

CONSTRUYENDO CAPACIDAD PARA
EL PENSAMIENTO CENTRADO EN LAS PERSONAS
EN APOYO A PERSONAS CON DISCAPACIDADES DE DESARROLLO



Reconocimientos

Esta publicación representa el trabajo de agencias asociadas que asisten a personas con discapacidades de desarrollo en la costa central de California. Esto se hizo posible a través de generosos fondos donados por la Fundación Weingart, una fundación sin fines de lucro dedicada a cumplir las necesidades de la comunidad desatendida y en general. Ubicada en Los Angeles, la Fundación Weingart es una fundación benéfica muy importante que asiste en California Sur.

Agencias Socias que Colaboran en el Entrenamiento del Pensamiento Centrado en las Personas:

Servicios Sociales Channel Islands (CISS)
Eastern Los Angeles Regional Center (ELARC)
Genesis Developmental Services (GDS)
PathPoint
People Creating Success, Inc. (PCS)
Tri-Counties Regional Center (TCRC)

Agradecimiento especial a los siguientes contribuyentes:

Tina Calderaro-Mendoza, Coordinadora del Pensamiento Centrado en la Persona, TCRC
Meredith Catalini, Vicepresidente, Programas, PCS
Ron Dodgen, Director General, Servicios de Desarrollo Genesis
Patricia Forgey, Directora, Desarrollo Comunitario y Organizacional, TCRC
Sue Goss, Coordinadora de Control de Calidad, Servicios de Desarrollo Genesis
Liz Harrell, Directora de Entrenamiento e Información, ELARC
Fran Jorgensen, Director Asistente, Servicios y Apoyo, TCRC
Mary Beth Lepkowsky, Gerente de Desarrollo Organizacional, TCRC
Lisa Padgett, Vicepresidente, Mejoramiento de Calidad, PathPoint
Liz Rodgers, Especialista en Autismo, ELARC
Heather Wennergren, Coordinadora de Medios de Comunicación y Entrenamiento, TCRC
Edith Wysinger, Gerente de Servicios de Familia, CISS

Fotografía

Wendy Guerrero Photography y varios contribuyentes

Las referencias a las herramientas del Pensamiento Centrado en las Personas se basan en trabajo desarrollado por la Comunidad de Aprendizaje para las Prácticas Centradas en las Personas. Para más información, diríjase a www.learningcommunity.us y www.helensandersonassociates.co.uk

“El personal del TCRC entrevistado no solamente reconoce los cambios positivos que resultaron de la iniciativa PCT y las prácticas en el nivel organizacional, ellos también creen que las prácticas PCT han realizado cambios a nivel personal, afectando las vidas profesionales y personales”.

~MIAN WANG, PHD, PROFESOR DE EDUCACIÓN ESPECIAL, UNIVERSIDAD DE CALIFORNIA, SANTA BÁRBARA

Mientras los servicios sociales y los sistemas de cuidado de salud evolucionan, las organizaciones continúan buscando un modelo óptimo para la entrega de asistencias y servicios. Los centros regionales y sus agencias socias que brindan servicios específicamente a personas con discapacidades de desarrollo no son extraños a esta búsqueda. Se han utilizado varios enfoques desde el inicio del sistema de centro regional en California - - un esfuerzo básico de padres y otros participantes interesados preocupados de proteger los derechos básicos y luchar por la calidad de vida para personas con discapacidades de desarrollo.

Originalmente, un modelo médico para la entrega de servicios para personas con discapacidades de desarrollo se probó efectivamente para algunas garantía de seguridad y la entrega de ciertos tipos de cuidado redundante. Pronto se volvió claro que había más trabajo para hacer para asistir a las personas a que tengan una vida autentica más allá de las consideraciones de temas de salud y seguridad que es la base del modelo médico. Las personas con necesidades complejas estaban buscando más que asistencia física diaria y los padres de niños con discapacidades emergentes estaban esforzándose y esperando por maneras de crear el mejor camino de desarrollo para sus hijos. La voz de las personas asistidas necesitaba ser escuchada y el reporte y observación estándar de comportamiento y necesidades no brindaba la oportunidad adecuada para que la persona elija opciones o se involucre en las decisiones que afectan su vida.

El enfoque centrado en la persona brinda no solamente un modelo sino un paradigma que beneficia a las personas que reciben

servicios así como también a los empleados y líderes de la organización. Mientras que los empleados se asisten con herramientas para reunir información valiosa, tomar decisiones informadas y ayudar a personas que reciben servicios a planear su vida, un objetivo de vida y temas emergentes.

Nosotros podemos crear una diferencia significativa en la vida de las personas que reciben servicios y apoyo con la infraestructura desarrollada a través del uso de las herramientas en esta práctica. Nosotros utilizamos la información y los procesos de toma de decisiones y confiamos en una serie de principios que nos guían para planear con personas, desarrollar y mantener un cultura de ambiente de trabajo positivo, y finalmente para influenciar a aquellos que están en una posición de ayudar a sostener nuestro sistema en California.

Disfrute esta publicación y benefíciense de la información para lanzar a su organización en un viaje para buscar las mejores vidas para personas con discapacidades de desarrollo a través del uso de prácticas centradas en la personas. Estoy agradecido de que el trabajo del Entrenamiento Colaborativo del Pensamiento Centrado en la Persona haya resultado en esta colección de experiencias y apreciaciones.



Omar Noorzad, PhD
Director Ejecutivo
Tri-Counties Regional Center

“El Pensamiento Centrado en la Persona está transformando sistemas completos de cuidado y organizaciones que asisten a personas con discapacidades de desarrollo. Nosotros estamos comprometidos a hacer más que solamente cumplir consistentemente y exitosamente los seguros básicos – los requisitos claros, no negociables que mantienen a las personas seguras, saludables y protegen sus derechos básicos. Nosotros además necesitamos tener las habilidades, acciones, y prácticas que apoyarán la visión del futuro para cada personas que asistimos. El Pensamiento Centrado en la Persona es esencial para lograr estos resultados”.

~OMAR NOORZAD, PH.D., DIRECTOR EJECUTIVO, TRI-COUNTIES REGIONAL CENTER

Tabla de Contenidos

Reconocimiento.....	2
Prólogo.....	3
Introducción.....	5
Parte I: Una visión general del Pensamiento Centrado en la Persona.....	6
Introducción a las Herramientas del Pensamiento Centrado en la Persona...8	
Parte II: Estrategias para la Implementación Exitosa de las Prácticas Centradas en la Persona:	
Seis Organizaciones Comparten su Historia	9
Tri-Counties Regional Center.....	10
People Creating Success.....	12
PathPoint.....	14
Servicios Sociales Channel Islands.....	16
Genesis Developmental Services.....	18
Eastern Los Angeles Regional Center.....	20
Parte III: Lecciones Aprendidas de Nuestra Experiencia Colectiva	
Primeros Pasos.....	22
Sosteniendo la Práctica.....	23
Parte IV: Construyendo Competencia y Compromiso	
Convirtiéndose en un Entrenador PCT.....	24
Continuar Aprendiendo.....	25
Cinco Niveles de Compromiso del Personal.....	26
Parte V: Costo, Beneficios e Impacto	
Costo y Beneficios del Entrenamiento PCT.....	28
Midiendo el Impacto del PCT.....	29
Epílogo.....	30
Referencias y Recursos	31



El Tri-Counties Regional Center (TCRC) junto con Eastern Los Angeles Regional Center, Genesis Developmental Services, People Creating Success, PathPoint y Channel Islands Social Services formaron un Entrenamiento Colaborativo de Pensamiento Centrado en la Persona en 2007 para crear capacidad para implementar prácticas del Pensamiento Centrado en la Persona a través de organizaciones participativas y a lo largo de los Condados de Ventura, Santa Bárbara y San Luis Obispo. La iniciativa del entrenamiento del Pensamiento Centrado en la Persona fue uno de dieciséis proyectos, financiados por la Iniciativa de Discapacidades de Desarrollo de la Fundación Weingart, con el objetivo compartido de fortalecer las capacidades organizacionales internas para sostener los servicios existentes, mientras se habilitan nuevos programas de crecimiento y desarrollo.

El Entrenamiento Colaborativo del Pensamiento Centrado en la Persona propone utilizar las herramientas y prácticas del Pensamiento Centrado en la Persona (PCT) para influenciar los cambios individuales y

organizacionales, dando como resultado un lugar de trabajo enriquecido que refleja los principios fundamentales del pensamiento centrado en la persona de respeto, confianza, cooperación y colaboración. Mientras que una organización está fortalecida por prácticas centradas en la personas profundamente penetradas en el trabajo diario, los empleados en cambio, están mejor equipados para brindar servicios y apoyos centrados en la persona para personas con discapacidades de desarrollo y sus miembros familiares.

Esta publicación realiza las historias sobre el viaje colectivo de seis organizaciones, cada una única en tamaño, geografía y composición, pero todas igualmente comprometidas para crear cambios positivos a través de prácticas centradas en la persona. Incluidas, hay reflexiones sobre nuestros logros, información clave y recomendaciones en ayuda de otras organizaciones que buscan introducir una cultura del pensamiento centrado en la persona dentro de su lugar de trabajo. Los participantes interesados colaboradores describen cómo estas

prácticas han impactado la cultura laboral de sus agencias y las vidas de las personas que asisten que viven con una discapacidad de desarrollo.

Lea sobre nuestra asociación con la Universidad de California, Santa Bárbara para aprender más sobre el impacto de las prácticas del Pensamiento Centrado en la Persona. Los resultados del trabajo y la investigación cooperativa sugieren que el Pensamiento Centrado en la Persona es una práctica prometedora que contribuyen para realzar la cultura organizacional y mejorar los resultados personales para personas con discapacidades de desarrollo.

Esta publicación también brinda una visión general de siete Herramientas fundacionales del Pensamiento Centrado en la Persona, desarrolladas por Learning Community para Prácticas Centradas en la Persona. Esperamos que al compartir lo que hemos tratado y aprendido durante esta iniciativa nosotros incentivemos a otras organizaciones a que creen ambientes centrados en la persona.



El Pensamiento Centrado en la Persona (PCT) es una serie de principios y competencias fundamentales que es la fundación para la planificación centrada en la persona. La Planificación Centrada en la Persona es un proceso guiado para aprender cómo alguien quiere vivir en el hogar, en el trabajo o en la comunidad y desarrollar un plan para ayudar a que esto suceda. Las Herramientas del Pensamiento Centrado en la Persona brindan estrategias prácticas para reunir información significativa y facilitar conversaciones sobre establecimiento de objetivos, resolución de problemas y planificación de acciones. Este proceso asegura que el enfoque permanezca en las perspectivas de las personas afectadas por el problema o el resultado.

Desarrollo Temprano de PCT

Nuestra iniciativa suscribe para el programa del Pensamiento Centrado en la Persona desarrollado por Learning Community para las Prácticas Centradas en la Persona. Este trabajo evolucionó del enfoque de Essential Lifestyle Planning (ELP), desarrollado a finales de 1980 por Michael Smull y Susan Burke-Harrison, para ayudar a personas con discapacidades de desarrollo en transición de instituciones a su comunidad del hogar.

En ese momento, las herramientas tradicionales de planificación estaban identificadas como inadecuadas para aprender “quién” era una persona y comprender completamente sus preferencias y necesidades. ELP identifica un grupo de pensamiento centrado en la persona y herramientas de planificación que les permiten a muchas personas exceder las limitaciones de las etiquetas y reputaciones existentes, y efectuar una transición a una vida en la comunidad exitosa. (Smull, et al., 2005)

Además de las herramientas básicas en el programa PCT, las organizaciones que

participan en esta iniciativa han aceptado el proceso “Planning Alternative Tomorrows with Hope” (PATH) de Jack Pearpoint y Marsha Forrest así como también varias aplicaciones de prácticas centradas en la persona, incluyendo la Supervisión Centrada en la Persona y las Reuniones Positivas y Productivas, desarrolladas por Helen Sanderson Associates. Nosotros continuamos beneficiándonos del aprendizaje compartido y las nuevas aplicaciones del pensamiento centrado en la persona de colegas de alrededor del globo que contribuyen a Learning Community para Prácticas Centradas en la Persona.

Beneficio para Personas

Estar centrado en la persona significa tratar a otros con dignidad y respeto y potenciarlos para establecer y alcanzar sus propios objetivos personales. Un enfoque centrado en la persona reconoce el derecho de las personas para elegir opciones informadas, y responsabilizarse por esas elecciones y riesgos relacionados. Se construye por las fortalezas, ofrendas, talentos, habilidades, y contribuciones de personas y de aquellos que conocen y se preocupan por la persona.

Las familias reportaron que las herramientas del pensamiento centrado en la persona les ayudan a pensar sobre qué es importante para sus hijos o hijas y los asiste para formular un plan de acceso a las ayudas y servicios. Las herramientas también les brindan a las familias una manera efectiva de comunicarse con los profesionales. Además, las familias reportan que un enfoque PCT les permite ganar la confianza necesaria para tomar la iniciativa y tener esperanza para el futuro.

Beneficio para las Organizaciones

Cuando aplica a un escenario organizacional, el Pensamiento Centrado en la Persona se vuelve un proceso de construcción y sostén de una cultura organizacional arraigado en principios de desarrollar empleados, incentivar compromisos y tomar decisiones que están alineadas con valores de respeto, confianza y cooperación.

Si las organizaciones brindan un ambiente de trabajo centrado en la persona, ellos pueden ser más efectivos en cómo ayudan a sus empleados. En cambio, los empleados tendrán más probabilidades de practicar el pensamiento centrado en la persona ya que ellos apoyan a las personas y familias que reciben los servicios. Modelar las estrategias de pensamiento centrado en la persona en la administración diaria y trabajo organizacional aumenta la probabilidad de que nuevas prácticas se incorporen como una manera de hacer negocios.

Nuestra Iniciativa

Las seis agencias del Entrenamiento Colaborativo de PCT trabajaron para aplicar los principios de pensamiento centrado en la persona a través de las organizaciones. Lea sus historias sobre prácticas centradas en la persona desarrolladas.

“Nosotros proponemos usar el Pensamiento Centrado en la Persona para alinear la misión de cada agencia con las prácticas de trabajo diario y los resultados organizacionales así como también los resultados de calidad de vida para las personas que asistimos”.

~TINA CALDERARO-MENDOZA, COORDINADORA DE PROYECTO PCT, TCRC

Principios de Guía

Una organización adoptó estos principios para alinearse con las mejores prácticas centradas en la persona.

Escuchar para Entender

- Adoptar lo positivo y posible
- Demostrar objetividad
- Controlar el entendimiento antes de responder/actuar
- Responder de manera puntual
- Buscar aporte de aquellos afectados por una decisión

Ser Realista

- Ser consciente del alcance de responsabilidad y autoridad
- Considerar qué es positivo y posible
- Ser honesto sobre lo que usted puede o no hacer

Comprometerse

- Determinar qué puede hacer
- Completar lo que dijo que iba a hacer

Toma de decisión de práctica colaborativa

- Honrar y solicitar perspectivas diferentes antes de tomar decisiones
- Crear relaciones laborales internamente y externamente
- Crear y usar una estructura de información para la toma de decisiones colectivas

Actuar según lo que usted escucha

- Modelar lenguaje respetuoso
- Tomar la iniciativa de actuar cuando escucha una necesidad y oportunidad
- Dar cierre
- Tomar responsabilidad para su elección y acción personal

~TCRC

Introducción para Herramientas del Pensamiento Centrado en la Persona

"Change begins with learning to plan with the person served and supported rather than planning for them."

~MIAN WANG, PHD, PROFESSOR OF SPECIAL EDUCATION, UNIVERSITY OF CALIFORNIA, SANTA BARBARA

Importante Para / Importante Por

¿Importante para?

¿Importante por?

¿Qué más necesitamos aprender/conocer?

Propósito

Esta herramienta define qué es importante PARA y qué es importante POR una persona mientras trabaja hacia el equilibrio.

Importante PARA representa qué importa más para una persona mientras se comunica con sus propias palabras o comportamiento.

Importante POR representa qué se necesita para mantener a una persona saludable, segura y un miembro con valor de su comunidad.

Beneficios

Esta herramienta diferencia la voz de la persona que recibe apoyo de la voz profesional o programa.

Cuando equilibramos qué importa más para una persona y qué se necesita para mantenerlos saludables y seguros nosotros estamos mejor equipados para brindar el apoyo que tiene sentido.

Posibles Usos

Para entender mejor los deseos y necesidades de una persona

Antes de que se cree un plan de acción

Para ayudar a las personas a obtener mejores vidas

Ejemplo

Nuestros coordinadores de servicio usan la herramienta PCT, Importante Para y Por para desarrollar un plan que refleje mejor las necesidades, esperanzas y sueños de una persona. Cuando la legislación impacta la política, también usamos esta herramienta para comprometer a nuestra comunidad de participantes en conversaciones sobre qué es Importante Para y Por la persona asistida, el proveedor de servicio, el centro regional y la comunidad en general para determinar cómo implementar mejor los cambios a nivel de sistema. ~TCRC

Herramientas PCT

El entrenamiento del Pensamiento Centrado en la Persona introduce siete habilidades y herramientas PCT como una manera de construir capacidad para prácticas centradas en la persona. Estas funcionan como herramientas para reunión de información, toma de decisiones y planificación de acciones. Las herramientas se aplican en el trabajo con personas así como también dentro de organizaciones. A lo largo de esta sección, se comparten los ejemplos de estas herramientas, el primero del cual es Importante Para / Importante Por. Esta herramienta es un concepto básico del Pensamiento Centrado en la Persona. Es la base para un entendimiento más profundo y una lente a través de la cual las herramientas adicionales se pueden considerar. Estas herramientas aseguran que la perspectiva de la persona asistida está en el centro del proceso.

Estas herramientas se basan en el trabajo de Michael Smull con colaboración de miembros de Learning Community para Prácticas Centradas en la Persona. La aplicación del Pensamiento Centrado en la Persona en el trabajo diario afecta cambios positivos para las personas y organizaciones.

Parte II: Estrategias para la Implementación Exitosa para Prácticas Centradas en la Persona

Seis Organizaciones Comparten Su Historia

De 2007 a 2011, seis agencias asociadas del Entrenamiento Colaborativo del PCT trabajaron juntas para construir capacidad organizacional para implementar prácticas centradas en la persona. Las experiencias fueron diversas ya que cada organización utilizó estrategias variadas en el camino de la implementación. Las siguientes historias destacan los logros, desafíos y comprensión de cada organización.

- Tri-Counties Regional Center
- People Creating Success, Inc.
- PathPoint
- Channel Islands Social Services
- Genesis Developmental Services
- Eastern Los Angeles Regional Center



Tri-Counties Regional Center coordina el apoyo y servicio para niños y adultos con discapacidades de desarrollo que viven en los condados de San Luis Obispo, Santa Bárbara y Ventura para que ellos puedan vivir completa y seguramente como miembros activos e independientes de nuestra comunidad.

Logros

Nosotros lanzamos una iniciativa de entrenamiento para construir capacidad para prácticas centradas en la persona. Este plan multianual incluye personal de entrenamiento, proveedores de servicios, familias y adultos asistidos y otros miembros de la comunidad interesados. El entrenamiento en el Pensamiento Centrado en la Persona requiere de todo el nuevo personal y se refuerza a través del apoyo modelado e instruido por los gerentes. Comunidades de Práctica, una oportunidad para juntarse con otros para compartir aprendizaje, se ofrece en cada instalación regional para aumentar el entrenamiento y construir confianza en la utilización de herramientas PCT. Oportunidades de entrenamiento adicional están disponibles para todos los participantes interesados en incorporar habilidades y prácticas centradas en la persona en el trabajo y la vida diaria.

A principios de la iniciativa, nosotros designamos un grupo básico de personal y socios proveedores de servicios para asistir en

un equipo de trabajo PCT. El propósito de este trabajo de grupo fue desarrollar una estrategia para incluir prácticas centradas en la persona a lo largo de la organización. Un grupo piloto gradualmente se expandió a un proceso de implementación a nivel de agencia a través de la ayuda de varios subcomités, el trabajo del equipo líder del TCRC y una posición dedicada de Coordinador PCT. La colaboración en curso con agencias socias han contribuido mucho al éxito de la iniciativa.

Nuestro compromiso con la práctica centrada en la persona ha contribuido a los siguientes cambios organizacionales que reflejan una transformación significativa en nuestra cultura de trabajo:

- Adoptando un principio guiado para ser un "Centrado en la Persona en Todo lo que Hacemos", nosotros nos mantenemos enfocados en nuestros objetivos alrededor de la expansión de esta iniciativa.
- Nuestro compromiso para usar la "Lengua Materna de la Persona" contribuye a un ambiente más respetuoso, ayudán-

donos a enfocar a nuestras personas, en vez de las discapacidades.

- Las revisiones de políticas, formularios y documentos tales como nuestros IPP (Plan de Programa Individualizado) reflejan los principios centrados en la persona.
- El uso de herramientas PCT crea un ambiente en el cual los temas se discuten abiertamente y las visiones diferentes se respetan.

Los principios de Reuniones Positivas u Productivas se aplican en varios escenarios grupales, permitiéndole a los participantes a que se los escuche, y resultando en planificación y resolución de problemas más eficientes.

Nos esforzamos por la mejora continua a través de evaluación y revisión periódica de objetivos estratégicos para apoyar esta iniciativa.

Nosotros compartimos qué hemos tratado y aprendido entre nuestros equipos de agencias, con nuestras agencias socias, y con Learning Community para Prácticas Centradas en la Persona. Los eventos patrocinados tales como Comunidades de

Práctica y la Reunión anual de California para Prácticas Centradas en la Persona brindan más oportunidad para aprender de cada uno y para estar inspirado por nuevas ideas. Estas experiencias promueven cooperación y acentúan la calidad de nuestra colaboración para brindar servicios a personas con discapacidades de desarrollo.

Desafíos

Un desafío en curso para la organización es reservar tiempo dedicado para el apoyo de entrenamiento e instrucción en vista de aumentos de cantidad de trabajo y disminución de recursos. También es desafiante comunicar efectivamente y compartir aprendizaje entre departamentos y a lo largo de los tres condados asistidos.

El programa de entrenamiento actual está orientado al personal y los proveedores de servicios. Existe consciencia de que nosotros debemos modificar el contenido para ser más relevante para personas asistidas por el centro regional y sus familias, así como también, encontrar maneras para que sea más accesible para ellos.

Comprensión

- Para el éxito óptimo, la iniciativa del pensamiento centrado en la persona necesita líderes designados.
- El entrenamiento es esencial, pero el entrenamiento solo no es suficiente. El personal necesita oportunidades para practicar lo que han aprendido para tomar el pensamiento centrado en la persona de habilidades a hábitos. El apoyo adicional puede ayudar al personal a generalizar las habilidades para varios aspectos de su trabajo.
- Implementar una iniciativa con organizaciones asociadas aumenta la probabilidad de un cambio asegurado. Trabajar juntos construye relaciones y crea enfoques comunes para planificación y resolución de problemas.
- Es importante controlar el progreso de la iniciativa. La evaluación periódica crea oportunidades para celebrar progreso, dirigir temas emergentes y guiar los próximos pasos.

Mirando Hacia Adelante

- Nosotros estamos "Centrados en la Persona en Todo lo que Hacemos"
- Estamos incorporando principios centrados en la persona en las descripciones de trabajo, modelos de competencia, y evaluaciones de desempeño. Esto nos ayuda a definir nuestra cultura laboral y asegurar

que nuestros empleados compartan y sostengan nuestros valores.

- Nosotros participaremos en la comunidad de aprendizaje vibrante en California. Hacia este final, nosotros utilizaremos nuevas tecnologías para facilitar el ac-

ceso a recursos y aprendizaje compartido. Disponer los recursos en una variedad de formatos y plataformas es rentable y dirige las necesidades de un grupo diverso de participantes interesados.

Tabla de Aprendizaje

<p style="text-align: center;">¿Qué hizo la persona?</p> <p style="text-align: center;">¿Qué / cuándo / dónde? ¿Cuánto tiempo llevará?</p>	<p style="text-align: center;">¿Quién estuvo allí?</p> <p style="text-align: center;">¿Nombre del personal? ¿Nombres de amigos/otros?</p>	<p style="text-align: center;">¿Qué funcionó bien?</p> <p style="text-align: center;">¿Qué le gustó a la persona? ¿Qué necesita para estar igual?</p>	<p style="text-align: center;">¿Qué no funcionó bien?</p> <p style="text-align: center;">¿Qué no le gusto a la persona? ¿Qué necesita ser diferente?</p>
---	--	--	---

Propósito

Utilizado para lograr mayor comprensión en una situación dada. Reproduce aprendizaje crítico con el tiempo que puede informar el proceso de planificación. Esta herramienta se puede usar en escenarios organizacionales o para apoyar a una persona asistida. Puede reemplazar notas de progreso tradicional cuando se utiliza para el posterior.

Beneficios

Actuar en el aprendizaje que se captura en el tiempo puede tener un impacto positivo en la calidad de vida de la persona que recibe ayuda y en una organización.

Posibles Usos

- Cuando alguien es nuevo en un servicio
- Cuando se intenta una nueva actividad
- Cuando hay un nuevo encuentro
- Cuando los equipos están aprendiendo el impacto de un nuevo enfoque, programa o servicio.
- Cuando se registran acciones y aprendizajes relacionados con un objetivo o proyecto organizacional.

Ejemplo

Learning Log se ha utilizado por nuestros entrenadores y mentores del Pensamiento Centrado en la Persona para capturar nuestro aprendizaje mientras entregamos el programa de entrenamientos PCT, y de eso encontrar caminos para mejorar más nuestra presentación. Eso nos brinda de una manera de registrar y organizar nuestro aprendizaje para que las tendencias y las necesidades se puedan identificar rápidamente, mientras se promociona el pensamiento crítico y se refuerza nuestra cultura de aprendizaje. ~ TCRC



People Creating Success, Inc. brinda servicios para adultos con discapacidades a través de hogares residenciales para adultos, servicios de vida solidaria, apoyos de programa de día alternativo, y un programa de modificación de comportamiento. El objetivo de People Creating Success es posibilitar a las personas con discapacidades de desarrollo para vivir vidas ricas y significativas como iguales en su comunidad brindando servicios de ayuda hechos para sus necesidades específicas.

Logros

Hemos estado utilizando las herramientas para ayudar al personal a entender nuestra filosofía centrada en la persona. Nuestra organización apoya a personas jóvenes que se mudan a escenarios de vivienda independiente por primera así como también personas que han vivido en los Centros de Desarrollo o Casas Residenciales por años. PCT ha ayudado a miembros familiares y otros miembros de círculos de apoyo incluyendo el personal de apoyo que reconoce cómo las necesidades de las personas se pueden cumplir así como también, clarificar y comunicar qué se puede o no hacer. Como resultado de estas prácticas, las Reuniones de Apoyo están más enfocadas en temas que son importantes para la persona asistida y reconociendo lo positivo. Las personas que se asisten están más involucradas en planificar y participar en sus propias reuniones. Cuando se brinda la invitación

para ser creativo cuando se prepara para sus reuniones, las personas son extremadamente entusiastas y deseosos de cambiar la manera en que sus reuniones se llevan a cabo. Algunos están eligiendo construir su agenda y compartir información utilizando presentaciones de PowerPoint, fotografías y videos, todas preparadas en sus propias palabras.

Nuestra organización está mayormente orgullosa del hecho, que por el uso regular de las herramientas, de que nosotros hemos visto un cambio en la manera en que la información se utiliza desde la técnica de estructura hasta un flujo de trabajo más natural.

Desafíos

Hay una constante necesidad de entrenamiento del nuevo personal y se nos desafía para encontrar maneras de equili-

brar la ayuda necesitada por el nuevo personal con las necesidades más avanzadas del personal veterano. Esto todavía es un trabajo en progreso mientras nosotros determinamos cómo mantener nuestro programa de entrenamiento relevante y fresco para todo el personal.

Comprensión

Hemos cambiado nuestra práctica para obtener el papeleo en detalle solicitado por cada agencia hecho antes de la reunión. Esto nos ha permitido enfocarnos realmente en la persona durante la reunión.

El uso y aplicación de las herramientas varía con audiencias diferentes o equipos de acuerdo con propósitos y resultados deseados. PCT nos ha ayudado a obtener más personas involucradas en la planificación de sus reuniones y sus vidas. Hace

“Hay tantas responsabilidades que se accionan regulaciones. Cuando usted puede ser creativo y utilizar el aporte de todos, usted puede lograr compromiso y satisfacción mayores”.

~MEREDITH CATALINI, VICEPRESIDENTE, PROGRAMAS, PCS

cinco años, las personas asistieron a sus reuniones, pero nosotros en realidad no estábamos siguiendo su agenda. Hoy, las personas que nosotros apoyamos pueden crear su propio Plan de Apoyo Individual (ISP) que manejan la agenda de reuniones.

El directorio está usando estas herramientas para facilitar la interacción de nuestro equipo de trabajo. Ahora nosotros también invitamos todo el personal para contribuir en las actividades tales como nuestro trabajo de planificación de estrategias. Este es un nuevo enfoque para nosotros. Nosotros sabemos que todo el personal tiene algo valioso para traer a la mesa. Cuando reunimos a todos juntos y les damos una voz, hay una mayor posesión de nuestras decisiones.

Mirando Hacia Adelante

Estamos expandiendo nuestra organización en una nueva región geográfica, dándonos la oportunidad de construir el negocio con principios PCT desde el polvo.

Esperamos tener un poco más de Entrenadores PCT a bordo y posiblemente un Entrenador Mentor.

Queremos integrar más el PCT en los procesos de trabajo de nuestro liderazgo.

Qué Funciona / No Funciona

Funciona:	No Funciona:
Perspectiva de:	Perspectiva de:
Funciona:	No Funciona:
Perspectiva de:	Perspectiva de:
Funciona:	No Funciona:
Perspectiva de:	Perspectiva de:
Funciona:	No Funciona:
Perspectiva de:	Perspectiva de:

Propósito

La herramienta Funciona/No Funciona ayuda a las personas a reflejar en lo qué está funcionando bien o no funcionando bien en la vida de alguien. Esta herramienta separa las perspectivas variadas, ayudando a todos a tener una voz en el proceso de planificación. También es beneficioso para la planificación de acción.

Beneficios

- Identifica aspectos de la vida de una persona que son importantes o que están trabajando actualmente.
- Brinda una oportunidad para considerar perspectivas múltiples.
- Maximiza el control positivo sobre las decisiones importantes.

Posibles Usos

- Como herramienta de negociación para ayudar a las personas a compartir en el proceso de planificación.
- Como una herramienta de evaluación para determinar qué se necesita cambiar, permanecer igual o realzar.
- Como una ayuda en el desarrollo o evaluación de objetivos.

Ejemplo

Nosotros utilizamos la Herramienta Funciona/No Funciona para resolver un conflicto entre dos agencias. Los líderes de las dos agencias se reúnen en persona. Esta herramienta ayudó a analizar la situación desde múltiples perspectivas. Los temas comunes emergen alrededor de la comunicación, toma de decisiones, y experiencias de cambio en ambos lados. Nosotros identificamos áreas de inquietud, discutimos los temas, y alcanzamos un acuerdo en cómo trabajar juntos más efectivamente. Dada la naturaleza profesional y honesta de la reunión, todas las partes sintieron, escucharon y ganaron un mayor respeto para el proceso de negocio del otro. ~ PCS



PathPoint ofrece empleo sustentable y servicios de ayuda de vivienda en California, asistiendo a más de 2.000 personas cada año en los cinco condados de San Luis Obispo, Santa Bárbara, Ventura, Los Ángeles y Kern. La misión de PathPoint es brindar entrenamiento completo y servicios de asistencia que potencia a las personas con discapacidades o desventajas de vivir y trabajar como miembros valiosos de nuestra comunidad.

Logros

Al principio de nuestra adopción de las prácticas del Pensamiento Centrado en la Persona, nosotros pretendimos incorporar los principios en el flujo de trabajo de nuestra organización. Nosotros introdujimos los conceptos a todo el personal, brindando entrenamiento en el Pensamiento Centrado en la Persona, e incorporando estas prácticas en nuestra cultura. Tomó alrededor de 2 años lograr la integración de las prácticas

Nuestro primer mayor logro fue influenciar la cultura adoptando la "Lengua Materna de la Persona" a lo largo de la organización. Nosotros no nos referimos más a las personas como 'cliente' o 'consumidor'. Respetosamente nos referimos a las personas como ¡personas! Al principio hubo mucha resistencia. El personal pensó que era simplemente una novedad que iba a pasar. Pero al insistir que todos nuestros documentos y nuestras comunicaciones que salían de la agencia se debían utilizar con la Lengua Materna de la Persona real-

mente comenzamos a ver un cambio en la cultura de nuestra organización. El poder de las palabras marcó una diferencia.

Tomamos los pasos para que dos de nuestros gerentes sean certificados como entrenadores del Pensamiento Centrado en la Persona. Permanecemos comprometidos a entrenar a todo el personal nuevo dentro de su primer año de empleo. No es fácil para estos entrenadores encontrar el tiempo para sus tareas adicionales, pero todos nosotros colaboramos para hacerlo funcionar.

Nosotros reconocemos que el apoyo al entrenamiento en curso luego de completar el entrenamiento del Pensamiento Centrado en la Persona es esencial para maximizar la devolución en nuestra inversión de entrenamiento. En respuesta, nosotros creamos un oportunidad para que los participantes practiquen el uso de herramientas y compartan sus éxitos, desafíos y preguntas. El personal participa a través de video confer-

encia desde múltiples ubicaciones. Hemos alcanzado el punto donde los miembros del equipo de una división pueden conducir una enseñanza de vuelta con una historia para mostrarnos al resto qué hicieron y qué se logró en la vida de la persona.

Desafíos

Nosotros observamos diferencias significantes entre nuestro personal en la profundidad de entendimiento y la capacidad para usar las herramientas PCT. Para algunos es un pedazo de papel, otros entienden que es parte del proceso.

Similar a otras agencias en nuestro campo, nosotros experimentamos una cantidad justa de cambios de personal. Nos hemos cargado a nosotros mismo con el mantenimiento de dos entrenadores certificados en el personal para cumplir con las necesidades de entrenamiento en curso. Continuamos desarrollando estrategias para identificar el personal que tiene la combinación correcta de habilidades, capacidad, interés y deseo de ser entrenado.

“Ahora que nosotros hemos incorporado las herramientas y entrenamiento PCT en nuestra organización, estamos reuniendo información que no podíamos conseguir antes de que tengamos estas herramientas PCT. Nosotros también estamos haciendo un mejor trabajo de escuchar las perspectivas de las personas. El Pensamiento Centrado en la Persona realmente ha cambiado completamente la manera en la que pensamos sobre el trabajo que realizamos.

~LISA PADGETT, VICEPRESIDENTE DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD, PATHPOINT

Comprensión

El Pensamiento Centrado en la Persona es una práctica rentable. Hemos monitoreado los costos manteniendo información detallada que incluye el tiempo del personal, viajes, y gastos de entrenamiento. Mientras hubo una inversión financiera inicial por adelantado, nuestro análisis nos muestra que la práctica centrada en la persona a largo plazo vale la pena.

Nosotros no estábamos anticipando esto, pero nuestra iniciativa centrada en la persona ha resultado en una cultura laboral más positiva. Nosotros comenzamos por incorporar principios de Reuniones Positivas y Productivas en nuestras reuniones gerenciales y se comenzó a filtrar en las unidades de equipos y a planear reuniones con personas que asistimos. Cuando comenzamos, nuestra tasa de rotación de personal era de 30% y actualmente es de 12%. Aunque los factores económicos no se pueden descartar, creemos que esta mejora se debe en parte al cambio en nuestra cultura laboral.

Las herramientas del Pensamiento Centrado en la Persona son también útiles en operaciones generales. Por ejemplo, regularmente rendimos informe de nuestros ejercicios de Entrenamiento de Emergencia utilizando la herramienta Funciona /No Funciona. También usamos las preguntas Cuatro Más Uno para la resolución de conflicto y planificación dentro de la organización. Como resultado, nuestro trabajo como organización es más eficiente y más efectivo.

Mirando Hacia Adelante

En estos momentos económicos difíciles, sentimos que es importante priorizar el Entrenamiento PCT, y por lo tanto lo hemos incluido en nuestro entrenamiento CENTRAL. También planeamos continuar con las sesiones de práctica de “Herramienta de Tiempo” mensualmente en las cuales el personal aprende cómo usar las herramientas específicas y conseguir la crítica de un entrenador certificado.



Propósito

La herramienta Donut clarifica los roles y responsabilidades en una situación dada.

Beneficios

La claridad sobre los roles y responsabilidades ayuda a aumentar la satisfacción y disminuye la confusión y duplicación.

Posibles Usos

- Cuando múltiples proveedores quieren prevenir superposiciones y brechas en los servicios.
- Cuando diferentes grupos están averiguando nuevos procesos de negocios
- Cuando un miembro del personal está aclarando roles y responsabilidades y determinando qué deben hacer, pueden hacer, y no deberían hacer
- Cuando se aclaran expectativas de trabajo para nuevos empleados.

Ejemplo

Uno de nuestros equipos estaba asistiendo una persona que tiene múltiples necesidades de ayuda y muchos servicios en el lugar. La Clasificación Donut se utilizó con la persona asistida y las agencias de ayuda para aclarar cómo los múltiples socios se podían juntar para brindar servicios a esta persona, y finalmente reducir la duplicación de servicios y aumentar la comunicación. Todas estas eficiencias resultan en una mejor experiencia para la persona asistida. ~PathPoint



Los Servicios Sociales Channel Islands se dedican a brindar servicios y apoyos colaboradores que son reflexivos de las necesidades de las personas y fortalece a las familias. Nosotros hacemos esto brindado cuidado de descanso en el hogar de calidad a lo largo del Condado de Ventura.

Logros

- Nosotros presentamos los principios y herramientas del PCT al personal durante las reuniones de personal mensuales. Descubrimos que aplicándolos a temas relevantes aumenta el aprendizaje mientras realiza nuestras prácticas de negocios.
- El personal ha creado Perfiles de Una Página para su propio uso y asiste a familias actualizando los perfiles de los niños que asisten. El uso de la herramienta Donut ha sido útil para aclarar el entendimiento de sus descripciones de trabajo.
- Nosotros utilizamos una variedad de herramientas PCT para juntar información crítica cuando apenas se ingresa a un niño y cuando se desarrollan los reportes de progreso de mitad de año.
- El Personal también se entrena en concepto de Importante Para/Importante Por y Círculo de Apoyo. Nosotros utilizamos una combinación de enfoques centrados en la persona para planear cómo

las personas asistidas por el personal pueden llegar a ser participantes más activos en su comunidad.

- La herramienta de Congruencia de Apoyo ha sido particularmente útil en el aprendizaje sobre las necesidades de un niño y una familia, y las características que están buscando en un cuidador de descanso.
- Hemos traducido nuestra herramienta de Congruencia de Apoyo al español para asegurar que nuestras familias de habla hispana se beneficien de esta práctica. Todos los materiales adicionales usados para reunir información se traducen también.
- El uso de prácticas centradas en la persona nos ha ayudado a desarrollar un ambiente en el cual el personal y las familias se sientan escuchados y valorados.

Desafíos

Nuestro personal, comprendido solamente de empleados de tiempo parcial, no es

capaz de atender a entrenamientos de días completos. Para encargarnos de este tema hemos tenido que averiguar cómo implantar las prácticas centradas en la persona de manera creativa, tal como promocionando el pensamiento centrado en la persona a través de artículos en boletines, y modelando lo que queremos ver.

Comprensión

- Hemos sido capaces de implementar las prácticas centradas en la persona incluso con una fuerza laboral de tiempo parcial; se puede realizar si se valora y se ubica en el centro de las prácticas empresariales.
- Implementar los principios centrados en la persona a lo largo de la organización nos permite ser más responsables y creativos en nuestro enfoque para trabajar con familias.
- Desde que comenzamos a usar la herramienta de Congruencia de Apoyo hemos observado un aumento en la estabilidad de nuestras partidas de personal. Incluso

“Desde que comenzamos a usar la herramienta de congruencia de ayuda hemos observado una mejora significativa en la estabilidad y satisfacción de los cuidadores que hemos unido con las familias.”

~EDITH WYSINGER, GERENTE DE SERVICIOS DE FAMILIA, SERVICIOS SOCIALES CHANNEL ISLANDS

Congruencia de Apoyo

Apoyo
Deseado y
Necesarias

Habilidades
Necesarias

Características
de la
Personalidad
Necesarias

Intereses
Comunes
Compartidos

cuando se trata con desafíos de comportamiento significantes, la calidad y riqueza de la relación entre el personal y la familia ha jugado un rol en partidos estables y de largo plazo. En conjunto, esto aumenta la satisfacción tanto de la familia como del empleado y en momentos las relaciones a largo plazo se desarrollan y trascienden de un pago a un apoyo natural.

Mirando Hacia Adelante

Hemos utilizado las herramientas del pensamiento centrado en la persona para realzar la calidad de servicios. Como resultado estamos explorando opciones para asistir a otros niños con necesidades especiales y sus familias a través de un alcance expandido de servicio. Esto puede generar nuevas oportunidades para ayudarnos a permanecer como una organización fuerte y viable que asiste en el Condado de Ventura.

Propósito

La herramienta de Congruencia de Apoyo explica un proceso para determinar las habilidades, apoyos, y características de la personalidad necesitadas para realizar el mejor conjunto entre una persona que necesita ayuda y un proveedor de servicio

Beneficios

Cuando hay un buen conjunto entre una persona y el personal de ayuda.

- La calidad de vida es probable que mejore
- La satisfacción laboral aumenta
- El recambio de personal disminuye

Posibles Usos

- Cuando se ayuda a una persona con una nueva actividad o interés.
- Cuando se busca el ingreso de personal sobre características deseadas para un nuevo miembro del equipo
- Cuando se toman decisiones sobre la asignación del personal a proyectos o tareas laborales

Ejemplo

Cuando utilizamos una herramienta de Congruencia de Apoyo, los padres nos dicen que ellos se sienten escuchados y aprecian la capacidad de nuestro personal y cuidadores para conectar un nivel personal con sus hijos.

Los cuidadores experimentan más satisfacción en su trabajo como resultado de estar en conjunto con una familia que aprecia sus habilidades y personalidad. Si se necesita realizar un cambio, el cuidador y las familias saben que la herramienta de Congruencia de Apoyo se puede utilizar para encontrar mejores parejas.

Nosotros usamos la misma herramienta con nuestro personal para aprender sobre sus intereses y personalidad para un exitoso conjunto.~CISS



Genesis Developmental Services brinda amplias oportunidades para personas con discapacidades de desarrollo para experimentar la vida en la comunidad. Su misión es potenciar a las personas que ellos asisten brindándoles opciones de vivienda creativas y servicios de programa de día que asisten sus opciones, crecimiento personal y conexión con la comunidad.

Logros

Los cinco años de viaje con Genesis Developmental Services para llegar a ser una organización Centrada en la Persona comenzó con un compromiso fuerte de nuestro Concejo de Directores y alta gerencia. De esta fundación, el enfoque PCT se ha expandido a lo largo de nuestra organización. Nosotros brindamos la herramienta de entrenamiento PCT con los altos gerentes como entrenadores. Dos personas en nuestra agencia están certificadas como entrenadores del Pensamiento Centrado en la Persona. Usamos perfiles de una página para cada persona que asistimos.

Ahora estamos representados en el equipo concejero y participamos como una de las organizaciones pilotos de una iniciativa de cambio centrada en la persona recientemente lanzada en Golden Gate Regional Center en San Francisco.

La filosofía PCT es una manera de conducir los negocios desde el CEO hasta el Apoyo Profesional Directo.

Desafíos

Mientras experimentábamos el cambio cultural en nuestra agencia, nos dimos cuenta de que no todas las agencias socias estaban adoptando el PCT al mismo tiempo. Hay una necesidad de tiempo para adoptar los procesos de entrenamiento, observar el aprendizaje, y entendimiento de documento. No es realista esperar que las organizaciones acepten el cambio a la misma velocidad. ¿Cómo dirige eso usted? Usted responde con paciencia y perseverancia, todo dentro de la estructura de colaboración.

Nosotros continuamos buscando maneras efectivas de comprometer familias para tratar nuevos enfoques para planificar.

Es más difícil afectar el cambio cuando todas las partes no están dispuestas o no son capaces de adoptar las prácticas centradas en la persona.

Comprensión

Asegurarse que las promesas se mantienen e incentivar la franqueza y respeto al modelar prácticas centradas en la persona. Esto a su vez construye la certeza y crea confianza.

Para que el Pensamiento Centrado en la Persona sea exitoso, tiene que haber un cambio en el poder lo que resulta en personas teniendo más poder de decisión que los afecte.

Los proveedores y los coordinadores de servicio del centro regional deben hacer una transición de los paradigmas anteriores y

“PCT nos ha dado un lenguaje y serie de estándares comunes que se traducen universalmente a través de nuestra agencia. Eso le da a nuestros gerentes herramientas para disminuir los comportamientos desafiantes, comunicarse efectivamente con nuestros socios y crear objetivos y planes que apoyan activamente a aquellos que nosotros asistimos”.

~LAUREN CONNOLLY, DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIA, GENESIS DEVELOPMENTAL SERVICES

comenzar a operar en una asociación real para tomar las ventajas totales de las oportunidades permitidas por el proceso del Pensamiento Centrado en la Persona.

Un enfoque centrado en la persona permite que las personas asistidas lleguen a ser los que toman las decisiones para las cosas más importantes en sus vidas. Cuando las personas están involucradas en las decisiones que los afectan, ellos tienen más probabilidades de estar más satisfechos y exhibir menos comportamientos desafiantes. Esto puede resultar en una disminución en los servicios necesitados y finalmente ahorrar tiempo y gastos.

Las herramientas PCT se pueden utilizar efectivamente para construir y realzar los equipos; ellos brindan una estructura para la comunicación, dándole voz a las diversas perspectivas.

Mirando Hacia Adelante

Intentamos continuar el entrenamiento de nuevas personas asistidas así como también aumentar el nivel de habilidad en el uso de las herramientas de aquellos entrenados previamente. Nuestra agencia también ofrecerá entrenamiento para la comunidad varias veces al año.

Para apoyar nuestra iniciativa, participaremos anualmente en el equipo de planificación para California Gathering y enviar representantes de agencias para la reunión internacional anual de Learning Community para Prácticas Centradas en la Persona.

Un principio básico para sostener nuestra iniciativa centrada en la persona es nuestra participación continua en colaboradores PCT regionales y fuerza laboral.

Cuadro de Comunicación

¿Qué está sucediendo?	Persona que hace	Nosotros pensamos que significa	Nosotros deberíamos

Propósito

El Esquema de Comunicación nos ayuda a entender mejor cómo se comunica alguien. Brinda una plantilla fácil de usar para registrar nuestro aprendizaje y nos informa sobre qué necesitamos hacer para asistir bien a la persona.

Beneficios

Averiguar mejor las maneras de asistir a las personas es probable que pase más rápido si entendemos cómo alguien se comunica y cómo podemos comunicarnos y asistirlos mejor.

Posibles Usos

- Cuando intentamos entender qué o cómo alguien se comunica
- Cuando conocemos a alguien y aprendemos cómo brindarle Buena ayuda

Ejemplo

John es una persona que asistimos que presenta varios comportamientos. Aunque verbaliza, frecuentemente es difícil darle significado a sus verbalizaciones. Nuestro entendimiento de las necesidades de John y comunicación era dramáticamente mejorada con el uso del Esquema de Comunicación. Al registrar las entradas del esquema fuimos capaces de ajustar nuestras observaciones a lo largo del tiempo y ganar claridad con respecto a los comentarios de John. El resultado ha sido un aumento obvio en la sensación de felicidad y satisfacción de John y una disminución correspondiente en su frustración y comportamientos desafiantes asociados con no ser entendido. ~GDS



“Nos vemos a nosotros mismos por siempre unidos a nuestra pasión por el pensamiento centrado en la persona.”

~~ LIZ HARRELL, SUPERVISORA, INFORMACIÓN & ENTRENAMIENTO, ELARC

La Declaración de los objetivos fundamentales de Eastern Los Angeles Regional Center se compromete a asistir a personas con discapacidades de desarrollo y sus familias promocionando asociaciones que los potencian a alcanzar estilos de vida significativos y plenos en su comunidad.

Logros

El entrenamiento es una parte importante de nuestra implementación de prácticas centradas en la persona. Se requiere que todo el personal complete el Entrenamiento del Pensamiento Centrado en la Persona entregado en alrededor de cuatro semanas. Nosotros participamos en un taller adicional que realza el conocimiento de cómo las herramientas se pueden aplicar en su trabajo diario. Los talleres incluyen los Equipos Centrados en la Persona, Instrucción, Reuniones Positivas y Productivas, Supervisión Centrada en la Persona. El personal de ELARC, Liz Rodgers, ha sido certificado por Learning Community para Prácticas Centradas en la Persona y nos asiste en para cumplir nuestros objetivos de entrenamiento.

Buscamos oportunidades existentes para incorporar el pensamiento centrado en la persona. Por ejemplo, hemos incorporado los principios de Reuniones Positivas y Productivas en las reuniones gerenciales y de comité.

Hemos desarrollado una infraestructura para brindar una visión, planificación y guía para la iniciativa. La Fuerza Laboral del PCT, que consta de representantes de la gerencia, Departamento de Servicios a la Comunidad, Departamento de Servicios al Consumidor especialistas, y Coordinadores de Servicios, brindó la planificación inicial para lanzar la iniciativa. Las responsabilidades de este grupo limitado de tiempo se transfirieron eventualmente para PCT Liaison Committee y Core Coaches Group. PCT Liaison Committee, enfocado en la planificación, está formado por los Coordinadores de Servicio de cada unidad, y dirigido por el Entrenador PCT de ELARC. Core Coaches Group está formado por supervisores y especialistas. El grupo Liaison se reunió más regularmente y asumió la planificación e implementación de las actividades PCT.

Nosotros creamos una oportunidad de practicar la habilidad para el personal denominado ‘Tool Time’, en el cual los miembros del Core Coaches Group demostraron una herramienta PCT para el

personal. Esto le brinda al personal una oportunidad de practicar la aplicación de herramientas centradas en la persona utilizando panoramas específicos.

Nosotros modificamos nuestro documento de Plan de Programa Individual (IPP) para reflejar un enfoque más centrado en la persona. Luego de un piloto exitoso, adoptamos el IPP revisado para el uso para todos los Coordinadores de Servicios. Hemos desarrollado una página para el PCT en nuestra red interna, para el uso interno entre el personal.

Desafíos

Estos han sido años presupuestarios duros con cortes significantes en nuestro centro regional, calendario laboral reducido y aumento de la cantidad de trabajo. Los cambios en la ley han resultado en nuevas reglas y nuevas demandas, por lo que encontrar el tiempo para permanecer enfocado en las prácticas centradas en la persona es más duro.

Mantener a la gente apasionada puede ser desafiante debido a las prioridades com-

petentes. Mientras puede que no seamos capaces de progresar tan rápido como nos gusta, el grupo principal de personas que continúan siendo entusiastas y dedicadas nos ayudan a mantener la visión de largo plazo de ser una organización más centrada en la persona.

Idealmente esto sería un esfuerzo simultáneo entre los líderes gerenciales y de la agencia. El liderazgo de la organización quiere ver que esto suceda, pero en el trabajo diario esto a veces se vuelve a priorizar. Todavía no estamos en el punto de integrar esto en todas las funciones de la agencia.

Ha sido desafiante comprometer a proveedores de servicios para que atiendan el entrenamiento del Pensamiento Centrado en la Persona. Sin embargo, aquellos que si asistieron parece que aceptan las herramientas y las aplican dentro de sus agencias.

Comprensión

A pesar de los desafíos, no se ha atenuado que ser una organización centrada en la persona todavía es la visión de nuestra agencia. Nosotros estamos orgullosos del hecho de que ahora tenemos un entrenador certificado en el personal. Esto refleja nuestro compromiso, y hace posible que se entrene al personal y se lo sumerja en prácticas centradas en la persona en el mismo momento que entran por la puerta.

Usar situaciones relevantes para practicar hace la diferencia: los empleados están más inspirados para aplicar herramientas cuando ellos pueden ver el beneficio en las situaciones laborales reales.

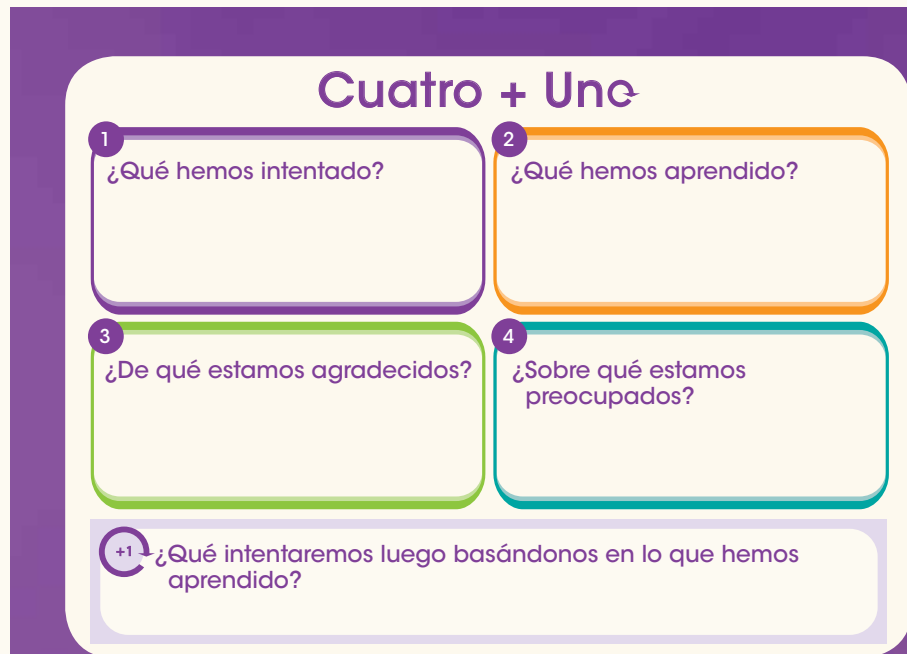
Algunos empleados temporales sienten que sus prácticas laborales ya son centradas en la persona sin utilizar las herramientas PCT, mientras que el nuevo personal está entusiasmado por aprender las nuevas técnicas. Es importante reconocer los enfoques centrados en la persona existentes utilizados por el personal. Nosotros somos más efectivos cuando apreciamos el personal temporal por el uso natural de PCT, y nutrimos el entusiasmo del nuevo personal a través del involucramiento continuo en las actividades PCT.

Mirando Hacia Adelante

Esperamos introducir las herramientas PCT a más personas que reciben servicios y a sus miembros familiares aumentando el acceso

a las oportunidades de entrenamiento de la comunidad.

Nos esforzamos para sostener un alto nivel de compromiso con el PCT como parte de las mejores prácticas de la agencia.



Propósito

La herramienta Cuatro+Uno le permite a los participantes reflejar en su aprendizaje y de ese aprendizaje tomar acciones para avanzar en una situación.

Beneficios

- Reflexionar sobre experiencias previas antes de tomar acciones
- Permitirle a todos a ser escuchados y oídos

Posibles Usos

- Actualizar y revisar luego los planes de asistencia
- Cuando entender las múltiples perspectivas es importante
- Cuando es incierto cómo mover una situación hacia adelante

Ejemplo

Nosotros utilizamos la herramienta Cuatro+Uno para averiguar cómo sostener el trabajo PCT en nuestro centro regional y cómo tener un Entrenador de Pensamiento Centrado en la Persona en nuestra área local. Si no hubiéramos utilizado el enfoque cuatro más uno para la resolución de problemas no hubiéramos encontrado nuestra forma. Fuimos capaces de escucharnos unos a otros para entender todo lo que hemos probado y aprendido y explorar sobre qué estábamos agradecidos y preocupados. Esto llevó a un plan de acción más creativo. Cuando la solución viene de la organización, esto se vuelve orgánico. ~ELARC

Parte III: Lecciones Aprendidas de nuestra Experiencia Colectiva



Las historias previas de seis organizaciones destacan algunos temas comunes que demostraron ser elementos esenciales de una implementación exitosa y sostenible de prácticas centradas en la persona.

Para aquellos que recién comienzan y aquellos que buscan sostener este trabajo a lo largo del tiempo, nosotros compartimos nuestras lecciones aprendidas.

Primeros Pasos

ASEGURAR EL COMPROMISO. Ganar el apoyo del nivel de altos directivos desde el comienzo. Además de prestar el apoyo conceptual, los líderes superiores deben estar dispuestos a demostrar la aplicación del pensamiento centrado en la persona en su trabajo gerencial. Cuando se busca el compromiso de todo el personal, comunicar el propósito y justificar el lanzamiento de una iniciativa de pensamiento centrado en la persona y comunicar al personal cómo el PCT puede ayudarlos a lograr su trabajo más efectiva y eficientemente.

ESTABLECER EL LIDERAZGO CORRECTO. Desarrollar una infraestructura para la iniciativa. Identificar a una persona o grupo de personas que tienen pasión por el trabajo, habilidades de facilitación de grupo, y acceso a los que toman las decisiones en la organización. Aclarar sus responsabilidades básicas y su alcance de autoridad.

ENTRENAR TODO EL PERSONAL. Brindar entrenamiento de Pensamiento Centrado en la Persona a todo el personal en todos los departamentos y todos los niveles a lo largo de la organización. Esto brinda los fundamentos necesarios para entender los conceptos básicos y establece una estructura común para las tareas colaborativas entrantes.

FOMENTAR UNA CULTURA DE APRENDIZAJE. Involucrar a gerentes para que entrenen al personal para construir confianza al usar herramientas y prácticas del pensamiento centrado en la persona. Facilitar habilidades incluidas en el trabajo diarios brindando oportunidades para practicar. Desarrollar apoyo de entrenamiento adicional en respuesta de las necesidades únicas de su comunidad.

ALINEAR LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS. Revisar el lenguaje e intentar los procesos y políticas empresariales internas para reflexionar mejor los valores y principios PCT. Esto puede pasar a lo largo del tiempo como oportunidades presentadas en el curso regular del negocio.

IMPLEMENTAR EN CONJUNTO. Aprovechar las oportunidades locales, incluyendo las Fuerzas Laborales, los comités o reuniones para aprender y practicar con otros. La implementación efectiva del Pensamiento Centrado en la Persona requiere un entendimiento compartido y compromiso de diferentes audiencias incluyendo el personal del centro regional, proveedores de servicio y apoyo directo, y personas asistidas y sus familias.

“El PCT ha ayudado a nuestra organización para llegar a ser más fuerte y más efectivo mientras se ha mejorado la comunicación dentro y entre los departamentos”.

~LIZ HARRELL, EASTERN LOS ANGELES



Sosteniendo la Práctica

SER ESTRATÉGICO. Incorporar los valores y principios básicos PCT en planes estratégicos existentes o desarrollar un plan estratégico para la implementación de PCT en su organización.

COMPROMETER A PARTICIPANTES INTERESADOS. Comprometer a personas y familias asistidas en prácticas centradas en la persona a través de planificación de reuniones y tener mayor alcance de esfuerzos. Educar a otros sobre las prácticas centradas en la persona puede potenciarlos a tomar mayores roles líderes en su propio plan de vida.

ESTABLECER RESPONSABILIDAD. Incorporar valores y prácticas PCT en la descripción de trabajo, modelos de competencia, y evaluaciones de desempeño. Aclarar qué espera del personal. Desarrollar estrategias para asegurar que otros están utilizando los conceptos, herramientas y estrategias apropiadamente y consistentemente.

DESARROLLAR ENTRENAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA. Crear una manera sostenible y rentable de brindar entrenamiento apoyando la certificación de entrenadores y mentores de PCT locales. Esto puede dirigir las necesidades de entrenamiento debido al recambio de personas y sostener el alcance en su comunidad.

COMPARTIR EL APRENDIZAJE. Crear oportunidades en las cuales los participantes pueden compartir experiencias, nuevas aplicaciones, y cambiar en la práctica para alcanzar un entendimiento más profundo de PCT. Encontrar maneras de documentar y comunicar su progreso.

ENFOCAR EN LOS RESULTADOS. Identificar indicadores de impacto positivo en la calidad de vida y tomar medidas para medir el progreso a lo largo del tiempo. Esto asegurará que su iniciativa de cambio centrado en la persona permanece enfocada en cumplir con la misión de su organización.

BUSCAR INFLUENCIAR. Reunir evidencia de cambio exitoso y positivo. Buscar oportunidades de usar sus resultados para crear un cambio a nivel de sistema.

Parte IV: Construyendo Competencia y Compromiso



“Las prácticas centradas en la persona nos ayuda a hacer nuestro trabajo mejor y llevar nuestra práctica Buena al siguiente nivel para brindar una buena ayuda”.

~ LIZ RODGERS, PCT TRAINER, EASTERN LOS ANGELES REGIONAL CENTER

Convirtiéndose en un Entrenador PCT

Para comenzar el proceso de Certificación de Entrenadores PCT, cada candidato a entrenador se reunirá con un Entrenador Mentor para revisar todos los requisitos y crear un plan de aprendizaje.

Los hechos claves incluyen:

- Entrenamiento PCT completo
- Demostración de habilidades en la aplicación de Herramientas PCT
- Observación de Entrenamiento PCT mientras se sigue el manual de instrucciones
- Reuniones con el Entrenador Mentor para preparar la primera demostración de entrenamiento
- Estudio de materiales de entrenamiento y coordinar la logística de eventos
- Entrega de Entrenamiento PCT al menos dos veces bajo observación del Entrenador Mentor
- Incorporar la crítica para perfeccionar los métodos de instrucción
- Escritura y presentación al menos de dos Planes Centrados en la Persona

Conozca más de Learning Community para Prácticas Centradas en la Persona (www.learningcommunity.us).



Continuar Aprendiendo

LENGUA MATERNA DE LA PERSONA

Esta convención pone a la persona antes de la discapacidad, moviéndose desde “clientela” a “ciudadanos en su comunidad”. Según People First de San Luis Obispo, “Cualquier término utilizado para describirnos como grupo, no bastante la buena intención, eventualmente llega a ser una etiqueta que crea un estereotipo negativo sobre las personas con discapacidades”.

COMUNIDADES DE PRÁCTICA

Las sesiones locales se mantienen regularmente para practicar nuevas habilidades en un ambiente seguro y solidario. Estas oportunidades realzan las habilidades y brindan nuevos entendimientos sobre cómo aplicar las prácticas centradas en la persona en el trabajo diario.

REUNIONES POSITIVAS Y PRODUCTIVAS

Desarrollado por Helen Sanderson Associates, este proceso colaborativo crea un ambiente respetuoso y solidario que le permite a las personas pensar claramente y por lo tanto hacer su mejor trabajo. El entrenamiento de Reuniones Positivas y Productivas considera cuatro componentes de reuniones, Propósito, Personas, Proceso y Progreso y ofrece herramientas prácticas y estrategias para transformar la cultura de cualquier reunión y hacerla más eficiente, más positiva y más productiva.

REVISIONES CENTRADAS EN LA PERSONA EN ESCUELAS

Estas revisiones representan un proceso en el cual la información crítica sobre alguien se comparte y utiliza para apoyar a la persona en el logro de qué es lo más importante para ellos. La revisión centrada en la persona reúne el aprendizaje de varias herramientas centradas en la persona para reflexionar en el panorama general y en el plan para el futuro.

CA GATHERING PARA PRÁCTICAS CENTRADAS EN LA PERSONA

Durante este evento anual regional las personas asistidas por el centro regional y los practicantes se reúnen para compartir el aprendizaje y explorar nuevas aplicaciones de prácticas centradas en la persona. Es una presentación de aprendizaje que fue diseñada por participantes para participantes.

APLICACIONES ESPECÍFICAS

Los eventos de entrenamientos adicionales dirigen áreas específicas de interés. Los participantes exploran temas incluyendo cómo aplicar PCT con niños y familias, con adultos mayores, y cuando planea el cuidado de salud y las enfermedades crónicas o las decisiones de final de vida. Otros temas se enfocan en las aplicaciones en el lugar de trabajo tal como supervisión centrada en la persona y equipos desarrolladores centrados en la persona.



CÓMO SE MUEVE AL PERSONAL DE HABILIDADES A PRÁCTICA:

La práctica centrada en la persona efectiva requiere que el personal lleve a ser competente en la aplicación de habilidades y comprometido con el objetivo de la iniciativa. Esto evoluciona con el tiempo y se puede observar en cinco niveles de compromiso del personal incluyendo Inicio, Exploración, Implementación, Adopción y Contribución. La columna de la izquierda representa los comportamientos frecuentemente observados en los miembros del personal que se mueven desde que se los introduce en el pensamiento centrado en la persona hasta estar completamente comprometido y contribuir activamente a la cultura organizacional centrada en la persona. La derecha ejemplifica la ayuda necesitada de la organización para incentivar el mayor compromiso del personal. Las organizaciones que persiguen este trabajo sugieren que el progreso junto con la continuidad puede tomar muchos años.

INICIO

- Entender los conceptos, valores y potenciales beneficios básicos de PCT
- Completar el entrenamiento PCT
- Contemplar los primeros pasos para la implementación

EXPLORACIÓN

- Practicar la Lengua Materna de la Persona
- Determinar la relación del PCT con el trabajo
- Observar el uso de herramientas
- Aprender los 'mecanismos' de las herramientas y hacer preguntas

CÓMO LAS ORGANIZACIONES APOYAN SU APRENDIZAJE:

- Introducir los principios PCT a la Nueva Orientación del Empleado
- Asegurar que los gerentes y supervisores modelen las herramientas PCT durante las reuniones de personal y sigan los conceptos de la supervisión PCT
- Ofrecer un entrenamiento PCT Introductorio dentro de los primeros seis meses de empleo
- Incentivar un objetivo de desempeño apuntando a habilidades de desarrollo PCT
- Informar al personal de las expectativas, valores, y ética de la organización
- Asegurar que los gerentes guían al personal en el desarrollo de perfiles de una página
- Facilitar la observación del personal de las herramientas utilizadas en reuniones o el campo
- Facilitar el acceso a la instrucción de ayuda
- Incentivar el uso de herramientas en situaciones nuevas
- Incentivar al personal a buscar nuevos foros para práctica tales como presenciar Comunidades de Práctica o entrenamientos adicionales
- Enseñar al personal a facilitar las reuniones de planificación utilizando las herramientas PCT

CÓMO SE MUEVE AL PERSONAL DE HABILIDADES A PRÁCTICA:

IMPLEMENTACIÓN

- Introducir una herramienta PCT en una reunión
- Compartir el aprendizaje cuando se pregunta
- Utilizar herramientas y ser capaz de describir beneficios
- Entender cómo se aplica el PCT en el trabajo
- Buscar oportunidades para practicar
- Buscar oportunidades de aprendizaje en curso

ADOPCIÓN

- Participar regularmente en Comunidades de Prácticas locales
- Compartir el aprendizaje con socios
- Modelar las herramientas PCT y facilitar el uso de herramientas PCT más complejas
- Usar las herramientas para planear y resolver diferencias
- Aplicar el PCT a situaciones y escenarios nuevos
- Introducir el PCT para nuevos socios, familias y personas; incentivar a personas asistidas por la organización a que lleguen a ser facilitadores

CONTRIBUCIÓN

- Tomar posesión de práctica PCT personal
- Identificar nuevas áreas de mejoras y aplicaciones del trabajo
- Servir en comités PCT y fuerzas laborales
- Construir un red estratégica generando interés y entusiasmo para el PCT
- Facilitar los entrenamientos locales
- Escribir las historias ejemplificando PCT
- Facilitar reuniones más complejas
- Instruir otros en aplicaciones PCT
- Identificar maneras estratégicas para incorporar más valores y prácticas PCT a nivel individual y organizacional

CÓMO LAS ORGANIZACIONES APOYAN SU APRENDIZAJE:

- Crear oportunidades para facilitar el uso de herramienta y reflexionar el aprendizaje con otros
- Incentivar la participación conjunta del personal y la gerencia en oportunidades de aprendizaje compartidas incluyendo fuerzas laborales PCT, Comunidades de Práctica y foros online
- Promover la asistencia a entrenamientos adicionales tales como Reuniones Positivas y Productivas, Supervisión Centrada en la Persona, y Equipos de Entrenamiento Centrado en la Persona
- Reconocer al personal por su participación
- Incentivar entrenamiento adicional que transfiera la habilidad a nuevos contextos incluyendo moviéndose desde la Descripción PCT al Plan PCT (IPP), Facilitación de Habilidades, Revisión de Equipo PCT, Enfoque para Adultos en Riesgo de PCT, Conexión PCT con la Comunidad, Revisiones PCT en Escuelas, Enfoques Centrados en la Persona para la Planificación del Final de Vida, Instrucción PCT, Desarrollo de Desempeño Positivo y Productivo, y Entrenamiento de Perfil de Una Página
- Apoyar la participación de personal en conferencias personales grande tales como CA Gathering para Prácticas Centradas en la Personas
- Apoyar la instrucción de par
- Incentivar el liderazgo del personal de esfuerzos PCT, incluyendo la facilitación de Comunidades de Práctica, presentándose en una conferencia regional o llegando a ser un entrenador o mentor PCT
- Asistir al personal para equilibrar la cantidad de trabajo y la contribución PCT
- Apoyar la participación del entrenador PCT en Learning Community internacional para Prácticas Centradas en la Persona
- Reconocer al personas por su contribución



Entrenamiento PCT

Antes de lanzar una iniciativa PCT, es útil considerar los costos y beneficios de entrenamiento.

Costos

Enviar al Personal Afuera

- Honorarios de Registración
- Tiempo no trabajado del Personal y cubrir ausencia
- Viajes y alojamientos como se necesite

Ser Sede del Entrenamiento en el

Lugar

- Honorarios del Entrenador/Consultor si aplica
- Honorarios de renta de instalaciones si aplica
- Tiempo no trabajado del Personal y cubrir ausencia
- Equipamiento de presentación
- Refrescos
- Apoyo administrativo para el evento

Beneficios

- Aumento de satisfacción del personal, personas que reciben servicios y sus familias
- Retención mejor del personal y personas que reciben servicios
- Disminución de los costos de contrato
- Costos de contratación reducida (el entrenamiento aumenta la capacidad interna para la promoción)
- Moral del lugar de trabajo mejorada

Proyecto de Evaluación de PCT, Universidad de California, Santa Bárbara

Muchos resultados positivos presentados en las historias de las agencias precedentes también se reflejaron en los resultados de una evaluación independiente. En una encuesta reciente, Tri-Counties Regional Center colaboró con un equipo de investigación de la Universidad de California, Santa Bárbara para examinar el impacto que PCT ha tenido tanto en la organización como en la calidad de vida para las personas y familias asistidas por el TCRC.

“Los adultos con discapacidades de desarrollo, que reciben servicios de proveedores con nivel más alto de participación en las prácticas de Pensamiento Centrado en la Persona, reportan una calidad de vida (QOL) más distinguida de la de aquellos asistidos por proveedores con un nivel menor de participación en las Prácticas Centradas en la Persona”.

~MIAN WANG, PHD, PROFESORA DE EDUCACIÓN ESPECIAL, UNIVERSIDAD DE CALIFORNIA, SANTA BARBARA

Impacto en Personas

Noventa y nueve agencias de proveedores de servicios fueron encuestadas para evaluar el impacto de la iniciativa PCT en la entrega de servicios. Basada en información auto reportada con respecto a la experiencia de entrenamiento PCT y la frecuencia del uso de las herramientas PCT, estos proveedores de servicios se categorizaron en cuatro niveles en términos de sus prácticas PCT: Intensivo, Moderado, Poco, y Nada. Posteriormente, una encuesta de impacto de servicio se condujo con 173 adultos con discapacidades de desarrollo y 66 familias de niños con discapacidades de desarrollo asistidas por el TCRC respectivamente.

Muchos adultos y padres entrevistados confirmaron indirectamente el uso de herramientas y estrategias PCT para planear reuniones y otras interacciones con el personal del TCRC. Ellos expresaron su satisfacción con los servicios TCRC que incorporaron prácticas PCT (por ejemplo, ser escuchado y tratados respetuosamente, haberle dado la opción de analizar qué es importante para ellos, y ser incentivado para tomar decisiones y establecer sus objetivos deseados). Además, cuando se les preguntó si ellos creen que han sido potenciados a través de prácticas PCT para ganar mejor control en sus propias vida, muchos adultos con discapacidades de desarrollo y familias contestaron afirmativamente.

Impacto en la Organización

“El personal entrevistado del TCRC no solamente reconoció los cambios positivos que resultaron de la iniciativa y prácticas PCT a nivel organización, sino que ellos también creen que las prácticas PCT han realizado cambios a nivel personal, afectando positivamente tanto su vida profesional como su vida personal”.
~Mian Wang, PhD.

Muchos miembros del personal del TCRC fueron entrevistados para explorar el impacto del PCT en el TCRC como organización. Las preguntas de la entrevista plantearon los siguientes temas:

Definición de PCT

- Barreras y Asistencia a Implementar
- Conocimiento de las iniciativas y ayudas PCT para el TCRC
- Crítica al Entrenamiento PCT
- Impacto del PCT a las personas y familias asistidas
- Impacto del PCT en el Personal
- Recomendaciones para la Mejora de PCT

Las respuestas indicaron conocimiento mejorado del Pensamiento Centrado en la Persona, procesos de trabajo realizados y cambios positivos en el lugar de trabajo.

Los participantes reportaron que las prácticas centradas en la persona condujeron a más planes viables, resolución de problemas realizados, y eficiencia laboral mejorada. El PCT también facilitó la inclusión de perspectivas de familias y personas.

El personal observó mejores relaciones entre colegas, mayor consideración de puntos de vistas entre el personal, y un ambiente laboral más respetuoso.



Las historias y apreciaciones capturadas en estas páginas son testimonio del poder del Pensamiento Centrado en la Persona. Las herramientas PCT son simples en la superficie y a pesar de eso, increíblemente ponderosas cuando se usan para entender mejor a otros mientras se los ayuda a tener un mayor control sobre cómo ellos eligen viajar a través del trabajo y la vida.

Lo que ha leído puede servir como su guía para embarcarse en su propio viaje para realzar la manera en la que trabaja, la manera en la que escucha, y la manera en la que ayuda a la gente. Estas son las claves para estar más centrado en la persona y las claves para honrar la singularidad de cada ser humano.

“Similar a las filosofías de ser un cliente centrado, familia centrada, o paciente centrado, un enfoque centrado en la persona busca mantener a la persona y sus fuerzas, habilidades y necesidades en el centro de la planificación y la toma de decisiones”.

~MARY BETH LEPKOWSKY, GERENTE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL, TCRC

“Una agencia haciendo este viaje necesita darse cuenta que esto es un proceso en curso. Para alcanzar la excelencia uno debe tener paciencia y persistencia. El dominio puede ser evasivo, pero uno debe esforzarse para moverse más cerca y más cerca a la meta”.

~RON DODGEN, DIRECTOR EJECUTIVO, GENESIS DEVELOPMENTAL SERVICES

Granhold J. M. & Olszewski G. J. (2010). Person-centered Planning for Community Based Long-Term Care: Practice Guidance for the MI Choice Waiver Sites. Michigan Department of Community Health.

Mount, B. (1992). Person centered planning: finding directions for change: A source book of values, ideals and methods to encourage person-centered development. New York: Graphic Futures.

North Carolina Division of Mental Health, Developmental Disabilities and Substance Abuse Services (2007). Person-Centered Planning Instruction Manual. Raleigh, NC.

O'Brien, J. & O'Brien, C. L. (1998). A little book about Person Centered Planning. Toronto: Inclusion Press.

O'Brien, J. & Lovett, H. (1996). What is Person-Centered Planning? Inclusion News.

O'Brien, J., Pearpoint J. & Kahn, L. (2010). The PATH & MAPS Handbook: Person Centered Ways to Build Community. Toronto: Inclusion Press.

Ritchie, P. et. Al. (2003). People, plans and practicalities: Achieving change through person centered planning, Scotland: SHS, Scotland.

Smull, M.W. (2000). Listen, Learn, and Act. Selected from Essential Lifestyle Planning, Self-determination, and Organizational Change. MD: Support

Development Associates.

Smull, M. W., Sanderson, H., Sweeney, C., Skelhorn, L., George, A., Bourne, M. L., et al. (2005). Essential Lifestyle Planning for Everyone. The Learning Community for Person Centered Practices.

Smull, M.W. (1996). Person centered planning: Should we do it with everyone? Maryland: Support Development Associates.

Smull, M.W., Bourne, M., & Sanderson, H. (2010). Best practice, expected practice, and the challenge of scale. The National Association of State Directors of Developmental Disabilities Services, Support Development

Associates

Wang, M. (2011). Impact of Person Centered Services on Individuals with Developmental Disabilities and Families. In publication. University of California, Santa Barbara.

www.learningcommunity.us

www.helensandersonassociates.co.uk

www.thinkandplan.com

universalmente a través de nuestra agencia • a través del pensamiento centrado en la persona, nuestra agencia ha sido unida como una comunidad enfocada en nuestra misión • nosotros no referimos respetuosamente a las personas como personas • el pensamiento centrado en la per-



tan la comunicación efectiva con nuestros socios para crear objetivos claros y planes que apoyan activamente a aquellos que asistimos • cuando podemos contribuir con una persona alcanzando algo que desean, la satisfacción del personal se vuelve obvia y significativa • el enfoque en escucharnos unos a otros y aprender de diferentes perspectivas lleva al grupo a un plan de acción más creativo • el poder de las palabras es realmente importante • algunas personas piensan que las herramientas son solamente un pedazo de papel; otros comprenden que las herramientas representan un proceso • nuestro trabajo como una organización en más