

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

Resumen

La extensión de la metodología de coaching desde el ámbito organizacional a otros contextos y problemáticas está abriendo nuevos campos de actuación, entre los cuales destaca el de la intervención con colectivos en situación o riesgo de exclusión social. El presente trabajo pretende arrojar luz sobre los programas de ayuda para colectivos excluidos, en concreto los dirigidos a mujeres. Con objeto de abordar dichas cuestiones, se desarrolló una revisión bibliométrica y bibliográfica. Los resultados obtenidos indican que los programas extranjeros para población en exclusión social muestran ser efectivos en el incremento de la red de apoyo, el fomento de la búsqueda de empleo, el bienestar y la adherencia, pero se debe tener en cuenta que la evaluación tanto del proceso como de los resultados es deficitaria en estos programas. En España, la implementación de programas de coaching en grupos en riesgo de exclusión social es reciente y no hay publicaciones científicas al respecto.

Palabras clave

Coaching. Exclusión social. Programas. Efectividad.

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

Abstract

The extension of coaching methodology from organizational areas to other contexts and problems has opened up new fields of activity, amongst which the intervention in socially excluded collectives or those in risk of social exclusion stand out. The present work aims to shed some light on aid programmes for socially excluded collectives, specifically those aimed at women. In order to address such matter, an bibliometric and bibliographic review has been developed. The results obtained point out that foreign programmes for socially excluded population groups have proved to be useful in increasing supportive networks, work search promotion, wellness and adherence, but the evaluation of both processes and results is poor on these programmes. In Spain, the implementation of coaching programmes on socially excluded groups is recent and there have been no scientific publications.

Keywords

Coaching. Social exclusion. Programs. Effectiveness.

Authors/Autores

Natalia Fernández Álvarez

Graduada en Psicología. Estudiante del Máster de Psicología General Sanitaria
nataliafdezalvzpsicologa@gmail.com

Yolanda Fontanil Gómez

Doctora en Psicología. Profesora Titular del Departamento de Psicología de la
Universidad de Oviedo
fontanil@uniovi.es

Roxana Fernández Galán

Doctora en Psicología y Terapeuta Familiar. Psicoterapeuta
gruponaven@gmail.com



RECIBIDO: 12.05.17 | REVISADO: 29.06.17 | ACEPTADO: 17.07.17 | PUBLICADO: 28.08.17

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

Introducción

Historia del coaching, concepto, tipos y usos

El origen de la palabra “coaching” se sitúa en el siglo XV en la ciudad húngara de Kocs, donde se denominaba “kocsiszekér” a un carruaje regional que incorporaba un sistema de suspensión más cómodo para los viajes entre Viena y Budapest. El término pasó al alemán como “kutsche”, al italiano como “cocchio”, al inglés como “coach” y al español como “coche” (De la Corte, 2002).

Algunos autores afirman que el coaching surgió en el sistema gremial de la Edad Media, en la acción del artesano sobre los aprendices, pero lo cierto es que ya Sócrates propuso un método de aprendizaje dialéctico basado en la ironía y la mayéutica que confrontaba a la persona con sus pensamientos. A partir de 1850 el término empezó a utilizarse en las universidades inglesas para referirse al entrenador académico y, posteriormente, al deportivo y a ciertos programas educativos. El concepto actual de “coaching ejecutivo” nació en la década de 1980, cuando Thomas Leonard reunió, formalizó y ofreció a los directivos de grandes empresas las técnicas de manejo de equipos empleados por los entrenadores deportivos (Ortiz de Zárate, 2010). En los países nórdicos y centroeuropeos el coaching está plenamente desarrollado y extendido, en especial en el ámbito organizacional. En España no se introdujo hasta la conferencia de Sitges, organizada por la International Coach Federation (ICF) en 2002.

Grant (2001) define el coaching como un

Proceso sistemático enfocado en la solución, orientado hacia los resultados, en el cual el

coach facilita el incremento en la experiencia vital y rendimiento del coachee en varios dominios (determinados por el coachee), promoviendo el aprendizaje autodirigido y el crecimiento personal del coachee (p.8).

El coaching tiene lugar durante un periodo de seis a doce meses. Se inicia con un contrato verbal entre el coach y el coachee (cliente) que clarifica la naturaleza del trabajo. El contrato debe aportar seguridad psicológica, desencadenando un procedimiento enmarcado y realista y dotando de los medios para precisar derechos y obligaciones y generar compromisos. Durante el coaching se sucede una serie de conversaciones planificadas basadas en una metodología de preguntas que ayudan al coachee a explorar sus creencias, valores, fortalezas y limitaciones. El coach potencia el compromiso, la seguridad, los valores y la autoestima, clarifica el proceso y facilita la expresión. Es el coachee quien debe decidir y actuar, en un proceso que prima la búsqueda de soluciones antes que la de la etiología del problema (Davis, 2016).

La gran diversidad de estilos de coaching existentes quedan recogidos en tres escuelas: norteamericana, europea y chilena u ontológica. El estilo norteamericano enfatiza el desafío y la acción, la escuela europea prioriza el autoconocimiento, la responsabilidad y la autoconfianza y el coaching ontológico destaca el lenguaje como herramienta generativa e interpretativa de realidades. Dentro de cada escuela existen variados modelos teóricos y prácticos. Según el objetivo se puede diferenciar entre el coaching personal o de vida, deportivo, de salud, ejecutivo, organizacional, de emprendedores, educativo y político y, en función de los participantes, coaching individual, grupal y de equipos (Gamboa-Muñoz, 2010).

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

La investigación indica que la efectividad del coaching reside en la relación de confianza entre coach y coachee, la comunicación fluida, el apoyo y la colaboración, la orientación a metas, el uso de múltiples métodos, técnicas, habilidades y capacidades, la consideración global del contexto, la voluntariedad y la confidencialidad (Wang, 2013). El coaching mejora la actitud hacia el trabajo, el autoconocimiento, el desempeño y los sentimientos positivos (Ammemeterp, Jensen y Uhrenfeldt, 2013), así como la autoconfianza, la adquisición de habilidades y el cambio organizacional (Grant, Curtayne y Burton, 2009). Produce mejoras en la autoeficacia, la resiliencia, la consecución de metas personales y profesionales y el bienestar (Franklin y Franklin, 2012). Se asocia con el desarrollo de la autoreflexión y la creatividad (Ellinger, Ellinger, Bachrach, Wang y Bas, 2011) y reduce los síntomas depresivos, el estrés, la ansiedad y la rumiación (Grant et al., 2009).

Coaching y exclusión social

Según la propuesta de la Comisión de las Comunidades Europeas en su Informe Secundario: Exclusión Social, Pobreza y Otros Problemas Sociales en la Comunidad Europea ISEC/B/11/93, la exclusión social consiste en:

Los múltiples y cambiantes factores que resultan de la exclusión de las personas en los intercambios, prácticas y derechos normales de la sociedad moderna. La pobreza es uno de los factores más evidentes, pero la exclusión social también se refiere a los derechos insuficientes a la vivienda, la educación, la salud y el acceso a los servicios. Afecta a los individuos y a los grupos, especialmente en las áreas urbanas y rura-

les, que son, de alguna manera, sujetos de discriminación o segregación; y enfatiza la debilidad en la infraestructura y el riesgo de permitir una sociedad de dos niveles (ISEC/B/11/93).

La exclusión social surge a través de un proceso dinámico, participativo, multidimensional, integral y progresivo que afecta a las dimensiones económica, política y social (otras típicas son la laboral, la cultural y la personal o subjetiva) y con diferentes estadios según su intensidad (Fernández, 2011). La exclusión social puede manifestarse únicamente en uno de estos ámbitos o siendo uno de ellos el dominante, pero habitualmente se explica por la conjunción de varios factores estables en el tiempo: desempleo, pobreza severa, bajo nivel educativo, enfermedades crónicas, discapacidad, psicopatología, abuso de drogas, paro, falta de experiencia laboral, carencia de vivienda y/o dificultad de acceso a una, recorte de las políticas sociales, crisis familiares, etc. Según el modelo integral de la exclusión social, existen además tres ejes de exclusión (edad, género y etnia y/o lugar de nacimiento) que atraviesan las dinámicas de inclusión y exclusión generando multiplicidad de coyunturas diferentes. Los colectivos más vulnerables son mujeres, jóvenes, mayores e inmigrantes, explicándose la mayor incidencia de la exclusión social en la mujer por las desigualdades de género en los ejes principales de integración: mercado laboral, Estado de Bienestar y redes de apoyo (Damonti, 2014; Subirats, 2004). En la mujer pueden concurrir condiciones que, unidas al género, incrementan el riesgo de sufrir exclusión social: condición de inmigrante, monomarentalidad y/o discapacidad. Merece la pena destacar el hecho de que en los hogares monoparentales, claramente feminiza-

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

dos, el riesgo de exclusión social ha aumentado más que en cualquier otro colectivo desde 2007 (Consejo Económico y Social de España, 2011).

Numerosos estudios relacionan el trabajo con el autoconcepto, la autoeficacia y las expectativas positivas, por lo que éste constituye un factor contextual primario para la persona (Wet-tersten et al., 2004). A pesar de ello, las mujeres presentan menor tasa de actividad y ocupación y mayor tasa de paro que los varones. Se ven afectadas por la segregación horizontal y vertical, la brecha salarial, la temporalidad, los contratos a tiempo parcial sin alta en la Seguridad Social y mayor ocupación en profesiones feminizadas con escaso reconocimiento profesional y social (Instituto Asturiano de la Mujer, 2015). Las mujeres cuentan con menos ayuda del entorno que los hombres, a pesar de ser ellas quienes suelen encargarse de hijos menores de edad y/o personas dependientes, este exceso de cargas se relaciona con problemas de salud que dificultan el desempeño laboral, según datos de la Consejería de Sanidad del Principado de Asturias (2012). Por otra parte, el Estado de Bienestar basa su ayuda en la cotización y en trayectorias laborales tradicionalmente masculinas (jornada completa y sin interrupciones a lo largo del ciclo vital), por lo que otorga una protección insuficiente a las mujeres (Instituto Asturiano de la Mujer, 2015).

La integración en redes familiares perversas y violentas muestra rasgos claramente femeninos y parece tener una relación bidireccional con la exclusión social (Laparra y Pérez, 2008). Las mujeres maltratadas tienen más dificultades para promocionar y conservar el empleo, tasas de desempleo elevadas y riesgo incrementado de convertirse en sin hogar y/o dependientes de

las prestaciones sociales o de sus abusadores (Kimmerling et al., 2009). Su rango de metas e intereses académico-laborales y la persistencia en el logro de objetivos están limitados por el aislamiento (Chronister y McWhirter, 2003). En la intervención con estas mujeres se debe incidir en las fortalezas, crear identidad de superviviente, realzar el apoyo social, asistir en la búsqueda de empleo y dotar de habilidades laborales y de la vida diaria (González-Guarda, Cummings, Becerra, Fernández y Mesa, 2013).

La tasa de actividad de las mujeres extranjeras es menor que la de los varones extranjeros aunque superior a la española. Sin embargo, se ocupan en sectores laborales precarios, con categoría profesional inferior, dificultad para promocionar, salarios bajos, temporalidad, parcialidad y largas jornadas laborales (Consejo Económico y Social de España, 2011).

Las mujeres discapacitadas sufren una alarmante carencia formativa y están afectadas por una tasa de pobreza extrema que triplica a la de la población sin discapacidad y dobla a la de los varones con discapacidad. Presentan un nivel de inactividad muy alto y tasas de paro y temporalidad mayores que el resto de la población. Se ocupan en empleos poco cualificados, mal remunerados, sin posibilidad de promocionar y en condiciones de explotación. Apenas tienen posibilidad de establecer relaciones sociales y son muy vulnerables a la violencia de género y el acoso sexual (Huete-García, 2013).

Se ha comprobado que en la intervención con mujeres en riesgo de exclusión social resulta esencial incluirlas en la definición y construcción de sus objetivos (Blustein, McWhirter y Perry, 2005). El coaching, al promover la autonomía y

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

la autoconciencia del potencial de las personas podría ser útil para el colectivo de mujeres en riesgo de exclusión social que se ha descrito y, en general, para cualquier otro en situación o riesgo de exclusión (Franklin y Franklin, 2012; Grant et., al, 2009).

1. Objetivos

El presente trabajo tiene por objetivo conocer el estado actual de la investigación del coaching en intervención con grupos en riesgo o situación de exclusión social, en especial con colectivos femeninos.

2. Metodología

Para responder a la pregunta planteada se comenzó por elaborar un mapa conceptual (Gui-
rao-Goris, Olmedo y Ferrer, 2008) que permitió organizar las ideas principales y los términos clave que se emplearon en las búsquedas durante la fase de recopilación de información, que tuvo lugar entre el 26 de Octubre de 2015 y el 18 de Mayo de 2016.

Se utilizaron el software “Microsoft Office Word 2007”, la aplicación “Wise mapping” (para elaborar el mapa conceptual) y las bases de datos Psycinfo, Web Of Science, Science Direct, Scopus, Dialnet, PubMed, EBSCO y ERIC, los buscadores Google Scholar, Jurn y PsycLine, el repositorio de la Universidad de Oviedo y recursos en formato físico de las bibliotecas de Psicología, Formación del Profesorado y Educación y Ciencias Jurídico-Sociales de la Universidad de Oviedo. Salvo la búsqueda inicial consistente en un único término (Coaching), el resto se efectuaron mediante múl-

tiples términos utilizando los operadores lógicos AND y OR y la búsqueda por término cortado. Respecto a los programas implementados fuera de España, se priorizó la información sobre autores, número de citas y referencias, lugar y año, muestra y características sociodemográficas, objetivos, contenidos y estructura del programa. Se examinaron el tipo de diseño, las técnicas de análisis de datos, los criterios de inclusión y el procedimiento de evaluación. La información referente a los programas nacionales se obtuvo a través de contacto telefónico, vía e-mail y/o Skype con las entidades responsables, que aportaron datos sobre lugar y año de implementación, objetivos, características de los participantes, contenidos del programa, evaluación y efectividad.

Los artículos se seleccionaron según los siguientes criterios:

- Fecha: se descartaron los documentos publicados antes del año 2000.
- Idioma: inglés y español.
- Revistas: se priorizaron las más importantes, según datos de Psycinfo.
- Autores: pioneros, clásicos y más citados.
- Título, resumen, palabras clave, introducción y método: se descartaron los artículos poco relacionados con el objetivo.

El estilo de la redacción, la corrección gramatical y ortográfica, el respeto a las normas APA y demás cuestiones formales, constituyeron un indicador de la calidad de las publicaciones.

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

Programa	Autores	Nº Citas y referencias	Lugar, año	Población diana
MeMoSA(1)	Prosman, Lo Fo Wong, Antoinette, y Lagro-Janssen.			Población diana
MeMoSA (2)	Prosman, Sylvie, Lo Fo Wong, Römkens, Lagro-Janssen.	Citas: 0 Referencias: 21	Holanda, 2013	Mujeres embarazadas o con hijos menores en situación de violencia intrafamiliar
MeMoSA Australia	Loeffen, Lo Fo Wong, Wester, Laurant y Lagro-Janssen.		Australia, 2011	Igual que MeMoSA (1)
SafeCare, Reincidencia	Chaffin et al.	Citas: 50 Referencias: 36	EEUU, 2012	Cuidadores principales
SafeCare (Retención personal)	Aarons, Sommerfeld, Hect, Silovsky y Chaffin.		EEUU, 2009	maltratantes de los hijos
TIK (Tuning into Kids)	Havighurst, Wilson, Harley, Kehoe, Efron, y Prior.	Citas: 12 Referencias: 77	Australia, 2013	Niños de 4-5.11 años con problemas de conducta y cuidadores
Coaching emocional	Katz, Hunter y Klowden.	Citas: 47 Referencias: 38	EEUU, 2008	Papel moderador del coaching emocional
SUPPORT	Jouriles, McDonald, Spiller, Norwood, Swank, Stephens et al.	Citas: 68 Referencias: 57	EEUU, 2009	Hijos con problemas de conducta y madres, situación de violencia intrafamiliar
I am Amazing			Australia, 2015 Dinamarca (2013)	Desempleados
HOUVAST	Krabbenborg, Boersma, y Wolf.	Citas: 1 Referencias: 34	Holanda (2015) EEUU, 2014	Transeúntes >18 años
HOUVAST 2015	Krabbenborg, Boersma, Beijersbergen, Gorscha, Richard, y Wolf.			
EPA	Liliana M. Vasquez (proyecto sin aplicar)			Reclusas en reinserción

Tabla1 obtenida de: *Aprender de la pérdida. Una guía para afrontar el duelo.* Neymeyer, R.A. Ed. Paidós. Barcelona,2002

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

Muestra	Objetivos	Contenidos	Estructura
N (programa) = 43; N (estudio) = 14 Edades: >18 años Lugar de origen: Europa y África	Reducir depresión y exposición a la violencia e incrementar apoyo, participación social y aceptación de la ayuda	Depresión y conducta agresiva de la pareja, apoyo a los hijos, problemas conductuales y psicológicos de los hijos, recursos, red de apoyo, información sobre violencia intrafamiliar, emergencia	4 meses, semanal
N= 21 Edades: ≥18	Igual que MeMoSA (1)	Igual que MeMoSA (1)	Igual que MeMoSA (1)
N= 2175, Media 29 años Origen africano, latinoamericano y europeo	Reducción del maltrato infantil	Habilidades relacionadas con la salud, la seguridad en el hogar y la relación e interacción paterno-filial	6 meses, semanal
Niños: N= 54 niños; n (TIK) = 31; n (control) = 13. Edad: 48-71 meses. Cuidador principal: N = 23 Edad media 35.66 años	Mejorar la conducta de los niños y su regulación emocional. Mejorar conciencia y regulación emocional de los padres y la relación paterno-filial	Conciencia emocional, reflejo y etiquetado y manejo de emociones, empatía, solución de problemas, relajación, autocontrol, pensamiento alternativo	Sesiones 1, 2 y 3: atender, reflejar, etiquetar, empatizar. Sesión 4: ansiedad y solución de problemas. Sesiones 5 y 6: ira, regulación, relajación, autocontrol. 6 semanas (2 horas/semana)
N (en T1) = 130 ; N (en T2) = 85. Edad: en T1, pre-escolares, en T2, 8-10 años	Pre-escolares de familias de nivel educativo medio-alto, clase social media, casadas o en cohabitación	Estudio de cohorte	
N=60 familias; n (SUPPORT) = 30; n (control) = 30. Niños: 4-9 años Madres: media de 29.8 años	Reducción del problema conductual (hijos) y de la sintomatología psiquiátrica (madres)	Habilidades de crianza, apoyo emocional, interacción	8 meses, 20 sesiones individuales. Sesiones grupales semanales. 6 evaluaciones (duración de 2-3 días cada una) en 20 meses
N (servicios) = 10; n= 5 (control); n=5 (HOUVAST). N= 251 jóvenes transeúntes; n=128 (control); n= 123 (HOUVAST)	(Re) inserción laboral	Autoconocimiento, metas, salud mental, habilidades vida diaria, información recursos	Necesidades físicas y psicológicas
	Inclusión social y económica, empoderamiento	Autonomía, resiliencia, metas, Autoconocimiento, fortalezas, estrategias de afrontamiento	Relación de confianza. Planteamiento de metas. Plan de Recuperación. Actividades apoyo. Evaluación
	Reinserción laboral y social	Autoestima, búsqueda y conservación de empleo, autoconocimiento, metas	

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

Programa	Momentos	Seguimiento	Constructos	Metodología (Psycinfo)
MeMoSA (1)			Expectativas, experiencias y mejorías (participantes). Experiencia de guía, contenido y mejorías (mentoras). Relación madre-hijo, apoyo social, aceptación de la ayuda, temas de la literatura	Empírico Cualitativo
MeMoSA(2)	Pre- y post-tratamiento	A los 6 meses	Participación social, violencia en la pareja, aceptación de la ayuda, depresión y apoyo social	Empírico Cuantitativo
MeMoSA Australia SafeCare (Reincidencia)	Pre- y post-tratamiento	6 años	Riesgo de abuso infantil y tipo, recursos familiares, depresión, apoyo social, consumo de drogas	Empírico Cuantitativo
SafeCare (Retención personal)	T1, T2, T3, T4	No	Autonomía y actitud laboral, satisfacción, compromiso, intención de permanencia	
SUPPORT	Pre- y post-tratamiento	A los 6 meses	Interacción padres-hijos y discurso emocional	Empírico Cuantitativo
TIK (Turnins into Kids)	Pre- y post-tratamiento	A los 2 y 4 meses	Padres: regulación, conciencia, discurso y socialización emocional, empatía. Hijos: lenguaje receptivo, conocimiento emocional y conducta	Empírico Cuantitativo
Coaching emocional	Linea base.	A los 4 años	Quejas somáticas, distrés, depresión, dureza, inconsistencia, afecto negativo, resolución de conflictos	Longitudinal Empírico longitudinal, cuantitativo, de tratamiento, resultado de intervención, prueba clínica
SUPPORT	Pre y post-tratamiento A los 4 meses de empezar	A los 4,8 y 12 meses	Madres: Diagnósticos psicológicos, hospitalizaciones, intentos de suicidio, prescripción de medicamentos, uso de sustancias. Hijos: trastorno de conducta, oposición desafiante	
I am Amazing			Metas, fortalezas, depresión, habilidades comunicativas, parentalidad, educación sexual, cocina y nutrición, manejo de presupuestos, informática, motivación, planificación, necesidades específicas, red de apoyo, conservación empleo	
HOUVAST	Pre- y post-tratamiento	A los 6 y 9 meses	Salud, capacidad cognitiva, uso de sustancias, afrontamiento, resiliencia, necesidades psicológicas, relación con profesionales, logro de metas, calidad de vida, ratio supervisor/personal, ratios de casos, plan personal, contacto comunitario	
EPA	Pre- y post-tratamiento		Competencias, empleabilidad, autoestima, búsqueda y conservación del empleo, progreso del programa	

Tabla 2: Programas, diseño, evaluación, análisis de datos y resultados.

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

Info	Instrumentos	Diseño	Análisis de dato	Resultado
	Grupos de discusión, entrevistas semi-estructuradas, formularios de las visitas, informe mentoras. NOSIK		Estadísticos descriptivos, Chi-Cuadrado, T de Student	Las mujeres destacaron la escucha libre de juicio, equivalencia, implicación y vinculación afectiva como factores de éxito. Las mentoras, la empatía, disponibilidad, persistencia, apoyo y un lugar de reunión seguro. Buena relación, apoyo a medida y seguridad son necesarios para la efectividad
	(Mismos que MeMoSA 1) + CAS, Subescala de síntomas depresivos del SCL 90, Subescala de búsqueda de apoyo social del UCL	Medidas repetidas	Estadísticos descriptivos. T de Student. Análisis cualitativo de los reportes	Violencia en la pareja descendió, depresión decreció y apoyo y participación social y aceptación de la ayuda mejoraron
	Denuncias, entrevistas, informes de los servicios sociales. CAPI, FRS, Inventario de Depresión de Beck, SPS, módulos de alcohol y drogas del DIS-IV	Cluster	Estadísticos descriptivos. Modelo logit de un y 3 predictores	Safe Care con coaching recomendado cuando no se cumple el perfil de inclusión.
	Encuestas online. Cuestionario de autonomía. Escala de intenciones de permanencia (elaboración propia)	Bloques 2x2	Estadísticos descriptivos. Función KM. Test Log-Rank	Safe Care con coaching, mayor retención de personal (37,6% vs14,9%)
	Observación. ECBI, Emotion Skills Task, DERS, MESQ, PPVTII, SESBI-R, ECBI	Factorial mixto	Estadísticos descriptivos. T de Student. Chi Cuadrado	Incremento empatía y gestión emocional, mejor autoconocimiento emocional y reducción de conductas disruptivas
	Padres: DERS, PESQ. Hijos: PPVTIII, Emotion SkillsTask, ECBI, SESBI-R, entrevista meta-emocional y CTS2	Factorial mixto.	Curva de crecimiento de modelado.	Amortiguador del efecto de la exposición a la violencia. Mejora la conducta social y regulación emocional de los niños (según las características del niño)
	Observación. Entrevista meta-emocional de Katz y Gottman (madres). Entrevista clínica (hijos). CTS2. Parenting Dimensions Inventory, SCL-90-R, CBCL, ECBI	Medidas repetidas	ANCOVA Estadísticos descriptivos. Correlación. Regresión Jerárquica. Estadísticos descriptivos. Análisis de modelado lineal jerárquico	Reducción de conductas problemáticas (niños). Reducción en la inconsistencia y la dureza específica del coaching (madres). Ajuste a necesidades favorece comunicación y asesoramiento en la búsqueda de empleo
	Entrevistas semi-estructuradas. Reportes de trabajadores y participantes. Informe de la evaluación. Versión danesa de la Escala Strengths Model Fidelity		Análisis temático.	Asesoramiento y Plan de Recuperación básicos en efectividad. Asesoramiento facilita organización y potencia recursos personales. Plan de Recuperación favorece la segmentación de las metas
	Entrevistas estructuradas. Grupos de discusión. Observación. Cuestionarios online. Versión breve de QoLI, PARA, versión danesa del EuropASI, BSI-53, HASI, versión corta del CERQ, BPNS (Subescalas de competencia, relaciones y autonomía), forma corta del QoLC, Escala Danesa de Resiliencia (RS-NL). Escala de fidelidad del modelo basado en fortalezas	Medidas repetidas	Estadísticos descriptivos, Chi-cuadrado, T de Student y ANOVA. Regresión múltiple	

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

3. Resultados

3.1.- *Uso del coaching en exclusión social fuera de España*

En el extranjero no hay antecedentes de programas de coaching, pero sí de mentoring, por ejemplo, en Australia y en Dinamarca se está aplicando el programa MeMoSA (Mentor Mothers for Support and Advice) para mujeres maltratadas con hijos a cargo. Este tipo de programa se asocia con el incremento de la red de apoyo, la reducción de la violencia en el hogar (Coker et al, 2012), la mejoría del bienestar general y la percepción de empoderamiento (Taft et al, 2011; Lo Fo Wong et al, 2008; Loeffen, Lo Fo Wong, Wester, Laurant y Lagro-Janssen, 2011). MeMoSA ayuda a explorar necesidades, plantearse metas y acceder a los recursos disponibles (Kasturirangan, 2008; Prosman, Lo FoWong, Antoinette y Lagro-Janssen, 2012; Prosman, et al, 2013). Su efectividad se explica por las características de la relación, que incluye rasgos típicos de la relación entre coach y coachee: escucha no punitiva, aceptación, paciencia y respeto por los deseos de la mujer (Feder, Hutson, Ramsay y Taket, 2006; Prosman, et al, 2013).

El coaching se ha integrado dentro del programa SafeCare, destinado a la intervención en maltrato infantil, y los resultados muestran que la combinación es más efectiva que la versión original en la adherencia y la reducción de la reincidencia en grupos que no cumplen los criterios de inclusión (Aarons, Sommerfeld, Hect, Silovsky, y Chaffin, 2009; Chaffin, Hecht, Silovsky y Beasley, 2012).

El proyecto SUPPORT aplica el coaching en casos de violencia intrafamiliar. Está mostrando ser

efectivo para realzar las habilidades de manejo de los niños (Jouriles et al., 1998; Jouriles et al, 2001), apoyando así los resultados de investigaciones previas (Cunningham, Kliwer y Garnder, 2009; Katz, Hunter y Klowden, 2008).

En EEUU se están llevando a cabo programas que incluyen el coaching para fomentar la conservación del empleo en trabajadores en desventaja (Cortis, Bullen y Hamilton, 2013; Goodwin-Smith y Hutchinson, 2015) y en Australia programas como “I Am Amazing” se enfocan a la búsqueda de empleo (Kellard, Adelman, Cebulla, y Heaver, 2002). Ambos consideran al coachee como agente activo, enfatizan el lado positivo de la búsqueda de empleo y ayudan a definir metas (Goodwin-Smith y Hutchinson, 2015).

En todos los estudios revisados se recogieron datos demográficos de los participantes y se comprobó el cumplimiento de los criterios de admisión. Se seleccionaron participantes que podían beneficiarse de la intervención por presentar necesidades ajustadas a los contenidos y objetivos de la misma y por tener una problemática asumible por el coaching (se excluyeron casos de psicopatología grave y/o abuso de sustancias).

Todos los estudios efectuaron medidas pre y post-tratamiento (el proyecto SUPPORT realizó también una medida intermedia). La mayoría hizo seguimiento a corto/medio plazo, siendo el mejor el del proyecto SUPPORT (medidas a los 4, 8 y 12 meses de la finalización). Solamente el programa EPA propuso implementar una monitorización de todo el proceso, con medidas pre y post-tratamiento mensuales y seguimiento semanal de participantes, actividades y fidelidad a la planificación. Se encontraron estudios tanto con grupo

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

control (diseño factorial mixto) como sin él (de medidas repetidas), un estudio con varios grupos experimentales (de clúster) y de cohortes o prospectivo. En todas las investigaciones se calcularon los estadísticos descriptivos de la muestra y se emplearon otras técnicas estadísticas en función de la hipótesis y del diseño experimental. Todos los estudios incluyeron la entrevista como técnica de evaluación. Para controlar sesgos del entrevistador, se recurrió al menos a dos profesionales externos y se efectuó el análisis del grado de concordancia para conocer la fiabilidad. Las entrevistas fueron estructuradas o semi-estructuradas, grabadas en audio y analizadas mediante protocolos de codificación de datos. Otras técnicas habituales fueron la observación con registros en vídeo y protocolos estandarizados y los cuestionarios, escalas y/o inventarios ya validados y baremados o elaborados para el programa en cuestión. El grueso de estudios se focalizó en la evaluación de la efectividad y obtuvo información de los participantes a través de múltiples fuentes e informantes. La mayoría de los programas incorporaron el coaching como un elemento más de la acción, combinándolo con mentoring, entrenamiento conductual, asesoramiento, formación, etc.

3.2.- *Uso del coaching en exclusión social en España*

En España la implementación de programas de coaching en grupos en riesgo de exclusión social es reciente y no hay publicaciones científicas al respecto, pero a través de contactos personales con diversas entidades se encontraron algunos ejemplos. Todos ellos tienen en común la existencia de criterios de inclusión que aseguran que los participantes están en situación o riesgo de exclusión social, no presentan psicopatología ni consumo de drogas y tienen un nivel de moti-

vación y proactividad adecuados. El grueso de los programas se desarrollan de forma grupal o combinando coaching grupal e individual. Los contenidos sobre los que se incide son: confianza, compromiso, autoeficacia, motivación, estrategias de afrontamiento del estrés y de resolución de conflictos, autoaceptación, inteligencia emocional, definición de objetivos, autoconocimiento, liderazgo, autoestima, autonomía, responsabilidad, reflexividad, pensamiento divergente, valores, organización del tiempo, proactividad, toma de decisiones, gestión del fracaso y tolerancia a la frustración, comunicación eficaz, construcción de redes de apoyo, trabajo en equipo, automonitorización y estilo atribucional interno. Cada programa incluye además contenidos específicos según las necesidades del colectivo al que se dirige.

4. Discusión

En los estudios llevados a cabo en el extranjero se analizó el efecto principal de las intervenciones pero, considerando que en muchas de ellas el coaching se combinó con otras actuaciones (Chaffin et al, 2012; Cortis et al, 2013; Goodwin-Smith y Hutchinson, 2015), resulta necesario un análisis de los efectos simples de cada componente para determinar qué parte del efecto total se debe al coaching. En algunos programas los criterios de inclusión fueron amplios (Goodwin-Smith y Hutchinson, 2015; Krabbenborg, Boersma y Wolf, 2013), pero interesa también evaluar la efectividad en función de características específicas de cada colectivo. Pocos estudios compararon los resultados obtenidos mediante el coaching y los resultantes de las intervenciones habituales (Aarons, et al, 2009; Havighurst et al, 2013; Krabbenborg et al, 2015)

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

Nombre del programa	Organización	Lugar, año	Población	Objetivo
Coaching Social para personas en exclusión social y reclusos	Pendiente de registro	Valencia	Población en exclusión social. Reclusos a 4 meses de su liberación, con permisos especiales o libertad vigilada	Reinserción social y laboral
Daleth Adicciones	Daleth	A Coruña, 2015	Adictos en desintoxicación y rehabilitación emocional y social	Rehabilitación, reinserción social
No consta el nombre	Coaching sin Fronteras ARRM (Agencia para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor)	Madrid, 2012	Menores infractores	Re-inserción social
Programa de Empleo y Emprendimiento	Coaching sin Fronteras Fundación Madrina	Madrid, 2012	Mujeres gestantes o con neonatos y sin recursos	Reinserción laboral
Programa de coaching para la reinserción laboral	Coaching sin Fronteras Fundación Integra	Madrid, 2012	Personas en situación de exclusión social	Reinserción laboral
Coaching para la vida en libertad	Asociación Eslabón, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Madrid	Ex reclusos	Reinserción social
Coaching para el empleo	Asociación Eslabón Ayuntamiento de Alcorcón Concejalía de Mujer	Madrid	Mujeres en riesgo de exclusión social	Reinserción social y laboral
The power of oneself	ADAMA	Barcelona, 2013	Mujeres con vulnerabilidad física o psicológica asociada a violencia de género o a condiciones socio-laborales	Inclusión social
ARETI: Acompañamiento Social y Laboral de jóvenes en riesgo de exclusión social	Asociación Eslabón, Obra Social la Caixa, Ayuntamiento de Madrid	Madrid, 2013	Jóvenes en riesgo de exclusión social	Inclusión social
ESFROG	ESFROG. Universitat de Barcelona. Fundación La Pedrera (Barcelona). Fundación Tomillo (Madrid). Fundación Ship2B (en Valencia)	Barcelona, Madrid, Valencia, 2015	Jóvenes en riesgo de exclusión de 15-35 años	Emprendimiento Inserción
Programa MedyCo	AICP. Centros de Participación de Inmigrantes	Madrid, 2007	Inmigrantes y personas sin recursos	Resolución de conflictos y desarrollo de proyectos
Coaching a desempleados	EEC de Cataluña, Infojobs	Barcelona, 2012	Desempleados	Reinserción laboral
Metodología de coaching para la inserción social de personas en riesgo de exclusión social	Fundación Ronsel Escola galega de coaching	A Coruña, 2009	Personas en riesgo de exclusión social	Reinserción social
Cocinando Futuro	Plan Internacional	Madrid, 2015	15 jóvenes de 18-23 años	Empleabilidad, inserción social
Coaching para personas sin hogar	Fundación Me Importas (Pionera en España)	Madrid, 2016	13 personas sin hogar y personas con buena economía	Empleabilidad inserción social
Coaching para la reinserción laboral	Fundación Empresas y Personas	Madrid, 2015/16	Personas con Daño Cerebral Adquirido	Inserción laboral
Proyecto Coach	Fundación Exit	Zaragoza Barcelona Palma Madrid Sevilla Tánger Casablanca 2008	a 16 -21 años, buena motivación, sin estudios primarios o secundarios. Familia "normalizada" + conductas de riesgo; desestructurada + contexto multiproblemático; centros de protección + emancipación en solitario	Empleabilidad

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

Nombre del programa		Organización	Lugar, año Población	Objetivo
No consta el nombre	Escuela Ana Bella	Sevilla	No consta	Inserción laboral
Pasando a la acción	Activos y Felices	León	> 45 años, desempleados, discapacitados, refugiados	Inclusión
Programa actíivate	Activos y Felices	León, 2012	Discapacidad y deterioro cognitivo	Inclusión
Activación y acompañamiento a personas afectadas por la crisis, Vives Emplea y Vives Emprende	Cruz Roja. Acción Contra el Hambre. Obra Social La Caixa. Fundación Caja Navarra	Navarra, 2015-2017	Mujeres desempleadas	Empleabilidad emprendimiento, reinserción laboral

Tabla 3: Programas para población en riesgo de exclusión social en España.

y ninguno comparó los resultados del coaching en población excluida y no excluida. Muy pocos programas realizaron seguimiento a largo plazo y apenas hay réplicas (Jouriles et al, 2001; Katz et al, 2008; Krabbenborg et al, 2015; Prosman, et al, 2013). No se han encontrado estudios que comparen los efectos asociados a procesos de coaching de diferentes corrientes, tipos y modalidades de aplicación con población en exclusión social. La mayoría de los estudios cuentan con una muestra inicial pequeña que queda merma da al finalizar la intervención (Havighurst et al, 2013; Jouriles et al, 2001; Prosman, et al, 2013). Es necesario responder a las cuestiones de por qué la adherencia al coaching es tan baja en estos colectivos y cómo incrementarla. Por último, en ninguno de los estudios revisados se explica de modo pormenorizado el procedimiento de coaching ni se recoge información sobre la fidelidad a la planificación.

En cuanto a los programas nacionales, se observó que en la mayoría no se llevó a cabo una evaluación exhaustiva ni de resultados ni de proceso. En otros casos, los resultados de la evaluación fueron inaccesibles para quien escribe por cuestiones de confidencialidad (Asociación Internacional de Coaching y Psicología, 2016; Fundación Exit, 2016; Fundación Me Importas, 2016;

Plan Internacional, 2016). Las Fundaciones o Asociaciones que presentaron públicamente sus memorias recopilaron en ellas información acerca de los criterios de inclusión al programa, el número de participantes y las entidades colaboradoras, pero resultó imposible obtener datos sobre los constructos psicológicos evaluados y los instrumentos de medida (Fundación Exit, 2016). En el grueso de programas no se efectuó seguimiento y cuando éste tuvo lugar fue a corto plazo (Coaching sin Fronteras, 2016; Escola galega de coaching, 2016; Fundación Exit, 2016; Fundación Me Importas, 2016). La evaluación se centró en registrar la consecución y/o modificación de los objetivos de los participantes más que en analizar el impacto del coaching en diferentes constructos psicológicos que podrían ser de interés según la literatura (Asociación Eslabón, 2016; Fundación Empresas y Personas, 2016).

5. Conclusiones

Los programas de coaching para población en riesgo o situación de exclusión social en otros países muestran ser efectivos en el incremento de la red de apoyo y del bienestar general, así como en la reducción de la violencia en el hogar, la adherencia al programa y la búsqueda de em-

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

pleo. Dado que los programas producen mejoras en variables relacionadas con los ejes de integración social, podrían resultar de utilidad para colectivos en riesgo o situación de exclusión. Además los estudios llevados a cabo en estos países señalan que son las características de la relación coach-coachee las que explican la efectividad, dicho resultado constituye una premisa en el diseño de los programas.

En España, la implementación de programas de coaching en grupos en riesgo de exclusión social es reciente y no hay publicaciones científicas al respecto. La mayoría de los programas son grupales y combinan el coaching con otras metodologías. Todos se componen de un cuerpo común de contenidos típicos del coaching y otro específico de la problemática abordada por el programa. Es importante evaluar debidamente los programas para conocer su ajuste a la realidad española, los resultados obtenidos y los elementos que los explican, de este modo se determinarán la utilidad y las características del diseño e implementación que garantizan la máxima efectividad y eficiencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Aarons, G. A., Sommerfeld, D. H., Hect, D. B., Silovsky, J. F., y Chaffin, M. J. (2009). The impact of evidence based practice implementation and fidelity monitoring on staff turnover: Evidence for a protective effect. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 77, 270- 280.
- Ammentorp, J., Jensen, H. I., y Uhrenfeldt, L. (2013). Danish health professionals' experiences of being coached: a pilot study. *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 33 (1), 41-47.
- Blustein, D. L., McWhirter, E. H., y Perry, J. C. (2005). Toward an emancipatory communitarian approach to vocational development theory. *The Counseling Psychologist*, 33, 141-179.
- Chaffin, M., Hecht, D., Bard, D., Silovsky, J. F., y Beasley, W. H. (2012). A statewide trial of the safecare homebased services model with parents in child protective services. *Pediatrics*, 129, 509-515.
- Chronister, K. M., y McWhirter, E. H. (2003). Applying social cognitive career theory to the empowerment of battered women. *Journal of Counseling and Development*, 81, 418 - 425.
- Coker, A.L., Smith, P.H., Thompson, M.P., McKeown, R.E., Bethea, L., y Davis, K.E. (2012). Social support protects against the negative effects of partner violence on mental health. *Journal of Women's Health and Gender Based Medicine*, 11, 465-476.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1993). *Background Report: Social Exclusion-Poverty and Other Social Problems in the European Community*, ISEC/B11/93. Luxemburgo: Oficina para las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Consejería de Sanidad del Principado de Asturias. (2012). Encuesta de salud para Asturias 2012. Oviedo: Consejería de Sanidad del Principado de Asturias. Disponible en https://www.asturias.es/Astursalud/Ficheros/AS_Salud%20Publica/As_Vigilancia/Encuesta%20de%20Salud/ESA%202012/ESA2012_Informe.pdf
- Consejo Económico y Social de España. (2011). *Tercer informe sobre la situación de las mujeres en la realidad socio laboral española*. Madrid: Consejo Económico y Social. Disponible en <http://www.ces.es/documents/10180/18510/Inf0111>
- Cortis, N., Bullen, J., y Hamilton, M. (2013). Sustaining transitions from welfare to work: the perceptions of employers and employment service providers. *Australian Journal of Social Issues*, 48(3), 363-384.
- Cunningham, J.N., Kliewer, W., y Garnder, P.W. (2009). Emotion socialization, child emotion understanding and regulation and adjustment in urban African American families: differential associations across child gender. *Development and Psychopathology*, 21, 261-283.

Coaching for socially excluded collectives: effectiveness, challenges and perspectives

Damonti, P. (2014). *Una mirada de género a la exclusión social*. Madrid, Fundación Foessa. Disponible en http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/documentos_trabajo/15102014151359_2687.pdf

Davis, P.A. (2016). *The psychology of effective coaching and management*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.

De la Corte, J. (2002). La figura del “coaching” en el ámbito laboral. *Derecho y conocimiento*, 2, 269-284.

Ellinger, A.D., Ellinger, A.E., Bachrach, D.G., Wang, Y.L., y Bas, A.B.E. (2011). Organizational investments in social capital, managerial coaching and employee work-related performance. *Management Learning*, 42 (1), 67-85.

Feder, G.S., Hutson, M., Ramsay, J., Taket, A.R. (2006). Women exposed to intimate partner violence: expectations and experiences when they encounter health care professionals, a metaanalysis of qualitative studies. *Archives of Internal Medicine*, 166, 22-37.

Fernández Galán, R. (2011). *Exclusión social de mujeres presas: análisis de necesidades y su percepción del proceso de rehabilitación en el centro penitenciario de Villabona*. Tesis doctoral, Universidad de Oviedo. Disponible en http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/12893/4/TD_Roxana%20Fernandez%20Galan.pdf

Franklin, J., y Franklin, A. (2012). The Long Term Independently Assessed Benefits of Coaching: a controlled 18-month study of two methods. *International Coaching Psychology Review*, 7 (1), 33-38.

Gamboa Muñoz, O.R. (2010). Epistemología del coaching, análisis epistemológico de tres modelos. *Akademèia*, 1(2), 63-81.

Ginevra MUSICCO, consultora de Recursos Humanos. (2013). El nuevo coaching en Europa. *Revista Universitaria Europea*, 19, 23-38.

Gonzalez-Guarda, R.M., Cummings, A.M., Becerra, M., Fernandez, M.C., y Mesa, I. (2013). Needs and preferences for the prevention of intimate partner violence among hispanics: a community's perspective. *Journal of Primary Prevention*, 34 (4), 221-235.

Goodwin-Smith, I., y Hutchinson, C. (2015). Beyond supply and demand: addressing the complexities of workforce exclusion in Australia. *Journal of Social Inclusion*, 6 (1), 163-185.

Grant, A. M. (2001). *Towards a Psychology of Coaching the Impact of Coaching on Metacognition, Mental Health and Goal Attainment*. Tesis doctoral, Macquarie University. Disponible en <http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED478147.pdf>

Grant, A. M., Curtayne, L., y Burton, G. (2009). Executive coaching enhances goal attainment, resilience and workplace well-being: a randomised controlled study. *The Journal of Positive Psychology*, 4 (5), 396-407.

Guirao-Goris, J.A., Olmedo Salas, A. y Ferrer Ferrandis, E. (2008). El artículo de revisión. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria*, 1 (1), 6-31.

Havighurst, S.S., Wilson, K.R., Harley, A.E., Kehoe, C., Efron, D., y Prior, M.R. (2013). “Tuning into Kids”: Reducing young children’s behaviour problems using an emotion coaching parenting program. *Child Psychology and Human Development*, 44, 2, 247-264.

Huete García, A. (2013). Pobreza y exclusión social de las mujeres con discapacidad en España. *Revista Española de Discapacidad*, 1 (2), 7-24.

Jouriles, E. N., McDonald, R., Spiller, L. C., Norwood, W., Swank, P. R., Stephens, N., et al. (2001). Reducing conduct problems among children of battered women. *Journal of Clinical and Consulting Psychology*, 69, 774-785.

Jouriles, E. N., McDonald, R., Stephens, N., Norwood, W., Spiller, L. C., y Ware, H. S. (1998). Breaking the cycle of violence: helping families departing from battered women’s shelters. En Holden, G.W., Geffner, R., y Jouriles, E. N (Eds.), *Children exposed to marital violence: theory, research and applied issues*. Washington, DC: American Psychological Association.

Kasturirangan, A. (2008). Empowerment and programs designed to address domestic violence. *Violence against women*, 14, 1465-1475.

Katz, L.F., Hunter, E., y Klowden, A. (2008). Intimate partner violence and children’s reaction to peer provocation: the moderating role of emotion coaching. *Journal of Family Psychology*, 22 (4), 614-621.

Kellard, K. L., Adelman, A., Cebulla, y Heaver, C. (2002). *From job seekers to job keepers: job retention, advancement and the role of In-work support programmes*. Londres: Department for Work and Pensions.

Coaching para colectivos en exclusión social: efectividad, retos y perspectivas

Krabbenborg, M. A. M., Boersma, S. N., Beijersbergen, S.M., Gorscha, M.D., Richard, J., y Wolf, J. R. L. M. (2015). Fidelity of a strengths-based intervention used by Dutch shelters for homeless young adults. *Psychiatric Services*, 1, 66 (5), 470-476.

Krabbenborg, M. A. M., Boersma, S. N., y Wolf, J. R. L. M. (2013). A strengths based method for homeless youth: effectiveness and fidelity of Houvast. *BMC Public Health*, 13 (1), 359-359.

Laparra, M. y Pérez, B. (2008). ¿Qué entendemos por exclusión social?. En FOESSA, *VI Informe sobre exclusión y desarrollo en España*. Madrid: Fundación FOESSA.

Lo Fo Wong, W.S., Wester, F., Mol, S., Romkens, R., Hezemans, D., Lagro-Janssen, T. (2008). Talking matters: abused women's views on disclosure of partner abuse to the family doctor and its role in handling the abuse situation. *Patient Education and Counseling*, 70, 386-394.

Loeffen M.J.W., Lo Fo Wong, S., Wester F.P.J.F., Laurant M.G.H. y Lagro-Janssen. (2011). Implementing mentor mothers in family practice to support abused mothers: study protocol. *BMC Family Practice*, 12, 113.

Observatorio de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres. Instituto Asturiano de la Mujer. Gobierno del Principado de Asturias. (2015). *Situación de mujeres y hombres en Asturias*. Oviedo: Instituto Asturiano de la Mujer y Consejería de Presidencia. Disponible en <http://institutoaasturianodelamujer.com/iam/wp-content/uploads/2015/07/Situaci%C3%B3n-de-mujeres-y-hombres-en-Asturias-2015.pdf>

Ortiz de Zárate, M. (2010). Psicología y Coaching: marco general, las diferentes escuelas. *Capital Humano*, 243, 56-68.

Prozman, G., Lo Fo Wong, S.H., Lagro-Janssen, A.L.M. (2012). Why abused women do not seek professional help. *Scan Journal Caring Science*.

Prozman, G.J., Lo Fo Wong, S., Antoinette, L.M., y Lagro-Janssen, A.L.M. (2013). Why abused women do not seek professional help: A qualitative study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 28 (1), 1-9.

Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión social, un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación La Caixa. Disponible en <http://www.didacqueralt.com/pobreza-sp.pdf>

Taft, A.J., Small, R., Hegarty, K.L., Watson, L.F., Gold, L., Lumley, J.A. (2011). Mothers' advocates in the community (MOSAIC) non-professional mentor support to reduce intimate partner violence and depression in mothers: a cluster randomised trial in primary care. *BMC Public Health*, 11, 178.

Wang, Q. (2013). Structures and characteristics of effective coaching practice. *The Coaching Psychologist*, 9 (1), 7-17.

Wettersten, K. B., Rudolph, S. E., Faul, K., Gallagher, K., Trangsrud, H. B., Adams, K., Graham, S., y Terrance, C. (2004). Freedom through self-sufficiency: a qualitative examination of the impact of domestic violence on the working lives of women in shelter. *Journal of Counseling Psychology*, 51, 447-462.