SITUACIONES DE RETO EN LOS ESCENARIOS DE CASO*

SOBRE ESTA ACTIVIDAD

Tiempos: 60 minutos

Objetivos: Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Practicar las destrezas de pares/peers.
- Usar los pasos apropiados para manejar situaciones de reto que pudieran surgir con un cliente.

Métodos de Capacitación: Discusión en Grupo Pequeño, Estudios de Caso, Informar al Grupo

Durante Esta Actividad, Usted Podrá…

- Dividir el grupo en 4 grupos pequeños y asignarle escenarios de caso (25 minutos).
- Facilitar el informe al grupo y la discusión (35 minutos).

Materiales:

- Rotafolio y marcadores
- Materiales impresos/hojas - 4 situaciones de reto en los escenarios de caso

Preparación:

- Imprima los materiales

Instrucciones

1. Diga al grupo que en esta actividad discutiremos cómo ayudar al cliente que está en una situación de reto. Utilizaremos algunas de las destrezas que hemos aprendido en capacitación previa (incluidos los 4 conceptos de programas de pares/peers, si ha dirigido esta capacitación).

2. Divida el grupo en 4 grupos. Asigne 1 escenario de caso a cada uno. Pídales que contesten las preguntas que aparecen al final del material impreso/hoja. Dé al grupo alrededor de 20 minutos.

3. Pida a cada grupo que lea en voz alta su escenario a todo el grupo y que luego den su informe tomando en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son algunas de las preocupaciones más urgentes para su cliente?
- Haga una lista de por lo menos tres preguntas abiertas que podría hacer al cliente para recoger información sobre su situación.
- ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a su cliente?
- ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a usted como par/peer?
- ¿Qué apoyo o información podría ofrecerle?
- ¿Qué pasos de acción podría considerar dar su cliente, usted, o ambos? Mencione de 3 a 5 pasos de acción.

4. ¿Cuáles son referidos claves para este cliente?

5. Luego de que cada grupo informe, pregunte si alguien tiene algo más que añadir.

Resumen

Cierre la sesión recalcando que no tenemos que ser expertos en todas estas situaciones de reto. Sí necesitamos tener la capacidad de reconocer las "banderas rojas", referir a nuestros clientes, conseguir ayuda y apoyo adicional necesarios en estos tiempos tan particulares de retos.

* Este módulo es parte de la herramienta en Internet: *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares. Este módulo proviene de: Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

SITUACIONES DE RETO EN LOS ESCENARIOS DE CASO

MATERIAL IMPRESO #1de 4

ESCENARIO 1

Usted tiene una clienta de mucho tiempo que no se presentó a varias reuniones. Cuando usted fue a la casa a la 1pm de la tarde, ella recién se estaba levantando. Le dijo que perdió su trabajo y que ella y el padre de su bebé rompieron hace un mes. Ella comenzó a llorar y le confía que está teniendo muchos problemas "para sobrevivir día a día". Le dice que está totalmente exhausta, está durmiendo y llorando mucho, y bebiendo casi todos los días. Pensó llamarlo al principio para dejarle saber lo que estaba pasando, pero no podía "componerse" y luego sintió que "ya era muy tarde". También le dijo que se le ha estado olvidando tomar los medicamentos y que sabía que no tomar los medicamentos no era bueno, así que se detuvo.

Preguntas de Discusión

1. ¿Cuáles son algunas de las preocupaciones más urgentes para su cliente?
2. Haga una lista de por lo menos tres preguntas abiertas que usted podría hacer al cliente para recoger información sobre su situación.
3. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle al cliente?
4. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a usted como par/peer?
5. ¿Qué apoyo o información podría ofrecerle?
6. ¿Qué pasos de acción podría considerar dar, su cliente, usted o ambos? Mencione de 3 a 5 pasos de acción.

ESCENARIO 2

Usted tiene una clienta que volvió a trabajar luego de varios años fuera de la fuerza laboral debido a enfermedades relacionadas con el VIH/SIDA. Su clienta estaba muy emocionada por obtener el trabajo. En su reunión regular, ella le informó que está teniendo dificultades en el trabajo y que van en ascenso. El trabajo que tiene es en servicio de alimentos de la industria hotelera y uno de los beneficios más importantes del trabajo, desde su perspectiva, es que tiene plan médico y dental para ella y sus hijos. Durante uno de los eventos más grandes del año del hotel, una administradora le levantó la voz al personal porque no estaba satisfecha con la velocidad en que estaban trabajando. Su clienta le informó que tuvo que ir al hospital porque tuvo problemas de respiración, se mareó y le dolió el pecho. El médico le dijo que le dio un ataque de pánico. Ella no ha revelado su condición en el trabajo y ahora está teniendo problemas para dormir y concentrarse porque piensa que podrían hacerle preguntas en el trabajo sobre lo que le pasó o descubrir que ella tiene VIH y "encontrar una razón" para despedirla.

Preguntas de Discusión

1. ¿Cuáles son algunas de las preocupaciones más urgentes para su cliente?

2. Haga una lista de por lo menos tres preguntas abiertas que usted podría hacer al cliente para recoger información sobre su situación.

3. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a su cliente?

4. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a usted como par/peer?

5. ¿Qué apoyo o información podría ofrecerle?

6. ¿Qué pasos de acción podría considerar dar, su cliente, usted, o ambos? Mencione de 3 a 5 pasos de acción.

ESCENARIO 3

Usted tiene una clienta que, en los pasados tres meses, ha tenido muchas dificultades. Tuvo un accidente automovilístico serio en el que uno de los pasajeros, su sobrina, falleció y su hermana quedó severamente lesionada. El primer de semanas después del accidente, asistía a los grupos, pero no hablaba. Un mes después del accidente, le habló a su médico sobre su dificultad para dormir y su estado de profunda tristeza. Le recetaron medicamentos para ayudarla a dormir y antidepresivos. Dejó de ir a los grupos de apoyo de la agencia y no asistió a una reunión con usted. Usted la llamó, y cuando habló con ella, le dijo que tenía dificultad para ir a la agencia porque no se podía subir a un auto sin pensar en el accidente y revivirlo todo otra vez en su cabeza. Le dijo que se le habían acabado los medicamentos que le había recetado el médico, pero que no había vuelto a comprarlos. Este mes, tampoco había buscado una receta para ninguno de sus medicamentos, incluidos los del VIH. Todavía tenía problemas para dormir y tenía pesadillas casi todas las noches sobre el accidente. No quería pedir ayuda a su familia ya que su hermana estaba pasando por momentos bien difíciles y no quería molestarlos.

Preguntas de Discusión

1. ¿Cuáles son algunas de las preocupaciones más urgentes para su cliente?

2. Haga una lista de por lo menos tres preguntas abiertas que usted podría hacer al cliente para recoger información sobre su situación.

3. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a su cliente?

4. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a usted como par/peer?

5. ¿Qué apoyo o información podría ofrecerle?

6. ¿Qué pasos de acción podría considerar dar su cliente, usted, o ambos? Mencione de 3 a 5 pasos de acción.

ESCENARIO 4

Usted tiene una clienta que usted sabe tiene un diagnóstico de bipolaridad y toma medicamentos para estabilizar el ánimo. Ella tiene un historial de abuso de alcohol y drogas. Hasta el momento, su experiencia con los trastornos de su estado anímico, han sido relacionados con la depresión. Si bien usted sabe que fue hospitalizada después de varios incidentes, sólo tuvo contacto con ella después de que se había estabilizado por los medicamentos. En las pasadas dos semanas, ha observado que la ha estado llamando con más frecuencia. Parece estar animada, pero observa que en las últimas dos llamadas ha comenzado a hablar más y más rápido. La llamó y le dejó un mensaje de que necesitaba hablarle de inmediato. Cuando le devolvió la llamada, ella le preguntó si le podía prestar algún dinero por algunos días. Ella sabe los números ganadores de la lotería de California y Nueva York, y está dispuesta a compartir las ganancias con usted si le presta el dinero para comprar los boletos. Ella se está riendo, pero cuando usted le dice que no está permitido prestar dinero, le cambia la voz, suena alborotada y agitada. Le dice que no está pidiéndole su dinero—solo un préstamo. Se queda en silencio por algunos minutos, la escucha cuando comienza a llorar y entonces cuelga el teléfono. Diez minutos más tarde suena su teléfono y cuando contesta, es ella otra vez.

Preguntas de Discusión

1. ¿Cuáles son algunas de las preocupaciones más urgentes para su cliente?

2. Haga una lista de por lo menos tres preguntas abiertas que usted podría hacer al cliente para recoger información sobre su situación.

3. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a su cliente?

4. ¿Qué pensamientos, preocupaciones o sentimientos podrían surgirle a usted como par/peer?

5. ¿Qué apoyo o información podría ofrecerle?

6. ¿Qué pasos de acción podría considerar dar su cliente, usted o ambos? Mencione de 3 a 5 pasos de acción.