



Desarrollo de Capacidades para Apoyo Psicosocial - Fortalecimiento
de profesionales colombianos para proporcionar servicios psicosociales



Formación de formadores Para el desarrollo del soporte psicológico

Compilación de lecturas

Módulo 1



Contenido:

- **Enfoque psicosocial destinado a las comunidades afectadas por el conflicto..... 5**
- **Resiliencia y empoderamiento de individuos, familias y comunidades afectadas por el conflicto..... 11**
- **Consecuencias psicosociales a largo plazo del conflicto armado..... 19**
- **Proceso de cambio..... 27**
- **Diálogo profesional.....37**
- **Habilidades en el diálogo profesional45**
- **Lidiar con la resistencia en el diálogo53**
- **Planificación colaborativa del cambio..... 57**

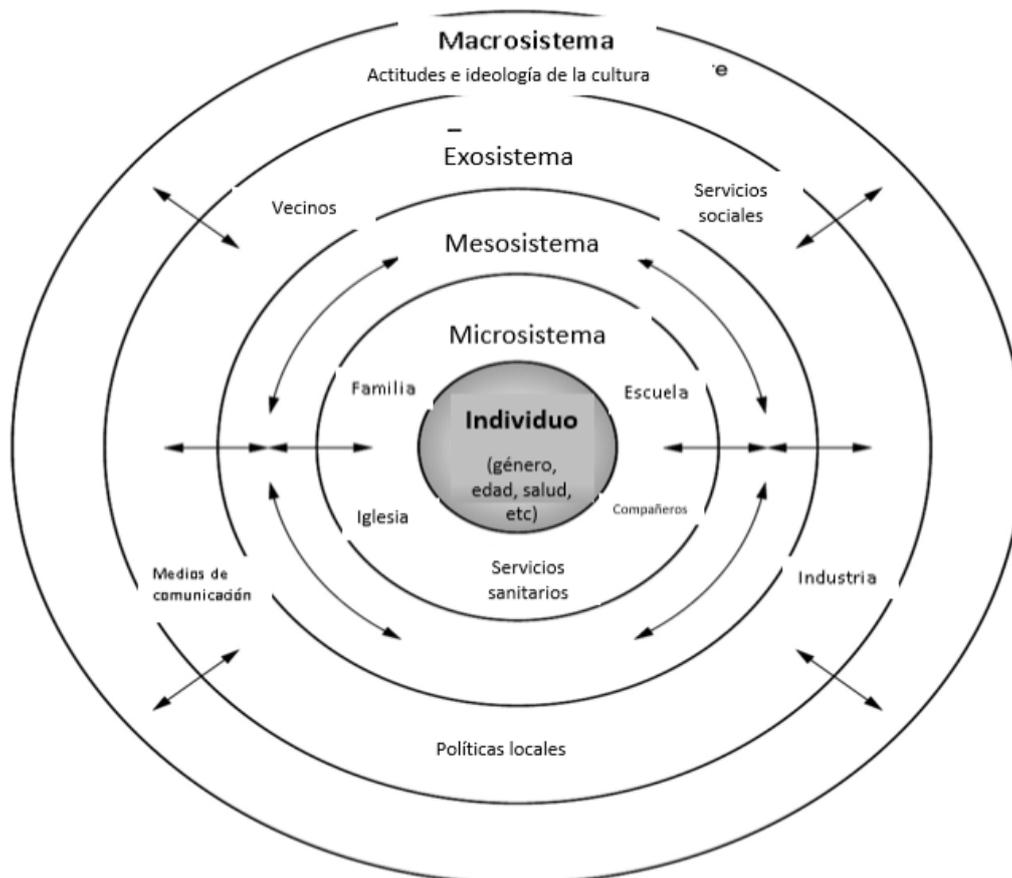
LECTURA 1

Enfoque psicosocial destinado a las comunidades afectadas por el conflicto

Definiciones de trabajo psicosocial.

- Psicosocial = relación dinámica entre influencias psicológicas y sociales, donde cada una de ellas influye continuamente en la otra
- Componentes psicológicos: pensamientos, sentimientos y comportamientos
- Lo social proporciona un contexto para el desarrollo del individuo → entorno social inmediato, cultura, economía, espiritualidad, relaciones interpersonales, tareas de vida
- El trabajo psicosocial → está enfocado en mejorar las relaciones interpersonales y situaciones de vida.

Sistemas ecológicos de Bronfenbrenner



Criterio del trabajo psicosocial.

Teoría del trabajo psicosocial.

- El individuo debe verse en su contexto social.
- Los individuos cambian y se desarrollan, sus relaciones sociales evolucionan.

- Los papeles del ayudante en estas relaciones cambian.
- El enfoque es integrador e incluye múltiples perspectivas: evolutivas, sistémicas/relacionales, constructivistas, humanísticas, ecológicas.

Criterio del trabajo psicosocial.

Métodos:

- Las acciones reflejan la teoría del trabajo psicosocial
- Intervenciones preventivas y de tratamiento
- Trabajar con individuos, grupos y comunidades

Centrarse en el sistema

El trabajo psicosocial se centra en los contextos sociales y sistemas a los que pertenecen las personas y/o que consideran relevantes para su vida.

Maneras de facilitar el cambio:

- Acción directa: trabajar en cambiar el entorno de la persona y guiarla para hacer los cambios necesarios en la vida.
- Acción indirecta: empoderar a la persona para que asuma la responsabilidad de su vida, las decisiones y su implementación
- El ayudante es responsable del proceso de empoderar a la persona y de crear un entorno en el que él/ella tomará la mejor decisión.

El trabajo psicosocial incluye

- Ayudar a individuos, familias y comunidades a reconocer y formular sus necesidades.
- Relacionar los individuos y familias con los servicios en la comunidad
- Identificar a las personas que necesitan servicios específicos (por ejemplo, asistencia psiquiátrica, médica o legal)
- Desarrollar un plan individual de apoyo / cambio para una persona utilizando los principios de gestión de casos
- Proporcionar información a las personas
- Apoyar, comprender y ser sensible a las necesidades específicas de una persona.
- Apoyar la auto-acción de las personas para fortalecer su resiliencia.
- Apoyar a los ayudantes en los servicios comunitarios para comprender mejor las necesidades de las personas.

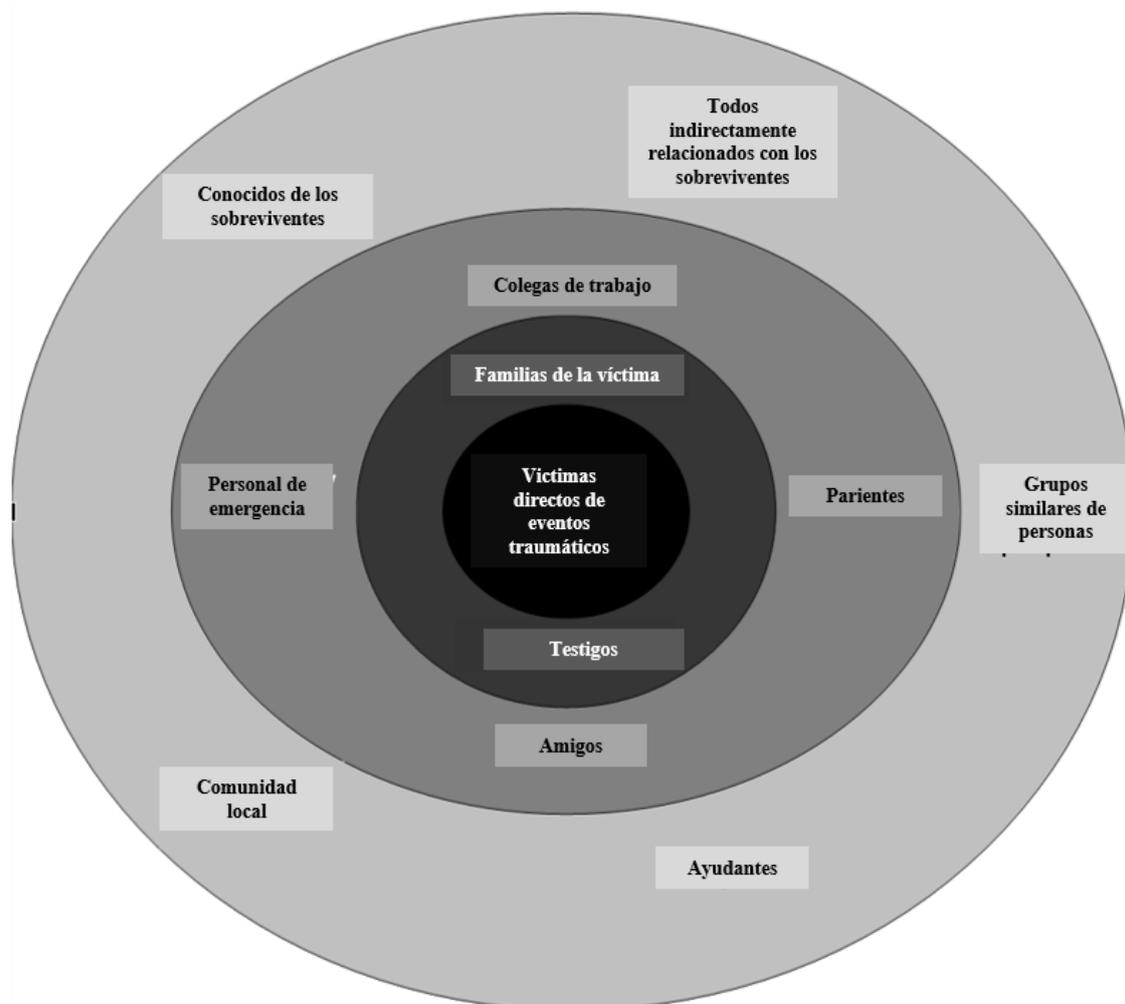
Incertidumbre en la planificación e implementación de intervenciones psicosociales.

- Diferencias en opiniones en cuanto a las necesidades psicosociales
- Definir el umbral de necesidades dependiendo de los recursos disponibles y prioridades políticas.
- Diferentes puntos de vista sobre cuáles son los buenos resultados y cómo lograrlos.
- Conflictos de interés entre las diferentes partes interesadas
- Dilemas morales y éticos

Grupos objetivos para intervenciones psicosociales

- Personas que han estado expuestas a experiencias adversas y traumáticas de diferente intensidad:
 - Las personas involucradas directamente y sus familias
 - Testigos, amigos y “personas que han evitado el accidente”
 - Personal de ayuda
- Estos grupos deberían tener acceso a una gama de intervenciones
- Algunas personas han estado expuestas a un sólo número o a un número pequeño, otras a un alto número de eventos → efecto acumulativo que lleva a una crisis de agotamiento

Círculos de vulnerabilidad



Grupos vulnerables que requieren atención especial

- Los niños y adolescentes desde su desarrollo pueden estar afectados por la exposición a la inestabilidad, las adversidades de la vida, el trauma
- Los ancianos que dependen más de otras personas
- Las mujeres embarazadas, familias monoparentales que dependen más del apoyo organizativo de la familia y/o comunidad
- Las personas con enfermedades crónicas que pueden necesitar atención médica especial o asistencia para acceder a los servicios
- Los niños y jóvenes sin apoyo y supervisión de los padres

- Las personas que no entienden los procedimientos lingüísticos, los requisitos legales (por ejemplo, grupos minoritarios)

Los niños y adolescentes tienen mayor necesidad de atención psicosocial.

- Las comunidades y las familias se centran en reconstruir la infraestructura, los hogares y los empleos, lo que absorbe la mayor parte de su tiempo y energía, desatendiendo las crecientes necesidades de apoyo y cuidado de los niños y adolescentes angustiados.
- Los adultos angustiados a veces no reconocen el aumento de las necesidades emocionales y problemas internalizados de los niños y adolescentes, y brindan muy poco apoyo antes de que las dificultades psicológicas y/o de comportamiento se externalicen

Intervenciones psicosociales

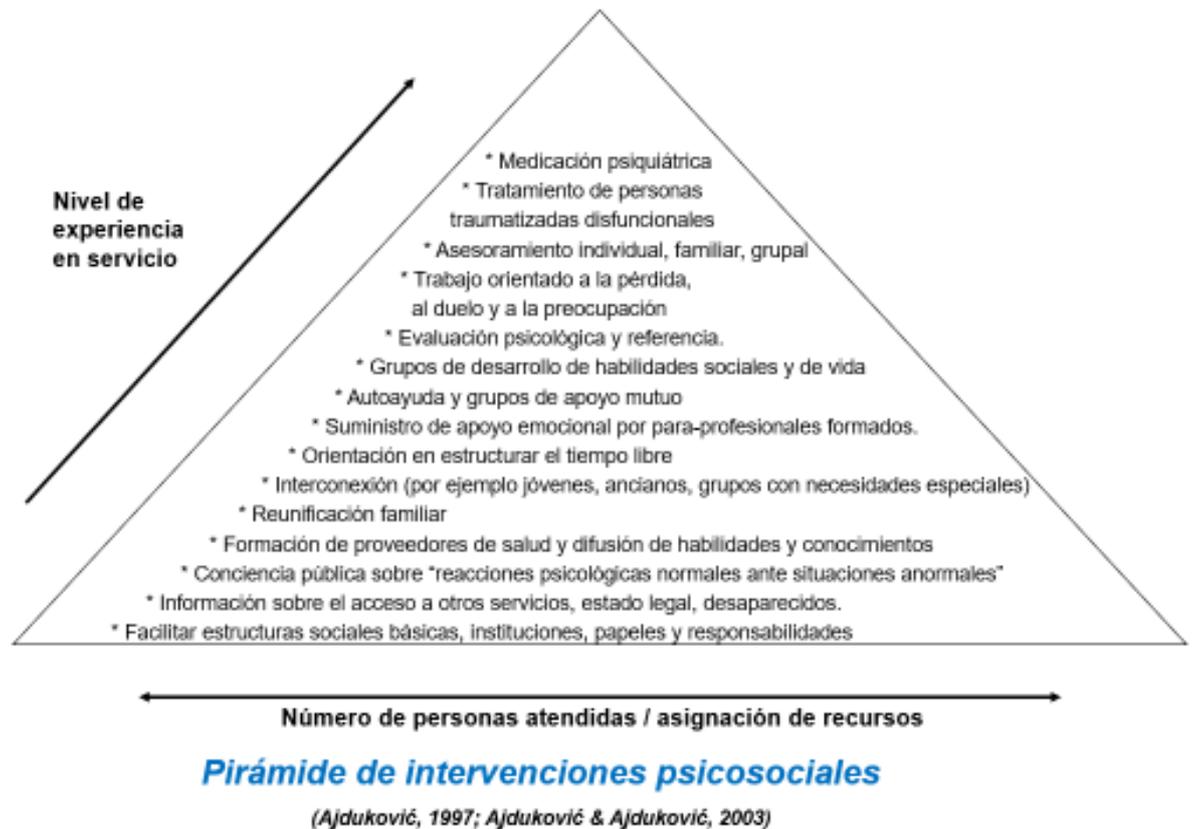
Las intervenciones psicosociales deben mejorar la habilidad de afrontamiento:

- Individuos:
 - Afrontar las perturbadoras reacciones postraumáticas e integrar experiencias traumáticas y pérdidas.
 - Para hacer frente a los cambios de la comunidad por el conflicto.
- Comunidades: Encontrar formas culturalmente apropiadas de lidiar con las pérdidas y asegurar un ambiente seguro que sea propicio para la curación

Enfoque en las intervenciones psicosociales

- Ayuda práctica dada de manera empática
- Dar apoyo emocional y consuelo a las personas angustiadas
- Proporcionar información (por ejemplo, rastrear miembros de la familia, acceder a vivienda temporal, alimentos, beneficios sociales, acceso a servicios de salud, psicológicos, legales)
- Proporcionar asistencia material (por ejemplo, vivienda, alimentos, beneficios financieros, reconstrucción de infraestructura)
- Proporcionar asesoramiento jurídico a las víctimas
- Empleo (por ejemplo, formación para aumentar la empleabilidad y la independencia)
- Facilitar el apoyo mutuo y grupos de interés especial
- Brindar atención psicosocial específica a la población afectada
- Organizar eventos conmemorativos y construir monumentos con la participación activa de los miembros de la comunidad.
- Aumentar la sensibilización sobre las consecuencias psicosociales del conflicto armado
- Proporcionar información sobre los servicios de salud mental disponibles y los procedimientos de referencia
- Recoger las preguntas de las víctimas y asegurar respuestas.
- Psicoeducación sobre "reacciones normales ante situaciones anormales" para grupos específicos (por ejemplo, adolescentes, niños, ancianos, padres, maestros, trabajadores comunitarios)
- Grupos de apoyo con intereses especiales, antecedentes o experiencias (por ejemplo, sobrevivientes de pérdidas familiares, familias con familiares desaparecidos, víctimas de tortura)
- Actividades informales, recreativas y creativas que utilizan la tradición y cultura locales.
- Identificación y derivación de individuos con funcionamiento psicológico postraumático perturbador.
- Asesoramiento psicológico, trabajo orientado al duelo.

- Apoyo y consulta por parte de proveedores psicosociales al personal de las instituciones comunitarias (escuelas, clínicas comunitarias, iglesias, clubes juveniles) para ayudar a restablecer las rutinas normales y el apoyo a personas muy angustiadas.
- Asesoramiento a las autoridades comunitarias sobre los temas psicosociales.
- Interconexión con proveedores en comunidades con experiencias similares.
- Desarrollar e implementar procedimientos de evaluación que demuestren la efectividad y la responsabilidad de los servicios psicosociales.



Asuntos relacionados con el personal

- Debido a la alta carga de trabajo, las condiciones de trabajo difíciles y un gran número de personas angustiadas, el personal psicosocial está expuesto a altos niveles de estrés profesional y traumatización indirecta
- Se deben proporcionar procedimientos que ayuden a prevenir el agotamiento, el acceso a la supervisión, la consulta con colegas y consultores externos, la oportunidad de crecimiento profesional y la facilitación del espíritu de equipo de apoyo.

Autores:

Dean Ajduković

Marina Ajduković

Presentación preparada por:

Dean Ajduković

Martina Čarija

LECTURA 3

Resiliencia y empoderamiento de individuos, familias y comunidades afectadas por el conflicto

Resiliencia

- Adaptación exitosa a pesar de los riesgos y la adversidad (Masten, 1994)
- Palabra española derivada del latín para “rebotar”
- ¡Diferente de invulnerable o invencible!
- Requiere la presencia de riesgo sustancial o adversidad

Resiliencia individual y colectiva

- Individual: La capacidad de una persona para adaptarse psicológicamente, emocionalmente y físicamente bien y sin un detrimento duradero para sí misma, las relaciones o el desarrollo personal frente a la adversidad o amenaza (Williams, 2007)
- Colectiva: Las maneras en que los grupos de personas expresan y esperan solidaridad y cohesión, y por consiguiente, coordinan el uso de fuentes colectivas de apoyo y otros recursos prácticos de forma adaptativa para lidiar con la adversidad (Drury, 2009)

Resiliencia

- Más que la ausencia de patología y solo sobrevivir
- A veces incluso con un mejor funcionamiento después de una experiencia adversa
- Proceso dinámico en lugar de un rasgo estable (por ejemplo, un individuo puede ser resistente a las dificultades del trabajo, pero vulnerable en las relaciones cercanas)
- Buenos resultados de desarrollo a pesar del alto riesgo - "niño resiliente"
- Competencia mantenida bajo estrés - por ejemplo, las personas desplazadas
- Recuperación del trauma, no solo ausencia de síntomas postraumáticos sino un buen funcionamiento, una sensación de bienestar

Factores de riesgo psicosociales para la resiliencia

- Situación de vida sigue siendo insegura o estresante
- La persona ha percibido una gran amenaza para su propia vida o para la vida de otras personas importantes
- Ha estado expuesta a cadáveres y circunstancias grotescas
- Expuesta a una circunstancia de baja controlabilidad y previsibilidad
- Ha experimentado una gran pérdida y lesiones físicas
- Ha experimentado grados más altos de destrucción de la comunidad
- Vive en circunstancias de continua amenaza
- Tiene una historia de la psicopatología en la familia
- Exposición traumática previa de alguien de la familia
- Tiene una historia del trauma relacional/complejo
- Falta de apoyo social / aislamiento
- Problemas de sueño

Factores psicosociales protectores para la resiliencia

Capacidades interactivas y aptitudes:

Relaciones sociales y capital social

Recursos económicos

Funcionamiento institucional

Continuidad y cultura comunitaria

Factores psicosociales protectores individuales:

Seguridad, previsibilidad

Apoyo social

Sentido de pertenencia

Sentido de coherencia, aceptación de la realidad, propósito y rol

Sentido de dominio, creencia en uno mismo potenciada por valores fuertemente sostenidos, habilidad para improvisar, ser activo, tomar nota de los eventos

Resiliencia - ejemplo de niños de la calle

- Angustia psicológica - ninguna diferencia en comparación con los niños pobres que no salen de casa (Koller & Hutz, 2001)
- Desarrollo mejorado - desarrollo de habilidades cognitivas útiles para la adaptación y la supervivencia como el pensamiento y la imaginación divergentes (Dahlman et al., 2013)

Ejemplo: los niños que venden en la calle tienen que comprar a granel y calcular los precios de venta para maximizar las ganancias; tienen que calcular rápidamente los precios totales y los cambios que deben darse a los compradores. Aunque no asisten a la escuela, sus habilidades aritméticas superan las de los niños que no trabajan y asisten a la escuela urbana o las de los niños que viven en áreas rurales (Saxe, 1988)

Resiliencia colectiva

- La capacidad de una comunidad o sistema cultural para absorber las perturbaciones y reorganizarse mientras se realiza un cambio con el fin de retener elementos clave de estructura e identidad que preservan su carácter distintivo
- La cultura como recurso para la resiliencia colectiva → las comunidades promueven la auto-continuidad

Resiliencia y vulnerabilidad



Resiliencia y vulnerabilidad

- La vulnerabilidad puede modificar la respuesta de una persona al riesgo (intensificándola o debilitándola)
- Vulnerabilidades económicas, sociales, ambientales, psicológicas...
- Tres niveles de factores protectores y de riesgo: individual, familiar, comunitario

Poder y empoderamiento

- Un cambio significativo en la experiencia de tener poder en las relaciones sociales logrado a través de la interacción en el mundo social (Cattaneo y Goodman, 2015)
- El poder es un nivel de influencia que una persona tiene en las relaciones sociales
- El empoderamiento requiere un entendimiento de las prioridades y valores de las personas
- Los recursos posibilitan acciones para lograr más poder en las relaciones sociales

- El empoderamiento incluye la promoción del papel activo de las personas y las comunidades en los cambios planificados que deben basarse en el reconocimiento de sus fortalezas, la dignidad humana y la autodeterminación (IFSW, 2012)

Empoderamiento

- Procesos de adaptación que se producen en contextos adversos
- Enfoques basados en fortalezas
- Identificación de recursos dentro del individuo y la comunidad
- De acuerdo con los valores locales y los contextos culturales
- Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida, el funcionamiento, y promover resultados positivos

El ayudante puede empoderar a una persona de siguiente manera:

- Explicar claramente su propio rol y prácticas profesionales
- Establecer expectativas claras
- Proporcionar retos óptimos
- Apoyar el desarrollo de habilidades y proporcionar retroalimentación rica en información
- Proporcionar retroalimentación de manera oportuna, consistente y relacionada con el resultado
- Apoyar la identificación de recursos personales y sociales
- Apoyar la definición clara de objetivos
- Tener "buena fe" en los recursos de la persona
- Nombrar claramente situaciones donde hay falta de poder (por ejemplo, ser víctima de abuso)

El ayudante puede mostrar participación de siguiente manera:

- Dedicar tiempo a lo que es importante para la persona
- Mostrar preocupación por la persona
- Conocer a la persona y lo que le pasa
- Expresar comprensión por la persona



Compartir los recursos con la persona: tiempo, atención, energía, interés y apoyo emocional

Competencias relacionales para el empoderamiento

- Las competencias relacionales se limitan a las relaciones profesionales: aquellas en las que un lado es un ayudante competente y el otro no
 - Un ayudante con competencias relacionales es capaz y está dispuesto a:
 - “Ver” a cada persona en sus propios términos y adaptar su propio comportamiento sin perder el liderazgo
 - Permanecer auténtico en contacto con la persona
 - Asumir la responsabilidad de la calidad de la relación con la persona
- (Juil & Jensen, 2002)

Responsabilidad del ayudante por la relación

- La relación define roles / posiciones / valores mutuos de dos o más personas
- En una relación de colaboración, las personas se sienten importantes, valoradas y beneficiosas para otra persona
- El desafío es establecer una relación de colaboración cuando existe una relación jerárquica basada en normas sociales, como es el caso de las relaciones con los ayudantes

Tipos de responsabilidad en una relación de ayuda (Juul & Jensen, 2010)

1. Responsabilidad interna: responsabilidad de una persona con uno mismo, límites propios, necesidades, sentimientos y objetivos
2. Responsabilidad externa: responsabilidad de una persona ante valores sociales y culturales que van más allá del individuo, responsabilidad hacia una organización o hacia algún otro rol social

¿Es responsabilidad del ayudante por la relación con la persona interna y/o externa?

El cambio hacia el empoderamiento en el trabajo psicosocial

- Cambio en:
 - El enfoque en los individuos → El enfoque en las personas dentro de familias, comunidades, lugares de trabajo, escuelas y grupos de extraños
- Cambio de:
 - Ver las respuestas de las personas a las adversidades y los traumas como víctimas indefensas, impredecibles y / o impulsadas por la competencia y el pánico → Las personas como solucionadores de problemas innovadores

Modelos de prestación de apoyo psicosocial

MODELO TRADICIONAL	MODELO DE EMPODERAMIENTO
Enfoque general	Enfoque general
Enfoque en las insuficiencias/ los defectos	Enfoque en las fortalezas y ventajas
Responsabilidad individual	Responsabilidad individual e institucional
Programas para individuos	Programas para individuos, familias y comunidades
Un tipo de tratamiento “correcto”	Amplio alcance de las intervenciones

	Prevención y promoción del bienestar
Programas fragmentados	Programas integrales y exhaustivos
Estado de las personas que usan servicios	Estado de las personas que usan servicios
Pasivo	Activo
Individuos	Individuos, familias, comunidades
Relativamente indefenso, sin habilidades, destrezas y aptitudes	Con habilidades para manejar su propia vida
Servicios y organizaciones psicosociales	Servicios y organizaciones psicosociales
Sistemas formales de apoyo (servicios y profesionales)	Sistemas de apoyo formal e informal (ayudantes naturales, familias extendidas, amigos, organizaciones religiosas, sociedad civil)
Competencia entre servicios	Cooperación y colaboración con otros servicios
Rol de un profesional	Rol de un profesional
Uno que <i>sabe todo</i>	Uno que sabe, alienta, facilita, cataliza
Trabaja <i>para</i> la persona	Trabaja <i>con</i> la persona/ los miembros de la comunidad
Protege a la persona	Alienta, apoya y también desafía a las personas/ los miembros de la comunidad
Experto como el "actor clave"	Experto como socio de las personas/ los miembros de la comunidad
Relación unidireccional	Relación bidireccional, mutua
Proporciona respuestas y busca soluciones	Hace preguntas, ayuda a identificar oportunidades

Métodos de empoderamiento

- Escuche atentamente a la persona
- Haga preguntas en lugar de decirle a la persona qué hacer
- Anime a la persona a expresar sus propias emociones desagradables (por ejemplo, ira, miedo) y reconocer sus preocupaciones
- Aliente a la persona a identificar sus propias necesidades y definir problemas
- Ayude a la persona a desarrollar objetivos propios y visión de cambio
- Identifique fortalezas y lidere el proceso de cambio basado en los recursos y fortalezas existentes
- Forme y desarrolle habilidades, especialmente las de analizar, planificar y actuar
 - Ayude a la persona a desarrollar y fortalecer el pensamiento crítico

- Exponga a la persona a formas alternativas de pensar y entender la realidad social
- Ayude a la persona a reflexionar sobre las posibles consecuencias de sus propias decisiones o acciones

Eduque y comparta información

- Anime a la persona a tomar decisiones informadas
- Comparta su experiencia y opiniones sin imponer o manipular

- Identifique y ayude a fortalecer la red social de la persona y el sistema de apoyo natural.
- Ayude a la persona a entender las relaciones de poder institucionales
- Proporcione apoyo una vez tomada la decisión y la acción

Autores:

Marina Ajduković

Dean Ajduković

Martina Čarija

Presentación preparada por:

Dean Ajduković

Martina Čarija

LECTURA 4

Consecuencias psicosociales a largo plazo del conflicto armado

Conflicto armado

- El conflicto armado (guerra) es el caso prototípico de la violencia organizada que desafía las categorías humanas y morales básicas, cuestiona el significado existencial de yo y los demás
- El sufrimiento de los civiles relacionado con la guerra implica la necesidad de encontrar el significado del comportamiento del enemigo que tiene consecuencias para el bienestar mental de la persona

Áreas de vida afectadas por el conflicto armado

- Pérdidas - personales, comunales; personas, propiedad; valores; salud; ...
- Desplazamiento
- Desconfianza entre grupos en comunidad/sociedad
- Mala salud y bienestar mental; individuos traumatizados
- Familiares desaparecidos
- Violencia familiar aumentada
- Aumento de la tasa de criminalidad por el conflicto
- Tierra “infectada” por minas antipersona
- Niños sin escolaridad

Bajas humanas en Colombia

(Wikipedia, Octubre 2018)

- Total de bajas: 218.094
- Total de civiles asesinados: 177.307
- Personas secuestradas: 27.023
- Víctimas de desapariciones forzadas: 25.007
- Víctimas de minas antipersona: 10.189
- Total de personas desplazadas: 4.7–5.7 millones

Niños víctimas registradas desde 1985

(UNICEF 2016; Fuente: Registro Único de Víctimas)

- Amenazas de muerte: 73.000
- Desaparición forzada (desaparecidos): 8.000
- Desplazamiento forzado: 2.3 millones
- Número de niños asesinados 43.550
- Abducciones 615
- Torturados 320

Violencia sexual contra los niños en los conflictos (UNICEF 2016)

- Alrededor de 18,000 casos de violencia sexual contra los niños y adolescentes en 2013, lo que representa más del 80% de todos los casos reportados
- El 70% de los casos se refieren a las niñas menores de 14 años
- El uso de la violencia sexual contra las mujeres y niñas como arma de guerra
- En las zonas de conflicto la violencia sexual fue una de las principales causas de desplazamiento
- La prevalencia de la violencia sexual puede afectar a las comunidades durante mucho tiempo

Bienestar mental a largo plazo después del conflicto armado

- Las consecuencias del bienestar mental a largo plazo estudiadas en muchos países afectados por los conflictos: Líbano, Argelia, Gaza, Ruanda, Camboya, Etiopía, Balcanes...
- Resultado clave: una fuerte conexión entre las experiencias de guerra y el aumento de los trastornos de salud mental muchos años después, especialmente el trastorno de estrés postraumático y la depresión
- Los datos sobre la prevalencia varían entre los países: del 16% al 37%
- La prevalencia de trastornos de salud mental siempre es mayor entre la población expuesta al conflicto armado que entre la población no expuesta

Bienestar mental a largo plazo después de los conflictos armados en los Balcanes

- Trastornos de salud mental 10 años después del final de la guerra:
- TEPT: el 20,1 % (del 10,6 % al 35,4 % en diferentes países)
- Trastornos depresivos: el 19,9 % (del 4,1 % al 37,3 %)
- Prevalencia en la población no afectada: el 3 %
- Comorbilidad considerable:
- del 14,4% al 26,9% con un trastorno
- del 7,1% al 35,3% con 2 o más trastornos

Indicadores de trastornos en la población civil

- TEPT y depresión:
 - Edad avanzada
 - Género femenino
 - Muchas experiencias traumáticas durante y después del conflicto
 - Desempleo
 - Menor nivel educativo
- Trastorno de dependencia:
 - Género masculino
 - Individuos sin pareja/esposa

¿Son estos resultados relevantes para otros países?

- La evaluación del bienestar mental debe realizarse para cada país según los estudios de población

- No es posible generalizar la prevalencia de trastornos de un país a otro debido a los aspectos específicos de los conflictos armados, la cultura, la infraestructura para ayudar a las víctimas ...
- Pero: los factores de riesgo para la aparición de un trastorno de salud mental son los mismos / universales

Niños expuestos a los conflictos armados

- Están en alto riesgo de desarrollar problemas de salud mental, que pueden tener impactos a largo plazo en su bienestar, su sentido de la felicidad y su capacidad para lidiar con el pasado
- Los niños expuestos a eventos de violencia que causan horror, terror o desamparo pueden ser propensos a mostrar ira, sufrir ansiedad de separación, pesadillas y quedarse atrás en sus tareas escolares
- Si no se tratan, estos problemas afectan no solo al niño, sino que también pueden tener consecuencias profundas para su familia y comunidad
- El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar informó que el impacto del conflicto armado en los niños había sido particularmente fuerte y podía tener impactos duraderos en su desarrollo psicosocial

Pero las personas son agentes de su propia recuperación

- En el período posterior al conflicto, las personas afectadas utilizan los recursos disponibles al máximo de sus capacidades
- Las personas difieren en la capacidad de usar tales recursos → resiliencia:
 - La mayoría de las personas (80%) se recupera de un trauma después de algún tiempo
 - Algunas personas necesitan atención profesional, pero muchas se recuperan sin ella

Preguntas clave en el postconflicto

- ¿En qué medida el sufrimiento duradero e infligido intencionalmente afecta el funcionamiento de los grupos - desde una familia hasta una comunidad?
- ¿Cómo se relaciona el contexto social pasado y actual con la recuperación de las comunidades y los individuos?
- ¿Cómo afecta el conflicto a las relaciones entre los diferentes grupos que estaban en conflicto?

Victimización masiva

- Los términos "trauma social", "trauma colectivo" o "trauma masivo" se refieren a la violencia repetida y sostenida (Ehrenreich, 2002)
- Afecta a los individuos y las comunidades en las que ocurrieron estos eventos
- La violencia es intencional, para alcanzar los propósitos específicos
- La violencia se inflige a los grupos e individuos seleccionados para enviar un mensaje simbólico a otras personas

- Los mecanismos de apoyo no son adecuados para satisfacer las necesidades
- La búsqueda del sentido de lo que ha sucedido es extremadamente difícil
- La gente siente que se ha hecho una gran injusticia a muchos de ellos y que se han violado sus derechos básicos como seres humanos
- Las personas piden el procesamiento contra las personas que ven como perpetradores de derechos humanos, no solo contra las personas que han infligido un dolor extremo y han amenazado su vida

Las víctimas luchan por recuperarse en los contextos sociales que no conducen a la recuperación porque:

- La falta de estabilidad y seguridad dificulta la recuperación
- La pérdida psicológica de la capacidad para predecir la vida (que es una consecuencia del trauma) se ve reforzada por los entornos inestables
- Además del trauma, las personas han experimentado una amplia gama de pérdidas
- Las comunidades pueden estar fragmentadas y divididas
- Tal contexto aumenta la probabilidad de transmisión transgeneracional de violencia

El sistema de atención posterior al conflicto puede tener un alcance limitado

- ¿Modelo médico prevaleciente en el tratamiento de personas traumatizadas?
- ¿Enfocarse casi exclusivamente en el TEPT?
- ¿Tratar al individuo aparte del entorno social en el que debe progresar la recuperación?

Intervenciones psicosociales comunitarias

- Ayudar a facilitar la reconstrucción psicosocial de las comunidades
- Disminuir las tensiones sociales entre los grupos que han estado involucrados en el conflicto
- Proveer tratamiento a las personas traumatizadas
- Trabajar para volver a conectar a los miembros de la comunidad
- Ayudar a crear el ambiente percibido como lo suficientemente seguro para facilitar la recuperación

Controversias en el trabajo psicosocial tras el conflicto

- Víctimas en una comunidad: reconocimiento vs. obstáculo
- Perpetradores en una comunidad: verdades vs. mitos
- Perspectivas sobre la impunidad: la justicia como sanador vs. la justicia como factor estresante
- Recuperación del trauma: tratamiento de los síntomas vs. los roles y las relaciones de seguridad que abrazan la vida
- Víctimas y familia: carga vs. catalizador de recuperación
- Terapias basadas en la evidencia vs. una perspectiva psicosocial contextual y a largo plazo

Atribuciones de recuperación a largo plazo

- Apego y apoyo sociales

- Diferentes estrategias de afrontamiento
- Dureza de la personalidad
- Tratamiento / terapia de salud mental
- Apoyo material recibido
- Normalización de la vida cotidiana
- Seguridad psicológica
- Participación de la comunidad

Atribuciones de recuperación a largo plazo

- Los participantes recuperados identifican lo siguiente como importante para su recuperación:
 - relaciones sociales *recíprocas* (recibir y dar apoyo social)
 - personalidad decidida y extrovertida (actitud positiva y esperanza)
 - fuerte orientación hacia el futuro
 - actividades significativas que aseguren el reconocimiento social
 - entorno cultural-contextual solidario

Percepción de justicia y rendición de cuentas por los delitos

Asunción: si la verdad sobre quién hizo qué en el pasado se da a conocer:

- Las personas que fueron aterrorizadas pueden comenzar a recuperarse
- Facilita la reconciliación entre los antiguos adversarios
- Los juicios atribuirán responsabilidades individuales y culpabilidad a los perpetradores
- Esto ayudará a separarlos de la culpa atribuida a un grupo entero
- Todo esto debe contribuir a la reconciliación psicológica, moral y espiritual y a la reconstrucción social

Reconstrucción social

El proceso dentro de una comunidad que lleva el funcionamiento social dañado de la comunidad a un nivel normal de relaciones interpersonales y grupales y renueva el tejido social de la comunidad afectada (D. Ajdukovic, 2004)

Obstáculos psicosociales para la recuperación de individuos y comunidades

- Obstáculos sociales
- Obstáculos psicológicos por las experiencias individuales y colectivas

Obstáculos sociales a la recuperación

- Inestabilidad económica y falta de recursos

- Mensajes políticos que cuestionan la normalización entre los grupos en conflictos anteriores
- Autoridades ineficientes, discriminantes y corruptas
- Sentimientos de promesas incumplidas por parte de los líderes
- Falta de confianza en otros grupos
- Norma social de no establecer contactos con las personas de los antiguos enemigos
- Creencia de que el propio grupo debe tener más derechos que otros grupos

Obstáculos psicológicos a la recuperación significa:

- Estado psicológico por la pérdida de personas importantes
- Efectos de otras pérdidas (materiales, simbólicas, estado)
- Proceso inacabado / complicado de luto / duelo
- Síntomas traumáticos perturbadores y mal funcionamiento en la vida diaria
- La visión del mundo como un entorno relativamente seguro y predecible se ha cambiado
- Percepción de ineficiencia de los procedimientos legales contra los perpetradores de violencia
- Sentimientos de falta de seguridad
- Sentimientos de ser discriminado por pertenencia a un grupo social o pertenencia a cualquier otro grupo
- Estado de la víctima no reconocida

La recuperación individual y social son dos procesos paralelos y relacionados

- Las personas necesitan lidiar con síntomas postraumáticos perturbadores, integrar experiencias adversas y aceptar pérdidas
- Las comunidades deben lidiar con la historia colectiva dolorosa, superar narrativas conflictivas sobre “quién le hizo qué a quién” entre varios grupos comunitarios



Recuperación social

- Para las comunidades que tienen que reconstruir el sentido de comunidad, la interpretación de los conflictos pasados, que es aceptable para todas las partes, es importante
- El sufrimiento y las pérdidas deben ser respetados por toda la comunidad, independientemente de la pertenencia al grupo
- La empatía por las pérdidas y el sufrimiento de otras personas es un puente muy poderoso para otras personas y grupos

¿Qué se puede hacer?

- Las intervenciones durante las cuales las personas de grupos comunitarios en conflicto discuten sobre los eventos de violencia colectiva, aprenden sobre las consecuencias de la traumatización y los mecanismos de recuperación, y comparten experiencias personales, llevan a un cambio positivo (Staub, 2002)
- Esos cambios son claves para la reconstrucción social, porque disminuyen los síntomas traumáticos, aumentan la cooperación con los demás grupos y están dispuestos a aceptar la simpatía y la disculpa si el otro grupo la expresó

Ejemplo: Intervención comunitaria “Salud Mental, Manejo de Conflictos y Acción Social”

D. Ajdukovic, M. Ajdukovic & D. Corkalo, 2002

- El programa durante el cual las figuras clave de dos grupos en conflicto de 3 comunidades divididas se reunieron por primera vez en 10 años
- Formato: 3 días, 25 participantes; aprendizaje experiencial e intercambio de experiencias personales

La intervención abordó:

Reconciliación socioemocional → para superar los sentimientos inducidos por el conflicto

- Contenido:
 - entender los procesos psicológicos propios relacionados con la pérdida y el trauma
 - compartir experiencias sobre las pérdidas

Reconciliación instrumental → pasos en los que ambas partes deben cooperar para lograr un objetivo compartido

- Contenido:
 - reconocer opciones para la resolución constructiva de conflictos
 - planear una acción social comunitaria conjunta

Resultados de esta intervención

- Disminución de los síntomas traumáticos
- Aumento de la cooperación con el otro grupo
- Disposición para aceptar la compasión y las disculpas del otro grupo
- Empatía por el sufrimiento de individuos del otro grupo
- Informes sobre el cruce de las líneas del intra-grupo por figuras clave

Autores:
Dean Ajduković

Presentación preparada por:
Dean Ajduković

Proceso de cambio



Cambio

- El resultado deseable de las intervenciones en el trabajo psicosocial es **cambio** en el comportamiento o en las circunstancias de la vida
- Los individuos difieren en su motivación para el cambio.
- Necesidades psicológicas básicas y universales relacionadas con el cambio del individuo:
 - Necesidad de autonomía: sensación de tener opciones para tomar decisiones, deseo de determinar sus propias acciones (no estar limitado o presionado por otras personas o circunstancias, deseo de comportarse de acuerdo con sus propios intereses, preferencias, deseos)
 - Necesidad de competencias: ser eficaz en las interacciones con diferentes aspectos de la vida propia

- Necesidad de cercanía: establecer estrechas relaciones emocionales y sociales, apego a las personas.

→ ¿Cómo liderar el proceso de cambio con diferentes grupos de personas en el trabajo psicosocial?

Dos grupos de beneficiarios del trabajo psicosocial

- **1. Beneficiarios voluntarios**
- Personas que buscan servicios psicosociales porque se enfrentan a obstáculos que les impiden alcanzar sus metas
- **2. Beneficiarios involuntarios**
- Personas que rechazan o evitan servicios psicosociales, pero las intervenciones son necesarias porque:
 - Su comportamiento es contrario a las normas o regulaciones legales
 - Están en un alto riesgo para su propio bienestar o para el bienestar de otros
 - Están bajo presión para cambiar para mantener una relación o roles significativos

Por favor, dé ejemplos de su propia práctica para cada uno de los grupos

¡Importante!

- Los conflictos entre beneficiarios, ayudantes, público y medios de comunicación sobre el tipo de intervenciones y los resultados esperados generalmente se refieren al segundo grupo de beneficiarios



- Visión clásica vs. contemporánea sobre la motivación para el cambio

Ideas comunes sobre la motivación y el cambio

<i>El cambio está motivado por la incomodidad.</i>	CORRECTO	INCORRECTO
<i>Si hace que la persona se sienta mal, eso la motivará a cambiar</i>	CORRECTO	INCORRECTO
<i>Las personas rara vez eligen el cambio, hasta que experimentan una grave crisis.</i>	CORRECTO	INCORRECTO
<i>Cada cambio es estresante y se puede esperar la ambivalencia de la persona.</i>	CORRECTO	INCORRECTO
<i>La resistencia al cambio está determinada por algunos conflictos internos o por algunos rasgos de personalidad estables.</i>	CORRECTO	INCORRECTO
<i>La confrontación es la mejor manera para desafiar la motivación para el cambio, especialmente sobre las consecuencias peligrosas de la conducta problemática</i>	CORRECTO	INCORRECTO

Visión contemporánea sobre la motivación y el cambio

- Todo cambio es estresante → se puede esperar una ambivalencia → la resolución de la ambivalencia es clave para lograr el cambio.
- La motivación para el cambio es multidimensional → motivación depende de la percepción de la persona si:
 - el cambio es importante
 - él/ella cree que el cambio es posible
 - él/ella está listo para cambiar

El cambio es un **proceso evolutivo**

- El plan para el cambio debe ser individualizado y tener en cuenta la fase de cambio en la que una persona está → disposición para el cambio, las fortalezas, las limitaciones, el contexto y los factores ambientales.

Ambivalencia de los beneficiarios

- Incluso los beneficiarios voluntarios buscan ayuda con una motivación inestable y conflictiva → al mismo tiempo desean cambiar y no desean cambiar
- La baja motivación es un desafío para un ayudante y cuestiona las habilidades del ayudante → no es el "error" del beneficiario → El trabajo en la ambivalencia es el núcleo del cambio de la persona

Un pequeño ejercicio

Piense en un aspecto de su comportamiento profesional importante para usted o para sus relaciones con otras personas, pero que **realmente quiera cambiar**

Defina por usted mismo lo que específicamente quiere cambiar.

Nota: No se le pedirá que diga esto en voz alta a nadie 😊

Pensando en esto que desea cambiar, decida en una escala del 1 al 10:

1. ¿Qué tan importante es este cambio para mí?
2. ¿Cuánta fuerza / capacidad tengo para lograr este cambio?
3. ¿Qué tan listo y dispuesto estoy para comenzar este cambio ahora y persistir en perseguir este cambio?

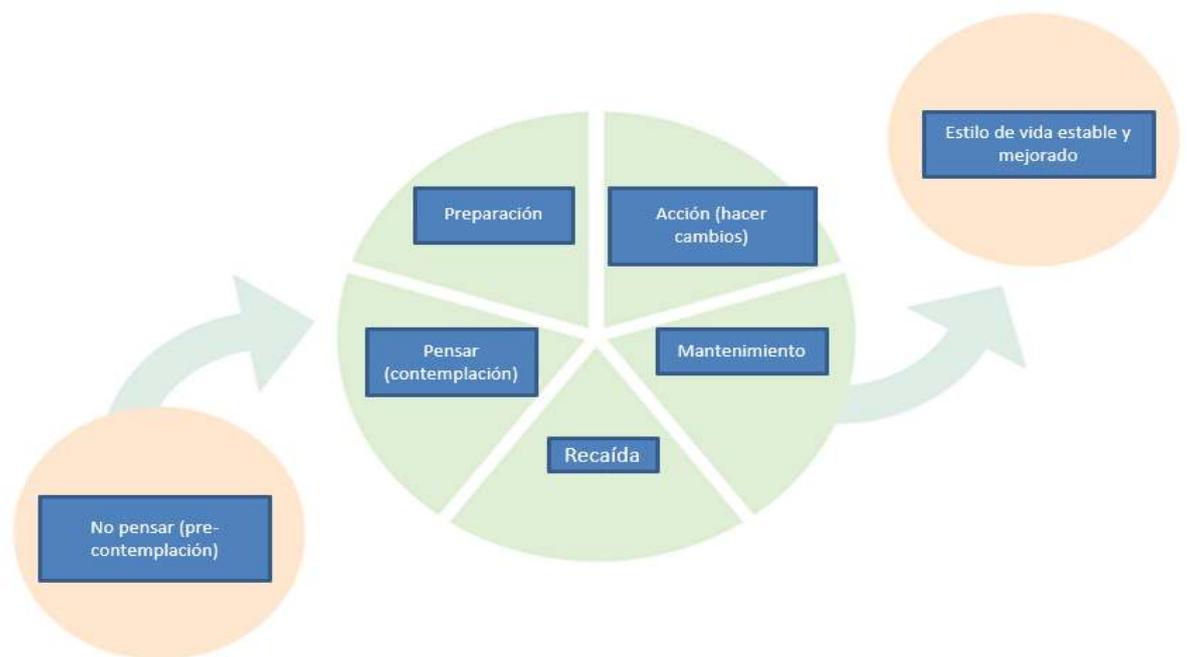
Modelo transteórico del cambio (Prochaska & DiClemente 1983; 1986)

- Hipótesis del modelo:
- El cambio no es un evento sino un proceso
- El cambio se produce a través de fases reconocibles
- El progreso a través de las fases no es lineal sino espiral
- Para lograr el cambio planificado, se necesita un compromiso consciente y deliberado
- Para que un cambio sea efectivo, es necesario aplicar una estrategia adecuada en el momento adecuado
- Una pequeña parte de las personas está dispuesta a tomar medidas concretas, la mayoría de las personas solo tienen la intención de cambiar

Etapas / fases de cambio

La calidad de la participación de los miembros de la familia está relacionada con las etapas de cambio, es decir, su disposición a aceptar la situación cambiante

1. No pensar / pre-contemplación sobre un cambio - rechazo inicial a hacer cualquier cambio, sin ser conscientes del problema existente o de la situación difícil
2. Pensar en un cambio/ contemplar un cambio - hay conciencia de que hay un problema o no se hace nada para resolverlo
3. Preparación para el cambio - solo existe la intención de realizar alguna acción que lleve al cambio
4. Acción - una persona cambia el comportamiento e influye en el medio ambiente
5. Mantener el cambio: evita el retorno a la situación / problema difícil y pone esfuerzo para mantener el cambio logrado



Etapas de pre-contemplación sobre el cambio

“No hice nada malo y no veo ninguna razón para cambiar / iniciar un tratamiento”

- Una persona no ve, ignora, niega o disminuye la situación problemática (lo que es obvio para otras personas: familiares, amigos, médico, trabajador social, psicólogo ...)
- Debido a esto, no hay necesidad ni intención de cambiar el comportamiento – las consecuencias son:
 - Rechazo al cambio
 - Culpar a otras personas por su propio problema y comportamiento o ira porque otras personas no entienden cuál es el “problema real”
 - A veces hay una conciencia parcial del problema, pero hay necesidad de defenderse y se muestra pesimismo con respecto a los resultados del cambio lo que impide el cambio

<p>Contemplación sobre el cambio</p> <p>“Sé que tengo que dedicarme más / menos a ...”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hay conciencia sobre el problema, pero la persona no hace nada para resolverlo • A veces una persona está “atrapada en el pensamiento crónico” (análisis del problema, raíces del problema, posibles soluciones, búsqueda de quién es responsable del problema, autocompasión debido a circunstancias difíciles de la vida, etc.) • Pensar y hablar como sustituto de hacer
<p>Preparación para el cambio</p> <p>“Mañana dejaré de / empezaré a ...”</p> <p>“Esto no me puede pasar más”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hay intención de cambiar, pero la intención debe distinguirse de la acción real y los pasos concretos. • Las justificaciones a menudo se refieren a lo que impide a la persona emprender lo que se ha acordado hacer • Los beneficiarios en esta etapa muestran algunos pequeños cambios en el comportamiento, pero tienen una relación ambivalente hacia las posibilidades de cambio propio y el propósito del cambio • A veces, esta etapa se puede reconocer como etapa con el deseo de “hacer demasiado en muy poco tiempo” (objetivos irrealmente altos) o con la falta de capacidad para determinar los objetivos claros o los criterios de éxito junto con el ayudante
<p>Acción</p> <p>“Empecé a hacer / usar ... y de esta manera consigo / controlo...”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas muestran energía y compromiso para cambiar, y algunos cambios son visibles para otras personas (¡oportunidad de apoyo y reconocimiento!) • Riesgo - la acción en sí no significa un cambio suficiente y realista • Si la acción se impone al beneficiario, y después de la acción sigue el fallo, el beneficiario vuelve al comportamiento anterior o a la etapa anterior del cambio

<p>Mantenimiento del cambio</p> <p>“No repetí ... Todavía hago / no hago ...”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El beneficiario se compromete a lo que sea necesario para no encontrarse en una situación difícil y se esfuerza por mantener el cambio logrado • Revisión de los beneficios y ventajas de las acciones emprendidas y del cambio logrado (si no hay beneficio y apoyo, es probable que no se mantenga el cambio) • Mantener el cambio no es un estado pasivo, sino una práctica continua de nuevos comportamientos • Mantener nuevos comportamientos puede exigir más energía que iniciar el cambio, porque se trata de una tarea de larga data que no recibe el mismo reconocimiento de otras personas y el sentimiento de logro disminuye con el tiempo
---	---

Procesos de cambio

1. Aumentar la conciencia sobre el problema - muy a menudo no es suficiente
2. Reconocer y expresar emociones relacionadas con el problema
3. Cambio en la autoevaluación / autovaloración
4. Cambio en la valoración del entorno social - se activa para apoyar el cambio
5. Autodeterminación - creencia de que el cambio es posible y el compromiso de actuar en consecuencia
6. Empoderamiento social - al participar en actividades que apoyan el cambio, el cliente está aumentando el número de opciones de comportamiento
7. Adoptar comportamientos alternativos que responden a un desencadenante
8. Control de los factores de riesgo - reestructuración del entorno con el objetivo de controlar los desencadenantes
9. Desarrollo de conducta de auto recompensa - recompensar pequeños pasos dirigidos hacia el cambio
10. Relaciones de ayuda - empatía, alianza de trabajo, aceptación

¿Qué les importa a las personas cuando tienen la intención de cambiar el comportamiento?

(Teoría del comportamiento planificado)

- La intención de comportamiento precede al verdadero comportamiento
- La intención de comportamiento depende de tres componentes:

- Actitudes propias hacia el comportamiento concreto
- Normas subjetivas de uno mismo y de otras personas importantes respecto al comportamiento
- Control propio percibido sobre el comportamiento

Gama de técnicas de ayuda para apoyar el proceso de cambio

- Parafrasear
- Reflejar emociones
- Confrontación
- Aclaración
- Reflejar
- Autocontrol
- Proporcionar información
- Psicoeducación
- Retroalimentación
- Establecer contacto
- Tareas de hacer en casa
- Visualización guiada
- Formación sobre asertividad
- Llevar un diario

→ Adaptar las técnicas a la etapa de cambio del beneficiario

¿Cómo empoderar a la persona para iniciar el proceso de cambio?

- Hablar sobre la ambivalencia y cuáles son las mejores y las peores cosas que pueden suceder
- Ayudar en la planificación de los pasos en el proceso y definición clara de objetivos
- Motivar al cliente a imaginar su vida cambiada
- Identificar qué necesita el cliente para iniciar el proceso de cambio
- Definir las expectativas del cliente relacionadas con el proceso de cambio
- Preparación para posibles reacciones del entorno

Preguntas útiles para los ayudantes en la planificación del proceso de cambio

1. ¿Cuáles son las expectativas del beneficiario?
2. ¿Cómo define el beneficiario su objetivo?
3. ¿Qué ha intentado hasta ahora el beneficiario para lograr un cambio? ¿Cuáles fueron los resultados?
4. ¿Puede el beneficiario imaginar el cambio? ¿Ya tiene un plan?
5. ¿Cuáles son los temores, las inseguridades, las preocupaciones sobre cómo se verá el comportamiento cambiado en su vida?
6. ¿Cómo podría afectar el cambio al entorno del beneficiario (familia, carrera, amigos ...)?
7. ¿Las otras personas apoyarán el proceso de cambio o existe el riesgo de que saboteen el cambio?
8. ¿Se siente el beneficiario lo suficientemente competente y autoeficiente?
9. ¿Qué necesita el beneficiario para reducir la ambivalencia hacia el cambio y para probar diferentes comportamientos?

Hablar sobre el cambio

El ayudante debe alentar al beneficiario a hablar sobre el cambio. Cuanto más habla una persona sobre el cambio, más probable es que el cambio suceda.

- *Examine objetivos y valores.* Pregunte qué desea la persona en la vida, ¿qué valores la guían en la vida? ¿Cómo se relaciona su comportamiento actual con estos objetivos y valores? Pregunte sobre los aspectos positivos y negativos del comportamiento actual
- *Pregunte por elaboración / ejemplos.* Pregunte por los detalles (“Dígame más sobre esto”, “¿Cuándo fue la última vez que sucedió esto?”)
- *Mire hacia atrás.* Pregunte sobre el tiempo antes del comienzo de su comportamiento actual. ¿Las cosas en su vida eran diferentes antes?
- *Mire hacia el futuro.* Pregunte qué pasaría en el futuro si nada cambia. ¿Cómo podría verse la vida de la persona si tiene éxito en el cambio y logra el objetivo del cambio?
- *Haga preguntas abiertas* que alienten las respuestas que llevan a hablar sobre el cambio (“¿Qué podría hacer para que esa situación no vuelva a suceder?”)

- *Analice el equilibrio en la toma de decisión.* Pregunte por razones pro y contra relacionadas con mantener o cambiar el comportamiento actual
- *Explore los extremos.* ¿Qué es lo peor que podría pasar si la persona no cambia el comportamiento actual? ¿Qué es lo mejor que podría pasarle a la persona si cambia el comportamiento actual?
- *Acerque un lado de la ambivalencia* “¿Es su (mencione el comportamiento o la actitud concreta del beneficiario) tan importante que no desea renunciar a él sin importar las consecuencias?

Autor: Marina Ajduković

Presentación preparada por:
Marina Ajduković
Dean Ajduković
Martina Čarija

LECTURA 6

Diálogo profesional

Diálogo profesional

- Un proceso de comunicación dirigido por un ayudante, orientado hacia un propósito específico relacionado con el bienestar de la persona.

PRECONDICIONES PARA UN DIÁLOGO PROFESIONAL EXITOSO

- Escucha
- Igual dignidad
- Aceptación
- Confianza
- Confidencialidad
- Cooperación y autonomía
- División de responsabilidad

Escucha - La conversación debe ser específica y precisa, no suponga que usted entiende

Persona: “Puede imaginarse cómo me sentí cuando me amenazó.

Ayudante: “Por supuesto, debe de haber estado muy enojado.”

vs.

Ayudante: “Puedo imaginarlo, pero por favor, dígame más acerca de cómo se sintió.”

Igual dignidad y aceptación

- Aceptación - tenga en cuenta la manera en que las características de la persona le afectan a él mismo o a ella misma; acepte a la persona por quien es, no por quien debe ser.
- El objetivo es igual dignidad del ayudante y de la persona, tanto el ayudante como la persona son igualmente valiosos e igualmente respetados.

“Para poder ayudar verdaderamente a alguien más, debo comprender más que él, pero ciertamente, ante todo, comprender lo que él comprende. Si no hago eso, entonces mi mayor comprensión no le ayuda en absoluto.”

(S. Kierkegaard, 1964 de Žižak, A.; Vizek Vidović, V.; Ajduković M, 2011.)

Confianza en la relación profesional

Las preocupaciones más comunes de las personas bajo estrés, crisis o trauma son:

- *¿Qué puedo esperar del ayudante? ¿Me desvalorizará si hablo de mis problemas/trauma?*

- *El ayudante no puede entender cómo es pasar por cosas tan horribles.*
- *¿Qué tipo de persona es él/ella?*
- *¿Me hará hacer algo que no quiero?*
- *¿El ayudante defiende mis mejores intereses o los de alguien más (por ejemplo, los de mi cónyuge)?*
- *¿El ayudante me aceptará y me apoyará cuando lo necesite?*
- *Si tengo confianza en el ayudante, eso significa admitir que necesito ayuda y que él/ella es más competente que yo.*
- *Si no puedo hablar sobre el evento traumático, ¿el ayudante perderá interés/se rendirá?*

Maneras en las que las personas cuestionan la fiabilidad del ayudante

Comportamiento observable/pregunta de la persona	Pregunta actual de la persona	Ejemplo
Pedir información	¿Eres diferente/similar a mí? ¿Puedes entenderme/aceptarme?	“¿Cuántos años tienes?” “¿Tienes hijos?”
Confiar un secreto personal, a veces incluso inventado, para evitar contar la verdadera historia difícil.	¿Puedes manejar mi parte oscura o vergonzosa?	“Cuando era niño, lastimé a mi gato.” “Mi madre está mentalmente enferma.”
Pedir favores	¿Eres confiable y honesto?	“¿Me puedes prestar algo de dinero?” “¿Puedes hablar con el maestro de mi hijo por mí?”
Hablar negativamente de uno mismo.	¿Puedes aceptarme?	“Siempre empiezo a gritarle a mi hijo cuando él llora.” “A menudo le miento a mi jefe.”
Crear situaciones incómodas para el ayudante.	¿Tienes los límites claros?	A menudo o siempre llega tarde a la cita, cambia la fecha, comenta la apariencia del ayudante, pone sus pies en una silla...
Preguntar por otras personas con las que trabaja el ayudante y sobre las dificultades del trabajo	¿De verdad te preocupas por mí?	“¿Cómo consigues a recordarnos a todos?, seguramente te confundes de vez en cuando.” Debe ser difícil escuchar todos nuestros problemas durante todo el día.

Confidencialidad

- El ayudante mantiene un nivel absoluto de confidencialidad en su trabajo.
- Todo lo dicho en el proceso y las impresiones del ayudante no deben compartirse fuera de la relación con la persona.

Excepciones:

- Si una persona comparte información sobre actos criminales, especialmente cuando alguien está en peligro.
- Supervisión / Intervisión: los colegas también están obligados a mantener la confidencialidad.

Cooperación y autonomía

"¡Hagamos un trato!"

„Tenemos que hablar sobre lo que le sucedió durante el conflicto en su pueblo.”

vs.

“¿Quiere hablar sobre lo que sucedió en la reunión de hoy?”

El ayudante respeta la autonomía de las personas y ofrece posibles intervenciones adaptadas a las necesidades de la persona, pero la persona decide por sí misma. El ayudante apoya las decisiones de la persona.

Cooperación y autonomía Establezca sus propios límites

La persona siempre llega tarde e insiste en que la sesión tiene lugar durante el tiempo restante.

“No importa que llegue tarde.”

vs.

¿Qué le diría a esta persona, basado en el principio *establezca sus propios límites*?

División de responsabilidad

- El ayudante asume la responsabilidad para definir claramente los papeles en el proceso y para la relación
- El ayudante es el principal responsable de la relación con la persona
- El ayudante NO es responsable por las acciones de la persona

Sea un modelo para asumir responsabilidad personal

“Es difícil planificar cuando la gente llega tarde.”

vs.

“Para mí es importante que llegue a la hora acordada para que pueda planificar mis otros deberes.”

Principios de un diálogo profesional

Precondiciones para un diálogo profesional exitoso

- Concéntrese en la persona y su conversación
- Tome en cuenta el contexto en la planificación de la intervención
- El ayudante es competente para dirigir el proceso interactivo con una persona.
- El ayudante entiende cómo el estrés, la crisis y el trauma afectan a los individuos, sistemas familiares y comunidades locales

El ayudante es responsable de preparar el setting

- 1) Establecer una relación de confianza - la persona sabe que el ayudante está allí para ayudarla y no hará nada para perjudicarla
- 2) Evaluar el estado psicológico (estrés, crisis, trauma) y determinar un enfoque óptimo
- 3) Evaluación inicial basada en el modelo de empoderamiento
- 4) Un plan de seguridad en caso de que la amenaza/peligro esté todavía presente (por ejemplo violencia familiar)
- 5) Un plan para formar a la persona para lidiar con factores estresantes, eventos que causaron la crisis y eventos traumáticos.

El ayudante es responsable de administrar el nivel de compromiso emocional en las sesiones

Protección contra la retraumatización - esté atento para ver:

- qué fácil y qué rápido la persona se vuelve abrumada,
- resistencia aumentada (evitación, sabotaje de las sesiones, enojo hacia el ayudante...)
- regresión
- disociación,
- un aumento de los síntomas fuera de sesión

Disminuir la intensidad del compromiso emocional:

- Haga preguntas no relacionadas con el trauma, vuelva a concentrarse en lo cognitivo
- Use un tono de voz calmante
- Evite que la persona hable sobre cosas diferentes y concéntrese en el presente.
- Repita y reformule lo que la persona acaba de decir
- Diga a la persona que abra los ojos y describa el setting actual
- Utilice técnicas de relajación y respiración
- Pregúntele a la persona sobre las actividades antes y después de la sesión actual (*“¿Cómo va a pasar su día mañana?”*)

Sólo una persona llega a la sesión.

Persona: “Mi principal problema es mi marido, él no limpia después de sí mismo, es perezoso, bebe y grita todo el tiempo. Él es imposible.”
Ayudante: “Bueno, eso es horrible, cuéntame más al respecto.”
vs.
“Parece que está teniendo dificultades en casa. Dígame cómo todo eso le hace sentir.”
o
“Entiendo que no está satisfecha con su comportamiento, y me gustaría hablar sobre lo que le gustaría hacer con toda esa situación.”

**Cada sesión debe tener una estructura.
(es decir, un conjunto de fases lógicamente relacionadas)**

1. Introducción
2. Definición del problema y definición del objetivo de la sesión
3. Trabajar en el objetivo/problema
4. Finalizar el diálogo

→ ¡El ayudante es responsable de coordinar todas estas fases dentro del marco de tiempo de la sesión!

(1) Introducción

Establecer la relación, centrarse en el “aquí y ahora”.

Al comienzo de la sesión:

“Entonces, ¿su esposo sigue abusando de usted?”
vs.
...
¿Qué le diría a esta persona, basado en el principio de que *cada sesión debe tener una introducción?*

(4) Finalizar el diálogo

concluir, resumir los resultados de la sesión, evaluar.

Al final de la sesión:

“Pues, hemos terminado por hoy, nos vemos la próxima semana.”
vs.
¿Qué le diría a esta persona, basado en el *principio de que cada sesión debe tener una conclusión?*

Enfoque siempre en un tema

Persona: “Mi vida está tan desordenada, no tengo suficiente dinero para alimentar a mi familia, no hablo con mi esposa y mis hijos están teniendo problemas en la escuela, ¿qué debo hacer?”

¿Qué le diría a esta persona, basado en el principio *enfoque siempre en un tema*?

Ayude a la persona a activar su potencial

Persona: “No sé qué hacer con mi ira.”

Ayudante: “Tal vez debería expresarlo más fuerte.”

¿Qué le diría a esta persona, basado en el principio *ayude a la persona a activar su potencial*?

Escuche sus sentimientos

Un buen contacto con la persona conlleva un buen contacto con uno mismo y una evaluación constante de lo que debe hacerse a continuación

Esto significa que si tenemos la impresión de que la persona no está lista para escuchar, por ejemplo, una confrontación, está bien posponerla para un momento posterior y enfocarse en fortalecer la persona

¡Esto es especialmente importante para gestionar el proceso relacionado con un evento traumático!

Autores:

Lidija Arambašić
Jasenska Pregrad
Martina Čarija

Presentación preparada por:

Dean Ajduković
Marina Ajduković
Martina Čarija

LECTURA 7

Habilidades en el diálogo profesional

Escucha activa

- Ayuda a entender mejor a la persona
- Anima a la persona a hablar sobre su mundo interior
- Muestra que el ayudante está tratando de entender cómo se siente la persona
- Fortalece la relación de asesoramiento
- Construye confianza en la relación
- Ayuda a la persona a reconocer, nombrar y expresar sentimientos
- Comunica soporte

En la escucha activa:

- Deje que la persona cuente su historia.
- Permita el silencio.
- Evite interrumpir la historia de la persona.
- No saque conclusiones apresuradas.
- Evite interpretar y explicar.
- Compruebe si entendimos correctamente

(“Esto es lo que he entendido /he oído...”).

Escucha activa

- Escuche el contenido, intente comprender lo que la persona está diciendo, intente empatizar con cómo se siente la persona al respecto, y comuníquelo lo que entendimos de la persona.
- Requiere dos habilidades:
 - Escuchar
 - Mostrar empatía y comprensión a través de parafrasear y reflejar emociones.

Parafrasear

- Repetición del contenido verbal en palabras propias sin interpretar la comunicación paraverbal y no verbal
- Parafrasear no significa interpretar las palabras de la persona o explicar sus acciones
- Objetivo: que la persona escuche lo que el ayudante ha oído y que anime a la persona a agregar o corregir el contenido

Parafrasear

Persona: A veces me gusta trabajar allí, pero a veces no estoy seguro.

Ayudante: A veces le gusta trabajar allí, pero otras veces tiene sentimientos mixtos acerca de su trabajo.

Padre: Ya no sabía qué hacer, estaba tan enojado que les dije que se fueran al diablo.

Ayudante: Usted no estaba seguro qué hacer, estaba tan enojado con ellos que los maldijo.

¿Cómo parafrasear?

- Escuche con atención lo que la persona está diciendo, trate de recordar lo más posible
- Repita lo que dijo la persona, ligeramente alterado
- Repítalo de una manera más lenta para poder tener tiempo de pensar en lo que ha oído

Las personas expresan sus sentimientos de diferentes maneras...

- Transmiten sentimiento sin nombrarlo:

“Cuando los vi, ¡quería explotar!”

- Muestran el sentimiento a través de no verbal o paraverbal:

“¡Y luego los vi robar! ¡¿Puedes imaginarlo?!”

- Nombran su sentimiento:

“¡Estaba tan enojado cuando los vi robar!”

Reflejar emociones

- El “yo” de la comunicación: demostramos que esto es NUESTRO entendimiento e impresión de lo que dijo la persona.

“Tengo la sensación de que ...”

“Me parece que...”

“Mi impresión es que...”

“Si le entendí correctamente...”

- Exprese el pensamiento/sentimiento principal del mensaje de la persona.

Persona: Todo lo que hacemos es luchar y luchar, sin movernos a ninguna parte. Es muy frustrante. Ya no sé qué hacer. Me parece que no puedo manejar nuestra relación.

Ayudante: Está muy frustrado por la inútil discusión. No está seguro si puede estar en esta relación.

Preste atención a los sentimientos mixtos de la persona

Persona: Lo lamenté, pero también me sentí aliviado cuando no me promovieron.

Ayudante: He oído que no le agrada mantenerse en la misma posición, pero también le gusta que no haya sido promovido.

Persona: Me gusta salir con mi novio, pero también me gusta mi tiempo a solas.

Ayudante: Entiendo que le gusta estar con él, pero también aprecia su tiempo a solas.

Tome en cuenta los mensajes verbales, paraverbales y no verbales de la persona

Ayudante:

“Cuando le escucho, escucho cosas diferentes: por un lado dice que no le importa, pero veo que habla sobre eso con lágrimas en los ojos.”

Haga el mensaje lo más simple posible

Diga lo que entendió de la manera más simple posible, a fin de reducir el ruido de comunicación y los malentendidos.

Asegúrese de que sus mensajes no verbales, paraverbales y verbales sean congruentes.

Comente las causas de los sentimientos de la persona solo si la persona lo ha mencionado.

Reflejar es decir lo que vemos y oímos, no es un análisis de la persona.

Persona: Si no hago lo que me está pidiendo, mi esposo podría estar realmente enojado conmigo. ¡A veces puede ser muy agresivo!

Ayudante: Entiendo que tiene miedo de que su esposo se vuelva agresivo con usted si abandona la universidad.

Hacer preguntas

Las “preguntas auditivas” deben hacerse con un propósito:

- Para ayudar a la persona a explorar mejor su punto de vista y situación
- Para ayudar al ayudante a evaluar la situación, analizar el problema
- Para ayudar al ayudante a comprender mejor el punto de vista de la persona
- Para ayudar a la persona a descubrir y revalorizar las discrepancias en su razonamiento
- El ayudante tiene que poder explicar por qué hizo una pregunta en particular
- Cree un ambiente en el que la persona se sienta libre para hablar
- Las preguntas deben alentar a la persona a participar activamente
- Cuando sea posible, en lugar de hacer preguntas, parafrasee y refleje emociones

Hacer preguntas
vs.
parafrasear y reflejar

Persona: Nos estamos divorciando. Mis hijos no podrán hacer frente a eso.

Ayudante: ¿Por qué cree que sus hijos no podrán hacer frente?

vs.

Ayudante: Entiendo que le preocupa que sus hijos no estén listos para escuchar esta noticia.

Cuándo y cómo hacer preguntas

La pregunta debe ser relevante para lo que la persona está diciendo

Persona: Nos estamos divorciando. Mis hijos no podrán hacer frente a eso.

Ayudante: ¿Cómo está lidiando su esposo con el divorcio?

vs.

¿Por qué cree que sus hijos no podrán hacer frente?

Una pregunta puede llevar a una comprensión a través de la creación de disonancia cognitiva entre los supuestos básicos de la persona

Persona: Mi padre era una persona realmente fuerte y moral. Él respetaba tanto su propia opinión y, a veces, se ponía estricto y agresivo conmigo.

Ayudante: ¿Si entiendo correctamente Usted ve el rigor de su padre como parte de su fuerza y moralidad?

Las preguntas de “POR QUÉ” pueden reemplazarse con preguntas de “Qué” y “Cómo”.

“¿Por qué hizo eso?”; “¿Por qué no le dijo?”

vs.

“¿Cómo es que hizo eso?”; “¿Cuál era su objetivo cuando no le dijo?”

Las preguntas abiertas estimulan el diálogo, las preguntas cerradas buscan solo respuestas

“Ahora que está viviendo en un pueblo nuevo, ¿planea buscar empleo?”

vs.

“Ahora que está viviendo en un pueblo nuevo, ¿planea buscar empleo o continuar con su educación?”

vs.

“Ahora que está viviendo en un pueblo nuevo, ¿cuáles son sus planes?”

Evite hacer sugerencias enmascaradas como preguntas

“¿Y eso ha estado en su mente por mucho tiempo?”

vs.

“¿Por cuánto tiempo eso ha estado en su mente?”

Cuándo y cómo hacer preguntas

Las preguntas deben ser claras, evite eufemismos

“¿Alguna vez intentó hacerse algo a usted mismo?”

vs.

“¿Alguna vez ha pensado suicidarse?”

Nudo de “pregunta-respuesta”

Persona: “Me temo que nunca encontremos a mi marido.”

Ayudante: “¿Por qué crees que no lo van a encontrar?”

Persona: “Porque hay muchos que no han sido encontrados.”

Ayudante: “¿Tiene contacto con familias con miembros perdidos?”

Persona: “Sí.”

“Pregunta-respuesta” - salga fuera del bucle

Persona: “Me temo que nunca encontremos a mi marido.”

Ayudante: “Le preocupa no volver a ver a su marido ni a descubrir qué le sucedió. Por favor, dígame más sobre eso.”

Persona: “Sí, supongo que no está vivo, pero realmente quiero que mi familia pueda despedirse de él. De lo contrario no sé cómo seguir adelante.”

Ayudante: “Quiere encontrarlo para que usted y su familia puedan despedirse y continuar con sus vidas. Le preocupa no poder seguir adelante con su vida sin esto.”

Persona: “Siento que todo mi futuro depende de ello.”

Ayudante: “Tiene la sensación de que esta situación representa "todo o nada". Cuénteme más sobre eso.”

TIPOS DE PREGUNTAS

Preguntas abiertas y cerradas

- Las preguntas abiertas le permiten a la persona responder de la manera que quiere y/o agregar algo a la respuesta
- Enviamos el mensaje de que estamos interesados y listos para escuchar.

¿Va a dejar a su marido abusivo?

vs.

¿Qué le gustaría hacer en esta situación?

Preguntas explicativas

“Cuando dice que es una persona moral, ¿qué quiere decir?”

“¿Puede explicarlo con más detalle?”;

“¿Tiene algo que añadir?”

Preguntas sobre detalles específicos



Preguntas sobre la opinión personal de la persona

“(Me pregunto) ¿Qué tipo de significado tiene eso para usted?”

“¿Cómo ve esa situación?”

“¿Cómo es que eso es tan importante para usted?”

Preguntas sobre las fortalezas de la persona

Bueno para establecer las fortalezas y habilidades de afrontamiento de la persona

“¿Qué considera como sus fortalezas?”

“¿Cómo manejó situaciones similares antes?”

“¿Qué le ha ayudado a enfrentar una situación similar antes?”

Autores:

Lidija Arambašić
Jasenska Pregrad

Presentación preparada por:

Dean Ajduković
Martina Čarija

LECTURA 8

Lidiar con la resistencia en el diálogo

Resistencia al cambio

- Resistir = oponerse a algo o alguien
- Manera de autoprotección, puede ser importante contra la dominación de otra persona en una relación
- Todas las personas se resisten a un cambio en cierta medida porque requiere renunciar a algo
- Las personas con las que trabajamos pueden ser:

reacias - no quieren trabajar con el ayudante

resistentes - no reconocen el problema o no quieren o no saben cómo cambiar

ambivalentes - ven desventajas y ventajas de un cambio

¿Cómo muestran resistencia las personas?

- Silencio/hablando mucho/hablando muy poco
- A menudo cambian el tema; evitan hablar de ciertos temas
- Cancelan la cita, llegan tarde o temprano a la sesión
- Parecen emocionalmente "vacías"
- Constantemente se quejan
- Hablan de otras personas, evitan hablar de sí mismas
- Crean situaciones incómodas para el ayudante: por ejemplo, comentando su ropa o aspecto

Posibles desencadenantes de la resistencia

- Los objetivos de la persona son diferentes de los del ayudantes
- El ayudante no respeta los derechos de la persona e impone sus propios puntos de vista
- Miedo a lo que traería un cambio, cuánto esfuerzo tiene una persona para invertir en el cambio
- La persona no confía en el ayudante, pone a prueba sus competencias profesionales y su disposición para brindar apoyo
- A la persona no le gusta o no confía en el ayudante, sino no sabe cómo hablar sobre eso abiertamente
- El ayudante no toma a la persona en serio, minimiza el problema o no confía en la persona
- La persona tiene miedo, está avergonzada de mostrar reacciones emocionales

Maneras ineficientes de responder a la resistencia

- Asumir la responsabilidad de la resistencia de la persona y tratar de apaciguarla
- Mostrar impaciencia y hostilidad
- Hacer nada
- Reducir las expectativas y trabajar con la persona con menos esfuerzo

- Culpar a la persona y luchar por el poder con la persona
- Victimización
- Renunciar a la persona

Maneras eficientes de responder a la resistencia

- Comprenda y acepte la resistencia de la persona
- Acepte el ritmo de la persona - las personas tienen su propio ritmo específico y un límite que pueden alcanzar en un proceso de cambio que no tiene que corresponder al ritmo del ayudante/los objetivos
- Explique el proceso de asesoramiento, el rol del ayudante y la persona, esto puede llevar a una **alianza de trabajo** de calidad.
- Sea consciente de sus sentimientos personales o su resistencia a la persona
- No tome la resistencia de la persona personalmente
- Tenga acceso a la supervisión y fomente el pensamiento crítico sobre el propio trabajo

¿Cuál es la información que el ayudante necesita dar a la persona al comienzo de su relación para minimizar la resistencia?

¿Cómo debería ser la introducción?

Confrontación en el diálogo profesional

- Puede proporcionar información cuando se aplica en el momento y la manera apropiados
- De lo contrario, provocará resistencia
- Apropiada cuando no entendemos cómo encajan el comportamiento de la persona y la información verbal, no verbal o paraverbal que nos proporciona
- Nunca debe ser usado fuera de las emociones negativas hacia la persona.

¿Cómo utilizar la confrontación en el diálogo profesional?

El ayudante puede no estar de acuerdo con los puntos de vista de la persona, pero ¿lo entiende desde el punto de vista de la persona?

“Por favor, ayúdeme a entender cómo ...”

“¿Le entendí correctamente que ...?”

“Cuando lo dice así, me parece contradictorio ...”

Confrontación – ejemplo

Una madre le dice al ayudante que quiere mucho a su hija, pero que usa un castigo físico severo cuando la hija se porta mal.

En ese momento, el ayudante puede sentir enojo o desaprobación hacia la madre y podría usar la confrontación para mostrarle que su comportamiento es incorrecto, lo que no sería una reacción apropiada.

En cambio, el ayudante usa la confrontación porque no entiende cómo encajan el amor y el castigo físico, y pedirá una aclaración en lugar de suponer:

“Quiere mucho a su hija, así que, ¿cómo se siente cuando la lastima?”

o

“Generalmente, lastimar a alguien no es un signo de una relación de amor. He oído que quiere mucho a su hija, así que ¿podría aclarar cómo encaja el castigo físico en esto?”

Cómo utilizar la confrontación en el diálogo profesional

- Verifique si entiende correctamente o pida una explicación, sin evaluar ni juzgar.
- La confrontación NO es una evaluación del comportamiento, pensamientos o emociones de la persona, sino confrontar a la persona con discrepancias en su razonamiento y/o comportamiento
- Utilice la confrontación con personas para las que ya sabe cómo pueden reaccionar ante ella
- La confrontación puede tener consecuencias negativas cuando se usa con personas con muy baja autoestima
- Por lo tanto, es importante asegurarse de que la persona pueda manejar la confrontación
- Use la confrontación con las personas con las que haya establecido una buena relación, para que no se sientan amenazados
- Use la confrontación cuando sienta que no afectará negativamente la relación
- Use la confrontación con las personas a las que pueda aceptar como persona, con todas sus características específicas - ira, decepción, desaprobación no son signos de aceptación, sino de juzgar a una persona

Ayudante: “Generalmente, lastimar a alguien no es un signo de una relación de amor. He oído que quiere mucho a su hija, así que ¿podría aclarar cómo encaja el castigo físico en esto?”

Persona: “¡Por supuesto que encaja, hacerla sentir dolor le enseñará a respetar las reglas! Aunque me siento muy mal cuando lo hago y ella llora, lo que me rompe el corazón, ningún otro método es tan bueno como el castigo físico.”

Ayudante: “He oído que el castigo físico es el mejor método que conoce, pero tanto su hija como usted se sienten mal cuando tiene que hacerlo. Quiere tener una relación con su hija en

la que la respete y la escuche. ¿Qué piensa acerca de explorar otras formas para que pueda crear una buena relación con su hija?”

Persona: “Me encantaría si pudiera hacer que me escuchara, sin tener que golpearla. Odiaba cuando mis padres me castigaban así, si tan solo pudiera encontrar otra manera.”

Autores:

Lidija Arambašić

Jasenska Pregrad

Presentación preparada por:

Dean Ajduković

Marina Ajduković

Martina Čarija

LECTURA 9

PLANIFICACIÓN COLABORATIVA DEL CAMBIO

RESULTADOS DESEABLES PARA LA PERSONA

- Mejor comprensión del problema.
- Aceptar la responsabilidad de los propios problemas, para poder trabajar en su manejo.
- Adopción de nuevas formas de afrontar el problema y nuevas habilidades para resolverlo.
- Mejora de las habilidades de relación.
- Empoderamiento y autodeterminación.

PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN

- Identificar el problema y las fortalezas de la persona - el objetivo es explorar y comprender mejor con qué está luchando la persona
- Definir el problema en cooperación con la persona
- Establecer objetivos de cambio

Estos a menudo contribuirán al mismo proceso de cambio - procesos cognitivos que ayudan a la persona a aumentar el sentido de la dirección, la capacidad de acción y el control sobre la propia vida.

(1) IDENTIFICAR EL PROBLEMA Y LAS FORTALEZAS

- Antes de iniciar el proceso de identificación, explique:

“Para poder comprenderlo mejor, es importante para mí recopilar información inicial sobre usted. Por eso le haré algunas preguntas sobre su educación, trabajo, familia, etc.”

¡Antes de comenzar a trabajar en el problema, debemos identificar y comprender las fortalezas, limitaciones y motivación de la persona!

- *Quién es la persona (nombre, edad, estado civil, situación laboral ...)*
- *Forma de vida de la persona (cómo pasa sus días, valores personales, objetivos ...)*
- *Historia familiar y personal (relación con miembros de la familia, historia de salud y problemas mentales, educación ...)*
- *Dificultades con las que se enfrenta la persona en la vida cotidiana*
- *Motivación de la persona (¿Qué le gustaría cambiar? ¿Cuáles son las razones?)*

Para entender mejor las dificultades de la persona, pregunte sobre:

- El problema (cómo se manifiesta: emociones, pensamientos, comportamiento, reacciones físicas, relaciones con otras personas ...)
- Patrón de eventos que contribuyen a la manifestación del problema (qué sucede antes, durante y después del problema, quién está involucrado con mayor frecuencia ...)
- Duración e incidencia de la manifestación del problema, posible incremento a través el tiempo
- ¿Cómo él/ella maneja las dificultades (fortalezas, potenciales, apoyo disponible, fracasos ...)?

(2) DEFINIR EL PROBLEMA EN COOPERACIÓN CON LA PERSONA

Esposo (molesto): “Mi esposa es imposible, se queja todo el tiempo, grita, es terca, simplemente imposible. La golpeé porque simplemente no puedo hacer que se calle. ¡Tengo que golpearla o me volverá loco!”

El ayudante puede definir el problema como un “marido violento” o puede tratar de identificar cuál es el problema con la relación entre el esposo y la esposa. En otras palabras, comprender mejor cuál es el patrón que conduce a estos problemas y cómo se sienten AMBOS.

El objetivo de identificar y definir el problema, NO ES asignar culpa, sino comprender mejor a la persona para ayudarla de manera más eficiente.

(3) ESTABLECER OBJETIVOS DE CAMBIO

Definición de maneras específicas en que la persona quiere resolver sus problemas.

Ejemplo anterior:

La identificación y definición de los problemas llevan a la conclusión de que la esposa se siente impotente porque tiene la sensación de que no la respeta, y el esposo se siente impotente porque ella no respeta sus límites y siempre está insatisfecha. Ambos reaccionan ante la sensación de impotencia, luego se sienten tristes y profundamente heridos y carecen de habilidades de comunicación no violenta y de habilidades para resolver conflictos.

Definición de maneras específicas en que la persona quiere resolver sus problemas.

Ejemplo anterior:

Tanto el esposo como la esposa se dan cuenta de que quieren aprender habilidades de manejo de conflictos que les ayuden a comunicar sus necesidades y mostrar respeto.

Los objetivos del proceso de cambio deben ser:

- Específicos

Persona: “Quiero ser más amable con mis hijos.” (impreciso, objetivo general)

Ayudante: ¿Cómo se vería si fueras más amable con los niños?

Persona: “No los golpearía ni les gritaría cuando no me escuchan. Quiero encontrar otra manera de hacer que me escuchan.” (Preciso, objetivo específico)

- Claros tanto para la persona como para el ayudante
- Definidos de manera positiva y constructiva

Ejemplo:

“Ya no quiero golpear a mi esposa y mi hija.”

vs.

“Quiero aprender a controlar mi rabia.”

- Tiene que haber una manera de evaluar sus logros - hable con la persona sobre cómo él/ella sabrá que el objetivo se ha completado.

Además, verifique durante y al final del proceso hasta qué punto se ha logrado el objetivo. La evaluación es una parte crucial para finalizar el diálogo.

Ejemplo:

“Cuando mi hija no me escucha, controlaré mi ira y le contaré lo que me está enojando.”

- La motivación de la persona necesita ser comunicada
- Acordados de manera cooperativa - la persona tiene que elegir sus objetivos
- Realistas dentro del contexto de la vida de la persona y dentro de las limitaciones de un diálogo profesional
- La pregunta básica es: **“¿Qué quiere usted?” “¿Qué necesita usted?”**

Maneras clave para ayudar a la persona a definir el objetivo

¿Cómo se vería esta situación si usted pudiera enfrentarla?

¿Cuáles son los cambios en su vida que serían importantes para usted?

¿Qué acciones, sentimientos y pensamientos le gustaría cambiar?

¿Qué quiere lograr?

Oraciones incompletas – “No quiero...”: “No necesito...”

Imaginación y juegos de rol - la persona puede imaginar/mostrar lo que quiere.

Y finalmente...

- La práctica demuestra que decirle a las personas qué y cómo deben hacer es rara vez eficaz para apoyar el cambio y lograr un comportamiento deseable.
- El enfoque que utilizamos es una alternativa al modelo de persuasión directa como una manera de fomentar el cambio de comportamiento. Es conocido como una entrevista motivacional.

Autores:

Lidija Arambašić
Jasenska Pregrad

Presentación preparada por:

Dean Ajduković
Marina Ajduković
Martina Čarija