

La retroalimentación sistemática acerca de resultados y alianza: sistema PCOMS (Sistema de Socios para la Gestión del Cambio). Una propuesta para desarrollar prácticas colaborativas y dialógicas basadas en la evidencia.

Tatiana Casado de Staritzky

ENDIÁLOGO, España

Conversación (primero se realizará una ponencia corta, de unos 20 minutos, para dar paso a conversaciones en torno a cuestiones como la viabilidad de desarrollar prácticas basadas en la evidencia y que sean, a la vez, colaborativas y dialógicas, cómo PCOMS puede ser ese “puente” entre la evidencia y lo colaborativo-dialógico, qué miedos o reticencias podemos encontrar en profesionales y clientes)

El uso de PCOMS en procesos de cambio basados en prácticas colaborativas y dialógicas contribuye a maximizar el éxito de la intervención socio-relacional.

Tatiana Casado de Staritzky es trabajadora social y doctora en Psicología. Trabaja en la Universitat de les Illes Balears como docente e investigadora. Está especializada en enfoque colaborativo con familias vulnerables, y actualmente está implementando el sistema PCOMS en los servicios sociales de un municipio de Mallorca.

Resumen más amplio:

PCOMS son las siglas (en inglés) de “Sistema de Socios para la Gestión del Cambio”. Desarrollado por el Dr. Barry Duncan (Florida) a principios del siglo XXI, es un sistema de retroalimentación sistemática (o feedback), con el que la persona o familia proporciona información sobre dos aspectos: resultados y alianza. Los resultados se miden al inicio de cada sesión, con la ORS o Escala de Calificación de Resultado. La alianza se mide hacia el final de cada sesión, con la SRS o Escala de Calificación de la Sesión.

Este método, además de medir resultados y ayudar a mejorar la eficacia de los servicios, da a los clientes o personas usuarias la voz que se merecen, se asegura de que su voz permanece central durante todo el proceso de cambio. De hecho, toda la puntuación e interpretación de las medidas (ORS y SRS) se realiza junto al cliente. Así, el cliente habla con el profesional sobre su experiencia del progreso (o sobre la ausencia de progreso), así como su experiencia en relación al servicio que está recibiendo. Esto permite al profesional ir acomodando su forma de trabajar, de manera que en cada sesión pueda ajustarse cada vez más a lo que la persona usuaria espera de él. PCOMS permite identificar fácilmente a los clientes que no están obteniendo los beneficios esperados, de forma que profesional y cliente puedan “juntar cabezas” y pensar en alternativas para que el servicio sea provechoso para el cliente.

Consideramos que PCOMS es un sistema normativo, pero a la vez es un sistema colaborativo y dialógico; así, combina la normatividad (disponiendo de notas de corte en las escalas, y con posibilidad de realizar análisis estadísticos sobre los resultados obtenidos), con el dialogismo (ya que las puntuaciones obtenidas en las escalas se discuten con el cliente, adentrándonos en una co-investigación con la persona/familia).

En la página web <https://betteroutcomesnow.com/> se ubican las medidas en diferentes idiomas, así como recursos para conocer en profundidad este sistema.

Algunas referencias de interés sobre PCOMS:

Duncan, B. L. (2012). The Partners for Change Outcome Management System (PCOMS): The heart and soul of change project. *Canadian Psychology*, 53, 93–104. doi: 10.1037/a0027762

Duncan, B. L. (2014). *On becoming a better therapist: Evidence-based practice one client at a Time*. Washington, DC: American Psychological Association.

Duncan, B.L., Miller, S., Sparks, J., Claud, D.A., Reynolds, L.R., Brown, J., y Johnson, L.D. (2003). The Session Rating Scale: Preliminary psychometric properties of a “working” alliance measure. *Journal of Brief Therapy*, 3(1), 3-112.

Duncan, B. L. y Reese, R.J. (2015). The Partners for Change Outcome Management System (PCOMS). Revisiting the Client’s Frame of Reference. *Psycotherapy*, 52(4), 391-401. doi: 10.1037/pst0000026

Duncan, B.L., y Sparks, J. (2017). The Partners for Change Outcome Management System. In J. L. Lebow, A. L. Chambers, y D. C. Breunlin (Eds.), *Encyclopedia of Couple and Family Therapy* (pp. 1-10). New York: Springer

Duncan, B.L., y Sparks, J. (2018). The Partners for Change Outcome Management System: A both/and system for collaborative practice. *Family Process*, 57(3), 800-816. doi: 10.1111/famp.12345