

# **Formación de formadores para el desarrollo de apoyo psicosocial**

## **Descripción de talleres y materiales de trabajo**

### **Módulo 1**

## Contenido:

- Identificar fortalezas y resiliencia (taller 1)..... 3
- Identificar fortalezas y resiliencia (material de trabajo 1)..... 4
- Trabajo psicosocial y empoderamiento de las comunidades (taller 2)..... 5
- Trabajo psicosocial y empoderamiento de las comunidades locales (material de trabajo 2a)...6
- Sistema ecológico de Bronfenbrenner (material de trabajo 2b).... 7
- Consecuencias psicosociales del conflicto armado (taller 3) ..... 8
- Consecuencias psicosociales del conflicto armado (material de trabajo 3)..... 9
- Parafrasear y reflejar emociones (taller 4)..... 10
- Parafrasear (material de trabajo 4)..... 11
- Observar habilidades de diálogo comprensivas (taller 5)..... 13
- Practicar habilidades de diálogo comprensivas (taller 6)..... 15
- Lidar con la resistencia en el diálogo (taller 7)..... 16
- Establecer objetivos de cambio (taller 8)..... 17

## Módulo 1, Taller 1

### IDENTIFICAR FORTALEZAS Y RESILIENCIA

(75 minutos)

**Objetivo:** Identificar las fortalezas, los recursos y la resistencia de los individuos, las familias y las comunidades.

**Resultados esperados:**

- El participante podrá identificar fortalezas y recursos a diferentes niveles de sistemas ecológicos y factores claves asociados con la resiliencia.
- El participante podrá analizar los factores que contribuyen a la resiliencia ante la adversidad y discutir sobre nuevos recursos que se necesitan para fomentar un enfoque basado en resiliencia en sus comunidades.

**Materiales:**

- Bolígrafos, material de trabajo *Identificar fortalezas y resiliencia* (40 copias)
- Notas autoadhesivas (unos 300)
- Rotafolio con plantilla dibujada, marcadores

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos. En cada grupo se dividen en pequeños grupos de 4 a 5 miembros según la organización del trabajo / el sistema / la comunidad de la/del cual provienen (4-5 grupos pequeños).

**Descripción:** Cada persona recibirá una plantilla *Identificar fortalezas y resiliencia*. Cada grupo pequeño recibirá unos 30 notas autoadhesivas. Cada miembro del grupo completará su propia plantilla. (10 minutos)

Los miembros del pequeño grupo compararán brevemente entre ellos sus respuestas en la plantilla. Basándose en las experiencias compartidas, el pequeño grupo pondrá sus respuestas en las notas autoadhesivas para cada área de la plantilla, lo cual se utilizará para presentar sus conclusiones a todo el grupo. (15 minutos)

Todo el grupo se reunirá y un representante presentará brevemente sus conclusiones concentrándose en los factores de protección, las fortalezas y la resiliencia pegando notas autoadhesivas en el rotafolio en el cual el formador previamente habrá dibujado la plantilla. (5 minutos por grupo, 30 minutos para todas las presentaciones).

Discusión sobre las fortalezas, los recursos y la resiliencia comunes identificados por el grupo. El formador relaciona el análisis del grupo con las clases, teniendo en cuenta que la formación se centra en fortalecer las competencias de los participantes para que ellos puedan implementar formaciones en sus comunidades locales. (20 minutos)

Puntos para facilitar la discusión: ¿Cómo puede usted, como proveedor de salud, contribuir al fortalecimiento de los factores de resiliencia de la persona y la comunidad? ¿Qué nueva capacidad (conocimiento, habilidad, creencias, prácticas) se necesita entre los proveedores de salud (y sus organizaciones) para implementar un enfoque de resiliencia en su práctica? ¿Qué puede hacer para fomentar enfoques basados en la resiliencia en su comunidad?

## Módulo 1, Material de trabajo 1

### IDENTIFICAR FORTALEZAS Y RESILIENCIA

Pensando en su comunidad local o en las poblaciones con las que trabaja, por favor: 1. describa brevemente los eventos o circunstancias que son una amenaza para su desarrollo sano, funcionamiento de familias y comunidad; 2. enumere los factores protectores y de riesgo disponibles; 3. describa brevemente los recursos que mejoran su resiliencia individual y comunitaria.

Adversidad (eventos o circunstancias que son una amenaza para el desarrollo y funcionamiento sano de individuos, familias y comunidades)	
Factores protectores:	Factores de riesgo
Nivel individual	Nivel individual
Nivel familiar	Nivel familiar
Comunidad	Comunidad
Fortalezas y resiliencia ¿Qué fortalezas tienen las personas en esta comunidad para mejorar su resiliencia individual y comunitaria?	

## Módulo 1, Taller 1

# TRABAJO PSICOSOCIAL Y EMPODERAMIENTO DE LAS COMUNIDADES

(75 minutos)

**Objetivo:** Analizar las necesidades de trabajo psicosocial en la comunidad local para empoderar a individuos, familias y comunidades e iniciativas disponibles.

### Resultados esperados:

- Los participantes podrán reconocer las necesidades de trabajo psicosocial y desarrollo de capacidades en su comunidad local.
- Los participantes intercambiarán ideas sobre iniciativas que podrían fortalecer los recursos en sus respectivas comunidades.
- Los participantes podrán identificar iniciativas psicosociales basadas en el enfoque de empoderamiento y diferenciarlas de aquellas basadas en el enfoque de ayuda tradicional.

### Materiales:

- Material de trabajo 2a *Trabajo psicosocial y empoderamiento de las comunidades locales* (con preguntas)
- Material de trabajo 2b *Sistemas ecológicos de Bronfenbrenner*
- Rotafolio con un modelo de los sistemas ecológicos dibujado.

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos. En cada grupo se dividen en pequeños grupos de unos 5 miembros según la organización del trabajo / el sistema / la comunidad de la/el cual provienen (4-5 grupos pequeños). Estos deben ser los mismos grupos que en el Taller 1.

**Descripción:** Cada grupo pequeño recibirá 5 preguntas (plantilla 2a) y un impreso del modelo de sistemas ecológicos de Bronfenbrenner de la presentación (plantilla Material de trabajo 2b). (10 minutos)

Los grupos discutirán sobre las preguntas y primero escribirán sus respuestas en el Material de trabajo 1a. Después de completar esta tarea, escribirán las iniciativas psicosociales que podrían contribuir en sus respectivas comunidades en su modelo de sistemas ecológicos. (30 minutos)

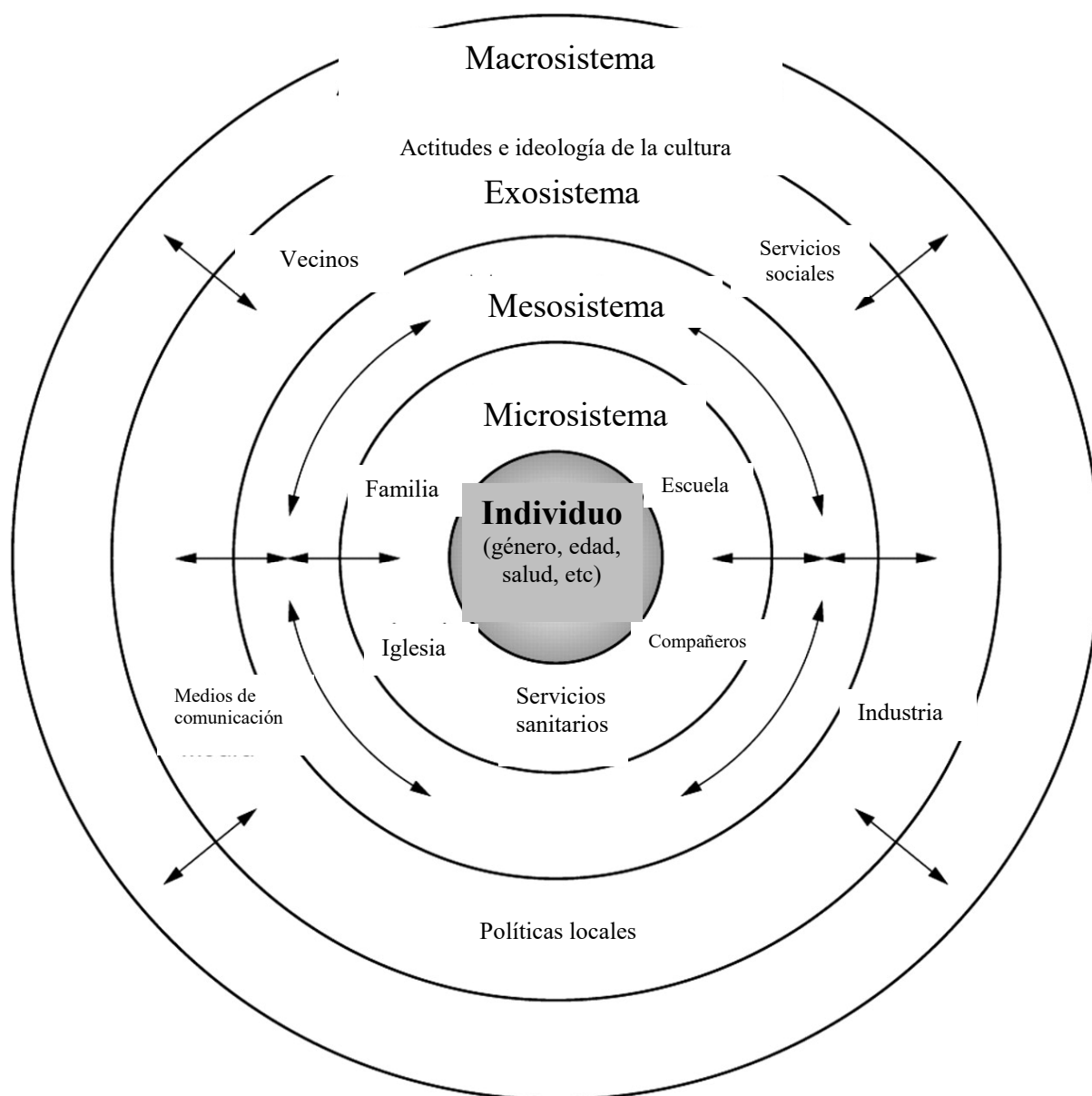
Todo el grupo se reunirá. Un representante de cada grupo pequeño presentará y otra persona escribirá las iniciativas en el rotafolio con los sistemas ecológicos. Durante la discusión, el formador conectará los análisis de las necesidades de trabajo psicosocial en las comunidades locales con los puntos clave de la clase, preguntará sobre las nuevas iniciativas y cómo reflejarán el modelo de empoderamiento para fortalecer los recursos en las comunidades respectivas, teniendo en cuenta que la formación se enfoca en fortalecer las competencias de los participantes para implementar formaciones en sus comunidades locales. (35 minutos)

Módulo 1, Material de trabajo 2a

## TRABAJO PSICOSOCIAL Y EMPODERAMIENTO DE LAS COMUNIDADES

1. ¿Qué necesidades pueden satisfacerse a través del trabajo psicosocial en su comunidad?
2. ¿Qué iniciativas/programas psicosociales para personas afectadas por conflictos armados ya se ofrecen en su comunidad?
3. ¿Qué componentes de esos programas reflejan el modelo tradicional de brindar apoyo y qué componentes son empoderadores para los usuarios de estas iniciativas/programas?
4. Al mirar el modelo de sistemas ecológicos de Bronfenbrenner, piense en iniciativas psicosociales que usted podría aportar/iniciar para fortalecer los recursos en su comunidad. Escriba su iniciativa en el lugar apropiado en el modelo ecológico y nombre el grupo concreto al que esta iniciativa serviría.
5. ¿Cuáles son las necesidades de los proveedores de salud locales y cómo podrían fortalecerse sus capacidades?

## Módulo 1, Material de trabajo 2b



**Sistemas ecológicos de Bronfenbrenner**

## Módulo 1, Taller 3

# CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES DEL CONFLICTO ARMADO

(60 minutos)

**Objetivo:** Comprender y discutir las consecuencias psicosociales a largo plazo de los conflictos armados.

### Resultados esperados:

- El participante podrá identificar las consecuencias a largo plazo del conflicto armado.
- Los participantes intercambiarán ideas sobre cómo responder a estas consecuencias en su comunidad local.

### Materiales:

- Material de trabajo Taller 3b *Consecuencias psicosociales de los conflictos armados con preguntas para cada participante* (40).
- Rotafolio, marcadores

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos y luego se dividen en tríadas según lo elijan (alrededor de 6-7 tríadas).

**Descripción:** Cada miembro del grupo recibe el material de trabajo *Consecuencias psicosociales de conflictos armados* con preguntas. Cada miembro primero escribe individualmente breves respuestas a las preguntas (10 min)

Los miembros forman tríadas (y discuten y comparan sus respuestas). Cada tríada elige un representante que informará sobre los resultados de la tríada a todo el grupo (20 min).

Las tríadas se reúnen. El formador invitará a representantes de tríadas a presentar los resultados de su discusión en base a las preguntas de la plantilla y ayudará a conectar estas observaciones con la teoría presentada en la clase previa. Uno de los intérpretes escribirá los temas clave en un rotafolio (30 min).



## Módulo 1, Material de trabajo 3

### CONSECUENCIAS PSICOSOCIALES DEL CONFLICTO ARMADO

1. Por favor, enumere el impacto del conflicto armado en toda la sociedad.
2. Por favor, enumere el impacto del conflicto armado en su comunidad.
3. ¿Qué tipo de pérdidas han sufrido las personas en su comunidad?
4. ¿Cómo fueron afectadas las familias por el conflicto armado?
5. ¿Qué grupos de personas corren un riesgo especial para su bienestar mental?
6. ¿Qué fortalezas y recursos siguen teniendo los grupos en riesgo especial para el bienestar mental?
7. ¿Qué tipo de acciones podrían ayudar a las personas a enfrentar estas consecuencias del conflicto armado?

## Módulo 1, Taller 4

### PARAFRASEAR Y REFLEJAR EMOCIONES

(60 minutos)

**Objetivo:** Practicar usando parafraseo y reflexión de emociones en un diálogo profesional en la clase.

**Resultados esperados:**

- Los participantes aprenderán a parafrasear las oraciones de la persona y reflejar emociones.

**Materiales:**

- Taller 4a *Ejercicios de parafraseo y reflejo de emociones* (40 copias)

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos

**Descripción:** Cada miembro del grupo recibe el *material de trabajo Ejercicios de parafraseo y reflejo de emociones*. Primero, cada persona escribe oraciones que parafrasean el contenido de las oraciones originales. Luego, escriben una oración que refleja las emociones expresadas en la oración original. (20 minutos)

Los participantes formarán parejas y compararán sus oraciones parafraseadas y reflejadas. (20 minutos)

El formador les pedirá a algunos participantes que lean en voz alta algunas de las oraciones parafraseadas y reflejadas y que comenten cómo se completó esta tarea. (20 minutos)

## Módulo 1, Material de trabajo 4

### PARAFRASEAR

¿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 escuchó.

Por favor, parafrasee las siguientes oraciones:

**“Siempre he querido ser una persona fuerte e inteligente. ¿Me parezco a una persona así?”**

---

---

**“No quiero hablar de mi padre, creo que él no vale la pena. No siento nada por él.”**

---

---

**“Mi hija es muy necia, desobedece todo lo que le digo que haga y, a veces, creo que soy una mala madre.”**

---

---

**“Él es simplemente imposible, grita y me insulta cada vez que le comento que perdió el trabajo otra vez. Simplemente no sé cómo hablar con él.”**

---

---

**“Quisiera que mi madre me dejara en paz. Estoy seguro de que entonces podría encontrar fácilmente un trabajo. Ahora, simplemente no puedo pensar porque ella me critica constantemente.”**

---

---

## REFLEJAR EMOCIONES

Cómo reflejar emociones:

- Utilice el “yo” en la comunicación.
- Preste atención a los sentimientos mixtos de la persona
- Tenga en cuenta los mensajes verbales, paraverbales y no verbales de la persona.
- Exprese el pensamiento/sentimiento principal del mensaje de la persona.
- Exprese los sentimientos de la persona al comienzo de la oración.
- Haga el mensaje lo más simple posible.
- 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.

Por favor, refleje sobre las siguientes oraciones de las personas:

**“Siempre he querido ser una persona fuerte e inteligente. ¡Maldita sea, así es exactamente como suena mi madre!”**

---

---

**“No quiero hablar de mi padre. No siento nada por él, él no vale la pena.”**

---

---

**“Mi hija es muy necia, desobedece todo lo que le digo que haga y, a veces, creo que soy una mala madre.” (mientras habla, sacude la cabeza y mira al suelo)**

---

---

La persona entra a nuestra oficina, se sienta y dice (más fuerte de lo normal):

**“Él es simplemente imposible, grita y me insulta cada vez que le comento que perdió el trabajo nuevamente! Simplemente no sé cómo hablar con él!”**

---

---

**“Quisiera que mi madre me dejara en paz. Estoy seguro de que entonces podría encontrar fácilmente un trabajo. Ahora, simplemente no puedo pensar porque ella me critica constantemente.”**

---

---

## Módulo 1, Taller 5

### OBSERVAR HABILIDADES DE DIALOGO COMPRENSIVAS

(75 minutos)

**Objetivo:** Observación y discusión sobre las habilidades de escucha activa en un diálogo profesional, explorando los desafíos de implementar la escucha activa en una situación de "vida real"

#### Resultados esperados:

- Los participantes observarán el diálogo profesional y discutirán sobre la habilidad de escucha activa como una habilidad comprensiva.
- Los participantes observarán y discutirán sobre el proceso de formación de preguntas que fomentará el establecimiento de la relación cliente-ayudante y contribuirá al logro de los objetivos de diálogo profesional.
- Los participantes observarán y discutirán sobre el proceso de parafrasear y reflejar oraciones, de acuerdo con la teoría presentada.

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos, presentación de casos en pecera (fishbowl) (40 min) + retroalimentación y discusión (35 min)

1. Pecera (fishbowl) - presentación de casos (40 min): El formador explica que el objetivo del taller es practicar el uso de la escucha activa en un diálogo profesional y explorar los desafíos de la implementación de la escucha activa en una situación de "vida real".

El formador busca a un voluntario que desempeñará una de las personas con las que trabaja en su práctica. Se le instruye al "cliente voluntario" que elija a una de las personas de su experiencia profesional y para identificarse con él / ella, es decir, para imaginar que durante media hora es esa persona. El participante debe elegir a una persona a la que no esté seguro de cómo brindar apoyo. Después de elegir a una persona, se le pide al participante que describa la situación de esta persona y su relación en solo unas pocas oraciones. El formador enfatiza que el participante que desempeña el rol de "cliente" es responsable de cuidarse a sí mismo, por lo que si la identificación con el rol se vuelve demasiado perturbadora para el participante, pueden detener el ejercicio. Se instruye a los demás participantes que observen el diálogo e identifiquen las habilidades que usa el formador (parafrasear, reflejar emociones, mostrar dignidad hacia la persona, brindar apoyo enfático, etc.) (5 min)

El formador practica a llevar un diálogo profesional con el participante voluntario. Muestran un diálogo profesional de 30 minutos y una retroalimentación mutua de 10 minutos sobre sus roles como cliente y ayudante.

2. Retroalimentación y discusión (35 minutos): Antes de comenzar con la retroalimentación, el formador explicará los principios de dar una retroalimentación efectiva:

*Al dar retroalimentación, es importante centrarse en el comportamiento y no en los rasgos de la personalidad. En lugar de evaluar y asumir motivos, simplemente describa lo que notó; utilice el "yo" de la comunicación y describa su experiencia del comportamiento.*

*Al recibir retroalimentación, escúchela y, si es útil para usted, use lo que sea útil, evite responder o corregir la retroalimentación*

El formador pide retroalimentación y preguntas del grupo. Los participantes brindan retroalimentación y discuten el diálogo que han visto e ilustran las habilidades que ha utilizado el formador. El formador les ayuda a conectar la experiencia con la teoría presentada y facilita la discusión utilizando las preguntas orientadoras.

Preguntas orientadoras: ¿Qué ven los participantes como un desafío en el uso de este tipo de diálogo en sus prácticas? ¿En qué se diferencia este diálogo de la forma habitual en que trabajan con sus clientes? ¿Qué piensan sobre la técnica de enseñanza llamada “pecera”?

## Módulo 1, Taller 6

# PRACTICAR HABILIDADES DE DIÁLOGO COMPRENSIVAS

(90 minutos)

**Objetivo:** Practique el uso de habilidades de diálogo profesional, explore los desafíos de implementar la escucha activa en una situación de "vida real".

### Resultados esperados:

- Los participantes han experimentado la escucha activa como una habilidad comprensiva.
- Los participantes practicarán la formación de preguntas que fomentarán el establecimiento de la relación cliente-ayudante y contribuirán al logro de los objetivos de diálogo profesional.
- Los participantes practicarán parafrasear y reflejar oraciones.

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos. Juego de roles en tríadas (55 min) + discusión (35 min)

1. Juego de roles en tríadas (55 min): El formador da instrucciones sobre cómo los participantes practicarán a llevar un diálogo profesional. Los participantes deben utilizar los principios y las habilidades del módulo: reflejar, parafrasear, hacer preguntas, igual dignidad... Nuevamente, el formador enfatiza la importancia de cuidarse y repite qué significa la identificación y los principios de retroalimentación. (5 minutos)

Los participantes forman tríadas (6-7), uno de ellos será el "ayudante", otro el "cliente" y el tercero el observador. Se les dan instrucciones a los "clientes" que elijan a una de las personas con las que trabajan, y que en breve las describan al "ayudante" y que se identifiquen con ellas. Se les pide a los "observadores" que observen y registren toda la comunicación verbal, paraverbal y no verbal del cliente, es decir, la manera en la que el diálogo profesional se llevó a cabo (el enfoque está en formar preguntas, parafrasear y reflejar oraciones, etc.). (10 minutos)

Cada tríada practicará a llevar un diálogo profesional durante 25 minutos. Luego dan retroalimentación uno a otro, primero el "cliente", luego el "ayudante", y al final el observador (15 min).

2. Discusión en grupo (35 min): Las tríadas se juntan, y cada tríada presenta sus impresiones, sus dilemas con el formador. El formador les ayuda a conectar la experiencia con la teoría presentada.

Preguntas orientadoras: ¿Qué ven los participantes como un desafío en el uso de este tipo de diálogo en sus prácticas? ¿En qué se diferencia la escucha activa de la forma habitual en la que trabajan con sus clientes? ¿Cómo fue para los observadores notar las habilidades de diálogo?

## Módulo 1, Taller 7

# OBSTÁCULOS EN EL PROCESO DE CAMBIO

(75 minutos)

**Objetivo:** Practicar el reconocimiento y el abordaje de la resistencia en un diálogo

### Resultados esperados:

- Los participantes reconocerán y podrán abordar la resistencia en un diálogo profesional.
- Los participantes practicarán el uso de la confrontación en el diálogo profesional que fomentará el establecimiento de la relación persona-ayudante y contribuirá al logro de los objetivos del diálogo profesional.

### Materiales:

- Bolígrafos, papel

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos. Juego de roles en tríadas (50 min) + discusión (25 min)

1. Juego de roles en tríadas (50 min): Los participantes practicarán a llevar un diálogo profesional. Deben usar las habilidades de reflexión, parafraseo, confrontación, igual dignidad. El formador vuelve a enfatizar los principios de dar retroalimentación.

Los participantes trabajarán en las mismas tríadas que en el taller anterior. Los participantes seguirán trabajando en el mismo caso del taller anterior. Los "clientes" reciben instrucciones para volver al rol del cliente del taller anterior, mientras que el ayudante y el observador del taller anterior cambian los roles. Se instruye a los "observadores" que observen y registren la comunicación del cliente, la forma en la que se realizó el diálogo profesional (se centran en reconocer y abordar la resistencia del cliente, las respuestas del ayudante a la resistencia del cliente, la confrontación, etc.). (10 minutos)

Cada tríada jugará a un diálogo profesional durante 25 minutos. Luego, durante 15 minutos, dan retroalimentación uno a otro, primero el "cliente", luego el ayudante, y al final el observador.

2. Discusión en grupo (25 min): Las tríadas se juntan, y cada tríada presenta sus impresiones, sus dilemas. El formador les ayuda a conectar la experiencia con la teoría presentada.

Preguntas orientadoras: ¿Qué ven los participantes como un desafío al trabajar con la resistencia de la persona? ¿En qué se diferencia la escucha activa de la forma habitual en la que trabajan con sus clientes? ¿Cómo mostró resistencia el “cliente”? ¿Cuáles fueron los posibles desencadenantes de la resistencia? ¿Cómo respondió el ayudante a la resistencia del “cliente”? ¿Cómo se utilizó la confrontación en el diálogo profesional? ¿Notaron también las fortalezas del “cliente”?



## Módulo 1, Taller 8

### Establecer objetivos de cambio (60 minutos)

**Objetivo:** Practicar el establecimiento de objetivos cooperativos con una persona.

**Resultados esperados:**

- Los participantes experimentarán y practicarán el establecimiento de objetivos cooperativos.

**Materiales:**

- Bolígrafos, papel

**Métodos:** Los participantes trabajan en dos grupos, juego de roles en tríadas (30 min), discusión en grupo (30 min)

**Descripción:**

1. Juego de roles en tríadas (30 min): Los participantes trabajarán en las mismas tríadas que en el taller anterior. En el juego de roles practicarán a definir el problema y los objetivos del diálogo profesional. Los miembros de una tríada cambian sus roles: el observador se convierte en el ayudante, el ayudante se convierte en el "cliente", el "cliente" se convierte en el observador.

La tarea es establecer/definir un objetivo en cooperación con “el cliente”, de acuerdo con los principios de la clase anterior. Además, se les recuerda a los participantes que usen las habilidades que se presentaron en los primeros 2 días del módulo. Nuevamente, el formador repite los principios de dar retroalimentación por parte del observador. Se les instruye a los "clientes" que representen el mismo cliente del Taller 6. El observador observa y registra toda la comunicación verbal, paraverbal y no verbal en el diálogo y todo lo demás que nota. Cada pareja juega a un diálogo profesional durante 20 minutos, durante los cuales el "ayudante" lidera el proceso de identificación del problema y el establecimiento de objetivos cooperativos con el "cliente". Luego dan retroalimentación uno a otro, primero el "cliente", luego el "ayudante", y al final el observador (5 min).

3. Discusión en grupo (30 min): Las tríadas se juntan, y cada tríada presenta sus impresiones, sus dilemas con el formador. El formador les ayuda a conectar la experiencia con la teoría presentada.

Preguntas orientadoras: ¿Cuál fue el mayor desafío para cada participante? ¿En qué se diferencia el establecimiento de objetivos corporativos de la forma habitual en que trabajan? ¿Qué notaron los observadores en el comportamiento del cliente?