recompensa asociada al nivel de autonomía. Por ello, sitúa a la persona en el centro de todas las decisiones y orienta la organización del hogar a partir de sus preferencias, capacidades y proyectos de vida.

2.- DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

La práctica **“Escuchar para construir”** surge de un proceso de reflexión impulsado por el equipo de Auna Inclusió tras identificar que, pese a trabajar desde un enfoque centrado en la persona, persistían dinámicas propias de un modelo residencial tradicional. Muchas decisiones seguían respondiendo a la organización del servicio y no a las preferencias o proyectos de vida de las personas residentes.

Esta reflexión dio lugar a una pregunta que orientó todo el proceso: **¿qué cambiaría si las personas decidieran realmente cómo quieren vivir?** A partir de ella se inició una transformación organizativa basada en el convencimiento de que las limitaciones a la autonomía no derivaban únicamente de las capacidades de las personas, sino también de apoyos permanentes, rutinas estandarizadas y estructuras institucionalizadas.

Como resultado, se diseñó un nuevo modelo de residencia en el que cada apoyo debía justificarse por las necesidades reales de la persona y revisarse periódicamente para favorecer su autonomía, participación y calidad de vida.

Primera fase: escuchar para transformar

El primer paso fue crear espacios estables de participación mediante asambleas semanales entre personas residentes y profesionales, reuniones interdisciplinares y encuentros con las familias. Estos espacios dejaron de utilizarse únicamente para transmitir información y pasaron a convertirse en ámbitos de diálogo, reflexión y toma compartida de decisiones.

La implicación de las familias fue esencial para generar un clima de confianza que facilitara el reconocimiento del derecho de cada persona a decidir cómo quería vivir y qué papel deseaba asumir dentro del hogar.

Segunda fase: revisión de apoyos y eliminación de dinámicas institucionales

La escucha permitió identificar apoyos que podían transformarse en oportunidades reales de aprendizaje y participación.

Uno de los primeros cambios fue la sustitución progresiva del servicio externo de limpieza. Las personas residentes comenzaron a asumir, con los apoyos necesarios, el cuidado de sus habitaciones y de los espacios compartidos, convirtiendo una tarea previamente externalizada en una actividad cotidiana propia de cualquier hogar, vinculada a la responsabilidad, la autonomía y el sentimiento de pertenencia.

También se revisó el servicio de comidas de los domingos. A partir de las propuestas realizadas en las asambleas, las personas residentes pasaron a decidir los menús, planificar el presupuesto, realizar las compras en comercios del barrio y gestionar posteriormente la comida en la residencia. Este cambio favoreció la autodeterminación, incrementó la presencia en la comunidad y fortaleció las relaciones con el entorno.

Tercera fase: creación de la Planta 5 como experiencia piloto

La reflexión sobre las capacidades de las personas residentes dio lugar a la creación de la **Planta 5**, concebida como un espacio de transición hacia formas de vida más independientes.

Este entorno reproduce el funcionamiento de un piso compartido dentro de la residencia. Las personas participantes organizan la convivencia, planifican sus actividades, gestionan horarios y responsabilidades y toman las decisiones propias de la vida diaria. El papel de los profesionales evoluciona hacia un modelo de apoyos personalizados y bajo demanda, interviniendo únicamente cuando resulta necesario o cuando la persona lo solicita.

La implantación de la Planta 5 también impulsó una reorganización del resto de la residencia, permitiendo revisar programas individuales, redistribuir apoyos y extender esta filosofía al conjunto del centro.

Cuarta fase: evaluación y mejora continua

Desde el inicio se implantó un sistema permanente de evaluación basado en el seguimiento de los objetivos individuales, los registros de intervención, las reuniones del equipo interdisciplinar y la valoración de personas residentes, familias y profesionales.

La evaluación no se limita al cumplimiento de actividades, sino que analiza la evolución de la autodeterminación, la autonomía, la participación, el bienestar emocional, la inclusión comunitaria y la adecuación de los apoyos. Cada actuación se revisa periódicamente para garantizar que continúa respondiendo a las necesidades y proyectos de vida de cada persona.

Recursos utilizados

La práctica no ha requerido inversiones extraordinarias, sino una transformación de la cultura organizativa. Los principales recursos han sido el compromiso del equipo profesional, la participación activa de las personas residentes y sus familias, la coordinación interdisciplinar, la planificación centrada en la persona y el aprovechamiento de los recursos ordinarios de la comunidad.

Esta experiencia demuestra que la innovación no depende necesariamente de disponer de más recursos, sino de utilizarlos de forma diferente, situando a las personas en el centro de todas las decisiones.

3. MÉTODO EMPLEADO PARA LA PUESTA EN MARCHA

La práctica **“Escuchar para construir”** se desarrolla mediante una metodología de innovación organizativa basada en la Planificación Integral Centrada en la Persona (PICP), el Modelo de Calidad de Vida de San Martín, el enfoque de derechos recogido en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Ética de los Apoyos y los principios de mejora continua.

La metodología parte de una premisa fundamental: la organización debe adaptarse a los proyectos de vida de las personas y no al contrario. Para ello, la escucha activa se convierte en una herramienta permanente de planificación, evaluación y toma de decisiones.

El proceso comienza con el conocimiento de las capacidades, preferencias y objetivos de cada persona mediante entrevistas, observación, reuniones con las familias y revisión de los Planes Individuales de Atención. Esta información orienta tanto la planificación de los apoyos como la revisión de aquellas prácticas organizativas que puedan limitar la autonomía.

Las decisiones se construyen de forma compartida entre la persona, el equipo profesional y, cuando procede, su entorno de apoyo, favoreciendo una participación real en la definición de objetivos y en la organización de la vida cotidiana.

Los apoyos se diseñan de forma individualizada, flexible y revisable, priorizando los apoyos naturales y las oportunidades de participación comunitaria siempre que resulten adecuados.

Paralelamente, el equipo profesional mantiene espacios de reflexión y aprendizaje compartido para revisar las intervenciones, identificar barreras y adaptar los apoyos a la evolución de las necesidades y proyectos de vida de cada persona.

La práctica incorpora un sistema de evaluación continua basado en el seguimiento de los Planes Individuales de Atención, reuniones de coordinación, indicadores de autonomía y calidad de vida, y la valoración de las personas residentes, sus familias y el equipo profesional, permitiendo introducir mejoras de forma permanente.

Principios metodológicos

Durante todo el proceso se mantienen los siguientes principios:

- La persona es protagonista de las decisiones y consecuencias que afectan a su vida.

- Los apoyos son individualizados, flexibles y revisables.
- La autodeterminación es un derecho y no una recompensa.
- La participación en la vida cotidiana constituye una oportunidad de aprendizaje y desarrollo personal.
- La comunidad es un espacio natural de inclusión.
- Los profesionales acompañan, facilitan oportunidades y promueven el ejercicio de derechos y responsabilidades.
- La innovación se sustenta en la reflexión compartida y la mejora continua.

4. PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS

Enlace: <https://youtu.be/aDFwn-5v9kl>

La implantación de la práctica “**Escuchar para construir**” ha supuesto una transformación progresiva del modelo de apoyos de la entidad, modificando la forma en que se toman las decisiones, se prestan los apoyos y se entiende el papel de las personas dentro de su hogar.

Los principales resultados obtenidos son:

- **Incremento de la autodeterminación:** Las personas residentes participan activamente en la organización de su vida cotidiana: planifican actividades, gestionan su tiempo, eligen los menús, realizan compras, cuidan los espacios comunes y participan en la organización de la convivencia. Los apoyos se ajustan a las necesidades de cada momento, favoreciendo su sustitución progresiva por apoyos naturales cuando es posible. Este cambio ha reforzado el protagonismo de las personas en su proyecto de vida, con mejoras en la gestión de conflictos, el bienestar emocional y la dignificación de su vida cotidiana.
- **Desarrollo de la autonomía personal:** La revisión permanente de los apoyos ha permitido identificar capacidades infrautilizadas debido a dinámicas excesivamente protectoras. Actividades que antes se entendían como servicios se han convertido en oportunidades de aprendizaje, responsabilidad y desarrollo personal.
- **Mejora del bienestar emocional:** La posibilidad de decidir sobre aspectos relevantes de la vida diaria ha incrementado la percepción de control sobre la propia vida, reforzando la autoestima, la confianza y el sentimiento de pertenencia. Asimismo, la reducción de apoyos innecesarios ha favorecido relaciones más naturales entre profesionales y residentes, basadas en la confianza y el acompañamiento.
- **Mayor inclusión y participación comunitaria:** La práctica ha incrementado la participación en la comunidad mediante el uso habitual de recursos del entorno y la colaboración con comercios de proximidad, fortaleciendo apoyos naturales y favoreciendo una imagen más inclusiva de las personas con discapacidad intelectual como ciudadanas activas.
- **Transformación del papel profesional:** El equipo profesional ha evolucionado desde un modelo centrado en la supervisión hacia otro basado en el acompañamiento personalizado. Este cambio ha impulsado la revisión de rutinas institucionalizadas, una mayor coordinación interdisciplinar y una cultura profesional basada en la escucha, la reflexión y la mejora continua.
- **Transformación organizativa:** La práctica ha permitido reorganizar el funcionamiento de la residencia desde un enfoque más flexible y centrado en la persona, revisando servicios y procedimientos para favorecer la participación activa y un uso más eficiente de los recursos.
- **Sostenibilidad y eficiencia:** La reducción de apoyos innecesarios ha permitido redistribuir el tiempo profesional hacia intervenciones de mayor valor añadido, mejorando la calidad de la atención, potenciando la autonomía de las personas y fortaleciendo los apoyos naturales y comunitarios.

Evidencias de los resultados

Los resultados alcanzados se respaldan mediante el proyecto y seguimiento de la Planta 5, registros de los Planes Individuales de Atención, actas de reuniones participativas, testimonios de personas residentes, familias y profesionales, así como material gráfico y audiovisual de las experiencias desarrolladas.

En conjunto, la práctica demuestra que la transformación no reside en crear nuevos servicios, sino en cambiar la forma de entender los apoyos, situando a las personas en el centro de las decisiones y convirtiendo la vida cotidiana en el principal espacio para el ejercicio de derechos, el desarrollo de la autonomía y la construcción de proyectos de vida significativos.

5.- JUSTIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN EXPUESTOS EN EL DOCUMENTO “BASES DE PARTICIPACIÓN”

La práctica “Escuchar para construir” constituye un proceso de transformación organizativa que sitúa a las personas con discapacidad intelectual en el centro de las decisiones, alineándose con los criterios de valoración establecidos por Plena Inclusión.

- **Enfoque basado en derechos:** La práctica se fundamenta en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en el modelo de apoyos promovido por Plena Inclusión. Todas las actuaciones desarrolladas favorecen el ejercicio efectivo de derechos como la autodeterminación, la participación, la vida independiente, la inclusión comunitaria y la igualdad de oportunidades, entendiendo que decidir sobre la propia vida es un derecho y no una recompensa asociada al nivel de autonomía.
- **Innovación:** La innovación reside en la transformación del modelo de apoyos y de la cultura organizativa. La revisión de servicios institucionalizados, la implantación de apoyos bajo demanda y la creación de la Planta 5 como experiencia de transición hacia una vida más independiente evidencian un cambio profundo en la forma de organizar la vida residencial.
- **Participación de las personas:** Las personas residentes participan activamente en la identificación de necesidades, la toma de decisiones, la organización de la vida cotidiana y la evaluación de los resultados. Las familias y el equipo profesional también forman parte del proceso, favoreciendo una visión compartida de los apoyos.
- **Impacto en la calidad de vida:** La práctica ha mejorado la autodeterminación, la autonomía, el bienestar emocional, la participación comunitaria y las relaciones naturales, reforzando el protagonismo de las personas en su proyecto de vida y promoviendo una cultura profesional basada en la personalización de los apoyos.
- **Transferibilidad:** La metodología puede implantarse en otros recursos residenciales y comunitarios, ya que no depende de inversiones extraordinarias, sino de un cambio en la forma de organizar los apoyos y la participación de las personas.
- **Sostenibilidad:** La práctica optimiza los recursos existentes al orientar la intervención profesional hacia apoyos realmente necesarios, potenciar los apoyos naturales y favorecer una mayor autonomía de las personas, contribuyendo a la sostenibilidad del modelo.
- **Trabajo en red y colaboración:** La transformación ha sido posible gracias a la implicación de personas residentes, profesionales, familias y recursos comunitarios, fortaleciendo la coordinación interdisciplinar y la participación en el entorno.
- **Evaluación y mejora continua:** La práctica incorpora un sistema permanente de evaluación basado en el seguimiento de los Planes Individuales de Atención, reuniones de coordinación, espacios de reflexión compartida y la valoración de personas residentes, familias y profesionales, permitiendo adaptar los apoyos y mejorar continuamente la intervención.

Valor añadido de la práctica

El principal valor añadido de “Escuchar para construir” es demostrar que la transformación hacia un modelo centrado en la persona no depende de incorporar nuevos recursos, sino de cambiar la forma de entender los apoyos. La práctica evidencia que muchas barreras se encuentran en las organizaciones y que, cuando estas se transforman desde la escucha, la confianza y el respeto a los derechos, es posible generar oportunidades reales para que cada persona construya su propio proyecto de vida.

6. CONCLUSIONES

La práctica **“Escuchar para construir”** ha supuesto un punto de inflexión en la creación de la Residencia Corea de Auna Inclusió, impulsando una transformación organizativa que ha redefinido el papel de las personas residentes, de los profesionales y de la propia residencia.

El principal aprendizaje ha sido constatar que muchas de las limitaciones atribuidas tradicionalmente a las personas no responden a sus capacidades, sino a la forma en que se organizan los apoyos. La escucha activa ha permitido identificar competencias, intereses y proyectos de vida que permanecían ocultos bajo dinámicas excesivamente institucionalizadas.

Actuaciones como la creación de la **Planta 5** como experiencia de transición hacia una vida más independiente, la revisión de servicios como la limpieza o las comidas de los domingos y la implantación de apoyos personalizados bajo demanda han demostrado que es posible avanzar hacia un modelo residencial más flexible, donde las personas ejercen sus derechos y participan activamente en la construcción de su vida cotidiana.

La práctica también ha transformado el papel de los profesionales, que han evolucionado desde un modelo centrado en la supervisión hacia otro basado en el acompañamiento, la confianza y la generación de oportunidades. Este cambio ha favorecido relaciones más horizontales y una organización que revisa de forma permanente sus apoyos para adaptarlos a la evolución de las necesidades y proyectos de vida de cada persona.

Asimismo, la experiencia ha evidenciado que un modelo centrado en la persona también es un modelo más sostenible, al favorecer un uso más eficiente de los recursos, potenciar los apoyos naturales y reforzar la participación comunitaria sin necesidad de incrementar los recursos disponibles.

“Escuchar para construir” demuestra que la innovación no siempre requiere grandes inversiones, sino la capacidad de cuestionar prácticas institucionalizadas, escuchar a las personas y transformar esa escucha en decisiones concretas. Más que un proyecto, representa una forma de entender la atención residencial basada en los derechos, la participación y la mejora continua, que continuará evolucionando al ritmo de los proyectos de vida de las personas.

En definitiva, la práctica evidencia que una residencia se convierte en un verdadero hogar cuando las decisiones dejan de responder a la organización y pasan a construirse junto a las personas que viven en ella.