



2017-1-IT02-KA204-036545

**CARE4DEM**  
Apoyo a los cuidadores de demencia

---

**Care4Dem**  
**Perfil de competencias y**  
**herramienta de autoevaluación**  
**en línea**

---

**GUÍA DEL USUARIO**







## **Programa**

Care4Dem - Apoyo a los cuidadores de pacientes con demencia 2017-2020

## **Socios**

APROXIMAR - Cooperativa de Solidaridad Social, CRL

Anziani e Non Solo - Sociedad Cooperativa Social

CASO 50+ - Centro de Servicio y Soporte 050+

EUROCARERS - Asociación Europea que trabaja con y para los cuidadores

EaSI - Asociación Europea para la Innovación Social

ISCIII - Instituto de Salud Carlos III

## **Autores**

EUROCARERS - Asociación Europea que trabaja con y para los cuidadores

EaSI - Asociación Europea para la Innovación Social

## **Colaboradores**

APROXIMAR - Cooperativa de Solidaridad Social, CRL

Anziani e Non Solo - Sociedad Cooperativa Social

Centro de Servicio y Apoyo CASE 50+ 050+

ISCIII - Instituto de Salud Carlos III

Fecha de publicación

**Junio de 2020**

*"El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye un respaldo al contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no puede ser considerada responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella".*

## Contenido

Información clave sobre el proyecto Care4Dem .....	5
El contexto: los cuidadores informales de personas con demencia necesitan un mejor apoyo.....	5
El proyecto Care4Dem (septiembre 2017 - agosto 2020).....	5
¿Cuál es el modelo Care4Dem de un GAM en línea para los cuidadores de demencia? .....	6
Introducción a la Guía del Usuario para el Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea .....	7
El perfil de competencias de Care4Dem .....	8
¿Qué es?.....	8
¿Por qué desarrollar un perfil de competencias Care4Dem? .....	9
Concienciar sobre las competencias que intervienen en la facilitación de los GAM. 9	
Integrar las especificidades de la moderación en línea .....	10
Identificar las competencias necesarias para la co-facilitación.....	10
¿Para qué? El Perfil de Competencias es una herramienta al servicio del autodesarrollo de los facilitadores .....	11
¿Cómo se desarrolló el perfil de competencias? .....	12
Versión completa / Versión reducida .....	12
La herramienta de autoevaluación en línea Care4Dem.....	13
¿Qué es?.....	13
¿Para qué sirve y cómo se usa? .....	14
La herramienta de autoevaluación forma parte de un paquete de 3 herramientas que le ayudarán a evaluar sus competencias .....	16
¿Cuándo y cómo utilizar el Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea? .....	17
Guías de uso de Care4Dem para organizaciones.....	17



Directrices para el uso independiente de los instrumentos de facilitación de Care4Dem en otros contextos .....	18
Glosario .....	21
Anexo 1 Perfil completo de competencias.....	23
Anexo 2 Versión abreviada del Perfil de Competencias .....	40



## Información clave sobre el proyecto Care4Dem

### El contexto: los cuidadores informales de personas con demencia necesitan un mejor apoyo

Los servicios de los sectores de la salud pública y privada prestan cierto grado de apoyo y atención a las personas que viven con demencia, pero también, en algunos casos, son prestados por sus familiares. Este es el caso también de las personas afectadas por otras enfermedades crónicas o condiciones a largo plazo. En general, los cuidadores informales proporcionan más del 80% de todos los cuidados en Europa hoy en día, y las mujeres proporcionan aproximadamente dos tercios de los cuidados, principalmente como hijas (nuevas) y esposas/parejas. Si bien la prestación de cuidados a un ser querido puede dar una sensación de satisfacción y dar lugar a un aumento de la autoestima, los cuidadores informales, también llamados cuidadores o familiares, se enfrentan a múltiples desventajas en nuestras sociedades, entre ellas las dificultades para equilibrar las responsabilidades laborales y de cuidado, el estrés y el riesgo de agotamiento, el abandono del mercado laboral, el aumento del riesgo de pobreza, el aislamiento y la exclusión social.

Por consiguiente, es necesario realizar intervenciones en beneficio de los cuidadores informales, proporcionándoles un apoyo eficaz. Este apoyo se ha aplicado a lo largo de los años mediante programas de capacitación, programas psicoeducativos, grupos de apoyo y grupos de ayuda mutua (GAM), apoyo basado en la tecnología de la información u otros enfoques formales aplicados por los profesionales de la salud. Sin embargo, sigue siendo insuficiente y está fuera del alcance de los cuidadores que no tienen la disponibilidad de asistir a las intervenciones cara a cara, o que viven en una zona en la que no se presta este tipo de apoyo.

### El proyecto Care4Dem (septiembre 2017 - agosto 2020)

El proyecto Care4Dem - Apoyo a los cuidadores de personas con demencia es un proyecto de tres años financiado por el Programa Erasmus+ de la Unión Europea e implementado por una asociación de cinco organizaciones nacionales sin ánimo de lucro de Italia, Portugal, Rumanía y España, y una organización paraguas europea.

Este proyecto tenía por objeto desarrollar un nuevo e innovador modelo de Grupo de Ayuda Mutua (GAM) que promueve la participación de los cuidadores mediante la introducción de



herramientas basadas en la web, a fin de aumentar la satisfacción de los cuidadores con la atención y reducir el agotamiento.

También tenía como objetivo ampliar el desarrollo personal y profesional de los facilitadores de los GAM ofreciendo una serie de instrumentos específicos que permitieran tanto a los profesionales del sector de la salud y de los servicios sociales, como a los cuidadores informales experimentados asumir la función de facilitador del grupo.

### **¿Cuál es el modelo Care4Dem de un GAM en línea para los cuidadores de demencia?**

El desarrollo de los GAM en la web para las personas que cuidan a una persona con demencia es innovador. Hoy en día, aunque los GAM se están implementando cada vez más, sólo unos pocos introducen un componente de TIC y, en muchos casos, el propósito es únicamente el depósito de información y no permite ninguna interacción. Por ello, estas iniciativas no contribuyen a la inclusión social de los cuidadores informales, un grupo que suele quedar excluido. De hecho, los cuidadores informales suelen estar aislados y más sujetos al estrés y la depresión.

Si bien se dispone de información general sobre los GAM, sigue siendo difícil encontrar directrices o consejos prácticos y recomendaciones para los profesionales sobre cómo aplicarlos con éxito en su propio contexto, sin depender de consultores externos. Los GAM son un poderoso medio de aprendizaje no formal y de adultos, y pueden tener un impacto muy positivo en el bienestar de los cuidadores. Sin embargo, los profesionales a menudo no se sienten lo suficientemente seguros como para introducir metodologías no formales como los GAM en su práctica.

Por lo tanto, el proyecto Care4Dem introduce un modelo integral para implementar un GAM basado en la web. Este modelo ha sido cuidadosamente co-diseñado con cuidadores informales y otros expertos relevantes, y probado en tres países (Italia <sup>1</sup>, Portugal <sup>2</sup>, Rumania<sup>3</sup>) con 42 cuidadores informales en total. Como resultado final del proyecto, se pone a disposición de forma gratuita un paquete en el sitio web de Care4Dem, que incluye toda la información y las herramientas que permiten a las organizaciones y a los profesionales aplicar el modelo.

<sup>1</sup> 12 Los cuidadores informales participaron en tres grupos piloto

<sup>2</sup> Participaron 10 cuidadores informales

<sup>3</sup> 20 cuidadores informales participaron en dos grupos piloto

A diferencia de la Guía del Usuario dedicada a la implementación del modelo GAM, la presente Guía del Usuario se refiere a las herramientas específicas creadas para los facilitadores de los GAM. De hecho, el papel del facilitador es de particular importancia dentro del modelo Care4Dem. Por lo tanto, se han desarrollado varias herramientas especialmente para orientar y apoyar a los profesionales y voluntarios que deseen desempeñar esta función (véase el recuadro a continuación). En esta Guía del Usuario se presentan específicamente el Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea.

#### **Herramientas Care4Dem para los facilitadores**

**Perfil de Competencias** = una visión general de los conocimientos y competencias que son útiles para facilitar un GAM Care4Dem

**Herramienta de autoevaluación en línea** = una herramienta diseñada para ayudarle a identificar sus fortalezas y debilidades como facilitador, y evaluar las habilidades que ya tiene

**Curso de formación multimedia** = una herramienta para fortalecer sus capacidades como facilitador de GAMs

### **Introducción a la Guía del Usuario para el Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea**

#### **¿Está considerando facilitar un GAM Care4Dem?**

Esta Guía del Usuario está dirigida a usted; le guiará a través del Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en línea. Al principio, las nociones de Perfil de Competencia y Herramienta de Evaluación pueden parecer abrumadoras y potencialmente desalentadoras para los facilitadores voluntarios. Por el contrario, estas herramientas están aquí para ayudarle a sentirse seguro en este papel, a manejar situaciones difíciles y a llevar el GAM a su máximo potencial.

Aunque **el papel del facilitador es crucial** y de alguna manera difícil, no está fuera de su alcance. Puede que ya tengas muchas de las habilidades requeridas. El Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en línea le ayudarán a identificar las competencias que ya tiene, y las que necesitaría desarrollar. De hecho, es posible que ya haya adquirido algunos de los conocimientos y aptitudes necesarios a través de su



experiencia como cuidador informal o como profesional, sin darse cuenta: estas herramientas le ayudarán a ser más consciente de sus capacidades y a ponerlas en práctica, facilitando al mismo tiempo el GAM.

Estas herramientas también le ayudarán a darse cuenta de que puede carecer de algunos de los conocimientos y habilidades necesarias para facilitar un GAM Care4Dem. Puede que los adquiera gracias al entrenamiento Care4Dem para facilitadores. La herramienta de autoevaluación en línea le ayudará a hacer un uso eficiente de los recursos de formación versátiles que se proporcionan en el modelo Care4Dem. Al pasar por una selección de módulos de formación relevantes, podrá adquirir la mayoría de las competencias que necesita. Los resultados de su Autoevaluación también podrían ayudarle a desarrollar una ruta de aprendizaje complementaria, basándose en los recursos disponibles de los proveedores de aprendizaje para adultos en su entorno local o nacional o en Internet.

## El perfil de competencias de Care4Dem

### ¿Qué es?

Un Perfil de Competencias es simplemente una lista de las competencias necesarias para hacer bien un trabajo. A menudo se crea y se utiliza en las organizaciones para evaluar si una persona es capaz de realizar una tarea determinada o de asumir un puesto específico, pero también para establecer un plan de desarrollo personal para el personal o los voluntarios basado en las competencias requeridas para un trabajo.

En lo que respecta al modelo Care4Dem, el Perfil de Competencias del facilitador es la lista de las competencias necesarias para facilitar eficazmente el modelo Care4Dem del GAM, en otros términos, para sentirse cómodo en este papel, equipado para manejar situaciones difíciles en caso de que se produzcan, y capaz de llevar al grupo a su pleno potencial.

De acuerdo con las recomendaciones de la Comisión Europea, que está fomentando el reconocimiento y la transferibilidad de competencias en toda la UE, el perfil de competencias de los facilitadores de Care4Dem está estructurado como una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes. En la definición de cada una de las competencias clave se enumeran los conocimientos, las aptitudes y las actitudes pertinentes. En el contexto de las políticas de la UE para la educación y el aprendizaje a lo largo de la vida, los conocimientos, habilidades y actitudes se definen de la siguiente manera:

- Conocimiento - hechos y cifras, conceptos, ideas y teorías que ya están establecidos y apoyan la comprensión de un área o tema determinado;
- Habilidades - capacidad y habilidad para llevar a cabo procesos y utilizar los conocimientos existentes para lograr resultados;
- Actitudes - disposición y mentalidad para actuar/reaccionar ante ideas, personas o situaciones, incluyendo también valores, pensamientos y creencias.

El documento ['The Care4Dem facilitator's Competence Profile'](#), disponible en el sitio web de Care4Dem, ofrece una visión detallada de la metodología seguida para el diseño del Perfil de Competencia, incluyendo los resultados de la correspondiente investigación documental y el proceso de validación con expertos y usuarios.

### ¿Por qué desarrollar un perfil de competencias Care4Dem?

Para concienciar sobre las competencias que implica la facilitación de los GAM

Los GAM se utilizan cada vez más para apoyar a los cuidadores de la demencia, o a las personas que cuidan a los familiares que se enfrentan a otros tipos de enfermedades o discapacidades, para ayudarles a afrontar la enfermedad y aliviar su carga y el estrés. Los GAM se asocian comúnmente con varios beneficios, incluyendo el bienestar mental y social, ya que tienden a aumentar la confianza en sí mismo, la resistencia y el conocimiento. Los GAM son una poderosa oportunidad para el aprendizaje no formal, ya que pueden ayudar a los cuidadores a hacer frente a las dificultades mediante el intercambio de experiencias y la interacción con los compañeros. Aunque lo ideal es que los GAM estén dirigidos por los propios miembros de los grupos, los facilitadores desempeñan un papel crucial, en particular para enmarcar el debate, gestionar el tiempo, garantizar un entorno propicio y asegurarse de que se respeten las normas básicas del grupo. Sin embargo, se dispone de poca información sobre las competencias asociadas a la facilitación de un GAM, y el aspecto de facilitación se suele pasar por alto al establecer un GAM. **Por ello, la asociación Care4Dem consideró que el Perfil de Competencias del Facilitador de un GAM contribuiría a:**

- un mejor reconocimiento de este papel;
- una mayor conciencia de las competencias implicadas;
- una mejor preparación de los posibles facilitadores.

Esto a su vez apoyaría una aplicación más amplia de la metodología del GAM en beneficio de los cuidadores informales.

### **Integrar las especificidades de la moderación en línea**

Cuando se trata de desarrollar GAM para los cuidadores, ofrecer la posibilidad de participar en línea es de suma importancia si queremos involucrar a aquellos cuidadores informales que están aislados y carecen de la disponibilidad para participar en intervenciones cara a cara. Sin embargo, aunque se ha demostrado que los GAM en línea proporcionan un apoyo eficaz, conlleva un conjunto adicional de desafíos para el facilitador. ¿Cómo comunicarse eficazmente sin depender de la comunicación no verbal? ¿Cómo mantener el grupo unido y mantener un entorno propicio cuando es probable que las cuestiones técnicas perturben la conversación? ¿Cómo mantener a los participantes involucrados en el debate mientras algunos de ellos tienen dificultades con las TIC? Estas son algunas de las preguntas que podría hacerse al considerar la facilitación.

El perfil de competencias del facilitador de Care4Dem es innovador en el sentido de que incluye competencias que abordan estos desafíos y ayudan al facilitador a sentirse cómodo facilitando un GAM en línea, apoyando así el desarrollo de oportunidades de GAM accesibles a todos los cuidadores informales.

### **Identificar las competencias necesarias para la co-facilitación**

El modelo Care4Dem se basa en la co-facilitación, lo que significa que, idealmente, el GAM debería ser facilitado conjuntamente por un profesional del sector sanitario o social, y un cuidador experimentado. De hecho, se consideró que los conocimientos y habilidades de ambos podrían crear una sinergia positiva, beneficiando la facilitación del GAM. La presencia activa como facilitador de un cuidador informal que haya pasado por la experiencia de cuidar a otras personas es un instrumento poderoso para disipar los temores de los participantes y comunicar la información en términos de relación. Por otra parte, el co-facilitador profesional evitará el riesgo de difusión de información potencialmente peligrosa entre el grupo, y compartirá información pertinente, así como fuentes de información fiables. También podrá informar a los participantes sobre los servicios específicos disponibles localmente, si así lo desean. Además, es probable que la presencia de un profesional promueva la aplicación de este tipo de intervención que todavía no es bien conocida por este público. En resumen, la co-facilitación permite que los conocimientos especializados de los colegas y los profesionales se complementen entre sí y cree una atmósfera de confianza y colaboración.



Por supuesto, dependiendo de si es un cuidador profesional o informal, sus puntos fuertes y débiles con respecto al Perfil de Competencias Care4Dem pueden ser diferentes. El modelo Care4Dem ayudará tanto a los profesionales como a los cuidadores experimentados a compartir más conocimientos y competencias, aunque contribuyendo a una facilitación conjunta sin problemas y, más en general, a una mejor comprensión mutua.

### ¿Para qué? El Perfil de Competencias es una herramienta al servicio del autodesarrollo de los facilitadores

¿Cómo se utiliza el Perfil de Competencia? En primer lugar, el Perfil de Competencias, complementado por la Herramienta de Autoevaluación en Línea, le da una idea de sus puntos fuertes y débiles cuando se trata de facilitar un GAM para los cuidadores de demencia, y le ayuda a decidir cómo podría querer prepararse para este papel.

Más allá del Care4Dem en sí mismo, tal vez quieras usarlo como referencia para tu propio desarrollo:

► Si es un **profesional dispuesto a prestar apoyo** a los cuidadores informales, tal vez desee diseñar un programa de aprendizaje para su desarrollo profesional, basado en la capacitación Care4Dem y en las oportunidades de capacitación en su entorno. El perfil de competencias Care4Dem podría facilitar el reconocimiento y la valoración de las competencias implicadas en la facilitación en su entorno profesional. Si ha estado cuidando a una persona dependiente, este Perfil de Competencias también puede ayudarle a identificar el valor de esta experiencia, hacer que se reconozca en su entorno profesional, y construir sobre ella a medida que desarrolla sus habilidades.

► Si usted es un **cuidador informal**, el Perfil de Competencias podría ayudarle a darse cuenta del valor de su experiencia, permitiéndole apoyar eficazmente a otras personas que se enfrentan a situaciones similares. Sobre la base de su experiencia, tal vez desee desempeñar un papel activo en el apoyo a otros cuidadores de la comunidad, contribuyendo al empoderamiento de sus compañeros. Además, el hecho de ser consciente de sus competencias, potencialmente complementadas a través de la formación Care4Dem, puede animarle también a participar en el desarrollo profesional. De hecho, muchas de las habilidades enumeradas en el Perfil de Competencias Care4Dem son muy valoradas en el mercado laboral, en particular las relacionadas con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y, más en general, la capacidad de comunicarse de manera eficiente. Su identificación podría ser el punto de partida del diseño de un camino



de autodesarrollo, en caso de que desee volver al empleo o progresar en su carrera. Con respecto a ese objetivo, podría ponerse en contacto con organizaciones que ofrezcan formación continua en su entorno o en Internet.

### ¿Cómo se desarrolló el perfil de competencias?

El desarrollo del Perfil de Competencias Care4Dem se basa en las conclusiones del estudio de base de Care4Dem (Evidence Review on mutual groups' disponible en el sitio web de Care4Dem [aquí](#)), la experiencia de los socios en la materia y la investigación complementaria. Obviamente, también fue desarrollado en la línea del modelo Care4Dem de GAM online.

Es importante señalar que los socios querían que se refiriera principalmente a las competencias adquiridas a través de la experiencia, el aprendizaje informal o la educación no formal (como cuidador, como participante en un GAM, como profesional), ya que los profesionales las consideran clave para garantizar el éxito de un GAM. También se consideró importante que el Perfil de Competencias no estableciera normas excesivamente exigentes y que fuera conciso, claro, concreto y accesible.

El resultado final ha sido validado por un grupo de expertos y probado durante el pilotaje de la intervención. La metodología seguida para el desarrollo del Perfil de Competencia se presenta en detalle en el documento "Perfil de Competencia Care4Dem": Supporting professionals and volunteers to facilitate online MAGs for informal carers of people with dementia', disponible [aquí](#).

### Versión completa / Versión reducida

Se preguntarán por qué el Perfil de Competencias Care4Dem está disponible en dos formatos: **Perfil de Competencias Completo y un Perfil de Competencias Corto.**

El Perfil de Competencias Integral contiene en total 53 indicadores que describen 7 competencias. Traza en detalle los conocimientos, habilidades y actitudes que son deseables para los facilitadores en el modelo Care4Dem.

La versión más corta corresponde al conjunto de competencias básicas, que se abordan en la formación Care4Dem. De hecho, teniendo en cuenta el alcance limitado del proyecto y el hecho de que ya existen varios recursos en línea que abordan las competencias sociales transversales identificadas en el Perfil de Competencias Integrales, los socios del

proyecto decidieron centrarse en particular en una selección de 23 conocimientos, aptitudes y actitudes que son:

- núcleo del papel de facilitador en el modelo Care4Dem;
- reflejar sus aspectos más innovadores (es decir, el cuidado de la demencia y la moderación electrónica);
- aquellos menos abordados por las oportunidades de capacitación disponibles. La herramienta de autoevaluación en línea y la formación combinada se han diseñado para poner a prueba y reforzar estas competencias particulares.

## La herramienta de autoevaluación en línea Care4Dem

### ¿Qué es?

El instrumento de autoevaluación en línea se diseñó para ayudar a los facilitadores a comprender mejor sus tendencias de facilitación personal, que afectan en gran medida a su interacción con el GAM que facilitan. Los elementos de la autoevaluación se elaboraron de conformidad con el Perfil de Competencias Acortado, en el que el usuario, según sus conocimientos y experiencia, debe situarse entre las dos opciones disponibles, eligiendo la que más le convenga.

Los principales objetivos del instrumento de evaluación son

- Ofrecer orientación a aquellos que quieren mejorar sus competencias y participar en la aplicación de un GAM en línea;
- Identificar los puntos fuertes y débiles de los facilitadores que pueden desarrollarse aún más a través del programa de aprendizaje;
- Proporcionar a los usuarios consejos sobre las competencias que deben explorarse para poder ofrecer un GAM en línea de alta calidad;
- Apoyar a las organizaciones y profesionales que deseen evaluar sus competencias y aportar desarrollo profesional a través del curso de formación B- learning.

En cuanto a la estructura de esta Herramienta de Autoevaluación, se divide en dos partes: la primera parte es la introducción, en la que se presenta el proyecto Care4Dem y se describe la herramienta de evaluación; y la segunda parte es la propia Herramienta de Autoevaluación, en la que se pide a los facilitadores que reflexionen sobre las 7



competencias indicadas en la versión reducida del perfil de competencias, que se centran en los 25 indicadores de comportamiento correspondientes al contenido de la Formación Combinada.

### **Competencias sociales transversales**

*Estableciendo y estructurando el GAM* | Conocimientos [4], Habilidades [3], Actitudes [2]

*Facilitar el apoyo emocional mutuo* | Conocimiento [1], Habilidades [1], Actitudes [1]

*Comunicarse eficientemente (oralmente y por escrito) en el contexto de un GAM en línea* | Habilidades [1]

### **Competencias transversales relacionadas con las TIC**

*Alfabetización de las TIC: uso de los dispositivos y el software* | Conocimiento [2], Habilidades [1]

*Capacidad de respetar la privacidad y promover la seguridad en línea* | Conocimientos [1], Habilidades [1]

### **Competencias relacionadas con la demencia y servicios de apoyo**

*Ser un especialista en demencia.* Conocimiento [2], Habilidades [1]

*Ser una persona de recursos en los servicios de apoyo* | Conocimientos [2], Habilidades [2]

El tiempo estimado para completar el instrumento de evaluación es de 20 minutos.

### **¿Para qué sirve y cómo se usa?**

Esta herramienta representa el primer paso del camino de aprendizaje previsto por el proyecto Care4Dem, que ofrecerá un programa completo de aprendizaje a medida sobre los principales aspectos que deben abordarse para aplicar con éxito un GAM en línea.

El instrumento de evaluación también permitirá poner a prueba las competencias de los usuarios después de haber completado el programa de aprendizaje, a fin de visualizar los progresos realizados.

El modelo Care4Dem prevé la intervención de dos facilitadores: un cuidador con experiencia y un profesional de la salud o de la asistencia social, que obviamente tendrán necesidades de capacitación diferentes, a las que se adaptará la capacitación. Tras rellenar la herramienta de evaluación, se generará automáticamente un informe que ayudará a los usuarios

a identificar sus propios puntos fuertes, así como las competencias que deben mejorarse.

Para recibir el informe, los usuarios completarán su dirección de correo electrónico al final del conjunto de preguntas. Para cada una de las competencias evaluadas mediante la herramienta de autoevaluación en línea, el informe proporcionará la referencia (elemento - competencia), el módulo correspondiente y una breve reseña sobre su contenido. De esta manera, durante la trayectoria de capacitación, se invita a los usuarios a dar prioridad a los módulos de capacitación correspondientes a las competencias que se han identificado como las más débiles a través de la Herramienta de Autoevaluación.

En cuanto a los resultados, si los usuarios se acercan más a la afirmación de la izquierda (puntuación 1) se recomienda que pasen por todos los módulos proporcionados. Si se acercan más a la afirmación de la derecha (puntuación 5), entonces, se recomienda que pasen por los módulos que proporcionan los recursos necesarios para mejorar las competencias con una baja calificación.

Más concretamente, si los usuarios seleccionan principalmente las afirmaciones de la izquierda (1) significa que tienen un conocimiento básico, con una comprensión sencilla de la terminología y los conceptos. No tienen experiencia en el campo, pero con el apoyo adecuado pueden manejar un GAM en línea.

Si los usuarios se colocan en el medio (3), podemos decir que podrían tener los conocimientos y la experiencia para llevar a cabo las actividades necesarias para facilitar un grupo de apoyo en línea. Aun así, es probable que necesiten mejorar algunas de las competencias clave evaluadas.

Al final, si los usuarios eligen principalmente las afirmaciones de la derecha (5) podemos decir que tienen los conocimientos y experiencias esenciales para llevar a cabo las actividades necesarias para facilitar un grupo de apoyo en línea. Son conscientes de las opciones y enfoques alternativos y pueden proporcionar orientación, instrucción y asesoramiento a otros.

Se puede acceder a la herramienta en varios idiomas (inglés, portugués, rumano, español e italiano) a través del siguiente enlace: <https://cdn.jotfor.ms/easi.assistant/Care4Dem-self-assessment-tool>.

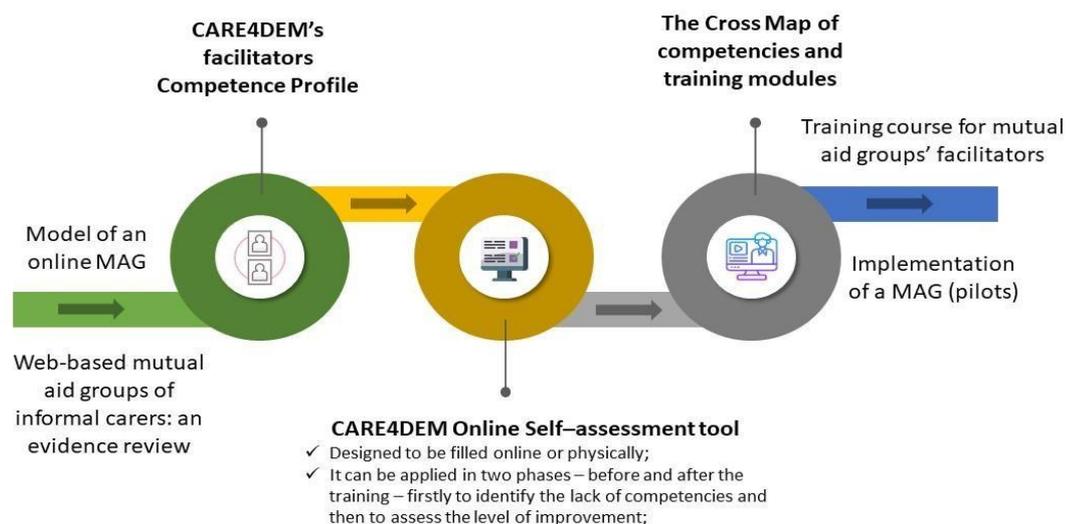
En caso de que alguien -un cuidador informal, un profesional o una organización- quiera hacer uso de la herramienta físicamente, puede solicitar el apoyo de la organización local

que participa en el proyecto (todos los contactos están disponibles en el sitio web del proyecto: <https://eurocarers.org/Care4Dem/partners/>).

### La herramienta de autoevaluación forma parte de un paquete de 3 herramientas que le ayudarán a evaluar sus competencias

Se han desarrollado tres herramientas a través del proyecto CARE4DEM, formando un camino consistente que tal vez quieras seguir para mejorar tus habilidades de facilitación.

- El perfil de competencias de los facilitadores de Care4Dem;
- La herramienta de autoevaluación Care4Dem: el cuestionario para que los profesionales sanitarios y sociales y los cuidadores experimentados reflexionen sobre sus competencias;
- El Cross Map de competencias y módulos de capacitación: le guiará hacia el módulo de capacitación más adecuado en función del resultado de su autoevaluación. Se enviará junto con los resultados individuales de la autoevaluación. Al ser más consciente de sus habilidades, podrá aprovechar al máximo el entrenamiento de CARE4DEM para cuidadores.



**Gráfico 1: Evaluación de sus competencias como facilitador en el proyecto Care4Dem**

## ¿Cuándo y cómo utilizar el Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea?

### Directrices para las organizaciones dispuestas a hacer un pilotaje completo del modelo

Al prepararse para el pilotaje del GAM, el Perfil de Competencias y las herramientas de Autoevaluación en línea pueden ser útiles como referencias para el reclutamiento de facilitadores, ayudándole a responder las siguientes preguntas: ¿Tienen los voluntarios las competencias requeridas? ¿Son las competencias de las que carecen las más abordadas en la capacitación de Care4Dem?

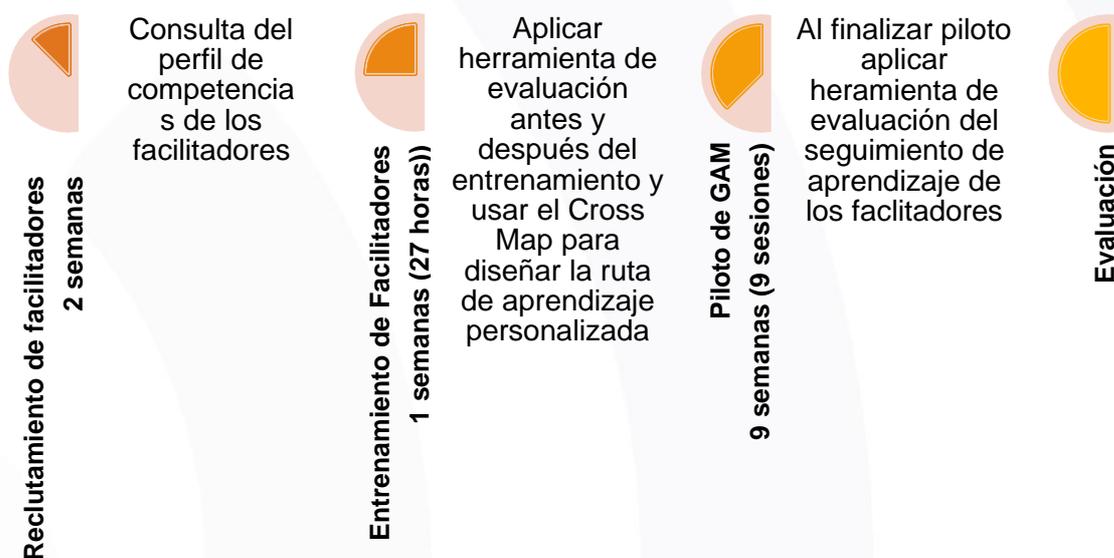
También es importante introducir el Perfil de Competencias durante la formación presencial de los facilitadores, explicando en qué se basa todo el programa de formación de Care4Dem. Tal vez desee también indicar a los participantes otras oportunidades de capacitación que complementen la capacitación Care4Dem.

Durante el pilotaje, estas herramientas también pueden servir de referencia a los facilitadores cuando evalúen conjuntamente las sesiones del GAM. Podrían darse cuenta durante el pilotaje mismo de que les falta una u otra competencia y volver al módulo correspondiente de la formación en línea.

Después del ensayo, los facilitadores podrían considerar útil utilizar el Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea para evaluar los progresos realizados durante el ensayo mismo. Tal vez deseen aprovechar esta experiencia para emprender un plan de autodesarrollo más ambicioso.



Gráfico 2: Cuándo utilizar el Perfil de Competencias, la herramienta de autoevaluación y el Cross Map durante el pilotaje del modelo Care4Dem.



### Directrices para el uso independiente de los instrumentos de facilitación de Care4Dem en otros contextos

Aunque el modelo Care4Dem es un paquete integral de herramientas destinadas a ser aplicadas en conjunto, cada una de ellas puede ser utilizada de manera independiente, como es el caso del Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea.

A continuación, encontrará algunos ejemplos de situaciones en las que el Perfil de Competencia Care4Dem y la herramienta de autoevaluación en línea pueden ser útiles.

- Usted es un profesional dispuesto a desarrollar GAM en línea para los cuidadores informales que se enfrentan a una determinada enfermedad o discapacidad: dado que el modelo Care4Dem no es específico de la enfermedad, puede identificar fácilmente las competencias y los módulos de formación que conciernen a la

demencia, y sustituirlos por elementos de información o formación que sean relevantes para su público objetivo. También permite comprender las competencias que los profesionales y los cuidadores informales pueden aportar, respectivamente, a una intervención destinada a apoyar a los cuidadores y facilitar el entendimiento mutuo entre ambos.

- Usted es un profesional con experiencia en el desarrollo de intervenciones en línea basadas en el apoyo de sus pares: el Perfil de Competencia y la Herramienta de Autoevaluación en línea le dan una visión de los activos y las áreas a mejorar. Puede ayudarle a fortalecer sus habilidades de facilitación y hacer que se valoren en su entorno profesional.
- Usted es un cuidador informal experimentado que ya actúa como facilitador en un GAM en línea para cuidadores informales: el Perfil de Competencias y la Herramienta de Autoevaluación en Línea pueden ayudarle a identificar las competencias que está poniendo en práctica en esta función. Tomarse el tiempo para explorar el modelo Care4Dem puede ayudarle a pensar en las posibilidades de reforzar sus competencias, y a valorarlas. Algunas de estas competencias son transferibles, en particular las relacionadas con la comunicación y las TIC, en otros contextos: voluntariado en la comunidad, progreso en su carrera...
- Usted es un cuidador informal experimentado y se pregunta cómo ayudar a otras personas en una situación comparable: el Perfil de Competencia arroja luz sobre la gran variedad de conocimientos, habilidades y actitudes que las personas que cuidan a una persona con Demencia tienden a desarrollar a través de su experiencia, que son muy apreciadas por sus compañeros en el contexto de los GAM, y hacen que sean capaces de apoyarlos de manera eficiente.

### **Comentarios, testimonios, consejos del pilotaje del modelo Care4Dem**

#### **Consejos**

El instrumento de autoevaluación de los facilitadores puede utilizarse para evaluar la mejora de las competencias abordadas en la formación: en Italia la evaluación posterior a la formación mostró una mejora media de 0,90 puntos. (IT)

Todos los posibles facilitadores deberían seguir al menos algunos módulos básicos disponibles dentro del programa de aprendizaje Care4Dem, independientemente de los resultados que reciban de la herramienta de validación. (RO)

La herramienta de evaluación es una herramienta importante para tener una idea general del conjunto de competencias que ya se tienen, pero es importante repasar los módulos desarrollados para la formación. (PT)

El perfil le guía sobre las habilidades relevantes que necesita movilizar o mejorar como facilitador también, durante las sesiones en línea, mientras completa el informe de la sesión, como facilitador debe reflexionar sobre las habilidades utilizadas y le ayuda a preparar la siguiente sesión. (PT)

#### **Comentarios**

Es interesante observar que en la prueba posterior a la formación la puntuación también puede disminuir en comparación con la prueba previa, posiblemente debido a la mayor conciencia sobre el significado y las implicaciones reales de una habilidad. (IT)

El instrumento de evaluación fue bien recibido por los participantes en el proyecto piloto Care4Dem y apreciado por su sencillez de uso y su claridad. (RO)

Las competencias más útiles para la facilitación de los GAM fueron las relacionadas con el conocimiento básico sobre la demencia y los GAM; también las relacionadas con la facilitación electrónica ligera y la co-facilitación, ya que permitió saber lo que se esperaba de los facilitadores durante los GAM; y la empatía y el autocontrol emocional, en el sentido de que es crucial tener una actitud no crítica, escuchar activamente mientras se evita participar activamente. (PT)

## Glosario

**El aprendizaje mixto** es un enfoque de la educación que combina materiales educativos en línea y oportunidades de interacción en línea con métodos de aprendizaje presencial tradicionales.

**Perfil de competencias:** Una lista de las competencias necesarias para hacer un buen trabajo. A menudo se crea un perfil de competencia (a veces denominado perfil de aptitudes) y se utiliza en las organizaciones para evaluar a los candidatos a un puesto específico, pero también para establecer un plan de desarrollo para los empleados basado en las necesidades requeridas para un puesto.

**La demencia** es un término general que designa las enfermedades y afecciones que se caracterizan por una disminución de la memoria, el lenguaje, la solución de problemas y otras aptitudes de pensamiento que afectan a la capacidad de una persona para realizar las actividades cotidianas. La pérdida de memoria es un ejemplo. El Alzheimer es la causa más común de demencia.

**La alfabetización electrónica** se relaciona con el conjunto de habilidades necesarias para hacer un uso eficiente de todos los materiales, herramientas y recursos que están disponibles en línea.

**Facilitación** La definición de facilitar es "hacer fácil" o "facilitar un proceso". Lo que hace un facilitador es planear, guiar y gestionar un evento de grupo para asegurar que los objetivos del grupo se cumplan efectivamente, en un entorno de apoyo, con buena participación y plena aceptación por parte de todos los involucrados

La alfabetización sanitaria es la capacidad de obtener, leer, comprender y utilizar la información sobre la atención médica para tomar decisiones adecuadas sobre la salud y seguir las instrucciones para el tratamiento.

**Los cuidadores informales** son personas de todas las edades que prestan atención (por lo general no remunerada) a alguien con una enfermedad crónica, una discapacidad u otra necesidad de salud o atención de larga duración, fuera de un marco de empleo profesional o formal.

**Los Grupos de Ayuda Mutua (GAM) implican** reunirse con otras personas que comparten las mismas o similares circunstancias o condiciones para discutir y compartir formas de enfrentarlas y se pueden encontrar en muchas áreas como la discapacidad física, la salud

mental, las condiciones de salud física, los grupos para cuidadores y la adicción. Los miembros suelen reunirse en reuniones presenciales, pero a medida que aumenta el uso de la Internet, algunos grupos celebran reuniones "virtuales" en línea. El intercambio de experiencias les permite darse mutuamente una calidad única de apoyo y reunir información práctica y formas de hacer frente a la situación. Los grupos son dirigidos por y para sus miembros, esta definición diferencia los grupos de ayuda mutua de la autoayuda individual y de un grupo de apoyo dirigido por un profesional.

**Apoyo de los compañeros:** El apoyo entre iguales puede definirse como el proceso de dar y recibir asistencia no profesional y no clínica de personas con condiciones o circunstancias similares. Un grupo de apoyo entre iguales (o grupo de ayuda mutua - GAM) ocurre cuando las personas que experimentan condiciones similares, se reúnen voluntariamente para recibir apoyo y proporcionar apoyo compartiendo conocimientos, experiencias, estrategias de afrontamiento y ofreciendo comprensión. Hay pruebas de que participar en un GAM tiene un impacto positivo en el estado de ánimo, la autoeficacia y la carga... (Tracy, 2016).

Todos los materiales producidos durante el proyecto Care4Dem están disponibles en el sitio web del proyecto: <https://eurocarers.org/Care4Dem/>

## Anexo 1 Perfil completo de competencias

### Competencia #1 Creación y estructuración del Grupo de Ayuda Mutua (GAM)

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que hacen que los facilitadores sean capaces de asegurar que el grupo funcione bien como un GAM.

Conocimientos	1K1	<p><b>Conocimientos básicos sobre los GAM</b></p> <p>Conociendo la información y los conceptos clave sobre los orígenes, principios y objetivos de GAM. Conocimiento del papel del facilitador, comprensión plena de su propio papel en el grupo.</p>
	1K2	<p><b>Conocimientos básicos sobre la gestión de grupos.</b></p> <p>Conceptos clave de la gestión de grupos: diferentes roles en el grupo, estilos de liderazgo o cómo mantener al grupo motivado.</p>
	1K3	<p><b>Conocimiento de los principales objetivos y técnicas de moderación electrónica ligera</b></p> <p>Ser consciente de cómo facilitar una discusión <b>en línea</b> mientras se deja que los participantes conduzcan la conversación. Ser consciente de las estrategias para fomentar la participación de los miembros del grupo. Ser consciente de la necesidad de adaptar el nivel de moderación a las necesidades del grupo, desde el inicio de la discusión hasta dejar que el grupo vaya por su cuenta. Ser conscientes de cómo proporcionar un intercambio y una puesta en común bien estructurados, que faciliten la navegación en el programa informático en línea y promuevan la participación activa. El conocimiento sobre la <b>socialización en línea</b> es un paso clave para el</p>

		<p>éxito del GAM. Ser conscientes de los diferentes <b>marcos de moderación electrónica</b>, tales como foros, chats ....</p>
	1K4	<p><b>Conocimiento de las reglas básicas que se deben establecer para que un GAM funcione bien</b> Conocimiento de un conjunto básico de normas que se aplicarán al debate, como el respeto mutuo, la confidencialidad, la participación en igualdad de condiciones, la toma de decisiones democrática ....</p> <p>Conocimiento del papel del facilitador en caso de que un participante no respete estas reglas.</p> <p>Conocer en qué casos una situación compartida dentro del grupo debe ser remitida a los profesionales sociales y de la salud, de acuerdo con el marco legal nacional.</p>
<b>Habilidades</b>	1S1	<p><b>Gestión de conflictos</b></p> <p>Ser capaz de gestionar eficazmente los casos de conflicto o de infracción de las normas, basándose en la conciencia de las posibles causas de conflicto dentro de un GAM, así como en la capacidad de identificar los sentimientos y las emociones implicadas en un conflicto, centrándose en la información objetiva. Ser capaz de ayudar a otras personas a resolver una situación de conflicto.</p>

	1S2	<p><b>Asegurando un contenido de conversación que respete las necesidades de todos</b></p> <p>En caso de que esto no ocurra espontáneamente, poder iniciar la conversación y mantenerla en marcha, basándose en los temas traídos por los participantes o introducidos en la conversación directamente por el facilitador. Si bien el contenido debería ser impulsado por los propios participantes, el facilitador podría asegurarse de que la conversación aborde la diversidad de expectativas, necesidades e intereses de los participantes; el facilitador debería procurar incluir a todos los participantes en la discusión y fomentar la interacción entre ellos, de ser necesario.</p>
	1S3	<p><b>Garantizar un entorno propicio</b></p> <p>Ser capaz de desarrollar y sostener un ambiente basado en el respeto, la objetividad, el no juicio, la escucha activa, la igualdad entre los miembros del grupo y la democracia. Crear un ambiente confortable donde los participantes se sientan libres de expresar sus opiniones y sentimientos. Ser capaz de apartarse de la discusión y dejar que los participantes dirijan el grupo por sí mismos cuando sea necesario.</p>
	1S4	<p><b>Co-facilitación</b></p> <p>Poner en práctica una co-facilitación adecuada aclarando el compromiso mutuo y el consenso sobre las tareas y funciones de</p>

		<p>cada facilitador en el GAM, incluida la preparación antes de las sesiones y la información después de ellas.</p>
	1S5	<p><b>Gestión del tiempo</b></p> <p>Capacidad de gestionar el turno de cada participante, de controlar la cantidad de recursos compartidos, para que los participantes no se "sobrecarguen demasiado" y tengan tiempo para discutir con los demás, y capacidad de cerrar los temas si es necesario, para que la discusión pueda seguir adelante.</p>
<b>Actitudes</b>	1A1	<p><b>Asertividad</b></p> <p>Comuníquese con firmeza y claridad sin ser agresivo o irrespetuoso con los participantes o el co-facilitador, incluso en caso de desacuerdo.</p>
	1A2	<p><b>Actitud positiva hacia la diversidad social, religiosa y cultural</b> Sentir curiosidad y promover la franqueza respecto de la diversidad de los participantes, en cuanto a los orígenes sociales y culturales, la religión, así como las diferentes disposiciones y actitudes relativas al cuidado de una persona con Demencia.</p>
	1A3	<p><b>Entusiasmo y motivación</b></p> <p>Actitud positiva hacia los GAM, que refleja la convicción de que pueden ser de gran valor añadido para los cuidadores de personas</p>

		con demencia en particular, y que el desarrollo de estas herramientas en línea reforzará incluso el apoyo ofrecido.
--	--	---

## Competencia # 2 Facilitar el apoyo emocional mutuo

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que hacen que los facilitadores puedan garantizar que los participantes puedan intercambiar experiencias y sentimientos y prestarse apoyo emocional entre sí.

Conocimiento	2K1	<p><b>Conocimiento de los problemas de salud mental asociados con el cuidado de una persona con demencia (especialmente cuando se trata de un tratamiento intensivo).</b></p> <p>Conociendo la variedad de sentimientos que probablemente experimenten las personas que cuidan a alguien con demencia, los riesgos para la salud mental que corren estos cuidadores y el valor añadido de los GAM para abordarlos.</p>
Habilidades	2S1	<p><b>Asegurarse de que todos los participantes se sientan lo suficientemente cómodos dentro del grupo para compartir sus sentimientos.</b></p> <p>Ser consciente de si cada participante se siente lo suficientemente cómodo dentro del grupo como para compartir sus sentimientos. El facilitador puede identificar si los participantes son capaces/están</p>

		<p>dispuestos a hablar libremente y a expresar sus dificultades y frustraciones sin ser juzgados en ningún momento de la sesión. Estar disponible en caso de que un participante necesite apoyo o retroalimentación (sólo en situaciones agudas) y cuando el grupo no pueda atender esa necesidad.</p>
	2S2	<p><b>Poder facilitar el intercambio empático entre los miembros del grupo</b></p> <p>Capacidad de alentar al grupo a responder con empatía a las experiencias compartidas por un participante, por ejemplo, facilitando la vinculación de experiencias similares vividas por diferentes miembros del grupo.</p>
	2S3	<p><b>Autocontrol emocional</b></p> <p>Capacidad de mantenerse sereno y positivo en situaciones desafiantes, emocionales y estresantes.</p>
	2S4	<p><b>La percepción de los límites del apoyo que se puede esperar de un GAM</b></p> <p>Capacidad de no superar los límites de su papel de facilitador, lo que puede implicar la reformulación de las expectativas de los participantes hacia el GAM y el apoyo que se espera del facilitador. En situaciones en que las expectativas (o necesidades) de un participante no son coherentes con los objetivos y principios del GAM, en que las necesidades de un participante están más allá de las capacidades de apoyo del grupo, y en que el grupo no es capaz</p>

		de identificar sus límites, el facilitador puede intervenir y posiblemente remitir al participante a profesionales ajenos al GAM.
<b>Actitudes</b>	2A1	<p><b>Confianza y seguridad</b></p> <p>El facilitador debe garantizar un ambiente de confianza, asumiendo una postura no crítica.</p>
	2A2	<p><b>Empatía</b></p> <p>El facilitador debe escuchar, comprender y respetar las diversas perspectivas y emociones de los participantes (positivas o negativas). Sin intervenir directamente en la conversación, a menos que sea necesario, podría comunicarse a través de una actitud que muestre que está escuchando activamente a los participantes y comprendiendo sus diversas perspectivas y emociones.</p>
	2A3	<p><b>Sensibilidad</b></p> <p>Alto nivel de percepción y sensibilidad respecto a las necesidades, problemas y sentimientos de los participantes.</p>

### Competencia #3 Comunicarse eficientemente (oralmente y por escrito) en el contexto de un GAM en línea

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que hacen que el facilitador sea capaz de asegurar una comunicación eficiente en línea dentro del GAM

Conocimiento	3K1	<b>Buen dominio del lenguaje del grupo (oral y escrito) que permite una comunicación clara y precisa.</b>
	3K2	<b>Conocimiento de los principios generales de la comunicación y de la comunicación efectiva en particular:</b> importancia de la comunicación verbal y no verbal, barreras a la comunicación y cómo superarlas...
	3K3	<b>Conocimiento de los retos de la comunicación en línea y cómo superarlos.</b>
Habilidades	3S1	<b>Capacidad para adaptar el nivel de lenguaje utilizado.</b> Capacidad de adaptar el nivel de lenguaje utilizado a las características del grupo.

	3S2	<p><b>Escucha activa</b></p> <p>Ser capaz de escuchar activamente a los participantes (es decir, el oyente se concentra plenamente, muestra que entiende...), y de intervenir sólo cuando sea pertinente.</p>
	3S3	<p><b>Capacidad de adaptar el estilo de comunicación oral y escrita a la interacción en línea</b></p> <p>Cuando se comunique con los participantes en el foro, el facilitador debe adaptarse al medio (ser conciso, al punto, claro, indicar claramente a quién va dirigido el mensaje...). Debe ser explícito para superar los impedimentos de la comunicación en línea.</p>
	3S4	<p><b>Capacidad de estructurar la discusión.</b></p> <p>Aunque la conversación debe ser impulsada principalmente por los participantes, el facilitador debe ser capaz, cuando sea necesario, de cerrar un debate, resumir la conversación, dar la oportunidad de abrir uno nuevo o de concluir las aportaciones. Además, poder destacar los puntos comunes de las situaciones y preocupaciones, resumir las discusiones o las contribuciones puede ser útil si los participantes no lo hacen espontáneamente.</p>
	3S5	<p><b>Reportaje escrito.</b></p>

		Poder escribir un breve informe de un debate y presentarlo durante la siguiente sesión.
Actitudes	3A1	<b>Acogiendo con beneplácito las diversas habilidades de comunicación entre los participantes</b> Demostrar una actitud no crítica con respecto al nivel de lenguaje oral y escrito utilizado por los participantes.

#### Competencia #4 Alfabetización en TIC: uso de los dispositivos y el software

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que equipan al facilitador para gestionar los aspectos técnicos del uso de las TIC para el GAM

Conocimiento	4K1	<b>Conocimiento del desafío de la brecha digital y la falta de conocimientos sobre las TIC.</b> Algunos conocimientos sobre el desafío de la brecha digital y los tipos de dificultades que los participantes pueden encontrar durante su participación en el GAM.
	4K2	<b>Conocimiento de la diversidad de herramientas de apoyo a los cuidadores disponibles en línea.</b>

		Algunos conocimientos sobre la gama de herramientas que probablemente apoyen a los cuidadores informales disponibles en línea, que probablemente se compartirán con los participantes si es pertinente.
<b>Habilidades</b>	4S1	<p><b>El uso de los dispositivos</b></p> <p>Poder utilizar eficazmente los dispositivos utilizados por los participantes (PC, teléfono inteligente, tableta) así como el software utilizado para las actividades sincrónicas GAM (Skype - incluyendo características específicas como compartir la pantalla, compartir documentos - correos electrónicos, aplicación para descargar documentos) y las actividades asincrónicas (Foro en línea).</p>
	4S2	<p><b>Apoyo técnico ligero para el uso de sus dispositivos y programas informáticos por parte de los participantes.</b> Poder ayudar a los participantes a distancia a superar problemas menores al utilizar su dispositivo así como la plataforma, y poder asesorar a los participantes en relación con el uso de los dispositivos y el software.</p>
<b>Actitudes</b>	4A1	<p><b>Actitud positiva</b></p> <p>Actitud positiva hacia las TIC considerada prometedora para apoyar mejor a los cuidadores informales.</p>

	4A2	<b>Confianza</b> Expresar confianza en la capacidad de los participantes para superar dificultades menores al utilizar sus dispositivos.
	4A3	<b>Paciencia</b> Capacidad de dejar a los participantes el tiempo necesario para familiarizarse con los aspectos técnicos del GAM y para resolver dificultades menores.

### Competencia #5 Capacidad de respetar la privacidad y promover la seguridad en línea

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que equipan al facilitador para asegurar la privacidad y la seguridad en línea dentro del GAM

<b>Conocimiento</b>	5K1	<b>Conociendo los riesgos</b> Conocimiento de los riesgos de la utilización de dispositivos en línea para las personas, y de los retos que conlleva la recopilación y el procesamiento de datos, especialmente en relación con la
---------------------	-----	--

		privacidad de los datos, conocimiento del Reglamento General de Protección de Datos.
	5K2	<b>Prevención</b> Conocer las medidas más importantes a tomar para prevenir tales riesgos.
<b>Habilidades</b>	5S1	<b>Promoción de un comportamiento seguro en línea</b> Poder explicar claramente los riesgos y las medidas preventivas que deben adoptarse a los participantes, asegurarse de que los entienden y están dispuestos a aplicarlos.
	5S2	<b>Detección y tratamiento del uso inseguro de las TIC</b> Capacidad de advertir cuando un participante está poniendo en riesgo su privacidad y seguridad en línea en el contexto del GAM (por ejemplo: compartiendo documentos "dudosos" en el foro) e interactuar con el participante a fin de explicarle los riesgos y la necesidad de evitar esa práctica.
<b>Actitudes</b>	5A1	<b>Nivel adecuado de precaución sin desalentar a los participantes a utilizar las herramientas en línea</b> La actitud del facilitador debe ser razonablemente cautelosa en cuanto a los riesgos que conlleva el apoyo en línea.

	5A2	<p><b>Confianza y seguridad</b></p> <p>El facilitador debe confiar en la capacidad de los participantes para gestionar los riesgos que conllevan las soluciones basadas en las TIC.</p>

### Competencia #6 Ser una persona de recursos sobre la demencia

Capacidad de asegurar la fiabilidad y la relevancia de la información sobre la demencia compartida dentro del GAM.

Conocimiento	6K1	<p><b>Conocimientos básicos sobre la demencia</b></p> <p>Conocer los datos básicos sobre la enfermedad, incluido el hecho de que cada experiencia de la enfermedad es diferente, conocer las cuestiones básicas sobre el tratamiento, así como los sitios web de información fiable pertinentes.</p>
--------------	-----	--

	6K2	<p><b>Conocimientos básicos sobre la (e)salud</b></p> <p>Conocer los fundamentos de la noción de conocimientos básicos sobre la salud electrónica y los problemas que plantea la falta de conocimientos básicos sobre la salud electrónica en general.</p>
<b>Habilidades</b>	6S1	<p><b>Alfabetización básica en materia de salud</b></p> <p>Poder acceder a la información relacionada con la salud, comprenderla y utilizarla eficazmente, a fin de promover y mantener una buena salud.</p>
	6S2	<p><b>Evaluación de los conocimientos de los participantes sobre la demencia</b></p> <p>Capacidad de evaluar el nivel de conocimientos de los participantes sobre la demencia, a fin de comprender en qué medida pueden utilizarse como fuente de información para el resto del grupo.</p>
	6S3	<p><b>Supervisar la información</b></p> <p>Capacidad de supervisar la información sobre la demencia que se intercambia en el grupo y de reaccionar cuando no es fiable y/o potencialmente peligrosa.</p>
<b>Actitudes</b>	6A1	<p><b>Actitud positiva</b></p>

		Ser positivo y confiar en la capacidad de los participantes para proporcionarse mutuamente información sobre la demencia que pueda resultar útil.
	6A2	<p><b>Iniciativa</b></p> <p>Capacidad de iniciar una acción pertinente sobre la base de la propia interpretación o comprensión de una situación (por ejemplo, intervenir cuando se difunde información irrelevante).</p>

### Competencia #7 Ser una persona de recursos en los servicios de apoyo

**Capacidad de asegurar la fiabilidad y la relevancia de la información sobre el cuidado informal y el apoyo disponible compartido dentro del GAM.**

Conocimiento	7K1	<p><b>Concienciación de los desafíos que enfrentan los cuidadores informales en general.</b> Conocimiento básico de los riesgos que corren los cuidadores (en relación con su salud física y mental, su inclusión social...) y su dificultad para acceder a un apoyo adecuado.</p>
--------------	-----	--

	7K2	<p><b>Conocimientos básicos sobre el apoyo disponible en la zona para los cuidadores de personas con demencia.</b></p> <p>Conocer el nivel y el tipo de apoyo que prestan a nivel local los servicios públicos y las ONG a los cuidadores de personas con demencia.</p>
<b>Habilidades</b>	7S1	<p><b>Capacidad de firmar la fuente de información en respuesta a la demanda expresada por los participantes.</b></p> <p>Poder responder a la necesidad de información expresada por los participantes buscando en línea o remitiendo a los participantes a la fuente de información pertinente.</p>
	7S2	<p><b>Supervisar el intercambio de información</b></p> <p>Capacidad de supervisar la información sobre los servicios disponibles a nivel local que se intercambian dentro del grupo, y de reaccionar cuando no es fiable y/o potencialmente peligrosa.</p>
<b>Actitudes</b>	7A1	<p><b>Actitud positiva</b></p>

		Ser positivo y confiar en la capacidad de los participantes para proporcionarse mutuamente información sobre la atención y el apoyo informal disponible que pueda resultar útil.
	7A2	<b>Iniciativa</b> Capacidad de iniciar una acción pertinente sobre la base de la propia interpretación o comprensión de una situación (por ejemplo, intervenir cuando se difunde información irrelevante)

Salto de página

## Anexo 2 Versión abreviada del Perfil de Competencias

### Competencia #1 Creación y estructuración del Grupo de Ayuda Mutua (GAM)

**Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que hacen que los facilitadores sean capaces de asegurar que el grupo funcione bien como un GAM.**

<b>Conocimientos</b>	1K1	<b>Conocimientos básicos sobre los GAM</b>  Conociendo la información y los conceptos clave sobre los orígenes, principios y objetivos de GAM. Conocimiento del papel del facilitador, comprensión plena de su propio papel en el grupo.
----------------------	-----	--

	1K2	<p><b>Conocimientos básicos sobre la gestión de grupos.</b></p> <p>Conceptos clave de la gestión de grupos: diferentes roles en el grupo, estilos de liderazgo o cómo mantener al grupo motivado.</p>
	1K3	<p><b>Conocimiento de los principales objetivos y técnicas de facilitación electrónica ligera</b></p> <p>Ser consciente de cómo facilitar una discusión <b>en línea</b> mientras se deja que los participantes conduzcan la conversación. Ser consciente de las estrategias para fomentar la participación de los participantes. Ser consciente de la necesidad de adaptar el nivel de moderación a las necesidades del grupo, desde el inicio de la discusión hasta dejar que el grupo vaya por su cuenta. Ser conscientes de cómo proporcionar un intercambio y una puesta en común bien estructurados, que faciliten la navegación en el programa informático en línea y promuevan la participación activa. El conocimiento sobre la <b>socialización en línea</b> es un paso clave para el éxito del GAM. Ser conscientes de los diferentes <b>marcos de moderación electrónica</b>, tales como foros, chats ....</p>
	1K4	<p><b>Conocimiento de las reglas básicas que se deben establecer para un GAM que funcione bien</b> Conocimiento de un conjunto básico de normas que se aplicarán al debate, como el respeto mutuo, la confidencialidad, la participación en igualdad de condiciones, la toma de decisiones democrática ....</p> <p>Conocimiento del papel del facilitador en caso de que un participante no respete estas reglas.</p>

		Conocer en qué casos una situación compartida dentro del grupo debe ser remitida a los profesionales sociales y de la salud, de acuerdo con el marco legal nacional.
<b>Habilidades</b>	1S1	<p><b>Gestión de conflictos</b></p> <p>Ser capaz de gestionar eficazmente los casos de conflicto o de infracción de las normas, basándose en la conciencia de las posibles causas de conflicto dentro de un GAM, así como en la capacidad de identificar los sentimientos y las emociones implicadas en un conflicto, centrándose en la información objetiva. Ser capaz de ayudar a otras personas a resolver una situación de conflicto</p>
	1S4	<p><b>Co-facilitación</b></p> <p>Poner en práctica una co-facilitación adecuada aclarando el compromiso mutuo y el consenso sobre las tareas y funciones de cada facilitador en el GAM, incluida la preparación antes de las sesiones y la información después de ellas.</p>
	1S5	<p><b>Gestión del tiempo</b></p> <p>Capacidad de gestionar el turno de cada participante, de controlar la cantidad de recursos compartidos, para que los participantes no se "llenen demasiado" y tengan tiempo para discutir con los demás, y capacidad de cerrar los temas si es necesario, para que la discusión pueda seguir adelante.</p>

<b>Actitudes</b>	1A1	<p><b>Asertividad</b></p> <p>Comuníquese con firmeza y claridad sin ser agresivo o irrespetuoso con los participantes o el co-facilitador, incluso en caso de desacuerdo.</p>
	1A2	<p><b>Actitud positiva hacia la diversidad social, religiosa y cultural</b></p> <p>Sentir curiosidad y promover la franqueza respecto de la diversidad de los participantes, en cuanto a los orígenes sociales y culturales, la religión, así como las diferentes disposiciones y actitudes relativas al cuidado de una persona con Demencia.</p>

## Competencia # 2 Facilitar el apoyo emocional mutuo

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que hacen que los facilitadores puedan garantizar que los participantes puedan intercambiar experiencias y sentimientos y prestarse apoyo emocional entre sí.

Conocimiento	2K1	<p><b>Conocimiento de los problemas de salud mental asociados con el cuidado de una persona con demencia (especialmente cuando se trata de un tratamiento intensivo).</b></p> <p>Conociendo la variedad de sentimientos que probablemente experimenten las personas que cuidan a alguien con demencia, los riesgos para la salud mental que corren estos cuidadores y el valor añadido de los GAM para abordarlos.</p>
Skill	2S3	<p><b>Autocontrol emocional</b></p> <p>Capacidad de mantenerse sereno y positivo en situaciones desafiantes, emocionales y estresantes.</p>
Attitude	2A2	<p><b>Empatía</b></p> <p>El facilitador debe escuchar, comprender y respetar las diversas perspectivas y emociones de los participantes (positivas o negativas). Sin intervenir directamente en la conversación, a menos que sea necesario, podría comunicarse a través de una actitud que muestre que está escuchando activamente a los participantes y comprendiendo sus diversas perspectivas y emociones.</p>

### Competencia #3 Comunicarse eficientemente (oralmente y por escrito) en el contexto de un GAM en línea

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que hacen que el facilitador sea capaz de asegurar una comunicación eficiente en línea dentro del GAM

Skill	3S2	<p><b>Escucha activa</b></p> <p>Ser capaz de escuchar activamente a los participantes (es decir, el oyente se concentra plenamente, muestra que entiende....), y de intervenir sólo cuando sea pertinente.</p>
-------	-----	--

### Competencia #4 Alfabetización en TIC: uso de los dispositivos y el software

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que equipan al facilitador para gestionar los aspectos técnicos del uso de las TIC para el GAM

Conocimiento	4K1	<p><b>Conocimiento del desafío de la brecha digital y la falta de conocimientos sobre las TIC.</b> Algunos conocimientos sobre el desafío de la brecha digital y los tipos de dificultades que los participantes pueden enfrentar durante su participación en el GAM.</p>
--------------	-----	---

	4K2	<p><b>Conocimiento de la diversidad de herramientas de apoyo a los cuidadores disponibles en línea.</b></p> <p>Algunos conocimientos sobre la gama de herramientas que probablemente apoyen a los cuidadores informales disponibles en línea, que probablemente se compartirán con los participantes si es pertinente.</p>
<b>Habilidad</b>	4S1	<p><b>El uso de los dispositivos</b></p> <p>Poder utilizar eficazmente los dispositivos utilizados por los participantes (PC, teléfono inteligente, tableta) así como el software utilizado para las actividades sincrónicas GAM (Skype - incluyendo características específicas como compartir la pantalla, compartir documentos - correos electrónicos, aplicación para descargar documentos) y las actividades asincrónicas (Foro en línea).</p>

## Competencia #5 Capacidad de respetar la privacidad y promover la seguridad en línea

**Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que equipan al facilitador para asegurar la privacidad y la seguridad en línea dentro del GAM**

<b>Conocimiento</b>	5K1	<p><b>Conociendo los riesgos</b></p> <p>Conocimiento de los riesgos de la utilización de dispositivos en línea para las personas, y de los retos que conlleva la recopilación y el procesamiento de datos, especialmente en relación con la privacidad de los datos, conocimiento del Reglamento General de Protección de Datos.</p>
<b>Habilidad</b>	5S2	<p><b>Detección y tratamiento del uso inseguro de las TIC</b></p> <p>Capacidad de advertir cuando un participante está poniendo en riesgo su privacidad y seguridad en línea en el contexto del GAM (por ejemplo: compartiendo documentos "dudosos" en el foro) e interactuar con el participante a fin de explicarle los riesgos y la necesidad de evitar esa práctica.</p>

### **Competencia #6 Ser una persona de recursos sobre la demencia**

**Capacidad de asegurar la fiabilidad y la relevancia de la información sobre la demencia compartida dentro del GAM.**

<p><b>Conocimiento</b></p>	<p>6K1</p>	<p><b>Conocimientos básicos sobre la demencia</b></p> <p>Conocer los hechos básicos sobre la enfermedad, incluido el hecho de que cada experiencia de la enfermedad es diferente, conocer los hechos básicos sobre el tratamiento, así como los sitios web de información fiable pertinentes.</p>
	<p>6K2</p>	<p><b>Conocimientos básicos sobre la (e)salud</b></p> <p>Conocer los fundamentos de la noción de conocimientos básicos sobre la salud electrónica y los problemas que plantea la falta de conocimientos básicos sobre la salud electrónica en general.</p>
<p><b>Skill</b></p>	<p>6S3</p>	<p><b>Supervisar la información</b></p> <p>Capacidad de supervisar la información sobre la demencia que se intercambia en el grupo y de reaccionar cuando no es fiable y/o potencialmente peligrosa.</p>

**Competencia #7 Ser una persona de recursos en los servicios de apoyo**

**Capacidad de asegurar la fiabilidad y la relevancia de la información sobre el cuidado informal y el apoyo disponible compartido dentro del GAM.**

<p><b>Conocimiento</b></p>	<p>7K1</p>	<p><b>Concienciación de los desafíos que enfrentan los cuidadores informales en general.</b></p> <p>Conocimiento básico de los riesgos que corren los cuidadores (en relación con su salud física y mental, su inclusión social...) y su dificultad para acceder a un apoyo adecuado.</p>
	<p>7K2</p>	<p><b>Conocimientos básicos sobre el apoyo disponible en la zona para los cuidadores de personas con demencia.</b></p> <p>Conocer el nivel y el tipo de apoyo que prestan a nivel local los servicios públicos y las ONG a los cuidadores de personas con demencia.</p>
<p><b>Habilidades</b></p>	<p>7S1</p>	<p><b>Capacidad de firmar la fuente de información en respuesta a la demanda expresada por los participantes.</b></p> <p>Poder responder a la necesidad de información expresada por los participantes buscando en línea o remitiendo a los participantes a la fuente de información pertinente.</p>

	<p>7S2 <b>Supervisar el intercambio de información</b></p> <p>Capacidad de supervisar la información sobre los servicios disponibles a nivel local que se intercambian dentro del grupo, y de reaccionar cuando no es fiable y/o potencialmente peligrosa.</p>
--	--