Estado de Washington

Consejero Certificado de Compañeros

Manual de Entrenamiento

Revisión: Julio 2009

Preparado para:

El Departamento de Salud Conductual y Recuperación del Estado de Washington

Por el

Instituto de Washington

Para el Entrenamiento e Investigación de la Salud Mental

OBJETIVO DEL CURRÍCULO

Este currículo es una guía de entrenamiento para los instructores y una guía de recursos para los estudiantes de consejería de compañeros. Los objetivos de entrenamiento de este curso de 40 horas de instrucción e interacción son los siguientes:

PRIMER OBJETIVO: EL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD MENTAL

Redes Regionales de Apoyo (RSNS)

Agencias Comunitarias de Salud Mental

Servicios de Pacientes externos, Crisis, y Pacientes internos (Tratamientos Para Condiciones graves, a Largo plazo e Involuntarias)

Códigos Administrativos de Washington (WAC) sobre Consejero de compañeros, Servicios de apoyo a compañeros, y Derechos del consumidor

SEGUNDO OBJETIVO: MODELOS BASADOS EN RESILIENCIA Y FUERZAS DESTACANDO LA IMPORTANCIA DE

Participación en actividades significativas

concentración en el funcionamiento

servicios dirigidos por los consumidores

Consideraciones culturales y espirituales

inclusión de otras personas seleccionadas por el consumidor

empoderamiento

mejoramiento de la autoestima

Esperanza

Medio natural

Reintegración a la comunidad

Manejo de Reverses y recaídas

Utilización de Fuerzas, recursos y habilidades

Recuperación y resiliencia

Barreras contra la recuperación y la resiliencia

Contando su historia

TERCER OBJETIVO: EL PAPEL Y RESPONSABILIDADES DE LOS CONSEJEROS PARA COMPAÑEROS CONSUMIDORES EN EL ESTADO DE WASHINGTON

Descripción básica del trabajo

escuchar efectivamente

El arte de hacer preguntas

Representación

Apoyo

Autocuidado

Disparadores

Crear relaciones entre compañeros

evitar llegar al Limite

Saber cuando hacer una referencia

Seguridad personal

El papel de supervisión

Colaboración y Construyendo las relaciones efectivas con compañeros de trabajo

Soltar en el momento indicado – las necesidades ¿de quién están siendo realmente suplidas?

CUARTO OBJETIVO: DESARROLLO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN

Plan Integral *(Wraparound)* - Cuidado Individualizado y personalizado

Desarrollo de objetivos medibles (también determinar cuándo se cumple un objetivo)

QUINTO OBJETIVO: TRABAJO CON LOS GRUPOS

Creación y sustento de los grupos de autoayuda/apoyo mutuo

El arte de utilizar resolución de problemas en grupo

Habilidades de facilitación

Utilización de los grupos para abordar la recuperación y la resiliencia

SEXTO OBJETIVO: DOCUMENTACIÓN

Notas de Progreso

Registro de datos

Formularios sugeridos

SÉPTIMO OBJETIVO: ÉTICA

Confidencialidad

Límites

Honestidad

Auto-revelación

Profesionales como compañeros

HIPAA (Ley de responsabilidad y transferibilidad de los seguros médicos)

Reportes obligatorios

OCTAVO OBJETIVO: RECURSOS

Sistemas de apoyo natural

Apoyo formal

Construcción de comunidad

Cómo hacer referencias efectivas

-TABLA DE CONTENIDO-

Primer Día:

INTRODUCCIÓN..... P. 16

Un Mensaje de Esperanza - ¡Existe la Recuperación!

Definición del Término "Recuperación"

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ENTRENAMIENTO ..... P. 19

MÓDULO 1: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CONSEJERÍA CERTIFICADA DE COMPAÑEROS..... P. 22

La Historia de los Movimientos del Consumidor y la Familia

El Programa de Consejero Certificado de compañeros en el Estado de Washington

¿Quién Puede Convertirse en un Consejero de compañeros?

El Papel y Sus Responsabilidades

MÓDULO 2: EL SISTEMA DE SALUD MENTAL DEL ESTADO DE WASHINGTON P. 29

Descripción General del Sistema

Maneras en que el Consumidor y la Familia Contribuyen al Sistema de Salud Mental de Washington

MÓDULO 3: PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA..... P. 37

Modelos anteriores de los Servicios de Salud Mental

Temas Relacionados con el Lenguaje

Esperanza: Parte Fundamental de la Recuperación

Empoderamiento

Responsabilidad personal

MÓDULO 4: EL PROCESO DE RECUPERACIÓN..... P. 59

Etapas y barreras

Segundo Día:

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES ..... P. 66

MÓDULO 5: CÓMO ESTABLECER UNA RELACIÓN..... P. 67

La Relación Como el Fundamento del Proceso de Ayuda

Habilidades Fundamentales

Utilización de Preguntas Abiertas

MÓDULO 6: COMUNICACIÓN EFECTIVA..... P. 75

Escucha Activo

Dar Atención Completa al Hablante

Escucha Reflectivamente

Poner Atención a las Palabras y los Sentimientos

Barreras de Comunicación Comunes

Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación

MÓDULO 7: DESCUBRIMIENTO DE FUERZAS..... P. 85

¿Qué son Fuerzas?

¿Cómo se Identifican las Fuerzas?

¿Por qué se Deben Utilizar las Fuerzas?

MÓDULO 8: MODELACIÓN DE LA RECUPERACIÓN Y LA RESILIENCIA..... P.91

Cómo & Cuándo Compartir Su Historia

MÓDULO 9: TRABAJO CON GRUPOS ..... P. 96

Iniciación y Sostenimiento de los Grupos de Autoayuda/apoyo Mutuo

Consideraciones para Empezar un Nuevo Grupo

Habilidades de Facilitación Grupal

Resolución de Problemas Grupal

Tercer Día:

MÓDULO 10: INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL FOMENTO DE LA AUTOREPRESENTACIÓN..... P. 107

Modelación de la Autorepresentación

Identificación de las Fuerzas Personales

Planificación Previa

Apoyo de la Persona

MÓDULO 11: APOYOS NATURALES..... P. 118

Construcción de Comunidad

MÓDULO 12: APOYOS FORMALES..... P. 122

Realización de Referencia

Obtención de Recursos

MÓDULO 13: FIJACIÓN DE OBJETIVOS..... P. 128

Planificación de Objetivos

Objetivos Medibles: SMART

Proceso Integral *(Wraparound)*

MÓDULO 14: OBJETIVOS DE EMPLEO EN LA RECUPERACIÓN..... P. 137

La Importancia de Trabajar en la Recuperación

Acompañamiento en Objetivos de Empleo

Barreras contra el Empleo y Cómo Superarlas

Beneficios

MÓDULO 15: ESPIRITUALIDAD..... P. 155

Espiritualidad y Bienestar

Valores de los Consejeros Certificados de Compañeros

MÓDULO 16: SOLTAR EN EL MOMENTO INDICADO..... P. 157

Cuarto Día:

MÓDULO 17: TRABAJANDO CON LOS PADRES Y LAS FAMILIAS..... P.161

Trabajando con los Padres de Consumidores Adultos
Servicios de Compañeros para los Padres/cuidadores de Menores y Jóvenes

Ocho Habilidades Esenciales para que un Consejero Certificado de Compañeros Pueda Proporcionarle Apoyo a los Padres/Cuidadores

Asociación con familias para Identificar sus necesidades

Límites de los Consejeros Certificados para Compañeros con los Padres/cuidadores

Ayudando a los Padres/cuidadores a Aprender Acerca de los Multi-Sistemas que se Presentan con Frecuencia

MÓDULO 18: DOCUMENTACIÓN..... P.192

Planes Individualizados de Servicios (ISPs)

Notas de Progreso

MÓDULO 19: Manteniendo Su Seguridad Personal..... P. 202

Prevención de la Agresión Antes de que Empiece

Pautas de Seguridad

Comunicación y Habilidades para evitar el escalamiento

MÓDULO 20: CONCIENCIA CULTURAL..... P. 215

Ideas para formentar la Competencia Cultural en Nuestras Prácticas

Explorando Otras Culturas

Quinto Día:

MÓDULO 21: ÉTICA..... P. 228

La Confidencialidad es Crítica

Límites Personales

Entrega Obligatoria de Reportes

Intento de Hacer Daño/Obligación de Avisar

Abuso o Negligencia de un Menor o Adulto Vulnerable

Cómo Reportar a los Cuidadores Profesionales de la Salud Ante el Departamento de Salud

MÓDULO 22: CÓMO CONVERTIRSE EN UN EMBAJADOR DE RECUPERACIÓN..... P. 248

Profesionalismo y La Cultura de la Agencia

Colaboración y Creación de Acompañamientos Efectivos con los Compañeros de Trabajo

Cómo ser un Agente de Cambios Efectivo

Beneficios para los Consumidores y las Familias/Beneficios para la Organización

MÓDULO 23: RECURSOS EN EL TRABAJO..... P. 255

Cómo Trabajar con su Supervisor

Otros Apoyos

¿Qué Debo Hacer si Estoy Llegando a mi limite?

¿Cómo Puedo Manejar mi Enfermedad Mental en el Trabajo?

La Importancia del Autocuidado

MÓDULO 24: LOS SIGUIENTES PASOS PARA EL EMPLEO ..... P. 265

Cómo Prepararse Para el Examen

Preparación para el Empleo: Planificación de Beneficios

Preparación para el Empleo: Búsqueda de Trabajo

RECONOCIMIENTOS

Esta edición revisada del Manual de Entrenamiento para Consejeros Certificados de Compañeros no se hubiera podido haber elaborado sin el trabajo incansable de muchas personas extraordinarias de todo el estado de Washington que invirtieron su tiempo y energía para participar en este emprendimiento. El Departamento Estatal de Salud Conductual y Recuperación quiere agradecer a las siguientes personas y grupos:

Jeanette Barnes, Becky Bates, Jonathan Beard, Brad Berry, Karie Castleberry, Judy Gosney, Sandy Gregoire, Melanie Green, Dr. Charles Huffine, David Johnson, David Kludt, Stephanie Lane, Aubre Lawless, Treebyleaf McCurdy, Robin McIlvaine, Maria Monroe-DeVita, Beverly Miller, Eric Nelson, Kara Panek, David Reed, Jill San Jule, Ronnie San Nicholas, Bonnie Staples, David Weston, Cindy Willey, Caroline Wise y a la entidad *Statewide Action for Family Empowerment in Washington* (SAFE WA).

También nos gustaría reconocer que sin la experiencia y retroalimentación reflexiva proporcionadas por los Consejeros Certificados para Compañeros y sus colegas, el programa de apoyo a compañeros de Washington no hubiera tenido el crecimiento y la evolución logrados hasta el día de hoy, que llegaron hasta tal punto que fue necesaria la actualización del currículo de entrenamiento. El apoyo de los partidarios de la consejería de compañeros en el estado de Washington incluyendo a los miembros de las Redes de Apoyo Regional, las agencias comunitarias de salud mental, los programas y servicios que son manejados por los consumidores, las casas club, miembros de familia y de otros individuos es enorme y sigue impulsando el Programa. ¡Gracias!

PRIMER DÍA

Descripción General de los Principios de Recuperación y Resiliencia de la Consejería Certificada de Compañeros

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE PARA HOY

Descripción general

Hoy discutiremos los conceptos fundamentales de recuperación, resiliencia, y la práctica de la consejería certificada de compañeros.

Al final de este día usted habrá aprendido y entendido:

- El papel y responsabilidades de un Consejero Certificado de Compañeros en el estado de Washington
- La Historia de los movimientos de consumidores y familias
- Los diferentes niveles dentro del sistema de salud mental del estado de Washington
- Cómo ayudar a las personas a navegar en el sistema de salud mental
- Los principios fundamentales de la recuperación y la resiliencia
- De qué manera difiere el Modelo de Recuperación de otros modelos de servicio de salud mental; y,
- Cómo estimular el empoderamiento y la esperanza.

TABLA DE CONTENIDO: PRIMER DÍA

INTRODUCCIÓN..... P. 16

Un Mensaje de Esperanza - ¡Existe la Recuperación!

Definición del Término "Recuperación"

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ENTRENAMIENTO ..... P. 19

MÓDULO 1: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CONSEJERÍA CERTIFICADA DE COMPAÑEROS..... P. 22

La Historia de los Movimientos del Consumidor y la Familia

Programa del Consejero Certificado de Compañeros en el estado de Washington

¿Quién Puede Convertirse en un Consejero de Compañeros?

El Papel y Sus Responsabilidades

MÓDULO 2: EL SISTEMA DE SALUD MENTAL DEL ESTADO DE WASHINGTON ... P. 29

Descripción General del Sistema

Maneras en que el Consumidor y la Familia Contribuyen al Sistema de Salud Mental de Washington

MÓDULO 3: PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA RECUPERACIÓN Y LA RESILIENCIA..... P.37

Modelos anteriores de los Servicios de Salud Mental

Temas Relacionados con el Lenguaje

Esperanza: Parte Fundamental de la Recuperación

Empoderamiento

Responsabilidad personal

MÓDULO 4: EL PROCESO DE RECUPERACIÓN..... P. 59

Etapas y Barreras

INTRODUCCIÓN

Un Mensaje de Esperanza- ¡Existe la Recuperación!

"La Recuperación proporciona el mensaje esencial y motivante de un futuro mejor – uno que dice que las personas sí pueden superar las barreras y obstáculos que se les interponen. La esperanza está interiorizada pero puede promoverse por compañeros, familias, amigos, proveedores, y otros. La esperanza es el catalizador del proceso de recuperación. La recuperación de la salud mental no sólo beneficia a las personas que tienen incapacidades de salud mental centrándose en sus habilidades para vivir, trabajar, aprender y participar plenamente en nuestra sociedad, sino también enriquece la textura de la vida de la comunidad norteamericana. Norteamérica cosecha los beneficios de las contribuciones que pueden hacer individuos con incapacidad mental, convirtiéndose al final en una nación más fuerte y saludable".

- sección tomada de la Declaración de Consenso Nacional Sobre la Recuperación de Salud Mental emitida por la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental

Esta declaración expresa los valores y principios de recuperación que están en el corazón del Programa de Consejeros Certificados de Compañeros de Washington y de este entrenamiento. En todo este estado, muchas personas con incapacidad psiquiátrica han experimentado una recuperación significativa de los impactos y pérdidas que están frecuentemente asociadas con enfermedades mentales. El hecho de haber encontrado su camino ha inspirado a otros después de probar que "mejorarse" no era solo una posibilidad sino, con el apoyo adecuado, algo que se puede esperar.

En todo el estado de Washington hay ejemplos de recuperación. Su presencia en esta aula de clases el día de hoy es un punto de comienzo. La Recuperación sí es posible. Ha ocurrido y está ocurriendo en cada uno de ustedes. Compartiendo sus

experiencias, los Consejeros Certificados de Compañeros que trabajan en este campo están ayudando a compañeros y a otros profesionales a entender que la recuperación sí se puede lograr.

La conciencia y el entendimiento de la recuperación también aumentan a través del número de Consejeros Certificados de Compañeros que ingresan a los servicios de salud mental del sector público después de completar este curso, pasar el examen y recibir esta credencial. Los servicios de salud mental del sector público han sido profundamente enriquecidos como resultado de la transformación de personas que tienen incapacidad psiquiátrica. La fe que tienen los Consejeros Certificados de Compañeros en su trabajo ha sido fortalecida a medida que las expectativas de las personas con incapacidad psiquiátrica cambian y empiezan a confiar en su competencia para asesorar y apoyar a sus compañeros y trabajar de una manera altamente profesional.

Definición del Término "Recuperación"

El término "Recuperación" se ha definido como la "meta singular más importante" del sistema de provisión de servicios de salud mental.[1] Posiblemente usted aún se pregunte qué queremos decir exactamente con la palabra "Recuperación". Para definir claramente este término, la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMHSA) en asociación con el Comité Inter-agencias para la Investigación Sobre Incapacidades, junto con otras seis agencias Federales, convocaron a la Conferencia de Consenso Nacional Sobre la Recuperación de Salud Mental y la Transformación de los Sistemas de Salud Mental el 16 y 17 de diciembre del 2004. Consumidores y líderes de familias formaron parte de este grupo, el cual desarrolló la siguiente declaración de consenso:

---

[1] La Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMHSA) (2009). Transformando el Cuidado de la Salud Mental en Norteamérica, Agenda de Acción Federal: Primeros Pasos. http://www.samhsa.gov/Federalactionagenda/NFC_TOC.aspx

> *"La recuperación de la salud mental es un viaje de sanidad y transformación que le permite a una persona con problemas de salud mental vivir una vida significativa dentro de una comunidad de su elección mientras se esfuerza por alcanzar su máximo potencial."*

SAMHSA prosiguió a identificar los siguientes 10 elementos de recuperación, los cuales se describen en mayor detalle en una sección posterior de este manual:

Autodirección	**Basada en Fuerzas**
Individualizada y Concentrada en la Persona	**Apoyo de Compañeros**
Empoderamiento	**Respeto**
Integral	**Responsabilidad**
No lineal	**Esperanza**

Adicionalmente, cuando nos referimos a la recuperación y la resiliencia debemos tener en claro lo que queremos decir con el término "resiliencia". De acuerdo con el Código Revisado de Washington (Revised Code of *Washington*) 71.24.025 (24), "Resiliencia" significa las cualidades personales y comunitarias que permiten al individuo recuperarse de la adversidad, traumas, tragedias, amenazas y otras tensiones, y vivir vidas productivas. Otra manera de decir esto es la habilidad de recuperarse o recobrar estabilidad después de una pérdida, un trauma u otro tipo de aflicción. La resiliencia es un concepto importante a entender ya que desempeña un papel fundamental en el apoyo y sustento de la recuperación de la salud mental de un individuo. La siguiente página Web es un buen recurso de referencia sobre los pasos que se deben tomar para aumentar la resiliencia:

http://www.apahelpcenter.org/featuredtopics/feature.php?id=6&ch=4

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL ENTRENAMIENTO

Este entrenamiento de 40 horas ha sido diseñado para darle a usted la preparación básica para convertirse en un Consejero Certificado de Compañeros. Los Consejeros Certificados de Compañeros trabajan para ayudar a otros consumidores o familias (todos llamados colectivamente "compañeros") en el desarrollo de habilidades, recuperación y la fijación de objetivos de vida, el establecimiento de grupos de auto-ayuda y en la utilización de herramientas de auto-ayuda para la recuperación. Los Consejeros Certificados de Compañeros también sirven como modelos de recuperación personal.

Los valores fundamentales de este currículo son la recuperación y la resiliencia. Estaremos aprendiendo las filosofías, actitudes y habilidades fundamentales necesarias para trabajar como un exitoso Consejero Certificado de Compañeros. Las sesiones de entrenamiento han sido diseñadas con sesiones prácticos. Las sesiones se desarrollan para solidificar el aprendizaje conectando los principios y las habilidades a su experiencia personal de recuperación.

Usted:

- Obtendrá mayor conocimiento
- Desarrollará nuevas habilidades

- Aumentará la conciencia personal
- Mejorará la recuperación personal y apoyará la resiliencia personal y de familias.

Los representantes del Departamento de Salud Conductual y Recuperación del estado de Washington quieren expresar su agradecimiento por su deseo de servir a la comunidad. Estamos interesados en que ustedes completen y pasen exitosamente el trabajo del curso y el examen.

Favor Notar: Hemos adjuntado un glosario de términos en los apéndices.

¡PRACTIQUEMOS!

Ejercicio: Como grupo debemos determinar la manera como trabajaremos para aprender mejor y completar exitosamente este curso. El facilitador de su curso les ayudará a escribir sus "*reglamentos* básicas" bajo las cuales ustedes trabajarán. En esta semana es importante que ustedes se ayuden mutuamente a cumplir estos acuerdos con el fin de que cada uno pueda obtener todo lo que les ofrece este curso.

MÓDULO 1: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA CONSEJERÍA CERTIFICADA DE COMPAÑEROS

Historia de la Recuperación y los Movimientos del Consumidor y la Familia[2]

La consejería de compañeros se originó en el movimiento del consumidor. El movimiento del consumidor también es conocido como el movimiento de la autodeterminación, el cual tiene un componente similar que incluye a las familias como consumidores. En el pasado, los miembros de la familia de las personas que tenían incapacidades psiquiátricas eran igual de impotentes en su enfoque con respecto a la enfermedad mental. Eventualmente, este sentido de impotencia generó un movimiento de personas que deseaban tomar control de sus vidas.

Las raíces del movimiento del consumidor se remontan al Siglo XIX cuando unos pocos individuos escribieron sobre sus experiencias. Estos primeros pioneros sacaron a la luz pública su indignación por la humillación y abusos que habían experimentado dentro de los hospitales psiquiátricos. Con el comienzo de la desinstitucionalización de los años 50, números crecientes de individuos dados de alta de hospitales psiquiátricos empezaron a constituir relaciones informales dentro de la comunidad. Ya en la década de los 60, el movimiento de derechos civiles inspiró a estos antiguos pacientes a organizarse mejor para formar lo que se denominaría el movimiento de liberación de los pacientes mentales (Chamberlin 1995). Los grupos de consumidores sentían haber sido rechazados por la sociedad y robados del poder y control de sus vidas. Para superar lo que consideraban ser una persecución, ellos comenzaron a abogar por autodeterminación y sus derechos básicos (Chamberlin, 1990; Frese & Davis, 1997). La postura de estos

[2] Este material fue adaptado de Salud Mental: Un Reporte del Director General de Salud Pública – Capítulo 2

primeros grupos fue claramente militante contra la psiquiatría, contra las leyes que favorecían el compromiso involuntario, y muchas veces en contra de Intervenciones tales como la terapia electro convulsiva (tratamiento de choque) y los medicamentos antipsicóticos (Lefley, 1996; Frese, 1998).

Varios usuarios de servicios de salud mental se llaman a sí mismos "consumidores", aunque el término no es aceptado uniformemente. Muchas personas prefieren este término en lugar del término "paciente" o "cliente". Sin embargo, otros prefieren llamarse "sobrevivientes" o "ex-pacientes" para indicar que han sobrevivido lo que consideran haber sido una opresión por parte del sistema de salud mental.

El Libro titulado "On *Our Own*" (1978) (Por Nuestra Propia Cuenta), escrito por la ex paciente Judi Chamberlin, fue un punto de referencia en la historia del movimiento del consumidor. Los consumidores y otros pudieron leer en la prensa convencional lo que significaba experimentar el sistema de salud mental. Para muchos, la lectura de este libro fue el inicio de su participación en organizaciones de consumidores (Van Tosh y del Vecchio, en prensa).

Uno de los enfoques preferidos por el movimiento del consumidor es el de la autoayuda, el cual se refiere a grupos liderados por compañeros para promover el apoyo mutuo, la educación y el crecimiento (Lefley, 1996). La autoayuda se basa en la creencia de que los individuos que comparten el mismo problema de salud pueden ayudarse a sí mismos y entre sí para hacer frente a su condición. El enfoque de autoayuda tiene una larga historia, sobre todo en la formación de Alcohólicos Anónimos en 1935 (OIM, 1990). A través del tiempo, el enfoque de autoayuda se ha utilizado para apoyar a individuos que sufren prácticamente todos los problemas de salud imaginables.

Otra manera en que los consumidores han adoptado un enfoque de autoayuda ha sido a través de programas y servicios manejados por consumidores (COPSs). Los COPSs generalmente ofrecen apoyo mutuo, edificación comunitaria, servicios

y defensoría. Los COPSs proporcionan a los participantes la oportunidad de "contar sus historias", participar en el apoyo formal e informal de compañeros, ser mentores y convertirse en mentores, aprender estratégicas de autocontrol y resolución de problemas, practicar habilidades laborales y para su vida diaria, expresarse de forma creativa y abogar (defenderse) por ellos mismos y por otros compañeros.

Representación de la Familia

El movimiento de la familia ha tenido un crecimiento e influencia espectacular desde su inicio a finales de la década de los 70 (Lefley, 1996). El movimiento de la familia está representado principalmente por tres grandes organizaciones: *The National Alliance on Mental Illness* – NAMI (Alianza Nacional de Enfermad Mental), *The Federation of Families for Children's Mental Health* – FFCMH (Federación de Familias para la Salud Mental de los Menores), y *The Mental Health Association* – MHA (la Asociación de Salud Mental). NAMI ayuda principalmente a las familias de adultos con discapacidades psiquiátricas mientras que FFCMH ayuda a las familias, menores y jóvenes que presentan problemas emocionales y conductuales o trastornos mentales, y ha apoyado a una nueva organización nacional de jóvenes denominada *Youth Motivating Others through Voices of Experience - Youth M.O.V.E.* (Jóvenes Motivando a Otros a Través de las Voces de la Experiencia). MHA asiste una amplia base de miembros de familias y a otros que apoyan a niños y adultos que tienen discapacidades psiquiátricas, a través de gestiones de cabildeo y representación a nivel federal y dentro de muchos estados. Actualmente no hay un capitulo en el estado de Washington.

La fragmentación de servicios y la falta de disponibilidad de servicios fueron los factores que motivaron al establecimiento del movimiento de la familia. En el año 1979, un grupo pequeño de familias de Madison, Wisconsin constituyó la NAMI como una organización de base. Las familias del estado de Washington

participaron en este esfuerzo pionero de crear una organización nacional. Desde entonces, su membresía se ha disparado a 208,000 miembros en los 50 estados (NAMI, 1999). Hoy en día, más del 30% de los miembros de NAMI son consumidores de salud mental. El objetivo principal del NAMI es abogar por mejorar los servicios que se prestan a personas con incapacidad psiquiátricas. La representación de los padres a favor de los menores que presentan serios trastornos emocionales o conductuales ha tenido un impacto influyente. A través de los esfuerzos de estos grupos e individuos, los logros más sobresalientes del movimiento de la familia han sido el aumento de la participación de las familias en la toma de decisiones relacionadas con el cuidado de menores. Este ha sido uno de los cambios históricos más decisivos en la entrega de servicios de los últimos 20 años.

El estado de Washington tiene un programa estatal denominado NAMI con filiales en la mayor parte del estado. La organización estatal dirigida por jóvenes denominada *Youth 'N Action* (Jóvenes en Acción) presta apoyo a jóvenes entre 14 y 24 años de edad. Existen además otros grupos en todo nuestro estado, patrocinados por los consumidores y están surgiendo muchos más. Sin embargo, hasta la fecha no existe una red de consumidores adultos.

Como Consejero Certificado de Compañeros tal vez desee participar en las actividades de estos grupos. A menudo, cuando los recursos son escasos, estos programas suplementan los programas más tradicionales, ofreciendo grupos de apoyo y socialización.

El Programa de Consejeros Certificados de Compañeros del Estado de Washington

Los Consejeros de compañeros también son conocidos con otros nombres en otros estados y comunidades, entre ellos: "consejeros de apoyo de compañeros", "especialistas en compañeros" y "especialistas en recuperación". Para mayor claridad, durante nuestro entrenamiento y en este manual, llamaremos a los

consejeros de compañeros, "Consejeros Certificados de Compañeros" y llamaremos a los consumidores adultos y padres a los cuales ellos atienden, "compañeros".

Varias agencias estatales y comunitarias operan servicios de consejería de compañeros y el estado de Washington incluye servicios de consejería de compañeros dentro del plan estatal Medicaid. En el estado de Washington, Medicaid puede pagar a los Consejeros Certificados de Compañeros que estén bajo la supervisión y consulta de un profesional de salud mental (MHP) con conocimientos de rehabilitación y recuperación.

Los servicios de los Consejeros Certificados de Compañeros incluyen actividades programadas que promueven:

- Socialización
- Recuperación
- Autorepresentación
- Desarrollo de apoyo natural, informal y formal
- Mantenimiento y/o aumento en habilidades para la vida comunitaria
- Grupos de apoyo de autoayuda
- Líneas de apoyo telefónico
- Actividades vinculantes en los lugares donde se sabe que se reúnen los consumidores

Los servicios proporcionados por los Consejeros Certificados de Compañeros se indican en el plan de servicios de compañeros con metas específicas que son flexibles, personalizadas para cada individuo y/o familia, y son frecuentemente diseñadas para utilizar apoyos comunitarios y naturales. Las Notas de Progreso

documentan el progreso con respecto a los objetivos identificados en el plan de servicio.

¿Quién puede llegar a ser un Consejero Certificado de Compañeros?

Para convertirse en Consejeros Certificados de Compañeros, las personas deben auto-identificarse como un consumidor de salud mental. Esto incluye tanto a los individuos que tienen un historial de incapacidad psiquiátrica como los padres que hayan criado a un hijo con incapacidad psiquiátrica.

Para dar mayor detalle, a continuación se encuentra la definición del término "consumidor" que da WAC:

WAC 388-865-0150

- Un "Consumidor" significa:
  - Una persona que ha solicitado, es elegible o ha recibido servicios de salud mental.
  - En el caso de un menor de trece años de edad o un menor de trece o más años de edad cuyos padres o tutores legales están involucrados en el plan de tratamiento, el término "consumidor" incluye a los padres o tutores legales.

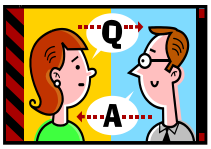
El Papel y Sus Responsabilidades

Cada agencia defina el papel, responsabilidades y actividades de los Consejeros Certificados de Compañeros que trabajan con ellas, siempre garantizando que estén alineadas con el Código Administrativo de Washington (WAC). Los trabajos de los Consejeros Certificados de Compañeros pueden desempeñarse de diferentes maneras, por ejemplo: apoyo individual de compañeros, grupos de apoyo de compañeros, actividades en persona o actividades por vía telefónica.

El apoyo de compañeros también se realiza en distintos entornos: en la comunidad, en la agencia o en el hogar del compañero. Algunos compañeros trabajan en líneas telefónicas para servicios de crisis y otros en centros residenciales. El enfoque del trabajo difiere de acuerdo con las necesidades de los compañeros. La identificación de lo que pueden ser dichas necesidades y la manera como los compañeros responden a las mismas es lo que resume el contenido de la mayoría del entrenamiento de esta semana.

Hemos reunido un panel de individuos que están trabajando actualmente como Consejeros Certificados de Compañeros para que nos acompañen y hablen sobre el trabajo que ellos realizan y el entorno en el cual ejecutan el trabajo.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Trabajos Potenciales Dentro de la Comunidad

Ahora nos dividiremos en grupos pequeños y cada grupo incluirá a un (1) miembro del panel. Cada grupo escribirá una lista de trabajos potenciales en los que un Consejero Certificado de Compañeros puede trabajar dentro de agencias o instalaciones afiliadas a las agencias. Esta lista le ayudará a usted a crear un mapa mental sobre las maneras cómo puede utilizar los principios sobre la recuperación y la resiliencia para apoyar a otros compañeros. Le entregaremos una lista impresa de lo que el grupo presente para que lo pueda agregar a su manual.

_____

_____

_____

_____

_____

MÓDULO 2: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE SALUD MENTAL DEL ESTADO DE WASHINGTON

Descripción General

Hay principalmente cuatro niveles de supervisión administrativa en el sistema público de salud mental:

- Federal (Centros para Medicaid y Medicare)
- Estatal (División Estatal de Salud Conductual y Recuperación del Estado de Washington)
- Regional (Redes de Apoyo Regional)
- Local (Agencias Comunitarias de Salud Mental)

Revisaremos cada nivel de supervisión y explicaremos la manera de cómo éstos trabajan entre sí para ofrecer servicios de salud mental en el estado de Washington.

Nivel Federal: Centros de Servicios para Medicaid y Medicare (CMS)

Los Centros de Servicios para Medicare & Medicaid (CMS) administran los programas de Medicare y Medicaid y trabajan en asociación con el estado para su administración. Medicaid es el principal financiador de los servicios de salud mental del sector público en Washington. Estos fondos están constituidos por fondos federales y fondos del estado de Washington. Debido a la dependencia que tiene el estado en el financiamiento de los servicios de salud mental por parte de Medicaid, la mayoría de las personas que son atendidas en el sector público deben ser elegibles para Medicaid. Medicaid financia únicamente los servicios de personas que tienen su seguro de salud con Medicaid.

Nivel Estatal: La División Estatal de Salud Conductual y Recuperación

Los servicios de salud mental que se proporcionan bajo la dirección de la División Estatal de Salud Conductual y Recuperación consisten en todo el conjunto de servicios de rehabilitación de salud mental comunitaria que se ofrecen bajo el Plan Estatal de Medicaid así como los servicios descritos en el Código Revisado de Washington (RCW). Los servicios de salud mental se concentran en brindar apoyo comunitario continuo para proporcionar a los individuos servicios personalizados que respondan a sus necesidades individualizadas. Un poco más adelante en este documento describiremos estos servicios en detalle. La División Estatal de Salud Conductual y Recuperación forma parte del Departamento de Servicios Sociales y Salud y se encuentra ubicada en Olimpia. Esta división no proporciona ningún servicio de salud mental directamente aparte del manejo de los hospitales estatales. En cambio, esta división contrata administradores regionales para prestar servicios de salud mental a nivel local.

Nivel Regional: Redes de Apoyo Regional (RSNs)

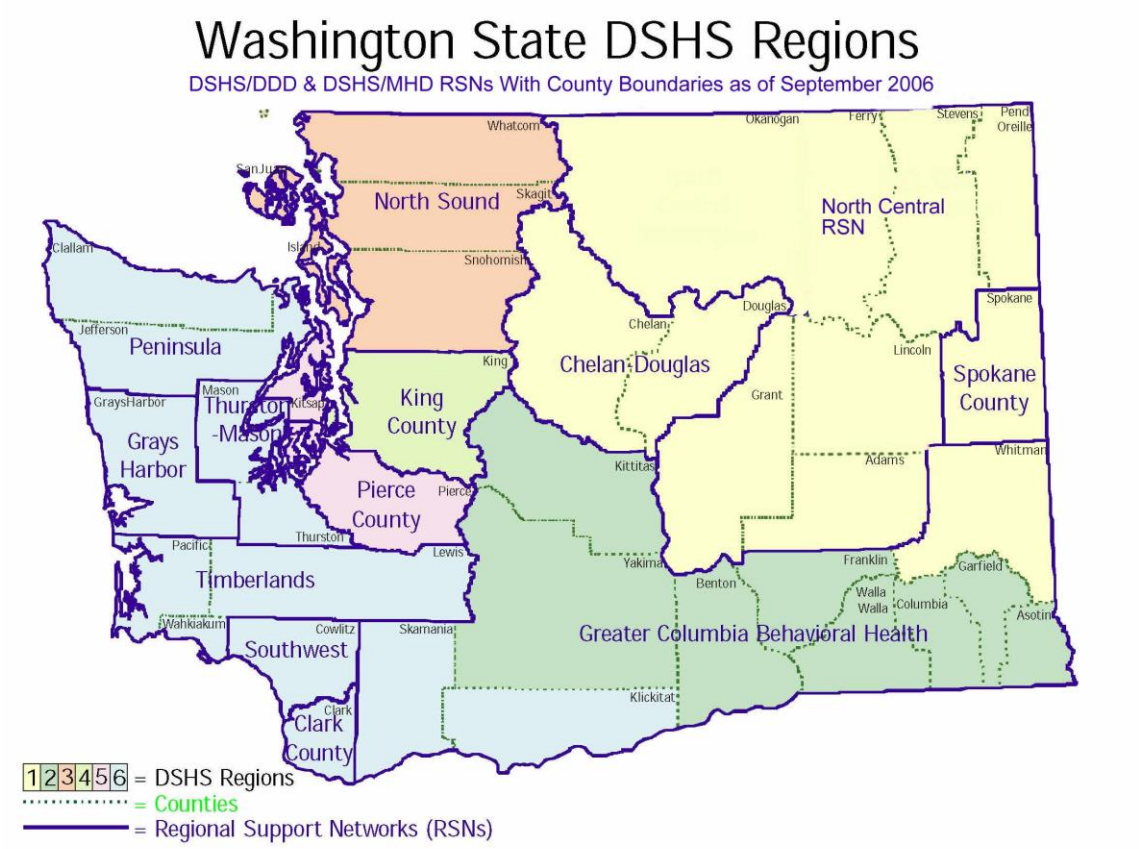
Las Redes de Apoyo Regional varean en tamaño y configuración en todo el estado. Algunas están compuestas por un solo condado y otras por un número de condados organizados conjuntamente. Con base en la Ley Estatal de Servicios de Salud Mental Comunitaria (RCW 71.24), las RSNs administran todos los servicios de salud mental comunitaria que son financiados por el estado. Las RSNs contratan agencias locales comunitarias de salud mental licenciadas (CMHAs) y a otras entidades para proporcionar servicios de salud mental.

A continuación presentamos los condados y la Red de Apoyo Regional.

Regiones DSHS del estado de Washington

DSHS/DDD & DSHS/MHD RSNs con las fronteras de los condados

Septiembre del 2006



Inglés	Español
DSHS Regions	Regiones DSHS
Counties	Condados
Regional Support Networks (RSNs)	Redes de Apoyo Regional (RSNs)

Nivel Local: Las Agencias Comunitarias de Salud Mental (CMHA)

Los fondos para la prestación de servicios fluyen a través de las RSNs hasta alcansar las agencias comunitarias de salud mental licenciadas.

Los reglamentos bajo las cuales operan la División Estatal de Salud Conductual & Recuperación, las Redes de Apoyo Regional y los centros comunitarios de salud constituyen el Código Administrativo de Washington (WAC), las cuales se basan en

las leyes del estado denominadas las RCWs (Código Revisado de Washington). Las Redes de Apoyo Regional (RSNs) contratan a las Agencias Comunitarias de Salud Mental (CMHAs) para la prestación de servicios específicos requeridos bajo el Código Administrativo de Washington (WAC).

Descripción de los servicios

Los siguientes servicios están disponibles en el sistema público de salud mental. Los compañeros con los cuales usted trabaja pueden estar recibiendo algunos de estos servicios o una combinación de ellos.

Servicios de Pacientes Externos (Ambulatorios)

Los servicios de pacientes externos están diseñados para apoyar a los consumidores y a las familias en sus propios hogares o en otros entornos residenciales dentro de la comunidad. Como ocurre en todo el sistema de cuidado de salud, los servicios de salud de pacientes externos comunitarios generalmente son primeramente más deseados para tratar problemas de salud.

La Enmienda del Plan Estatal de Washington relacionada con los servicios de salud mental para pacientes externos haga una lista de todos los tipos de servicios que pueden proporcionarse a través del sistema público de salud mental de Washington. Los servicios son los siguientes:

Tratamiento de Intervención Breve
Servicios de Crisis
Apoyo Diario
Tratamiento Familiar
Evaluación y Tratamiento en Instalaciones Independientes
Servicios de Tratamiento Grupal
Tratamiento de Alta Intensidad
Servicios de Tratamiento Individual
Evaluación de Admisión

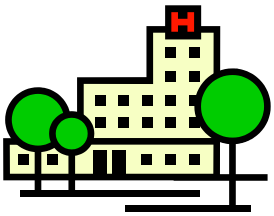
Manejo de Medicamentos
Monitoreo de Medicamentos
Servicios de Salud Mental Proporcionados en Entornos Residenciales
Apoyo de Compañeros
Evaluación Psicológica
Manejo de Casos de Rehabilitación
Evaluación de Poblaciones Especiales
Servicios de Estabilización
Educación Psicología Terapéutica

Las definiciones de estos servicios se pueden encontrar en los Apéndices.

Servicios de crisis

Los servicios de crisis están disponibles en todas las comunidades del estado, 24 horas al día y siete días a la semana. Los servicios de crisis incluyen una línea para casos de crisis disponible 24-horas al día y evaluaciones en persona para individuos que presenten crisis de salud mental. Las crisis deben resolverse de la manera menos restrictiva posible e incluir la participación de los parientes y de otras personas significativas, dependiendo de la situación. Los servicios de crisis tienen el objetivo de estabilizar a la persona que está en crisis, impedir que su condición se empeore y proporcionar un tratamiento e intervención inmediata en el lugar que sea más apropiado para suplir las necesidades del individuo en la forma menos restrictivo posible.

Servicios Para Pacientes internos



Cuando surgen situaciones graves que le impiden a una persona recibir un tratamiento seguro en un entorno ambulatorio, un cuidado hospitalario interno puede ser necesario. Hay esencialmente dos tipos de hospitalización: hospitalización voluntaria e involuntaria.

Otros Servicios de Pacientes Internos

Las Instalaciones Independientes Para Tratamientos y Evaluaciones (E&Ts) proporcionan servicios en instalaciones residenciales ambulatorias independientes licenciadas por el Departamento de Salud y certificadas por la División Estatal de Salud Conductual y Recuperación. Las E&Ts realizan las evaluaciones y tratamientos médicos necesarios a individuos que de otro modo cumplirían los criterios de admisión hospitalaria arriba mencionados. Las E&Ts no pueden prestar servicios de cuidado a personas que presenten complicaciones médicas graves o significativas. Estos servicios pueden ser recibidos voluntariamente o involuntariamente. No todas las comunidades cuentan con E & Ts.

Programas de Menores Internos a Largo Plazo (CLIP)

En caso de personas menores de 18 años, las Redes de Apoyo Regional (RSNs) trabajarán con la familia y la agencia comunitaria de salud mental para determinar si es apropiado o no prestar un servicio de cuidado interno de largo plazo. Si se requiere un cuidado interno de largo plazo, la RSN envía una solicitud a la Administración CLIP del estado para su respectiva consideración.

El cuidado interno de largo plazo para menores se proporciona en cuatro instalaciones residenciales denominadas "*Children's Long-Term Inpatient Programs – CLIP*" (Programas Internos a Largo Plazo para Menores - CLIP). Estas instalaciones incluyen:

- *Tamarack* ubicado en Spokane
- *McGraw Center ubicado* en Seattle
- *Pearl Street Center ubicado* en Tacoma
- *Child Study and Treatment Center – CSTC (Centro de Estudios y Tratamiento de Menores CSTC) ubicado en* Lakewood

El CSTC opera dentro del terreno del Hospital Western State Hospital en un área separada y definida. Además del CLIP, el CSTC funciona como el hospital infantil estatal. Como tal, el CSTC acepta individuos que se encuentran comprometidos médicamente y realiza evaluaciones para aquellos que tengan orden de tribunales para evaluación y/o tratamiento.

Opciones de Participación de Consumidores & Familias en el Sistema de Salud Mental de Washington

Como describimos anteriormente en este manual, el movimiento de recuperación y Consejería de Compañeros surgió cuando empezaron a hablar aquellos que consideraban que había mejores maneras para prestar servicios de salud mental. El sistema de salud mental de Washington continúa su desarrollo y mejoramiento debido en parte a la retroalimentación que recibe de aquellos que han recibido atención. Describiremos un número de canales por medio de los cuales los consumidores y los miembros de familia pueden proporcionar su valioso aporte.

Los consumidores y las familias están representados en el ***Consejo de Asesoría y Planificación de Salud Mental (MHPAC)*** ante la División Estatal de Salud Conductual y Recuperación. Al menos el 51% de esta junta de asesoría debe estar compuesta por consumidores de salud mental y familias. El MHPAC tiene la función de asesorar a la División Estatal de Salud Conductual y Recuperación sobre las propuestas regionales para los fondos de Subvenciones Federales en Bloque, lo cual es una fuente de financiación para los servicios de salud mental en el Estado de Washington.

La ***Oficina de Asociaciones de Consumidores*** (u OCP) de la División Estatal de Salud Conductual y Recuperación promueve programas para aumentar los servicios y derechos del consumidor. La misión de la Oficina de Asociaciones de Consumidores es promover la recuperación de todos los participantes del sistema público de salud mental. Las actividades que esta entidad realiza incluyen: la

creación de un ciclo de retroalimentación de comunicación para fomentar la participación de los consumidores ante la División Estatal de Salud y Recuperación Conductual, el desarrollo de un plan estratégico, y esfuerzos para reducir estigmas. Para obtener mayor información acerca de la manera de cómo usted puede contribuir a la visión, misión y objetivos de la OCP, por favor llame a los teléfonos 1-800-446-0259, presione 7 y pregunte por la OCP. Hemos incluido más Información sobre la Oficina de Asociaciones de Consumidores en los Apéndices de este documento.

Un medio para obtener ayuda con problemas o presentar reclamaciones relacionadas con los servicios de salud mental es a través de sus ***Defensores del Pueblo*** locales. El Defensor del Pueblo puede reunirse con el individuo o la familia para discutir el problema y luego trabajar con ellos y la RSN (Red de Apoyo Regional) o la agencia de salud mental para resolver el problema. La reclamación puede presentarse ante una agencia comunitaria de salud mental, la ***Red de Apoyo Regiona***l/el plan de salud hospitalario prepagado de hospitalización o ante los ***Defensores del Pueblo***. El objetivo es resolver la reclamación al nivel más bajo posible. La Red Regional de Apoyo debe estimular la solución de reclamaciones al nivel más bajo posible. En el Apéndice No. 5 se incluye una lista de los Defensores del Pueblo junto con sus números telefónicos. Permítanos hacer la conexión entre el lugar donde usted vive y su actual Defensor del Pueblo.

Otro nivel en que los consumidores pueden participar y dar su opinión es en los ***Equipos de Revisión de Calidad.*** Este es el personal voluntario o asalariado que revisa la entrega de servicios a través de encuestas u otros métodos y reportan sus resultados a su RSN.

Los Defensores del Pueblo, los Equipos de Revisión de Calidad, el MHPAC y la Oficina de Asociaciones de Consumidores están al pendiente para garantizar que los proveedores de servicios respeten los derechos del consumidor.

MÓDULO 3: PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA RECUPERACIÓN Y RESILIENCIA

Modelos Anteriores de Servicios de Salud Mental

El Modelo Médico

El modelo médico describe el enfoque dominante que tiene la *Medicina Occidental* hacia la enfermedad. Su objetivo es encontrar tratamientos médicos para enfermedades diagnosticadas y trata el cuerpo humano como una máquina muy compleja. El modelo médico conduce la investigación y teoría sobre problemas físicos y mentales sobre la base de causa y curación.

Durante muchos años el cuidado de salud mental fue guiado por el modelo médico. Los médicos clínicos diagnosticaban y trataban la enfermedad. Con frecuencia el énfasis se ponía en la enfermedad y las limitaciones. Los medicamentos eran a menudo una de las herramientas principales a medida que aparecían más productos farmacéuticos en el mercado. El movimiento de recuperación surgió del deseo que tenían las personas incapacitadas de obtener una mejor calidad de vida cuando era claro que el modelo médico se enfocaba a menudo simplemente en sobrellevar o sobrevivir a la enfermedad. El enfoque médico hacia la enfermedad mental tiene su importancia y no es necesariamente incompatible con un enfoque de recuperación. La Asociación Americana de Psiquiatría Comunitaria ha desarrollado un concepto de servicios orientados a la recuperación.[3]

Los primeros pioneros del movimiento del consumidor tuvieron la visión de que podían hacer algo más que simplemente sobrevivir, mantenerse, o sobrellevar la enfermedad. Ellos soñaban con la igualdad, con tener una oportunidad en

[3] Para mayor información sobre el tema favor consultar: www.comm.psych.pitt.edu/finds?ROSMenu.html

lugares de trabajo y poder compartir su poderosa opinión. Ellos reconocían que tenían fuerzas y habilidades. Los grupos de base de consumidores tomaron liderazgo entre las otras organizaciones de derechos de incapacidad y empezaron a organizar una nueva visión de vivir más allá de su diagnosis.

Ridgway presenta una comparación entre el sistema de recuperación de salud mental anterior y un sistema de mejoramiento de recuperación de salud mental.[4]

Sistema Anterior de Recuperación de Salud Mental	**Sistema de Mejoramiento de Recuperación**
El mensaje es: "Usted nunca se va a recuperar". La enfermedad es una condición que dura toda la vida	El mensaje es: "es posible recuperarse". Usted puede y logrará obtener alivio de los síntomas y recuperación social
Atención mínima a las necesidades básicas	Atención a las necesidades básicas incluyendo la vivienda, los derechos humanos y los derechos civiles, ingresos, cuidado de salud y transporte
Enfoque en la persona como paciente, cliente y receptor de los servicios.	Se enfoca en el éxito en los papeles sociales; es decir: padre/madre, trabajador o inquilino. Se enfatizan las actividades para reclamar y apoyar una variedad de papeles sociales.

Sistema Anterior de Recuperación de Salud Mental (Cont.)	**Sistema de Mejoramiento de Recuperación (Cont.)**
El plan del tratamiento y los objetivos son establecidos principalmente por los	Exige la elaboración de un plan de recuperación personalizado con base en las metas y sueños individuales de la

[4] Adaptado de Ridgway, P. (2004), *Resultados de Investigación: Factores y elementos calves de un sistema de mejoramiento de recuperación de salud mental. Documento escrito para"Recuperación en Acción: Identificación de Factores y Pautas de los Sistemas de Transformacionales", reunión patrocinada por* CONTAC y NCSTAC. Indianapolis, IN.

empleados con el aporte mínimo del individuo o la familia. Los planes son a menudo genéricos y se centran en la enfermedad/necesidad médica del tratamiento.	persona. El plan es amplio y embarca varios dominios. A menudo incluye servicios y recursos que no están directamente afiliados o controlados por el sistema de servicios de salud mental.
Las personas no tienen acceso a los servicios más efectivos o a servicios validados por medio de la investigación	Ya hay acceso directo a las prácticas validadas a través de la Investigación y a la innovación e investigación continua sobre enfoques prometedores
El apoyo de compañeros se desaconseja, es escaso o se le asignan pocos recursos	El apoyo de compañeros se promueve activamente, es de fácil acceso, y tiene apoyo y financiación adecuada
La coerción y tratamiento involuntario son comunes. El personal actúa "*in locus parentae*" (en lugar de los padres) y utilizan excesivamente los conceptos de tutorías, acreedores representativos y curatelas	Se evita la coerción y el tratamiento involuntario. Se trata a las personas como adultos. Los tomadores de decisiones sustitutos temporales se utilizan únicamente cuando es necesario. Las pautas avanzadas y otros medios se utilizan para garantizar que las personas participan aún en tiempos de crisis
Los servicios de crisis enfatizan la coerción y el tratamiento involuntario, y utilizan con frecuencia el aislamiento y la restricción, lo cual puede ser re-traumatizante	Alternativas en casos de crisis tales como líneas de apoyo (*warm lines*) y cuidado de relevo están disponibles. El personal ha sido entrenado para evitar el aislamiento y la restricción y está especializado en enfoques alternativos

El enfoque de recuperación difiere de las formas tradicionales utilizadas por mucho tiempo para la prestación de servicios de cuidado de salud mental. Aunque todavía no hemos llegado a nuestra "meta", todos estamos colaborando para mover "el sistema" en esa dirección. Todos tenemos papeles que cumplir para lograr esta meta. La prestación de consejería de compañeros es un paso significativo para mover nuestro sistema de salud mental hacia los principios de recuperación.

Temas relacionados con el Lenguaje

Cuando se habla sobre la enfermedad mental, las palabras que elegimos son muy importantes. Un lenguaje respetuoso puede promover la recuperación y reducir los estigmas. Una mala selección de palabras puede tener un efecto contrario. Considere la selección de las siguientes opciones de palabras.

Persona en vez de *paciente*

Reto en vez de *fracaso*

Oportunidad en vez de *crisis*

Experiencia de vida en vez de *historial de la enfermedad*

Fuerzas en vez de *debilidades*

Camino de la recuperación en vez de *cura*

Aceptación en vez de *culpa*

Las palabras de la izquierda son positivas y tienen un sentido de poder en ellas. Ellas engendran esperanza y posibilidad. Las palabras de la derecha son negativas. Las palabras tienen una gran influencia y pueden ayudar en la recuperación de una persona y ayudarle a combatir los estigmas dentro y fuera del sistema de salud mental.

Ejemplos Adicionales del Lenguaje que Promueve la Recuperación:

- Utilice términos como coordinación de servicios/recursos en vez de manejo de casos. Las personas no son casos y no deben ser manejadas.
- Los Consejeros Certificados de Compañeros promueven el acompañamiento. Por lo tanto se deben evitar las palabras como

cumplimiento (una metáfora de la palabra fuerza) debido a que "cumplimiento" sugiere conformarse automáticamente sin pensar. Otras palabras parecen estar cargadas de juicios—considere las implicaciones que tienen las palabras como rechazar y resistente. Términos como participación, adhesión, acompañamiento y cooperación son menos pasivos y más sugestivos de alguien que asume una responsabilidad activa a favor de su propia recuperación.

Lenguaje que Antepone a la Persona

"Las palabras tienen poder. Tienen poder para enseñar, poder para herir, poder para forjar la manera como las personas piensan, sienten y actúan con los demás"
-Otto Wahl

El lenguaje que antepone a la persona se refiere a la práctica de poner a la persona primero cuando se escribe o habla acerca de una persona incapacitada. Utilizar un lenguaje que pone primero a la persona hace énfasis en la persona en vez de sus síntomas o diagnosis. Por ejemplo, es preferible decir "la persona con enfermedad mental" que "el enfermo mental" o el "esquizofrénico". No queremos perder de vista a la persona simplemente porque se le ha pegado una etiqueta psiquiátrica. Hacer referencia de una persona simplemente por su diagnosis es hasta cierto punto deshumanizante, incluso cuando ese no es el propósito del escritor o hablante.

Muchas esperan que los participantes del movimiento del consumidor que imprimen y envían documentos en línea utilicen el lenguaje que antepone a la persona, refiriéndose a las personas de tal manera que se centre la atención en su humanidad en vez de su incapacidad, enfermedad, condición o característica. Se debe referir a los grupos y personas por sus cargos y logros personales en vez de sus diagnósticos o "etiquetas".

A continuación se presentan algunos ejemplos del lenguaje que antepone a la persona:

- Persona: Utilice solamente la palabra "persona" cuando el papel de la persona (por ejemplo, el siquiatra) o su diagnosis es irrelevante. Por ejemplo: la oración "las personas tienen éxito en sus trabajos cuando poseen las habilidades y cuentan con la asistencia adecuada", es verdadera sin importar que estemos hablando de alguien que regresa de su trabajo después de recibir servicios de apoyo laboral o acerca de alguien que acaba de conseguir su primer trabajo profesional después de terminar sus estudios de postgrado.

- Se debe decir "alguien con un historia de depresión" en vez de "alguien que sufre de depresión" ya que "sufriendo" es un concepto auto descriptivo que debe ser utilizado únicamente por la persona que está experimentando el sufrimiento.

- Se debe decir "la persona que utiliza los servicios de esta agencia" en vez de "mi cliente" ya que esta última oración implica una actitud de control o posesión.

Incapacidad psiquiátrica

En general, es preferible utilizar el término "incapacidad psiquiátrica" a la frase "enfermedad mental" o al uso de diagnósticos específicos. **Este término se utilizará en el manual pero no recomendamos ningún término en particular.** Las personas tienen derecho a referirse a sí mismas como deseen. Por ejemplo, una persona puede considerar que su condición psiquiátrica no es incapacitante y que prefiera un término diferente a "incapacidad".

Algunos términos aceptables son los siguientes:

- Persona que vive con una incapacidad psiquiátrica

- Personas que viven con incapacidades psiquiátricas
- Enfermedades psiquiátricas

El lenguaje inaceptable incluye palabras o frases deshumanizantes tales como:

- Enfermos mentales
- Esquizofrénicos
- Crónicos

También reconocemos que los Consejeros Certificados de Compañeros tienen la responsabilidad de educar. Por ejemplo, aunque la terminología médica pueda ser útil algunas veces para lograr una comunicación efectiva con la comunidad médica, se instan a los Consejeros Certificados de Compañeros a evitar el uso de los términos más médicos tales como paciente o enfermedad y asistir a la comunidad médica en la transición de un sistema que "hace a" a un sistema que "hace conjuntamente con". En otras palabras, queremos estimular la asociación de cooperación entre las personas que utilizan los servicios y las personas que los proporcionan.

Cuando sea necesario, se prefieren los diagnósticos específicos a los términos más globales, y éstos deben utilizarse nombrando a la persona primero; por ejemplo: "una persona que vive con esquizofrenia". Debido a que hay varias formas de trastornos psiquiátricos, el término "incapacidad psiquiátrica" debe ser especificado claramente en singular (es decir: una persona diagnosticada con una incapacidad psiquiátrica) o plural (es decir: personas que han sido diagnosticadas con una variedad de trastornos). Enfatizar la existencia de una variedad de trastornos psiquiátricos corrige la descripción de trastorno psiquiátrico como una entidad singular.

Reglamentos del Lenguaje [5]

- Una "incapacidad psiquiátrica" implica algo que una persona tiene (no lo que la persona es), haciendo hincapié en su habilidad, lo cual es equivalente a una incapacidad física.

- El término "enfermedad mental" implica una perspectiva médica, con énfasis en el diagnóstico y los síntomas, y es equivalente a una enfermedad física.

- Salud mental implica bienestar y comportamientos cognitivos e interpersonales exitosos en el sentido de que una persona puede ser básicamente saludable y a la vez experimentar periodos ocasionales de enfermedad o síntomas.

- Los términos como "grave", "significativo", "severo" y "persistente" dan una imagen de una dificultad de largo plazo (potencialmente de por vida) y son mejores que las palabras "crónico", la cual implica desesperanza. Sin embargo, incluso en el caso de los trastornos psiquiátricos más graves y de largo plazo debemos creer en la posibilidad de tener recuperación.

- Una descripción de fuerzas y debilidades específicas en relación con un objetivo deseado es preferible a un término demasiado general y peyorativo tal como "de bajo funcionamiento".

¡PRACTIQUEMOS!

Ejercicio: Junto con el resto de la clase, siga construyendo el lenguaje de Recuperación y Resiliencia. Haga una lista de conceptos de lenguaje positivo y compárelos con los conceptos de lenguaje negativo que están reemplazando.

[5] Pautas de Lenguaje (2003). Asociación Norteamericana de Rehabilitación Psiquiátrica.

Esperanza: Una Piedra Angular de la Recuperación[6]

"La capacidad de tener esperanza es la realidad más importante de la vida. Le da a los seres humanos un sentido de destino y la energía para empezar". - Norman Cousins

Comenzamos la discusión sobre la esperanza con una cita escrita por Norman Cousins. Norman Cousins fue un importante periodista político, catedrático y defensor de la paz mundial. Después de recibir un diagnóstico de cardiopatía y escuchar que tenía pocas probabilidades de sobrevivir, Cousins desarrolló un programa de recuperación que incluía tales cosas como una actitud positiva, amor, fe, esperanza y risa inducida por las películas de los hermanos Marx. Cousins vivió 26 años más después de que su médico le diagnosticara su cardiopatía.

Definición de Esperanza

Trabajemos en grupo para definir la palabra "esperanza". Usted puede tomar notas si lo desea.

A continuación se presentan algunas maneras adicionales de pensar sobre la esperanza:

- Esperanza es la creencia de que un resultado positivo está por llegar.

[6] Adaptado del material suministrado por Jill San Jule.

- Es una manera de pensar, sentir y actuar, la cual puede ayudar a calmar dudas y temores incontenibles, y ayudarnos a salir adelante en situaciones difíciles.
- Tener esperanza es ser honesto con usted mismo acerca de su situación en la vida mientras se siguen esperando resultados potenciales positivos en el futuro.

Esperanza - Un Componente Esencial

¿Y por qué es la esperanza tan Importante para las personas que están enfrentando un diagnóstico de enfermedad mental?

"*No hay ninguna otra área del cuidado de la salud a la cual las personas llegan a buscar ayuda con abrumadores sentimientos de desesperanza, temor, vergüenza y culpa*".

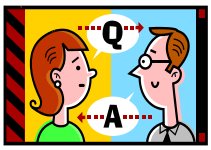
La cita anterior fue tomada del Proyecto *Well-Being* (Bienestar), el cual fue un esfuerzo histórico realizado en 1989 por el Departamento de Salud Mental de California para identificar los factores que promovían y dificultaban el bienestar de individuos con enfermedad mental. Lo que encontraron fue que las personas estaban tan perjudicadas por la internalización de estigmas y sentimientos de impotencia y desesperanza como por sus propios síntomas de enfermedad mental. Hay ciertas experiencias comunes que frecuentemente acompañan el recibimiento de un diagnóstico de trastorno mental, los cuales incluyen:

- Experimentar importantes pérdidas
- Desconectarse socialmente
- Perder una posición económica
- Experimentar estigmas de la sociedad
- Desmoralizarse por causa del "sistema"

Aparentemente esta lista no tiene esperanza; pero afortunadamente, este no es el cuadro completo. En la mayoría de los casos, cuando se les pregunta a los individuos, "¿Qué le ayudó a comenzar su viaje de recuperación?" ellos responden, "Hubo una persona... una persona que conocí que no me trató como a una persona enferma e incapaz; quién miró más allá de mis síntomas y se dio cuenta de que yo tenía muchas fuerzas, aptitudes y habilidades. Esta persona me ayudó a volver a descubrir mi verdadero "yo" y a empezar a armar de nuevo mi vida. Esta persona tuvo esperanza por mí cuando yo creía que no había razón para seguir adelante ".

La esperanza es, por lo tanto, el punto de inflexión o el momento en que el deseo que uno tiene está acompañado por la creencia en el cumplimiento de algo mejor; tal vez cuando uno toma ese primer paso y se atreve a soñar otra vez...

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Su instructor le entregará media hoja de papel. Anote allí el momento en el cual usted experimentó por primera vez la esperanza. ¿Qué le inspiró a pensar que tenía opciones? No escriba su nombre en el papel. El instructor recogerá las hojas y las redistribuirá para leerlas en clase. Usted leerá la manera cómo otra persona tuvo un encuentro con la esperanza.

Apoyando una Perspectiva de Esperanza

Los Consejeros Certificados de Compañeros utilizan sus relaciones con los compañeros que ellos apoyan como el medio principal para fomentar intervenciones. Esto le da al Consejero Certificado de Compañeros la Oportunidad de ser esa "persona" que ofrece la posibilidad de mejoría y que sostiene la esperanza de que la recuperación no sea sólo posible sino probable. Una de las herramientas más poderosas del Consejero Certificado de Compañeros

para apoyar la esperanza es su propia historia de recuperación, la cual vamos a ver más adelante en este entrenamiento.

Maneras para Apoyar la Esperanza:

- Comparta historias personales de inspiración
- Brinde aprobación y ánimo
- Permita que los individuos y/o las familias dirijan su propio plan de recuperación
- Ayúdele a la persona y/o a su familia, cuando sea apropiado, a averiguar lo que le gustaría intentar.
- Cree oportunidades para que los compañeros se puedan reunir, interactuar con los demás y aprender de aquellos que están más avanzados en su recuperación, quienes sirven como ¡Campeones de Esperanza!. Imagínese un mundo en el cual a un joven o a un joven adulto se le diagnostica una enfermedad mental pero se le ofrece esperanza en vez de las experiencias comunes descritas anteriormente.

Optimismo Aprendido

Martin Seligman es conocido por su investigación sobre el tema de la "desesperanza aprendida", la cual describe lo que puede ocurrir cuando los animales o los seres humanos aprenden que su comportamiento no tiene ningún efecto sobre el entorno. En 1998, después de ser elegido Presidente de la Asociación Estadounidense de Psicológica, el Sr. Seligman decidió cambiar el enfoque de su investigación y a cambio empezó a estudiar el "optimismo aprendido" y la "psicología positiva", en un intento por enfocarse en aquellas cosas que conducen al bienestar mental. Esto representó un gran cambio. Los Consejeros Certificados de Compañeros deberían empezar a enseñar la habilidad de tener un pensamiento optimista con el fin de ayudar a los compañeros a salir de un lugar de desesperanza aprendida hacia el optimismo aprendido. Si al Consejero Certificado de Compañeros se le dificulta, por naturaleza, ser optimista, él/ella se sentirá animado(a) al saber que el optimismo es una habilidad que se puede aprender. A menudo escuchamos a otros decir que "ser pesimista es simplemente mi naturaleza". Algunos de nosotros podemos creer que el pesimismo es un rasgo familiar y que las características de la familia están establecidas sobre cemento; pero no es así. Como dijo alguna vez Abraham Lincoln, "La mayoría de personas son tan felices como hacen que sus mentes lo sean".

Full: Lleno

Empty: Vacío

Un estudiante de psicología que estaba escribiendo un artículo sobre la esperanza les pidió a las personas en línea definir la palabra "esperanza" y explicar lo que significaba para ellos. Uno de los individuos que respondió a esta encuesta escribió este poema:

Lo que significa la "ESPERANZA" para mí…

Es mágica y es libre
No es una receta médica
No es una inyección

Aumenta la risa,
Destella en medio nuestras lágrimas,
Hierve lentamente en medio del dolor,
Y disipa nuestros temores.

¿Sabes lo que es la Esperanza?
Es ir más allá del día de hoy,
Es soñar con el mañana,
Es intentar un nuevo camino,
Es forzar el paso hacia lo imposible
Es golpear en la puerta,
Es cuestionar las respuestas,
Es buscar siempre algo más.

Son rumores de un gran descubrimiento,
Es el susurro de un cura,
Un viaje en una montaña rusa,
De remedios, sin certeza.

¿Sabes lo que es la Esperanza?
Es dulce para el alma,
Es perfume para el espíritu,
Para compartirlo, para hacerte pleno.

El Papel que Desempeña el Lenguaje

La salud de todo cuerpo humano está fuertemente influenciada por su estado de ánimo. Esto significa que las personas que tienen una perspectiva optimista tienen menos probabilidades de enfermarse tanto mental como físicamente. Una vez que se enferman las personas, el curso de su enfermedad puede ser influenciado en gran manera por la manera como piensan sobre la enfermedad. El empoderamiento personal requiere que las personas venzan todas las expectativas pesimistas que están asociados con la recepción de un diagnóstico. Dejar de lado el lenguaje auto estigmatizante es un enorme paso que los Consejeros Certificados de Compañeros pueden tomar para empoderar a las personas para que crean en sí mismas, para tener la habilidad de determinar su destino y mirar hacia su futuro con optimismo.

Empoderamiento[7]

Definición de "Empoderamiento"

El uso moderno del término se originó durante el Movimiento de Derechos Civiles, el cual buscaba el empoderamiento político para sus seguidores. Este término fue luego adoptado por el Movimiento de Mujeres y finalmente por los Movimientos de Incapacitados y Consumidores de Salud Mental a medida que surgían de las arenas políticas. Lo que tenían en común todos estos grupos era la necesidad de escuchar una palabra que los hiciera sentir que tenían o iban a tener más control sobre sus destinos.

El empoderamiento es fundamental para la recuperación y la resiliencia. Los compañeros son empoderados cuando participan en sus propios servicios que reciben y se involucran en la autoayuda con una perspectiva dirigida a los derechos del consumidor. La participación de compañeros en los servicios que ellos reciben, la autoayuda y la apropiación de los derechos del consumidor son estrategias fundamentales para promover el empoderamiento. En términos prácticos, para el Consejero Certificado de Compañeros esto significa:

- Enfocarse en las fuerzas del individuo y/o la familia
- Apoyar la participación activa del individuo y/o la familia en el proceso de ayuda
- abordar el uso de recursos de tal manera que dependa de toda la comunidad en vez de depender únicamente de los servicios formales
- reconectar y fortalecer redes formales y sociales así como sistemas de apoyo.

[7] Adaptado de material proporcionado por Jill San Jule.

Trataremos más adelante en mayor profundidad estas estrategias. Aquí nos concentraremos en el empoderamiento y cómo se manifiesta en el individuo y/o la familia.

Elementos del Empoderamiento

Mientras trabajaba en el Centro de Rehabilitación Psiquiátrico, Judi Chamberlin, una activista muy eficaz del consumidor/ sobreviviente, reunió a un grupo de los líderes más destacados del país en el tema de la autoayuda de consumidores/sobrevivientes con el objetivo de definir el término "Empoderamiento". Después de mucha discusión, este grupo determinó que ésta no era una hazaña fácil, que el empoderamiento es un concepto complejo que ocurre en múltiples dimensiones y no solo en un evento. Ellos luego procedieron a identificar a fondo algunos de los elementos del empoderamiento:

- **Tener el Poder para Tomar Decisiones**

Se debe animar a las personas y permitirles que practiquen el arte de tomar decisiones. Todos aprendemos por prueba y error. Sin la oportunidad de tomar decisiones importantes acerca de la vida propia, las personas pueden permanecer atrapadas en relaciones dependientes de largo plazo.

- **Tener Acceso a Información y Recursos**

Cuando las personas tienen acceso a recursos e información, ellas tienen las herramientas necesarias para actuar con mayor autonomía. Los Consejeros Certificados de Compañeros promueven la psicoeducación y fomentan las técnicas para la resolución de problemas. Ayudas tales como los registros de medicamentos y registros de estado de ánimo pueden ayudarles a las personas a manejar sus necesidades de manera independiente, aumentando su nivel de empoderamiento. Estimule el uso de autoayudas tales como cuadernos de ejercicios. Hay varios cuadernos de trabajo disponibles de excelente calidad

que les enseñan a los compañeros la manera de identificar y manejar los síntomas.

Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden también apoyar el uso de Directrices Anticipadas. Las Directrices Anticipadas son documentos legales que empoderan a las personas para dar a conocer sus preferencias de tratamiento antes de entrar en crisis. Hay Directivas Anticipadas tanto para la salud mental como para la salud física; animamos el uso de ambas. Las Plantillas de las Directrices Avanzadas se pueden obtener fácilmente en línea entrando a la siguiente página Web:

http://www1.dshs.wa.gov/Mentalhealth/advdirectives.shtml

- **Aprender a Pensar de Manera Crítica, Viendo las Cosas de Manera Diferente**

El proceso de empoderamiento incluye reclamar el sentido propio de competencia y el reconocimiento de las relaciones de poder que están frecuentemente ocultas y son inherentes al entorno del tratamiento. A medida que se empoderan los compañeros, es posible que ellos quieran una relación más colaborativa con sus proveedores de tratamiento de la que han tenido hasta el momento.

- **Aprender Sobre el Enojo y Cómo Expresarlo**

Las personas deben aprender a expresar de manera segura su enojo. Las personas necesitan entender cómo el enojo puede ser utilizado de manera constructiva y reconocer sus límites. Algunos han restringido la expresión del enojo en parte debido al miedo y la sobrevaloración de su poder destructivo. El enojo puede ser destructivo; sin embargo también puede ser una expresión legítima que se maneja de manera segura y constructiva.

- **Dejar de Sentirse Solo(a) – Sentirse Parte de un Grupo**

Es importante reconocer que el empoderamiento no solo se da en el individuo sino que también tiene que ver con experimentar un sentido de conexión con otras personas.

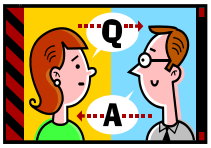
- **Producir Cambios en la Vida Propia y en la Comunidad**

El empoderamiento es más que un sentimiento o una sensación, Estos sentimientos son precursores de la acción. Hacer cambios en la vida propia aumenta los sentimientos de dominio y control, los cuales llevan a su vez a más cambios de mayor efectividad.

- **Cambiar la Percepción de Otros de Nuestra Competencia y Capacidad de Actuar**

Algunas veces las personas ponen bajas expectativas en una persona debido a una incapacidad psiquiátrica. Sin embargo, cuando los individuos toman control de sus vidas y demuestran su competencia, estas falsas expectativas son refutadas. A medida que las personas se ganan el respeto de los demás, la confianza en sí mismos aumenta y esto les ayuda a actuar con mayor empoderamiento, el cual cambia más su percepción de los demás.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Después de haber revisado algunos de los elementos fundamentales del empoderamiento, dividámonos en parejas para discutir nuestras experiencias personales con respecto al empoderamiento. ¿Con cuáles elementos se identificó usted? Elija una parte de la historia de su recuperación que se relacione con uno de los elementos de empoderamiento y compártelo con tu compañero(a). Regresaremos como grupo y reportaremos de manera general lo que han discutido.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Responsabilidad Personal

A medida que revelamos más de nosotros mismos a los compañeros con los cuales trabajamos nos convertimos en modelos de recuperación y resiliencia. Es Importante que sigamos trabajando por nuestro bienestar y estimulemos a los compañeros a hacer lo mismo. Una de las maneras en que modelamos la recuperación y resiliencia es asumiendo la responsabilidad personal de mantener la mejor salud posible.

> *"Usted es el experto en usted mismo. Usted sabe qué es lo que necesita y desea. Depende de usted tomar responsabilidad personal de su propio bienestar y de su propia vida. A veces esto significa retomar el control de lo que ha perdido en el pasado. Los que recuperamos este control y aceptamos esta responsabilidad alcanzamos los niveles más altos de bienestar, felicidad y satisfacción con la vida"*[8].

Responsabilidad personal también significa que las personas son responsables de su propio autocuidado y sus viajes de recuperación. Tomar pasos para lograr sus objetivos puede requerir mucha valentía. Los individuos deben esforzarse por entender y dar sentido a sus experiencias e identificar estrategias de afrontamiento y procesos de sanidad que promuevan su propio bienestar. El papel que

[8] Copeland, M.E. (2002). Plan de Acción para Recuperar el Bienestar.

desempeña el Consejero Certificado de Compañeros es el de apoyar a los individuos en este empeño.

WRAP- Una Herramienta Que Usted Debería Conocer

Para cumplir en parte nuestra responsabilidad por nosotros mismos y de nuestro bienestar podríamos incluir el desarrollo de un plan para asegurar que nuestras necesidades sean suplidas. Hay diferentes herramientas disponibles para lograr esto; un ejemplo es el WRAP, un Plan de Acción Para la Recuperación del Bienestar, desarrollado por Mary Ellen Copeland. Antes de iniciar este entrenamiento les entregamos el libro WRAP con la esperanza de que usted pudiera tomarse el tiempo para leerlo y crear su propio plan WRAP. Esta semana no tendremos tiempo para enseñarle y certificarlo a usted para desarrollar Planes WRAP con los compañeros que usted atiende; sin embargo, debido a que estas herramientas son tan valiosas, queremos que usted las conozca.

El WRAP presenta una manera organizada de crear un plan de recuperación de autoayuda para saber cómo suplir sus necesidades día a día y en tiempos de crisis. Esto puede ser útil para usted en su propia recuperación, la cual usted puede modelar para sus compañeros. Además es una herramienta importante que usted puede aprender a enseñar a los compañeros.

"Lo maravilloso del WRAP es el hecho de que es totalmente individualizado para lo que cada uno de nosotros necesita para nuestra recuperación. Para algunos compañeros como yo, el entrenamiento del WRAP nos proporcionó la primera oportunidad para pensar realmente en nuestras vidas sin sentirnos victimizados por las enfermedades que sentíamos no poder controlar. Aprendimos que podíamos tener un poco de control y que podíamos identificar cómo éramos cuando nos estaba yendo bien y cómo cuando no nos estaba

yendo tan bien. Catalogando nuestra experiencia podíamos cavar más a fondo y encontrar aquellos elementos claves que estaban presentes en nuestros buenos tiempos. Encontramos que con un poco de entrenamiento teníamos el poder para incorporar cosas positivas que impartían salud a nuestras vidas. Esto nos llevó al auto-empoderamiento y hacia la habilidad para controlar nuestra salud mental. Ganamos más seguridad en nosotros mismos y empezamos a creer que en nosotros estaba el poder para recuperarnos y que teníamos un camino marcado para lograr la recuperación. Las herramientas nos dieron la esperanza de que podíamos identificar los desencadenadores o las banderas que nos indicaban cuando nuestra salud mental se estaba deteriorando; y al identificar los desencadenadores podíamos ponerles límites".

Escrito por un Consejero de Compañeros entrenado en WRAP

Hay una serie de cursos WRAP que certifican a los individuos para trabajar con otros para enseñar WRAP. Como Consejero Certificado de Compañeros, es posible que usted quiera tomar el curso de 3 días de WRAP que lo puede certificar para trabajar persona a persona con los demás, enseñando el WRAP. Existe además un curso de WRAP de 5 días que lo puede certificar a usted para enseñar WRAP a grupos de personas. Los cursos WRAP generalmente se enseñan a nivel regional. Por lo tanto, la mejor manera para informarse sobre ellos es manteniendo contacto con sus socios regionales que están orientados a la recuperación. Estos cursos varían para las diferentes áreas y también puede obtener mayor información sobre el WRAP ingresando a la página http://www.mentalhealthrecuperación.com/

MÓDULO 4: EL PROCESO DE RECUPERACIÓN

Etapas y Barreras

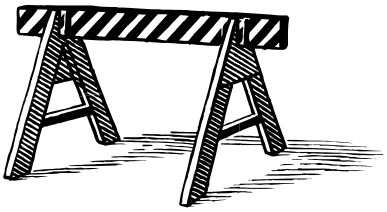
Como mencionamos anteriormente, la recuperación de la salud mental es un viaje. Si tomamos esta idea más allá podemos verla como un camino, reconociendo que cada individuo tiene un camino único. Cada persona está en un punto diferente en el camino de la recuperación. Las personas avanzan a su propio ritmo. El enfoque de la recuperación considera las recaídas en la recuperación como una parte del proceso humano y como oportunidades para aprender en vez de un evento permanente y estigmatizante. La palabra recaída está cargada de emociones negativas y juicios del pasado. Debido a que en este modelo se reconoce que se puede dar un crecimiento a raíz de una recaída, el camino no tiene que producirse necesariamente en línea recta.

Algunos signos posibles de recuperación que usted puede detectar en otras personas son los siguientes:

- Consciencia de sí mismo
- Esperanza
- Lenguaje positivo
- Tener una autoestima positiva en vez de un estigma en contra de la enfermedad mental
- Conexión con sus compañeros, amigos, y familia
- Conexiones dentro de la comunidad
- Ayuda a los demás
- Autorepresentación
- Participación en su propia
- espiritualidad o en la tradición espiritual
- Conciencia de las diferencias
- culturales dentro de la familia y la comunidad
- Tener una red de apoyo
- Tener un plan WRAP
- Tener un plan en caso de crisis

Barreras contra la Recuperación y la Resiliencia

La mayoría de las personas experimentan algunas barreras durante su camino a la recuperación. Las barreras pueden incluir:



- Estigmas
- Discriminación
- Información equivocada
- Barreras del sistema
    - Falta de servicios, programas y/o recursos
    - Falta de planes de cuidado individual
    - Falta de Consejeros Certificados de Compañeros como modelos positivos en el sistema
    - Falta de opciones que permitan la selección individual del plan de cuidado
- Mal autocuidado
- Aislamiento debido a temor o rechazo
- Abuso/ mal uso de sustancias o medicamentos
- Encontrar los medicamentos apropiados
- Culpa
- Estar atrapado en el enojo
- Auto conversación negativa
- Pobreza y falta de recursos
- Falta de vivienda
- Violencia doméstica
- Dependencia en una pareja o un pariente abusivo(a)

Si algún compañero está enfrentando alguno de los anteriores problemas, el plan WRAP y/o el Plan Individualizado de Servicios del compañero puede tener estrategias para contrarrestar tales barreas. Nos enfocamos en mayor detalle sobre los Planes Individualizados de Servicios en el día 5 cuando hablemos sobre la documentación. A lo que nos estamos refiriendo es al plan formal que habrá desarrollado el compañero en acompañamiento con su médico de atención primaria de la agencia de salud mental de su comunidad. Este plan describe las metas del compañero a corto plazo y la manera cómo él/ella va a trabajar para alcanzarlas.

¡PRACTIQUEMOS!

Ejercicio: Escoja tres barreras de la lista anterior y junto con un compañero(a) de clase, desarrolle estrategias que usted como el Consejero Certificado de Compañeros puede utilizar para superarlas. Uno de ustedes deberá actuar como una persona hipotética que está tratando con dichas barreras. Posteriormente usted deberá reportar brevemente a la clase sobre el papel que usted desempeñó en esta práctica.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FIN DEL PRIMER DÍA

SEGUNDO DÍA

Herramientas Fundamentales de un Consejero Certificado de Compañeros: Habilidades Interpersonales

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE PARA HOY

Descripción general

Hoy vamos a hablar sobre algunas de las herramientas que utilizamos en nuestro trabajo. Esto incluirá una descripción general de las ***habilidades interpersonales***.

Al final de este día usted habrá aprendido y entendido cómo:

- Conocer a alguien
- Comunicarse más efectivamente
- Validar sentimientos y pensamientos
- Ayudar a alguien a identificar sus fuerzas para que pueda suplir sus necesidades
- Saber cuándo y cómo compartir partes de su historia de recuperación
- Trabajar más efectivamente con grupos

TABLA DE CONTENIDO: SEGUNDO DÍA

Herramientas Fundamentales de un Consejero Certificado de Compañeros: Habilidades Interpersonales

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES ..... P. 66

MÓDULO 5: CÓMO ESTABLECER UNA RELACIÓN..... P. 67

La Relación Como el Fundamento del Proceso de Ayuda

Habilidades Fundamentales

Utilización de Preguntas Abiertas

MÓDULO 6: COMUNICACIÓN EFECTIVA..... P. 75

Escuchar Activo

Dar Atención Completa al Hablante

Escucha Reflector

Poner Atención a las Palabras y los Sentimientos

Barreras de Comunicación Comunes

Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación

MÓDULO 7: DESCUBRIMIENTO DE FUERZAS ..... P. 85

¿Qué son Fuerzas?

¿Cómo se Identifican las Fuerzas?

¿Por qué se Deben Utilizar las Fuerzas?

MÓDULO 8: MODELACIÓN DE LA RECUPERACIÓN Y LA RESILIENCIA..... P. 91

Cómo & Cuándo Compartir Su Historia

MÓDULO 9: TRABAJO CON GRUPOS ..... P. 96

Iniciación y Sostenimiento de los Grupos de Autoayuda/apoyo Mutuo

Consideraciones para Empezar un Nuevo grupo

Habilidades de Facilitación Grupal

Resolución de Problemas Grupal

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS HABILIDADES INTERPERSONALES

"El fundamento de la ayuda genuina está en ser ordinario(a). Solo podemos ofrecernos nosotros mismo a los demás, nada más ni nada menos; de hecho no tenemos nada más que ofrecer. Ofrecer más es vanidad y ofrecer menos es robarles a los que están afligidos"[9].

Los Consejeros Certificados de Compañeros tienen la oportunidad de desarrollar una relación única de confianza con cada uno de los compañeros con los que trabaja. Su papel como Consejero Certificado de Compañeros es el de dar acompañamiento colaborativo. Hoy hablaremos sobre las herramientas dirigidas hacia el desarrollo y sostenimiento de relaciones con las personas con las cuales podremos trabajar cada día.

- Empezamos primero por establecer una relación con aquellos con quienes trabajamos.
- También desarrollaremos un claro entendimiento de la importancia y el poder de una *comunicación efectiva*. A través de discusiones y ejercicios en clase, nuestras habilidades para escuchar serán agudizadas.
- Usted aprenderá cómo puede ayudarles a sus compañeros pares a identificar y capitalizar sus fuerzas.
- *Compartir la historia propia, o como también se conoce, la auto-revelación, puede ser una herramienta importante y útil para servir a los demás. También puede ser contraproducente si se utiliza sin el debido cuidado.*

[9] Brandon, D. (1982). *El Truco de Ser Ordinario: Notas para Voluntarios & Estudiantes,* Londres: Mind.

MÓDULO 5: ESTABLECIENDO UNA RELACIÓN

Relación – la Esencia del Proceso de Ayuda

La esencia del proceso de ayuda es el desarrollo y mantenimiento de una relación positiva entre el ayudador y la persona que está siendo ayudada. Todas nuestras relaciones contienen fuerzas que influyen en nosotros para que cambiemos o modifiquemos nuestros sentimientos y actitudes. Durante la vida de cada persona, él/ella es influenciado(a) por la naturaleza y la calidad de sus relaciones con los demás.

Lo mismo ocurre en el trabajo de un Consejero Certificado de Compañeros. Para que la relación entre el Consejero Certificado de Compañeros y el compañero sea productiva y positiva, ésta debe tener las siguientes características:

- Debe haber **aceptación** y **confianza**. Si una persona se siente juzgada no hablará libremente y podrá ser defensiva.
- El compañero debe **sentirse comprendido y valorado** como persona.
- El Consejero Certificado debe estar **interesado, genuinamente preocupado e infundir aliento;** y al mismo tiempo **ser objetivo.**

Como Consejero Certificado de Compañeros, usted debe esforzarse por aceptar y entender los problemas de los compañeros, reconocer las demandas y los requerimientos de las situaciones y ayudar a los compañeros a examinar las diferentes alternativas y consecuencias potenciales. Usted debe evitar decirle a la personas lo que deben hacer. Únicamente el individuo puede decidir esto y decidirá a medida que actúa en base a sus sentimientos, intuición y/o entendimiento de sí mismo(a) y el problema. El elemento de empoderamiento sólo puede darse cuando las personas reciben apoyo para tomar sus propias decisiones.

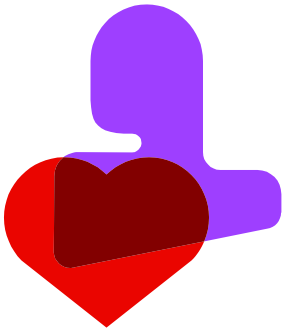
La relación entre cualquier ayudador y la persona que está recibiendo la ayuda se expresa a través de la ***interacción***. Podemos tender a pensar sobre esta interacción en términos de *comunicación* **verbal,** lo cual es desde luego natural porque la mayor parte de la comunicación se realiza hablando. Sin embargo, el comportamiento ***no verbal*** también es muy importante. La postura corporal, los gestos, las expresiones faciales, los movimientos de los ojos y otras reacciones expresan con frecuencia más claramente sentimientos y actitudes que las palabras habladas. Por esta razón, con frecuencia, los Consejeros Certificados de Compañeros deben estar conscientes de sus propios sentimientos, actitudes y respuestas, así como de los de la persona que está recibiendo la ayuda para que puedan comprender lo que está sucediendo y puedan ayudar.

"Una relación es un sentimiento humano o un sentir de vinculación emocional con otra persona. Una relación nace repentinamente como una corriente eléctrica o emerge y se desarrolla cuidadosamente cuando una emoción se despierta por e invierte en alguien o algo, y cuando ese alguien o algo se conecta receptivamente. Creemos estar 'relacionados' cuando nos sentimos unidos con otro (persona u objeto) de manera sincera"[10].

Cuando comenzamos una amistad o una relación de trabajo empezamos preguntando y respondiendo preguntas. Nuestras capacidades especiales como Consejeros Certificados de Compañeros incluyen la habilidad de sentir empatía con algunas de las experiencias que enfrentan otros compañeros. Podemos brindar un estilo natural, auténtico y cómodo de conocer a otros.

[10] Perlman, H. H. (1979) *Relación. El corazón de los que ayudan,* Chicago: Imprenta de la Universidad de Chicago

"Habilidades fundamentales"



El interés por otros ha sido posiblemente lo que ha motivado a muchos de ustedes a convertirse en Consejeros Certificados de Compañeros, pero esto no es suficiente. El cuidado debe estar acompañado de suficiente conocimiento para que funcione; es decir, las habilidades fundamentales que le ayudarán son:

Estar presente y en el momento. Para mostrar interés por otra persona y establecer una relación de confianza debemos centrar nuestra atención en esa persona. Esto ha sido llamado en algunas ocasiones "enfocarse en los demás" en nuestras conversaciones. Este proceso tiene que ver con la persona y sus necesidades y no con nuestras propias necesidades.

La alegría de cualquier trabajo de consejería es lo que surge cuando usted está realmente interesado en los demás; cuando usted está dispuesto a que ellos le enseñen quienes son. Usted los invita a que le enseñen y usted se siente privilegiado de aprender acerca de ellos. Al comienzo usted los considera interesantes y se siente conmovido por sus historias y encuentra que se preocupa por ellos. Es en este proceso en el cual se produce la "electricidad" que lo conecta a otros.

Tratar a Todos con Respeto y Dignidad. Sabemos por propia experiencia que tan importante es ser tratado con respeto y dignidad. La relación entre compañeros es una relación de igualdad. Estamos asociándonos con compañeros a medida que él/ella descubre su mejor "yo". Apreciamos el valor del ser humano con el cual nos estamos conectando. No hacemos ningún juicio acerca de quién es la otra persona sino que nos encontramos con la persona en un terreno común.

Recordar lo mucho que hemos avanzado. Es posible que el compañero con el cual estamos trabajando no se encuentre en el mismo camino de recuperación

con el cual estamos familiarizados. Esta persona puede estar en un punto diferente. Es esencial que recordemos qué tan lejos hemos llegado; que recordemos los días en que tal vez nos sentimos heridos, desesperados o en una situación mucho más difícil que en la que nos encontramos ahora.

Vivir y creer en la recuperación. En nuestros propios corazones y mentes creemos que todas las personas tienen la capacidad de recuperarse. La resiliencia humana es una calidad maravillosa y todos sabemos que podemos recuperarnos a otro nivel diferente de bienestar.

Apreciar el valor de los demás. Buscar ayuda es un paso importante. Los compañeros con los cuales trabajamos están mostrando un gran valor cuando aceptan reunirse con nosotros. Podemos honrar este valor y reconocerlo como un gran paso dentro de ese camino de recuperación.

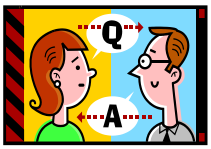
> *"La esperanza es similar a un camino en el campo que nunca antes había existido, pero que después de haber sido transitado por mucha gente empieza a existir".*
>
> *~Lin Yutang*

Colocar el empoderamiento y la responsabilidad personal como una máxima prioridad. El objetivo del tiempo que invertimos con nuestros compañeros es garantizar que ellos vuelvan a descubrir nuevamente su propio poder. Una vez que un compañero descubre que puede opinar y escoger, se produce un gran progreso en el camino del bienestar. Algunos pasos sencillos para el empoderamiento son los siguientes:

- Empiece desde donde está y tome un paso a la vez.
- Examine sus puntos de resistencia (aquellas cosas que lo irritan, lo limitan y lo hacen reaccionar).
- Reconozca que lo que está experimentando en este momento es necesario para su crecimiento.
- ¡Deje de preocuparse si los demás están logrando lo propio!

- Tenga en cuenta que aunque importa lo que le ha ocurrido a usted, lo más importante es la forma cómo usted decide responder el resto de su vida.
- Aprenda a operar/vivir de manera holística, abriéndose a otras posibilidades. Esté abierto(a) a otras posibilidades y opciones para su vida.
- Cuando enfrente una situación que aparentemente no tiene esperanza, tome acción; CUALQUIER acción (La teoría del estancamiento dice: Cuando se estancan los troncos en una corriente de agua, mover CUALQUIERA de los troncos libera a los demás para que se puedan mover).

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Divídanse en parejas. Cada persona debe escoger una de las "Habilidades Fundamentales" y describa cómo han visto a otros modelarla. ¿Cómo planea usted usar esta habilidad?

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Utilización de Preguntas Abiertas

Una manera como podemos llegar a conocer a los compañeros con quienes nosotros trabajamos y lo que ellos quisieran lograr es haciendo preguntas abiertas. Estas preguntas no pueden responderse con un simple "sí" o "no". A continuación presentamos algunos ejemplos:

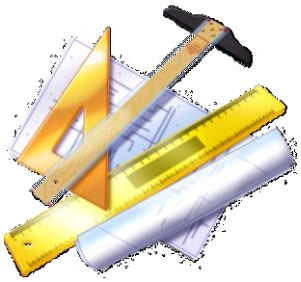
- ¿Quién es importante para usted? Cuénteme algo más acerca de ellos. ¿Por qué son ellos importantes para usted?
- ¿Cómo es un día típico para usted? ¿Hay algo que a usted le gustaría cambiar en su rutina diaria?
- ¿Qué es lo que más le gusta en su escuela (trabajo)?
- Si pudiera escoger en este momento qué hacer ¿Qué le gustaría hacer?
- ¿Qué le gusta acerca de usted mismo(a)?
- ¿Cuáles actividades o cosas le ayudan a relajarse?
- ¿Qué nuevas actividades le gustaría tratar de hacer?

Algunas personas tienen una gran dificultad para responder preguntas; ellas responden: "no sé" y parecen sentirse sobrecargadas cuando tienen que dar una respuesta. En este caso uno puede tratar de formar preguntas en forma de comentarios que invitan a dar una respuesta pero no la exigen; por ejemplo:

- Apuesto a que hay algunas personas en su vida que son importantes para usted y que me podría contar historias sobre usted.
- Todos tenemos que levantarnos en algún momento del día y empezar nuestras propias rutinas; a veces esto puede llegar a ser todo un rollo.
- He oído que usted pasó algún tiempo en la escuela, muchas cosas interesantes que se pueden conseguir en la escuela.

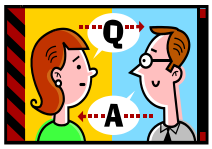
- Muchas personas llegan al punto en que desearían hacer una cosa para empezar a moverse. Ellas saben exactamente que es eso que quieren pero simplemente no pueden empezar a hacerlo.
- Le apuesto a que hay algunas cosas que le gustan acerca de usted mismo(a)…algo que le gustaría hacer para relajarse... algo que le gustaría probar, etc.

Su papel como Consejero Certificado de Compañeros es acompañar de manera colaborativa al individuo y posiblemente a la familia. Los acompañamientos se construyen con las siguientes herramientas:



- Escuchar.
- Identificar similitudes e intereses comunes.
- Entender y respetar la cultura, valores y creencias espirituales del individuo.
- Desarrollar una buena empatía. Es importante "conocer" a la persona/al miembro de familia en el lugar en que se encuentran en vez del lugar en donde usted piensa que el/ella debería estar.
- Presentar todas las opciones y las consecuencias que son posibles. No de consejos. A nadie le gusta que le digan lo que debe hacer o la manera como lo debe hacer. Si usted se escucha a sí mismo decir "usted debería", esta es una buena indicación de que usted está dando consejos, lo cual puede no ser muy útil.
- Contar su historia cuando parece ser útil y cuando usted se siente cómodo(a) haciéndolo.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Una persona va a actuar como el compañero y la otra como el consejero. Esta es su primera reunión. El Consejero Certificado de Compañeros utilizará preguntas abiertas para llegar a conocer a la persona con la cual está trabajando. Escriba en el siguiente espacio algunas de las preguntas que usted utilizó:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

MÓDULO 6: COMUNICACIÓN EFECTIVA[11]

En el módulo anterior vimos las herramientas que usted puede utilizar como ayuda para desarrollar una relación con un compañero. Su habilidad para comunicarse efectivamente es otra de estas herramientas. En este módulo vamos a discutir las técnicas que usted puede utilizar para ser un comunicador más eficaz, incluyendo y quizás lo más importante, cómo ser un mejor oyente.

Escucha activa

"Escuchar en diálogo es escuchar más al significado que a las palabras… Cuando se escucha verdaderamente, buscamos detrás de las palabras, vemos a través de ellas para encontrar a las persona que está siendo revelada. Escuchar es buscar para encontrar el tesoro de la persona verdadera, tal como se revela verbal y no verbalmente. Claro está que existe el problema semántico, las palabras tienen una connotación diferente para usted de la que tienen para mí. Por consiguiente nunca puedo decirle lo que usted ha dicho sino únicamente lo que escuché. Tengo que decir de otra manera lo que usted ha dicho y comprobarlo con usted para asegurar que lo que salió de su mente y corazón llegó a mi mente y corazón intacto y sin distorsión" - John Powell, Teólogo.

Escuchar activamente puede definirse como un método para escuchar en el cual el oyente se concentra en el hablante y confirma el mensaje y los sentimientos del hablante.

---

[11] Adaptado de "Resolución Colaborativa de Problemas y Resolución de Disputas en la Educación Especial (*Collaborative Problem Solving and Dispute Resolution in Special Education*)", escrito por Rod Windle, Ph.D. y Suzanne Warren, Manuscrito, Septiembre 1999

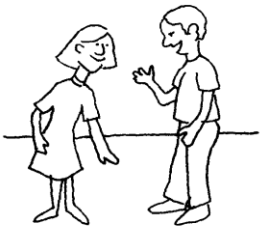
En la escucha activa, escuchar lo que se dice no es suficiente. La escucha activa requiere una participación atenta y una respuesta activa a lo que se está diciendo. La escucha activa (1) le enfatiza al compañero que el Consejero Certificado de Compañero está escuchando, y (2) mejora la comunicación mutua en la relación de ayuda.

Cuando se tiene empatía por otros, se toman en cuenta sus necesidades y sentimientos. Expresar empatía ayuda a las personas a sentirse entendidas. Para demostrar empatía, escuche activamente. La escucha activa incluye estar consciente de la otra persona.

Dar la Atención Física Total al Hablante

La escucha activa incluye tener el movimiento corporal, contacto visual, expresiones faciales y postura apropiados. Estos le demuestran al hablante que (1) lo que él/ella está diciendo es importante; y (2) estamos totalmente presentes y estamos intentando entenderle al hablante. Algunas de las técnicas que se deben utilizar son las siguientes:

- Inclínese ligeramente hacia el hablante
- Párese directamente al frente de la otra persona
- Mantenga una postura abierta con los brazos y las piernas sin cruzar
- Mantenga una distancia adecuada
- Asiente suavemente la cabeza o haga expresiones faciales de respuesta



Conciencia de los Mensajes No Verbales

Cuando fijamos nuestra atención en el lenguaje corporal de un hablante, obtenemos conocimiento de lo que esa persona está sintiendo y de la intensidad de dicho sentimiento. A través de la atención cuidadosa del lenguaje corporal y de los mensajes paraverbales podemos desarrollar ideas sobre lo que el hablante (u oyente) está comunicando. Podemos entonces, a través de nuestras habilidades para la escucha reflexiva, verificar la exactitud de las ideas expresando en nuestras propias palabras nuestra impresión de lo que se está comunicando.

Mensajes Paraverbales

La comunicación paraverbal hace referencia a los mensajes que transmitimos a través del tono, la agudeza y la velocidad de nuestras voces; es la forma en que decimos algo y no lo que decimos. Una oración puede transmitir significados completamente distintos dependiendo del énfasis que se pone en las palabras y el tono de la voz. Por ejemplo, la declaración: "Yo no dije que usted era estúpido" tiene seis diferentes significados dependiendo de la palabra que se acentúa.

"Yo no **DIJE** que tú eras estúpido"

"Yo no dije que **TÚ** eras estúpido"

"Yo no dije que tú eras **ESTÚPIDO**"

Algunos puntos que se deben recordar acerca de nuestra comunicación paraverbal son los siguientes:

- Cuando estamos enojados o emocionados, nuestro voz tiende a volverse más rápida y de tono más alto.
- Cuando estamos aburridos o nos sentimos deprimidos, nuestra voz tiende a ser más lenta y de calidad monótona.
- Cuando estamos a la defensiva, nuestra voz es con frecuencia abrupta.

Mensajes Paraverbales:

1. Representan aproximadamente el 38% de lo que otros perciben y entienden.
2. Incluyen el tono, la agudeza y la velocidad de nuestra voz.

Escucha Reflexiva

La escucha reflexiva es el proceso de repetir en nuestras propias palabras el sentimiento y/o contenido que está siendo expresado. Esta es parte del componente verbal de enviar y recibir mensajes. Cuando se le repite al hablante lo que pensamos haber entendido, le damos validez a la persona ayudándole a sentirse escuchada y reconocida. También podemos hacer preguntas para aclarar la exactitud de nuestras percepciones, aumentando así la efectividad de nuestra comunicación general.

Parafrasear: Se trata de una declaración compacta del contenido del mensaje del hablante. La paráfrasis debe realizarse en las propias palabras del oyente en vez de repetir exactamente lo que escucha decir al hablante:
"*Así que usted cree que su hijo es demasiado joven para ir al cine sin la compañía de un adulto*".

Reflejo de Sentimientos: El/La oyente se concentra en las palabras que describen sentimientos y se pregunta a si mismo(a), "¿Cómo me estaría sintiendo si estuviera pasando por la misma experiencia?" Luego él/ella reitera o parafrasea el sentimiento de lo que ha escuchado de una manera que transmite entendimiento:
"*Parece que usted está molesto porque no pudo comunicarse conmigo mientras yo estaba trabajando*".

Resumen: El oyente reúne las principales ideas y sentimientos del hablante para mostrarle su comprensión. Esta habilidad se utiliza después de que el hablante comparte una cantidad considerable de información y demuestra que el oyente ha captado todo el significado del mensaje. El resumen además le ayuda al hablante a obtener un panorama integral de lo que él/ella ha estado diciendo:
"Usted se siente frustrado y enojado porque la evaluación ha sido bastante larga y se siente confundido(a) porque no se hizo la remisión con anterioridad ya que era lo que usted pensaba que había ocurrido. Usted también está dispuesto(a) a someterse a una evaluación adicional si puede escoger el proveedor y si el distrito de la escuela paga por la misma".

Cuestionamiento*:* El oyente hace preguntas abiertas (las que no pueden ser respondidas con un "sí" o con un "no") para obtener información y aclaraciones. Esto le ayuda al hablante a enfocarse en el tema, anima al hablante a hablar y le da al hablante la oportunidad de dar retroalimentación.
Estoy confundido- "¿le preocupa a usted que las pruebas pueden significar que Jim tiene que perder tiempo de clase? ¿O hay algo más?

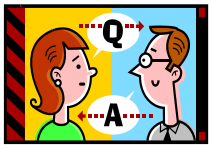
¿Cómo describirías un 'buen día'? "

Poner Atención a las Palabras y los Sentimientos

Para entender el significado completo de un mensaje debemos comprender tanto el *sentimiento* como el *contenido* del mensaje. Nuestra tendencia es tratar de ignorar el aspecto emocional del mensaje y/o conflicto y movernos directamente a la sustancia del problema.

Esto puede llevar a un aumento de las emociones intensas. Puede ser necesario manejar directamente las emociones reconociendo y nombrando abiertamente los sentimientos y llevando a cabo una discusión honesta sobre ellas antes de pasar a la modalidad de solución de problemas. Si no abordamos el aspecto emocional, corremos el riesgo de perder información importante sobre el problema e interrumpir el proceso de comunicación.

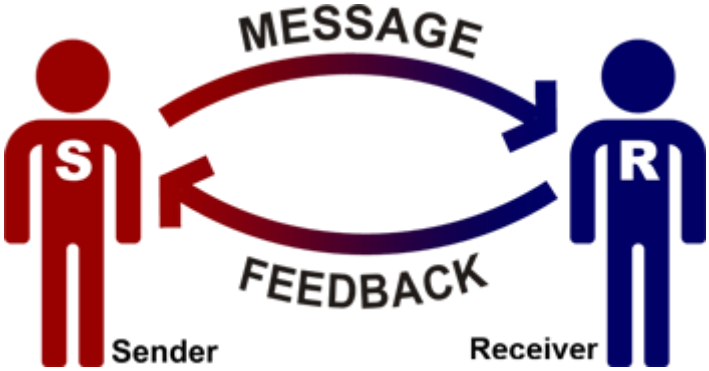
¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Divídanse en parejas. Cada persona debe escoger una situación real que no le preocupe compartir con el grupo por trivialidad. Por ejemplo: está decidiendo de qué color pintar un cuarto. Tomen turnos donde cada persona discute su situación con la otra utilizando las habilidades de escucha activa y preguntas abiertas. Practique la validación de los sentimientos de la otra persona sin saltar a la modalidad de solución de problemas. Reporte a la clase cómo se sintió haciendo esto.

Barreras Comunes de la Comunicación

Los psicólogos y otros que estudian la comunicación humana han desarrollado herramientas para "categorizar" el estilo de comunicación de una persona. Aunque estas pueden ser útiles para entender la comunicación que no es familiar para nosotros, es importante acordarnos de tratar a cada persona individualmente y con aprecio incondicional. Es más ventajoso para nosotros evitar encasillar a las personas y en cambio aprender de ellas como personas.



Inglés	Español
Message	Mensaje
Feedback	Reaccion
Sender	Emisor
Receiver	Receptor

Cualquier comunicación tiene un emisor, un receptor, un mensaje y una reacción. A veces se nos enredan nuestras comunicaciones por causa de las barreras comunes que se interponen en la comunicación efectiva, tales como:

Emociones: Las emociones fuertes pueden distorsionar la comunicación ya sea del emisor o del receptor, o de ambos. Cuando se está comunicando con alguien que está molesto hay una mayor probabilidad de que su mensaje pueda ser mal interpretado. Del mismo modo, si usted está molesto o enojado, su habilidad para

comunicarse con claridad puede verse comprometida. No es posible evitar siempre comunicarse cuando hay emociones fuertes involucradas en la comunicación. Sin embargo, es importante estar consciente de cuando hay emociones fuertes ya que el potencial de malentendidos es más alto y por lo tanto es importante tratar de controlar los sentimientos y la comunicación

"Las palabras "corazón" y "escuchar" nos dan pistas sobre el arte de escuchar profundamente. La palabra "corazón" contiene dentro de sí la palabra "escuchar", y "escuchar" contiene exactamente el mismo número de letras que "silencio". Para escuchar lo que se dice y se siente tenemos que estar en silencio y escuchar desde nuestro corazón. Tenemos que cerrar la boca y dar toda nuestra atención a otros cuando ellos abren sus bocas. "

~ Sue Patton Thoele

Filtración: La filtración ocurre cuando el emisor controla la información que se comunica al receptor con el fin de hacerla sonar más favorable para el receptor. Esto puede engañar al receptor, lo cual puede luego desilusionar al mismo cuando esto sea descubierto. La filtración puede arruinar la confianza y la relación misma.

Sobrecarga de Información: El cerebro humano puede procesar una cantidad limitada de información de manera efectiva en un momento dado. No sobrecargue a otros con información que exceda su capacidad de procesamiento; de lo contrario la información no va a ser absorbida. Usted puede evitar esto verificando con el receptor si usted lo está abrumando con información.

Actitud defensiva: Con frecuencia los seres humanos intentan ocultar pensamientos, deseos, amenazas e impulsos inaceptables por temor a ser desaprobados, castigados, o por temor a otros resultados negativos. Una actitud defensiva puede tomar el aspecto de ataque contra lo que el emisor le dice, haciendo comentarios sarcásticos, cuestionando sus motivos o siendo crítico sobre un determinado tema.

Diferencias Culturales: Las diferencias culturales incluyen cosas obvias como la raza, la religión y el origen étnico. Las diferencias culturales también incluyen otros temas como el género, la clase social y la identidad u orientación sexual.

Para que un Consejero Certificado de Compañeros pueda comunicarse exitosamente con una persona de un transfondo cultura diferente al suyo, el Consejero Certificado de Compañeros debe tener:

- Conocimiento de sí mismo sobre sus propias actitudes y valores
- Conocimiento de sí mismo sobre sus creencias y diferencias culturales.
- Deseo de reconocer las diferencias raciales/culturales

Lo anterior promoverá la comunicación efectiva y las relaciones productivas. El Consejero Certificado de Compañeros es responsable de plantear y abordar cualquier problema de diferencias culturales con el compañero. Asimismo y además tiene la responsabilidad ética de ser proveedor de servicios culturalmente competentes obteniendo el conocimiento, las habilidades y la experiencia adecuadas(os). Competencia cultural significa la habilidad de interactuar efectivamente con personas de culturas diferentes. En el día 4 trataremos más a fondo el tema de la sensibilidad y la consciencia cultural.

Jerga: La jerga Incluye palabras que otros posiblemente no entienden, tales como siglas, terminología clínica o palabras que por lo general sólo las entienden personas que trabajan en el mismo campo. Estas palabras generalmente no las entienden todas las personas y se debe evitar su uso. Ejemplos de jerga que hemos utilizado hasta ahora en este manual son las palabras "NAMI", "WIMHRT" y "medicamentos antipsicóticos".

¡PRACTIQUEMOS!

Ejercicio: A veces cuando una persona se siente sintomática, su habilidad para expresarse se ve afectada. Esto puede afectar su forma de hablar, su lenguaje corporal y cuánto decide hablar. Muchas personas han experimentado retos de comunicación tales como la necesidad de reducir sus expresiones facial, de hablar con una voz más monótona o de bajar el

volumen de la voz, tener menos que decir a los demás; o como algunos lo han descrito, el reto de dejar de sentirse como un(a) prisionero(a) en una jaula. Como grupo, analicemos cómo se siente cuando se tiene esta experiencia y cuáles técnicas pueden ser útiles para un Consejero Certificado de Compañeros.

_____

_____

_____

_____

_____

Consejos Prácticos para Mejorar la Comunicación

Maneje y Responda Apropiadamente a las Emociones: Recuerde que a veces la mejor manera para demostrar aceptación de los sentimientos de una persona es simplemente escuchar. Simplemente estar con alguien cuando esté sufriendo puede ser más efectivo que cualquier cosa que pueda decir. Las relaciones pueden construirse cumpliendo esto cuidadosamente. A veces esto puede dar una oportunidad para que el Consejero Certificado de Compañeros pueda compartir su historia. Asegúrese de que el compañero haya tenido una amplia oportunidad para expresar sus emociones. Entonces, si es conveniente, puede darse un intercambio sutil.

Proporcione Reacción: Repetir lo que se ha dicho utilizando las mismas o ligeramente diferentes palabras confirma que un mensaje particular ha sido enviado y recibido con precisión. A veces las personas repiten historias una y otra vez cuando sienten que no han sido escuchadas. El hecho de repetirles las palabras que han dicho les afirma que sí han sido escuchadas.

MÓDULO 7: DESCUBRIENDO FUERZAS

¿Dónde Empezar?

Los compañeros con los cuales usted trabaja pueden no siempre reconocer sus fortalezas. Cuando las personas se sienten muy mal generalmente no ven sus mejores cualidades. Una de las habilidades que utilizan los Consejeros Certificados de Compañeros para promover el empoderamiento es ayudar a los compañeros con los cuales trabajan a identificar sus propias fuerzas. Los Consejeros Certificados de Compañeros saben que aquellos que tienen alguna incapacidad psiquiátrica encuentran estrategias para sobrellevar los síntomas e incapacidades que han sido impuestos(as) por sus enfermedades, y éstas son fuerzas valiosas que valen la pena explorar.

El proceso de la identificación de fuerzas debe ser una charla en vez de un proceso formal de evaluación. Puede realizarse durante varias reuniones en diferentes lugares tales como cafeterías, hogares, o en lugares públicos de reunión tales como parques. El Consejero Certificado de Compañeros necesita conocer al individuo o al pariente desde una perspectiva que esté basada en fuerzas.

¿Qué son Fuerzas?

Fuerzas son los atributos positivos que todos los Individuos, familias y comunidades poseen. A veces a primera vista parece que no hay fuerzas en una persona. Sin embargo, éstas pueden utilizarse como recursos para ayudarle a la persona a avanzar en su propia recuperación y resiliencia. Por ejemplo, la forma como una persona ha manejado sus problemas en el pasado puede considerarse como una fortaleza. A veces es útil dividir las fuerzas en categorías para facilitar la construcción de un plan. Debemos conocer ampliamente la idea de las fuerzas con el fin de capturar todas las habilidades y recursos disponibles, los cuales pueden utilizarse para cubrir las necesidades de los compañeros o las familias.

Actitudes y valores: Esto incluye las creencias culturales y familiares así como los rituales. En esta categoría también se podrían incluir lo que las personas han aprendido sobre ellas mismas, sobre otros y sobre el mundo que las rodea, así como de sus éxitos y fracasos. Un ejemplo de un valor es la creencia de que "los padres necesitan estar allí para sus hijos".

Habilidades y capacidades: Esto puede incluir las habilidades sociales y especiales, los talentos, los intereses y las aficiones. Ejemplos: interés en escribir poesía, ser un gran cocinero, un gran corredor o la habilidad para armar una computadora.

Atributos y características: Estas son declaraciones descriptivas sobre el individuo o la familia, incluyendo cualidades personales. Estas podrían incluir las relaciones con otras personas o entidades, incluyendo sistemas. Las fuerzas comunitarias podrían incluirse aquí. Ejemplos: la habilidad para manejar bien el estrés, el hecho de que la familia trabaje bien y conjuntamente en proyectos realizados al aire libre, ser un(a) pacificador(a), etc.

Preferencias: Estas son las cosas que prefieren o les gusta a las personas o parientes, las cuales pueden utilizarse en un plan o una intervención. Esto puede incluir lo que les agrada y desagrada a las personas en áreas como el entretenimiento, la comida y la ropa; o declaraciones sobre su elección en la entrega de servicios. La opinión y las elecciones son maximizadas en la planificación y entrega de servicios. Ejemplos: Reunirse en un parque en vez de una oficina para realizar una sesión de planificación, utilizando un enfoque de equipo.

Cómo Identificar las Fuerzas

Imagínese que usted está en una actividad social entre personas que nunca ha visto antes. Por lo general, usted inicia un diálogo intercambiando información de tipo común. Las mismas técnicas funcionan bien cuando se trata de conocer a un compañero.

1. En la primera reunión, preséntese y explique su papel. Tenga en cuenta que usted es un compañero con un trasfondo e historial común al de la persona en vez de un experto que tiene todas las respuestas.

2. Observe cosas claves de la persona o familia y de su entorno que le puedan servir para empezar su conversación. Si se reúnen en el hogar del compañero, mire a su alrededor en busca de pistas que le ayudarán a conocer más sobre él/ella. ¿Hay algunas plantas que le indiquen que a él/ella le interesa la jardinería? ¿Hay algún arte en el hogar? Las fotos de parientes también pueden ser un buen punto de partida. Una reunión en un parque podría desatar una conversación sobre pasatiempos. También las joyas o la ropa que

vista la persona puede empezar una conversación sobre pasatiempos o alguna historia que esté detrás del objeto.

3. Modele cómo compartir información hablando sobre alguna de sus propias experiencias, pasatiempos, características o preferencias. Esto puede animar a que el compañero empiece a compartir sobre aficiones similares u otros intereses o experiencias.

4. Escuche y vea las señales sobre el compañero, motive la conversación si es necesario utilizando lo que el compañero ha dicho o partes de su propia historia.

5. Escuche tratando de identificar fuerzas de su compañero, de su comunidad y de otros que estén involucrados con la familia.

6. Construya sobre fuerzas. La lista de fuerzas es dinámica, es decir que puede cambiar con el tiempo. Añada más fuerzas a la lista y utilice las fuerzas recientemente adquiridas en su trabajo con el individuo o la familia.

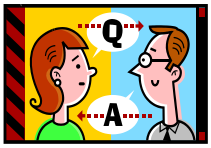
7. Reconstruir los retos por fuerzas también es algo positivo. Por lo tanto, si usted ve esta oportunidad, tómela.

8. Cuando esté documentando información, trate de recordar más tarde lo que se ha dicho y resuma las fuerzas. Si esto no es posible, pida permiso para tomar notas. Mantenga sus notas de manera que permanezcan visibles para el compañero o la familia. Comparta sus notas antes de salir y verifique con el individuo para confirmar la precisión de la información. También es una buena idea utilizar papel carbón y ofrecerle a la persona(s) una copia de las notas.

¿Por qué Utilizar las Fuerzas?

1. Las fuerzas son necesarias para obtener una imagen verdaderamente equilibrada.
2. Las fuerzas sacan adelante a las personas de las crisis de la vida.
3. Para empezar a crear confianza, desarrollar entendimiento y formar una relación.
4. Las fuerzas del individuo son los elementos más útiles para construir un plan viable que apunte a lograr sus objetivos.
5. Para descubrir factores de motivación.
6. Para contrapesar los mensajes culturales negativos que están basados en estigmas.
7. ¿Qué más?

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Empieza una conversación con alguno de sus compañeros de clase de este curso. Escuche bien para identificar cuáles son sus fuerzas a medida que él/ella se describe a sí misma o describe sus actividades diarias. Escriba por lo menos 10 fuerzas que usted escuche a medida que empieza a conocer a esta persona.

_____

_____

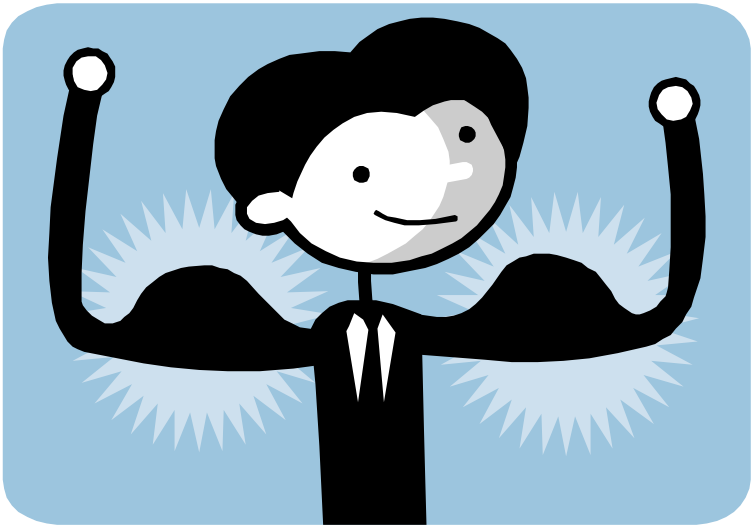
_____

_____

_____

_____

_____



MÓDULO 8: MODELANDO LA RECUPERACIÓN Y LA RESILIENCIA

Cómo y Cuándo Compartir Su Historia

Una de las principales diferencias entre los Consejeros Certificados de Compañeros y otros proveedores de salud mental es que los Consejeros Certificados de Compañeros han optado por sacar a la luz sus experiencias personales como consumidores o parientes. En este módulo vamos a explorar cuándo usted puede optar por compartir su experiencia personal y cómo elegir qué parte de su historia personal contar.

Es importante que los Consejeros Certificados de Compañeros sepan cuándo, cómo y qué parte de sus historias deben contar en diferentes situaciones y entornos. Para decidir cuándo y qué parte de su historia contar, los Consejeros Certificados de Compañeros deben primero determinar la razón por la cual van a contar sus historias.

Todos los proveedores de servicios de salud mental deben cubrir el tema de la auto-revelación. Todos han tenido experiencias que pueden (o no) asemejarse con aquellas de las personas que ellos atienden. Cuando usted piensa en auto-revelarse, pruébese a sí mismo(a) haciéndose la pregunta, "¿Los intereses de quién están siendo atendiendo o las necesidades de quién están siendo suplidas por esta auto-revelación?" Asegúrese de que la respuesta a esta pregunta sea "los intereses del compañero" antes de auto-revelarse. Si no es así entonces es probable que las necesidades o los intereses que se estén atendiendo sean los suyos. Si este es el caso, evite la auto-revelación ya que ésta puede ser egoísta o autoindulgente. Es importante permanecer consciente de la razón por la cual usted está eligiendo revelarse a sí mismo, con el fin de que usted pueda evitar ser autoindulgente. Esta es la manera profesional y aceptable de abordar y manejar la auto-revelación.

Compartiendo lo que Somos

Es importante que los Consejeros Certificados de Compañeros sepan cuándo, cómo y qué parte de sus historias deben contar en diferentes situaciones y entornos. Para decidir estos interrogantes, los Consejeros Certificados de Compañeros deben primero determinar la razón por la cual van a contar sus historias. Contar su historia personal tiene el fin de:

- ¿Edificar una relación con el individuo o la familia?
- ¿Romper estigmas y prejuicios o cambiar las actitudes que otros pueden tener?
- ¿Inspirar la esperanza?
- ¿Abogar por el cambio?
- ¿Algo más?

Los Consejeros Certificados cuentan sus historias para beneficiar a individuos y familias. Como Consejeros Certificados de Compañeros, ustedes necesitan poder evaluar la situación para decidir si la auto-revelación sería ventajosa o beneficiosa. Usted debe tener cuidado de no contar su historia con demasiada frecuencia o en momentos inadecuados. Si una persona se siente afligida y está tratando de encontrar alguna fuente que le ayude a pagar su cuenta de electricidad porque sino le desconectan la luz en dos días, es posible que no sea beneficioso que usted comparta su experiencia de un caso similar. En cambio, podría ser más ventajoso ayudarle a la persona o al pariente a encontrar recursos que le ayuden a pagar la factura.

Para decidir qué parte de su historia contar usted debe tener en cuenta el propósito de estas historias. El propósito determinará qué partes de la historia personal es necesario compartir. Para construir relaciones, el hecho de compartir

experiencias ayuda a romper barreras, inspirar en vez de recordar, animar y tratar apariencias. Es importante contar únicamente las partes relevantes de la historia. No es apropiado contar más de lo que sea necesario. El resultado podría tener el efecto contrario: que el enfoque se pase al Consejero Certificado de Compañeros en vez del compañero al cual estamos tratando de ayudar.

Después de decidir qué parte de su historia contar, usted debe determinar cómo contarla. Usted puede utilizar la misma historia en diferentes situaciones con diferentes audiencias usando diferentes partes de su historia y utilizando diferente información y diferentes formas de presentación.

En su papel como Consejero Certificado de Compañeros usted puede tener más libertad de mostrar sus emociones cuando comparte su historia con un compañero. Quizás usted decida hablar acerca de algunos de los problemas que tenía cuando recibía más servicios. Usted puede escoger por destacar la manera de cómo sus retos personales fueron reconstruidos en fuerzas. Cuando cuente su historia como un defensor, usted puede escojer por utilizar información más rial (de hechos) y mostrar menos emociones.

"Lo que usted realmente cree siempre ocurre y poner fe en algo siempre lo hace ocurrir".

~ Frank Lloyd Wright

Para inspirar esperanza y establecer una buena empatía con individuos o parientes:

- Utilice experiencias y temas comunes y corrientes.

Para ayudar a identificar fuerzas en los individuos o en las familias:

- Demuestre cómo utilizó usted sus fuerzas en su recuperación y para aumentar su resiliencia.

- Si usted se siente cómodo haciéndolo, demuestre cómo uno de sus retos se convirtió en una fortaleza.

Para romper estigmas y cambiar actitudes:

- Utilice sus experiencias y usted mismo como un ejemplo a seguir.
- Identifique lo que le ayudó a usted en su recuperación.

Para abogar por el individuo o el pariente:

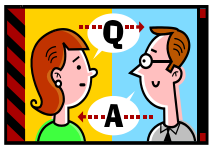
- Use experiencias, problemas, fuerzas o necesidades que usted tiene o tenía en común con el individuo o el pariente.
- Cuente sus historias personales de tal manera que otros puedan aprender y aplicar lo aprendido de una manera positiva en beneficio del individuo o pariente.

Para abogar por cambios en el sistema:

- Sea más informativo, factual y menos emocional.
- Sea conciso y vaya al grano.

Por último, es Importante saber que aunque los Consejeros Certificados de Compañeros tienen mucho en común con los personas con las cuales trabajan, uno nunca puede verdaderamente sentir el dolor del otro o conocer plenamente su experiencia. Usted puede siempre decir: "Cuéntame más sobre eso " o "¿Cómo te hizo sentir eso? Si mantiene estas preguntas en mente, éstas le pueden probablemente ayudar a mantener la comunicación más abierta y genuina y a aumentar la ayuda para la otra persona.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Reúnase con otra persona que no conozca. Haga que una persona juegue el papel de compañero y cuéntele su historia. El Consejero Certificado de Compañeros interactuará con el compañero para decidir cuándo, cómo, y qué parte de su historia debe compartir para crear empatía y edificar su relación con el compañero. Después de diez minutos, cambien los papeles y repitan el ejercicio. Luego conteste las siguientes preguntas y comparta los resultados con su pareja:

1. *¿El Consejero Certificado de Compañero compartió suficiente de su historia para aumentar la empatía o acaso hizo cambiar el enfoque hacia él mismo?*

2. *¿Qué partes de la historia del Consejero Certificado de Compañeros fueron útiles? ¿Fue alguna de las partes inútil? ¿Por qué?*

3. *¿Qué elementos comunes estaban allí en las historias?*

4. *¿Qué tan difícil fue para usted escuchar la historia del compañero mientras trataba de determinar cuándo y cómo debería compartir su historia y qué partes serían apropiadas?*

MÓDULO 9: TRABAJANDO CON GRUPOS

Hay diferentes clases de grupos que, a solicitud, pueden facilitar los Consejeros Certificados de Compañeros. Algunas ejemplos son grupos educativos, de socialización y de apoyo mutuo/autoayuda.

- Los **grupos educativos** tienden a concentrarse en un tema específico tal como el proceso de recuperación, y el facilitador tiene el papel de educar. Estos grupos están estructurados y requieren que el facilitador presente la información que los miembros del grupo puedan aprender y discutir conjuntamente. A menudo, el facilitador Incluye ejercicios para que realice el grupo.

- Los **grupos de socialización** se enfocan en aumentar las habilidades sociales de sus miembros. El papel que tiene el facilitador con estos grupos es asistir en el desarrollo de las habilidades sociales de los miembros del grupo ayudándolos a interactuar y a planear eventos en los cuales se produzcan estas oportunidades.

- Los **grupos de apoyo mutuo/auto-ayuda** son aquellos en los cuales las personas que han tenido experiencias similares se reúnen para compartir experiencias. Haciendo esto, ellos pueden recibir apoyo, estímulo, y sabiduría para avanzar y encontrar el significado y propósito para sus vidas.

En este capítulo nos enfocaremos principalmente en los grupos de autoayuda / apoyo mutuo. También nos gustaría enfatizar que cuando un Consejero Certificado de Compañeros es nuevo en la facilitación de grupos, es conveniente que solicite la supervisión y el mentoreo de un supervisor o de otros empleados que estén disponibles debido a que puede tomar tiempo aprender estas habilidades. A muchos facilitadores de grupos expertos les parece útil tener un co-facilitador.

Iniciando y Sosteniendo los Grupos de Autoayuda/Apoyo Mutuo

El éxito de un grupo de apoyo mutuo se basa en las habilidades y el papel que desempeña el facilitador del grupo. El facilitador tiene la responsabilidad de crear un ambiente de aceptación y seguridad para mantener la discusión enfocada en las experiencias comunes de los miembros del grupo, para incluir a todos los miembros del grupo en la discusión y para garantizar que el grupo cumpla y funcione bajo las reglas que se han creado. El facilitador debe pedir la opinión de los miembros en la elaboración de la agenda y de las reglas básicas del grupo con el fin de crear una propiedad grupal. Es importante que el facilitador del grupo anime a los miembros a tener una comunicación de miembro-a-miembro en vez de una de líder-a-miembro dentro del grupo ya que es el apoyo y las experiencias comunes que comparten los miembros entre sí lo que verdaderamente crea la experiencia grupal.

Consideraciones para Empezar un Nuevo Grupo

Como Consejeros Certificados de Compañeros podemos, a solicitud, comenzar un nuevo grupo, facilitar un grupo existente o entrenar un grupo de compañeros que han expresado su deseo de empezar su propio grupo.

Algunos puntos que se deben considerar son los siguientes:

- ¿Qué es lo que nos une?
- ¿Qué esperamos lograr a través de este grupo?
- ¿Cuál es el tema o interés común?
- ¿Utilizaremos libros o libretas de ejercicios?
- ¿Habrá presentadores invitados especiales?
- ¿Los reglamentos / Código de Conducta?
- ¿Método de facilitación?

- ¿Frecuencia?
- ¿Hora del día, día de la semana y duración?

La Primera Reunión: Acuerdos Importantes

- Pónganse de acuerdo sobre el contenido del tema del grupo – ¿en qué se va a enfocar?
- Pónganse de acuerdo sobre el proceso – esto incluye los reglamentos básicas del grupo que el facilitador le ayudará a crear al grupo
- Pónganse de acuerdo sobre tiempos y lugares

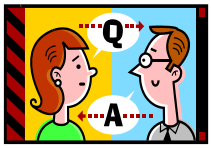
Ahora realizaremos una discusión y practicaremos para mejorar nuestras habilidades en facilitación y comunicación grupal.

Contenido:

Para efectos de nuestra discusión y aprendizaje y la decisión del contenido del grupo incluiremos lo siguiente:

- ¿Experiencias compartidas?
- ¿Aprender cosas nuevas?
- ¿Libretas de ejercicios?
- ¿Poner en común las ideas del grupo?
- ¿Objetivos?
- ¿Reporte de progreso?
- ¿Apoyo?

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Ahora, vamos a dividirnos en grupos de cinco personas. Cada grupo decidirá cuál de los siguientes escenarios le gustaría practicar hoy:

1. Uno de ustedes es un Consejero Certificado de Compañeros de un programa de apoyo familiar. A usted se le ha pedido facilitar un grupo de padres de familia que tienen hijos menores dentro del sistema de justicia juvenil.

2. Todos ustedes son Consejeros Certificados de Compañeros y están formando un grupo de apoyo para ustedes mismos.

3. Uno de ustedes es un Consejero Certificado de Compañeros que trabaja en un programa de trastornos concurrentes para aquellos que tienen diagnósticos de trastorno de salud mental y de abuso de sustancias. Usted está formando un grupo con algunos de sus compañeros.

4. Uno de ustedes es un Consejero Certificado de Compañeros que trabaja con personas que quieren un empleo o quieren emplearse. Ustedes está formando un "club de empleo".

Vamos a reportarle a la clase el nombre de nuestro grupo, la clase de grupo y el contenido que manejará el grupo.

_____

_____

_____

_____

Proceso:

En cuanto al proceso podemos discutir entre los miembros del grupo las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál método de f*acilitación* utilizaremos?

    - Rotación de un miembro del grupo a otro

- De tiempo limitado durante un tiempo específico
- De co-facilitando en casos donde más de una persona facilita el grupo

2. ¿Cuáles serán los reglamentos de nuestro Código de Conducta?

   Por ejemplo: Confidencialidad, respeto mutuo, sin tildar a nadie, tomando turnos, aceptación del silencio, sin interferencia (interferencia es miembros opinando directamente sobre el comentario de otro miembro)

3. ¿Cuál será la *estructura general de nuestras reuniones*? Ejemplos: bienvenida, anuncios, mesa redonda, discusiones, tiempo de recapitulación, duración, actualizaciones.

4. ¿Cómo se definirá la membresía de las personas?

   - ¿Cuántos en el grupo?
   - ¿Por cuánto tiempo será alguien miembro del grupo?
   - ¿Reclutaremos nuevos miembros? Si es así, ¿cómo?

Habilidades de Facilitación de Grupos

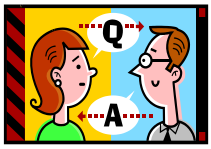
El éxito de un grupo de apoyo mutuo depende en gran medida de la habilidad que tenga el grupo para considerar y formular sus formas operativas y su disposición para permitir que el facilitador haga cumplir fielmente los reglamentos.

Algunos ejemplos de habilidades de facilitación podrían ser:

- ayudar al grupo a mantenerse enfocado
- redije al grupo

- abrir y cerrar las reuniones
- cumplir los límites de tiempo
- conocer y recordar las instrucciones
- dar ideas "chispa" y causar interes
- garantizar que todos los miembros del grupo tengan la oportunidad de hablar y ser escuchados.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Nuestra clase se dividirá nuevamente en los mismos grupos de cinco personas y tendrán una reunión de práctica. Probaremos las instrucciones del grupo, la estructura de las reuniones y las habilidades de facilitación. Luego informaremos los resultados a la clase.

_____

_____

_____

_____

Resolución de Problemas en Grupo

La resolución de problemas en un grupo puede realizarse de la misma manera como se hace con alguien a nivel individual. En un grupo, sus miembros deben entender que no pueden tratar de resolver el problema *por otros* o *darles consejos* a sus miembros. Una buena práctica es hacer que el grupo aprenda desde un comienzo cómo puede manejar la solución de problemas. Puede ser necesario que el facilitador tenga que recordarles a las personas de vez en cuando cómo hacerlo. El proceso de escuchar activamente, aclarar lo que la persona está diciendo, hacer preguntas relacionadas con lo que la persona esté diciendo para aclarar el problema y luego ayudar a la persona a pensar en opciones para resolver el problema únicamente cuando él/ella lo solicite, es un proceso sencillo que la mayoría de las personas pueden entender.

Es útil escribir y colgar los pasos en alguna cartelera como un recordatorio, dentro del salón donde está la reunión. Muchas personas no están acostumbradas a escuchar bien y utilizar habilidades efectivas de resolución de problemas con otras personas. Es muy importante que la persona declare qué es lo que quiere: si desea solamente que el grupo la escuche o encontrar una solución. El facilitador debe recordar a la persona que plantea algún problema que él/ella necesita decirle al grupo si prefiere que simplemente le escuchen o que le escuchen y le ayuden a encontrar una solución a su problema.

Retos del Proceso Grupal:

- Una persona domina la discusión
- El grupo se sale del tema / las personas hablan sobre otras cosas
- Alguien trata de decirle a las personas lo que "deberían" hacer
- Las personas no están participando

- Alguien está muy molesto y necesita ayuda personalizada
- Dos de los miembros están discutiendo
- Las personas no están utilizando declaraciones en primera persona (por ejemplo, "yo pienso")

¡PRACTIQUEMOS!

¿Cómo manejará su grupo los retos del proceso grupal?

Ejercicio: Nuestra clase se dividirá en los mismos grupos de cinco personas y tendrá una reunión de práctica. Probaremos en nuestro grupo los retos del proceso grupal. Luego informaremos los resultados a la clase.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FIN DEL SEGUNDO DÍA

TERCER DÍA

Más Herramientas para un Consejero Certificado de Compañeros: Habilidades Concretas

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE PARA HOY

Descripción general

Hoy discutiremos algunas herramientas de bienestar que podemos utilizar para nosotros mismos así como con los consumidores y familias con los cuales trabajamos a diario.

Al final de este día usted:

- Sabrá cómo ayudar a un compañero con la auto representación y la resolución personal de problemas
- Sabrá cómo identificar y desarrollar apoyos naturales y formales
- Sabrá cuándo preguntar sobre las metas
- Decidera cuáles son los intereses que una persona desea buscar
- Sabrá cómo ayudar a los compañeros a establecer objetivos personales y de empleo
- Entenderá la importancia de la espiritualidad
- Entenderá cómo y cuándo dejar que un compañero avance en otro rumbo

TABLA DE CONTENIDO: TERCER DÍA

Herramientas Fundamentales de un Consejero Certificado de Compañeros: Habilidades Concretas

MÓDULO 10: INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL FOMENTO DE LA AUTOREPRESENTACIÓN..... P. 107

Modelación de la Autorepresentación

Identificación de las Fuerzas Personales

Planificación Previa

Apoyo de la Persona

MÓDULO 11: APOYOS NATURALES..... P. 118

Construcción de Comunidad

MÓDULO 12: APOYOS FORMALES..... P. 122

Realización de Referencia

Obtención de Recursos

MÓDULO 13: FIJACIÓN DE OBJETIVOS..... P. 128

Planificación de Objetivos

Objetivos Medibles

Proceso Integral *(Wraparound)*

MÓDULO 14: OBJETIVOS DE EMPLEO EN LA RECUPERACIÓN..... P. 137

La Importancia de Trabajar en la Recuperación

Acompañamiento en Objetivos de Empleo

Barreras contra el Empleo y Cómo Superarlas

Beneficios

MÓDULO 15: ESPIRITUALIDAD..... P. 155

Espiritualidad y Bienestar

Valores de los Consejeros Certificados de Compañeros

MÓDULO 16: SOLTAR EN EL MOMENTO INDICADO..... P. 157

MÓDULO 10: PROMOCIÓN DE LA AUTOREPRESENTACIÓN

Después que las personas hayan aprendido a manejar su propio bienestar- incluyendo su estilo de vida, sus hábitos, actitudes y emociones ellas deben empezar a moverse fuera de sí mismas. Un aspecto clave para lograr la recuperación es reconocer que todos tienen necesidades que no pueden encontrar por sí mismos y que es necesario que tomen la responsabilidad de suplir dichas necesidades practicando la ***autorepresentación***.

Posiblemente *la parte más importante* de nuestro trabajo como Consejeros Certificados de Compañeros es enseñar y animar a los compañeros a abogar (defenderse) por ellos mismos. Parte de la razón por la cual usted está donde está es porque en algún momento aprendió a defenderse. Usted llegó a entender que nunca lograría llegar a donde quería si alguien más tomaba las decisiones y hacía el trabajo por usted.

Muchos compañeros no tienen el hábito de abogar por sí mismos porque están acostumbrados a que alguien en el sistema de salud mental los defienda. La idea de tomar responsabilidad por las necesidades propias puede ser algo aterrador y abrumador. Otros pueden haber tenido que luchar tanto para suplir sus necesidades que han perdido su perspectiva sobre lo que algunas personas pueden o no pueden hacer en términos realistas para ayudarles.

Cuando se trata de autorepresentación, su papel puede consistir en mantener un balance cuidadoso. Es tentador simplemente tomar control y hacer el trabajo *por la otra persona*; en cambio usted tiene que ser capaz de:

- Modelar la autorepresentación
- Ayudar en la identificación de fuerzas personales que la persona puede utilizar en su autorepresentación

- Ayudar con poner en común ideas y planificación
- Apoyar a las personas a medida que comienzan a representarse o abogar por sí mismas

Ahora vamos a explicar cada una de estos papeles en detalle:

Modelar la Autorepresentación

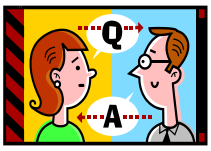
Esto podría significar que usted modela la autorepresentación en su propia vida o trabajo. Ocasionalmente puede ser apropiado compartir parte de su historia sobre ocasiones en las que usted tuvo éxito en suplir una necesidad personal.

La modelación de la autorepresentación también podría significar que usted representa o aboga por la persona al comienzo para que él/ella observe cómo lo hace. Usted debe dejar en claro que usted está solamente mostrando un ejemplo de lo que la persona puede hacer por sí mismo(a) y pronto le ayudará a él/ella a tomar ese paso.

Ayudar en la Identificación de Fuerzas Personales

Hay muchísimas formas de abogar por uno mismo o auto representarse. No todos tendrán éxito utilizando el mismo método. Una persona puede ser efectiva utilizando un enfoque afirmativo pero otra persona que se siente incomoda siendo muy autoritaria puede ser percibida como torpe y poco convincente. Claro, que con frecuenta las personas necesitan tratar de salir de sus zonas de comodidad y tratar nuevos enfoques, pero usted debe también animar a las personas a depender de las fuerzas que poseen. Usted ya aprendió cómo identificar fuerzas en una sección anterior. Ahora piense en algunas de las maneras cómo esas fuerzas podrían utilizarse para ayudar a la persona a suplir sus necesidades.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Cada vez que se identifica una necesidad o un deseo, el individuo puede llenar el siguiente formulario como guía de los pasos a seguir para su autorepresentación. Usted puede guiar inicialmente a la persona en el uso del formulario y luego hacer que él/ella la utilice unas cuantas veces por sí sola. Siéntese con otra persona y túrnense para llenar juntos el Formulario Guía.

Formulario Guía de Autorepresentación	
Preguntas que me debo hacer a mi mismo	***Mis respuestas***
1. ¿Qué es lo que necesito o quiero?	
2. ¿Qué información necesito, si necesito alguna?	
3. Si es necesito alguna información, ¿dónde la puedo obtener?	
4. ¿Necesito hablar con alguien sobre esto?	
5. ¿Qué necesito preguntar?	
6. ¿Necesito pedirle esto a alguien?	

Formulario Guía de Autorepresentación	
Preguntas que me debo hacer a mi mismo	***Mis respuestas***
7. Si es así, ¿a quién?	
8. ¿Cuándo haré esto?	
9. ¿Dónde y cómo debo hacer contacto ?	
10. ¿Qué voy a decirle?	Quiero (o necesito) _____ _____ __porque _____ __a más tardar _____ (fecha).
11. ¿Qué tono debo utilizar?	
12. ¿Hay algo más que necesito o siento que debo decir?	*¿No? ¿Por qué? ¿Cómo puedo lograr esto?*

Formulario Guía de Autorepresentación	
Preguntas que me debo hacer a mi mismo	***Mis respuestas***
13. Si no llego a recibir una respuesta voy a decir lo siguiente:	*Seguiré el consejo que me den.* *Sí __ No__* *Pasaré al paso No. 15.* *Sí __ No __*
14. Si la respuesta es negativa, ¿seguiré este consejo o pasaré al Paso No. 15?	
15. Si mi necesidad o deseo no es suplido(a) y pienso que lo que estoy pidiendo es algo razonable, y considero que fui a la persona o entidad que debí haber ido, puedo decidir tratar de: • Hablar con alguien que tenga un cargo más alto dentro de la organización o quien tenga	

Formulario Guía de Autorepresentación	
Preguntas que me debo hacer a mi mismo	***Mis respuestas***
influencia sobre esa persona, • con un amigo, pariente, consejero de compañero, entrenador laboral, proveedor de salud mental u otra persona para pedir su opinión o asistencia; • presentar una queja, si aplica; • utilizar un enfoque diferente con la persona; • hablar con un Defensor del pueblo y pedirle ayuda; • hablar con otra persona: ¿Cuál? _____. ¿Con cuál de estas personas sería más lógico hablar?	
16. ¿Cuál es mi plan? (utilice un nuevo formato si cree que esto le ayudará a hacer un nuevo plan.) *Si usted necesita o quiere lo que está pidiendo y cree que es una petición razonable, ¡sea persistente!* Tenga claro en qué punto el tema se vuelve menos importante que mantener la tranquilidad y el equilibrio.	

Planificación previa

La planificación previa es una de las cosas más importantes que usted puede hacer para lograr el éxito de cualquier tipo de planificación. Hay varios pasos del proceso de planificación con los cuales usted le puede ayudar a un compañero:

1. **Identificar claramente la necesidad.** Una de las razones por las cuales los esfuerzos de representación fallan es porque las personas que necesitan la ayuda no saben o no pueden decir qué es lo que necesitan. Si usted no sabe lo que necesita, ¿cómo sabe con quién debe hablar o qué pedir? Recuerde que *identificar un problema no es lo mismo que identificar una necesidad*, ese es solamente el primer paso.

2. **Identificar la Audiencia Objetivo.** Ahora que conoce la necesidad hay que preguntarse quién puede suplir esa necesidad. Haga una colection de *ideas* con el individuo sobre qué personas u organizaciones deben contactarse para buscar ayuda.

3. **Investigar.** Esto significa *ayudarles a hacer* llamadas telefónicas, utilizar el Internet o hacer averiguaciones. Cuando los compañeros van a hablar con alguien es de mucha ayuda conocer la información de fondo. ¿Son elegibles para el beneficio que desean? ¿Lo que se va a solicitar realmente satisfará sus necesidades? ¿Hay alguien en particular con quien ellos deberían hablar? En muchos casos, cuando se llega a este paso casi todo el trabajo ha sido terminado. ¡Quizás puedan encontrar la solución que necesitan sin haber tenido que abogar por sí mismos en absoluto!

4. **Identificar a la persona de acceso inicial (el primer contacto de acceso) ... y a las personas que se deben contactar posteriormente (contactos posteriores)**. El primer contacto de acceso es la primera persona con la cual

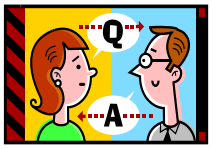
el individuo debe hablar para lograr algún objetivo aunque no siempre es la persona que toma la última decisión. Por ejemplo, puede ser que un supervisor de menor rango esté encargado de primero aprobar la solicitud de un recurso adicional que la persona esté buscando y que otra persona sea la que dé la autorización. También es posible que este supervisor pueda aprobar dicha solicitud. En cualquier caso, si se necesita a esta persona para empezar el trámite, él/ella se constituye en el primer contacto de acceso.

Es mejor empezar cumpliendo los reglamentos). Si no sigue los reglamentos apropiados puede ser que las personas se enojen o irriten. Sin embargo, si es posible, pregunte y averigüe cuánta libertad de acción tienen esa persona para tomar decisiones independientemente. Si los reglamentos son rígidas e inflexibles, o si esa persona no tiene autoridad para tomar una decisión, usted perderá el tiempo que gaste tratando de razonar con ella.

5. **Dramatice la interacción.** En las primeras veces que un individuo toma el paso de representarse a sí mismo puede ser muy alentador para él practicar antes lo que va a decir con una persona de confianza (¡usted!). Trate de anticipar las respuestas o preguntas que el primer contacto de acceso le puede hacer y practique con el individuo las respuestas que él planea dar.

6. **Repita cuanto sea necesario.** Como resultado de toda la planificación previa del individuo, habrá un número de opciones que uno puede considerar si la primera no funciona. Haga un análisis retrospectivo. Si el primer contacto de acceso identificado no puede hacer nada más, pregunte si el individuo puede hablar con su supervisor o con alguien que tenga mayor control. Si la agencia es estricta en sus reglamentos, vuelva y trate otra de las opciones identificadas en la sesión inicial de lluvia de ideas.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Sara no puede asistir a sus citas porque su coche se sigue descomponiendo. Conjuntamente como clase, identifiquen varias soluciones posibles. Luego divídanse en grupos. Cada grupo desarrollará un plan para tratar alguna de las soluciones. Identifique a la audiencia objetivo. Piense en todos los ángulos que tienen que investigar. Piense en quién sería el primer contacto de acceso. Haga una lista de preguntas y respuestas posibles que Sara tendrá que practicar para estar bien preparada para la primera reunión.

_____

_____

_____

_____

Apoyando a la Persona

Cuando trabaje con alguien que esté tratando de desarrollar habilidades para la autorepresentación, lo más probable es que encontrará que ellos necesitan un poco de apoyo, especialmente cuando esté practicando estas habilidades. Diferentes personas aprecian diferentes formas de apoyo. Por ejemplo, para algunas personas es de gran ayuda si su Consejero Certificado de Compañeros se sienta al lado de ellos durante una reunión importante. Otras personas se benefician del ánimo que se les puede dar antes de una reunión y luego en una cita de seguimiento programada después de la reunión. El apoyo que usted debe proporcionar depende de las necesidades de cada compañero. Depende de usted establecer una relación con cada individuo para que llegue a entender cuánto y qué tipo de apoyo necesitan cada uno.

El apoyo se debe brindar a las personas no sólo antes y durante un evento sino también después. Si todo sale bien y la persona logra su objetivo, felicítela y enfatícele las fuerzas que él/ella utilizó para que las cosas sucedieran. Si las cosas no resultan bien, hable con él/ella sobre el evento como una experiencia de aprendizaje. Hable sobre lo que lo que podría funcionar mejor la próxima vez y enfatice cuánto ha logrado la persona por simplemente haber tratado de representarse.

Cualquiera que sea el resultado, ¡NO SE DESANIME! La autorepresentación puede ser intimidante, compleja y frustrante - tanto para usted como Consejero Certificado de Compañeros como para la persona con la cual usted está trabajando; pero también es muy gratificante. El compañero no sólo aprenderá muchísimo acerca del sistema, lo cual le será muy útil en el futuro, sino que

también él/ella aprenderá a tratar con diferentes tipos de personas y esto le aumentará su sentido de valor propio y confianza propia, lo que ayudará a manejar muchos otros retos durante toda su vida.

Proporcione su retroalimentación explicando que la autorepresentación es una habilidad que se aprende con el tiempo a hacer con compostura y gracia, incluso si al principio es un poco incómodo hacerlo. Es importante aclarar que cuando las peticiones de ayuda son respondidas con indiferencia o negativamente, esto no debe tomarse como algo personal o como un reflejo de insuficientes habilidades para la autorepresentación.

De hecho, aprender a ser persistentes con la actitud más alegre posible es una habilidad avanzada con la cual tienen dificultad incluso aquellos que no están tratando de resolver problemas de incapacidad psiquiátrica. Sin importar la habilidad que se tenga en la representación, uno puede mejorarla con el tiempo y la práctica. Es Importante trabajar con esta habilidad porque finalmente nadie más sabe con tanta claridad como nosotros cuáles son nuestras necesidades.

MÓDULO 11: APOYOS NATURALES

Durante la época de mayor ansiedad, incertidumbre o tensión general, es natural querer contactar a un amigo(a) de confianza. El hecho de expresar los sentimientos en un ambiente seguro y de aceptación puede dar una sensación de alivio y en algunos casos puede ser exactamente lo que se necesita para seguir adelante y tomar acciones para cambiar una situación determinada.

Los apoyos naturales (también llamados "apoyos informales") son las personas y recursos que ya existen en la vida de una persona y que pueden ayudar a satisfacer estas necesidades, para las cuales la persona no tiene que "calificar" con base en una incapacidad o necesidad financiera. Hay varias clases de apoyos naturales:

- **PERSONAS** que pueden proporcionar apoyo emocional (y a veces material) a un compañero. Estas incluyen a la familia, amigos, vecinos u otros miembros de la comunidad de la persona – alguien de la iglesia, un peluquero(a) a quien la persona frecuenta, etc. Es Importante recordar que los apoyos naturales son definidos por el individuo – no por usted o por ningún otro profesional. Una persona puede gastar mucho tiempo con su familia pero aún así no considerarla como un apoyo si su relación con ellos es problemática y dolorosa.

- **ORGANIZACIONES O GRUPOS** con los cuales la persona entra en contacto regularmente. Una iglesia es un buen ejemplo. Además de las personas dentro de la iglesia que proporcionan apoyo emocional, la iglesia como organización podría ayudar a un individuo a suplir necesidades específicas como el transporte, cuidado de menores o ropa para una entrevista de trabajo.

Una de las primeras cosas que usted debe hacer cuando trabaje con alguien es identificar sus apoyos naturales. Esto requerirá varias conversaciones en donde se escuchen mutuamente. Primero trate de hacer algunas preguntas como las siguientes:

- ¿A quién buscaría usted si tuviera un problema o una inquietud y necesitara ayuda?
- ¿Con quién hablaría usted si se sintiera triste o enfadado(a) y necesitara únicamente desahogarse?
- ¿A quién recurre regularmente que le alegra su día?
- ¿Pertenece usted a algún grupo o comunidad (una iglesia, un grupo de apoyo, un centro comunitario, su lugar de trabajo, una organización de servicios, un pasatiempos/grupo de interés, etc.)?
- ¿Como superó el último problema o crisis que enfrentó?

Construcción de Comunidad

Aunque la mayoría de los personas tienen algunos apoyos naturales, no todas tienen la fortuna de tener a personas de confianza en sus vidas todo el tiempo. Tal vez usted ha experimentado el sentimiento de estar aislado(a) y solo(a) y sabe que tan demoledor pudo ser esto. Los seres humanos son criaturas naturalmente sociales. Es imposible vivir una vida saludable o plena sin el apoyo de o la interacción con otros. Para algunas personas, hacer amigos puedes ser muy desafiante. Sin embargo, las habilidades que se necesitan para hacer esto pueden ser aprendidas.

Al comienzo muchos de los apoyos de una persona pueden ser "apoyos formales" tales como un terapeuta, un trabajador social…o usted. Esto está bien por un tiempo, pero sin apoyos diferentes a los que ofrece el sistema de salud mental, una persona no puede recuperarse completamente y seguir adelante con su vida. Ayudar a individuos y familias a desarrollar apoyos naturales con frecuencia se denomina **"construcción de comunidad".** Para ayudar a desarrollar apoyos naturales, empiece por aprender y entender los intereses y habilidades únicas que tiene el individuo y/o la familia. Haga preguntas como las siguientes:

- ¿Qué le gustaba hacer cuando era más joven? ¿Por qué le gustaba hacer eso? ¿Puede encontrar alguna manera de involucrarse nuevamente en esto y conocer a otras personas que tengan los mismos intereses (tomar una clase, unirse a un club, etc.)?

- ¿Hay alguna persona que usted vea a diario a la cual le gustaría conocer mejor? ¿Qué haría falta para que esto pudiera suceder?

Una vez que el individuo haya discutido con usted algunas de las formas para desarrollar apoyos naturales, haga un plan. Él/ella debe establecer objetivos concretos para socializarse o ponerse en contacto con otras personas, al igual que con cualquier otro objetivo. Por ejemplo, un objetivo podría ser unirse a una clase de fotografía y hablar con una persona nueva.

Además de hacer amigos, usted también puede ayudar a las personas a aprender a utilizar otros recursos disponibles dentro de su comunidad. Estos podían incluir ir a un centro local de actividades como asistir al *YMCA* o al *YWCA*, participar en grupos de apoyo comunitario o utilizar la biblioteca local. Para algunos, sus objetivos iniciales pueden empezar por aumentar su comodidad y confianza en el uso de los recursos comunitarios que muchos de nosotros damos por sentado.

Los apoyos naturales son más que la comunidad de personas y recursos en los cuales *todos* dependemos para salir adelante en nuestras vidas diarias, los cuales permanecerán a través del tiempo. Entre más fuerte sea esta comunidad, más fuerte seremos como individuos.

MÓDULO 12: APOYOS FORMALES

Los apoyos formales son un complemento de los apoyos naturales o informales. Los apoyos formales son los servicios y recursos profesionales que existen para suplir las necesidades de las personas – las necesidades que no pueden ser suplidas por la familia y los amigos de la persona o por la comunidad. Los Consejeros Certificados de Compañeros son miembros del sistema de apoyo formal del individuo y/o la familia. Otros apoyos formales incluyen profesionales como médicos, intérpretes, trabajadores financieros y de beneficios, y otros que trabajan en cargos remunerados y proporcionan servicios.

Los apoyos formales deben ser, por lo general, el último recurso que se debe tomar. Si las necesidades de una persona pueden suplirse a través de su sistema de apoyo natural, éste es casi siempre preferible. Sin embargo, hay algunos casos en los que los apoyos formales son claramente necesarios y beneficiosos. **Ejercicio: ¿Apoyos formales o informales? ¿Cuáles y cuando?** Analicen en parejas sobre momentos en los cuales ustedes han usado apoyos formales e informales. ¿Por qué utilizaron uno versus el otro tipo de apoyo? Miren los casos o temas para los cuales el apoyo formal parece ser una mejor opción y viceversa. ¿Qué otros factores deben ser considerados en este proceso? Hable luego con toda la clase.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Haciendo Referencia

Los Consejeros Certificados de Compañeros tienen la responsabilidad ética de abstenerse de ofrecer cuidados que están fuera de su alcance de experiencia y entrenamiento. Puede ser tentador pensar que uno puede ayudarle a un individuo a resolver sus problemas, especialmente si él/ella confía en usted más que en otro profesional. Sin embargo, siempre recuerde que *usted no es un terapeuta*. Para tratar problemas clínicos relacionados con la incapacidad psiquiátrica de un individuo, una remisión es absolutamente esencial.

Si usted está trabajando con una persona que posiblemente necesita un apoyo formal (tal como una terapia individual o grupal, medicamentos o servicios de manejo de casos), el cual no esté recibiendo, usted debe discutir con el equipo tratante, el médico de atención primaria o su supervisor la opción de hacer una referencia de la persona al servicio apropiado. La referencia pueden variar dependiendo de su agencia. Si no está seguro(a) de cuándo o a dónde hacer la remisión, su supervisor debe poder ayudarle a tomar la decisión. La remisión puede realizarse a alguien dentro de su agencia o a otra organización.

Si usted remite a alguien a un proveedor fuera de su agencia, habrá políticas a seguir. La persona posiblemente tenga que firmar un ***permiso de revelación de información*** para que un proveedor pueda hablar con el otro. Este permiso es exigido por la Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos (*The Health Insurance Portability and Accountability Act – HIPAA)*. Los formularios de revelación le permiten al individuo especificar cuáles proveedores están autorizados para compartir información sobre él/ella o su miembro familiar, y qué clase de información está permitida o prohibida. Su agencia tendrá procedimientos específicos sobre cómo y cuándo se deben llenar estos formularios. El individuo no necesita un formulario de revelación si ambos proveedores pertenecen a la misma agencia. Favor remitirse al Apéndice para obtener más información sobre las exigencias del HIPAA.

Acceso a Recursos

En el Apéndice encontrará una lista de recursos comunes (es decir, apoyos formales) que pueden ayudar a suplir las necesidades de las personas. Sin embargo, cada comunidad es única. Su agencia puede tener una guía de recursos mucho más extensa de su comunidad. ¡Obtenga una copia y conózcala o desarrolle su propia guía de recursos!

Debido a que usted estará probablemente remitiendo a varias personas al mismo puñado de recursos una y otra vez, vale la pena conocer las diferentes organizaciones y los servicios que proporcionan. A continuación presentamos algunas pautas de lo que usted puede hacer para familiarizarse con los recursos de su comunidad:

Vaya y visítelas usted mismo(a). Visite una organización de su lista de referencias cuando tenga un tiempo libre o programe una visita si esto le parece más apropiado. Preséntese al personal de la institución. Recoja algunos folletos. Solicite hacer un recorrido del lugar. Hable con los empleados o conozca al director para hacer preguntas. Su meta es conocer mejor los servicios que ofrece la institución y sus límites de servicio. Haga preguntas como: ¿Atienden ellos a individuos que tengan problemas con el uso de sustancias? ¿Hay algún límite en cuánto tiempo una persona puede participar en el programa? ¿Hay una lista de espera o requisitos de elegibilidad para tener acceso a los servicios? Luego cuénteles algo acerca de usted mismo(a) - dónde trabaja, qué función tiene en la organización y con qué tipo de personas trabaja usted.

Involúcrese en varios eventos de la comunidad enfocados en establecer redes de contacto: Por ejemplo, asistir a conferencias locales sobre la recuperación y a otras

capacitaciones son buenas maneras de conocer a otros profesionales que conocen otros recursos.

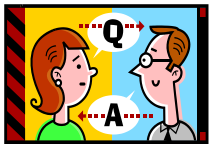
El desarrollo de un acompañamiento continuo con las entidades que prestan los servicios dentro de su comunidad le quita mucha carga a usted cuando trabaja con personas que tienen necesidades urgentes. El hecho de que los empleados en una organización lo conozcan a usted puede hacer el proceso de remisión mucho más fácil.

Averigüe. Existen muchas recursos maravillosos allá fuera que no están incluidos en la lista de recursos. Además, los recursos más pequeños sin fines de lucro son con frecuencia de más fácil y rápido acceso que los sistemas públicos grandes y sobrecargados. Cada vez que alguien mencione una situación particular en la cual haya utilizado algún recurso específico que usted no conozca, tome nota de su nombre. Mantenga un archivo organizado de estos recursos para que pueda tener rápido acceso a ellos; y haga preguntas regularmente - usted puede obtener una gran cantidad de conocimiento haciendo una pregunta sencilla.

Dele Seguimiento. Después de referir a alguien a algún proveedor de servicios, dele seguimiento para averiguar si le fue bien. ¿Fueron suplidas sus necesidades? ¿Hubo barreras inesperadas? ¿Fue tratado(a) con respeto? Llevar una relación de las diferentes organizaciones puede ser de gran ayuda en el futuro cuando vaya a tomar decisiones sobre referencias.

Adicionalmente, a medida que recibe retroalimentación confirmando que las necesidades de la persona fueron suplidas, tómese el tiempo para habar con el recurso y agradézcales a sus empleados por su compromiso y por hacer un trabajo excelente. Esto ayuda a establecer una relación para referencias futuras.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: La tabla en la página siguiente muestra algunas necesidades comunes que puede tener una persona. Primero, piense en una forma de satisfacer la necesidad utilizando apoyos naturales. Luego piense en una forma de satisfacer la necesidad utilizando apoyos formales. Y Luego considere las ventajas y desventajas de cada opción. ¿Hay alguna necesidad que no pueda suplirse utilizando apoyos naturales? El primer ejemplo fue incluido para usted.

Usted puede utilizar la siguiente herramienta para pensar y discutir soluciones con sus compañeros de trabajo. ¡Siempre recuerde incluir en la discusión a la persona en este proceso! Su trabajo no consiste en resolver sus problemas sino en ayudarle para que él/ella misma piense en soluciones y abogue por sí mismo(a) para satisfacer sus necesidades. Y recuerde, hay muchísimas, muchísimas soluciones posibles para cada problema. Por lo tanto, ¡Use su imaginación!

Necesidad	Apoyo Natural	Ventajas	Desventajas	Apoyo(s) Formal (es)	Ventajas	Desventajas
Vivienda	Vivir con un amigo	Más barato y no queda en lista de espera	Puede poner tensión sobre la amistad	Solicitar la Sección 8	Solución asequible a largo plazo	Larga lista de espera
				Quedarse en un refugio	Resuelve el problema inmediato	Puede ser peligroso

MÓDULO 13: ESTABELICIMIENTO DE OBJETIVOS

Como Consejero Certificado de Compañeros, un aspecto fundamental del trabajo que usted realiza incluirá ayudar a las personas a establecer sus objetivos personales y trabajar para lograrlos. Su agencia puede requerir la documentación de estos objetivos y del progreso de los compañeros en la utilización de algún plan de servicios. Más adelante discutiremos el tema de la documentación en mayor detalle. Por ahora repasaremos algunas estrategias para establecer objetivos.

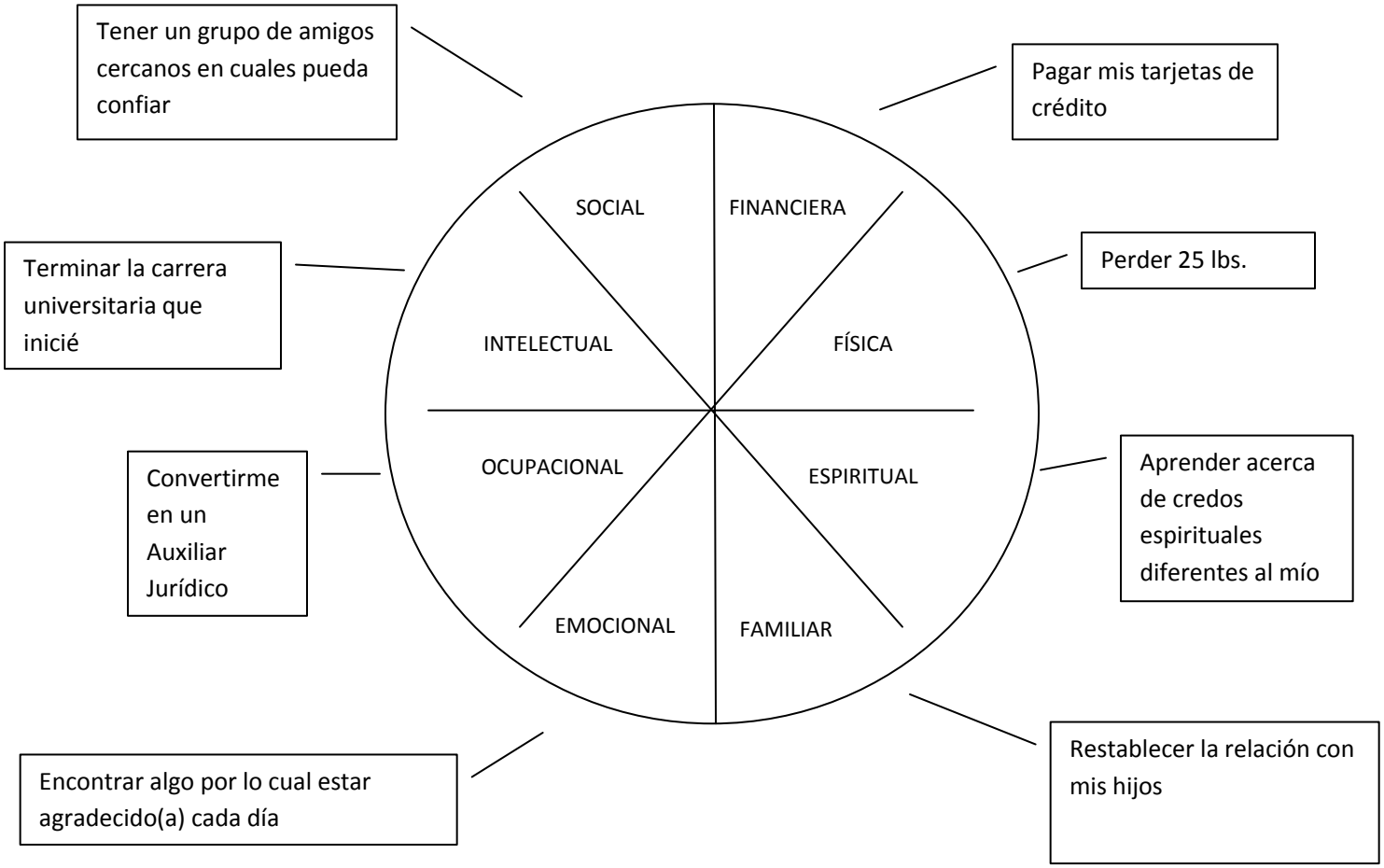
La clave para establecer objetivos de manera efectiva es ayudarle a la persona a reconocer qué es lo que él/ella desea realmente obtener o lograr para sí mismo(a). Seguramente todos hemos tenido tiempos en que alguien nos ha dicho cuáles deberían ser nuestros objetivos y cómo lograrlos. Esta puede ser una tarea muy frustrante y desalentadora. Nadie se siente motivado a alcanzar una meta que no es la suya, y si una persona ha vivido la mayor parte de su vida escuchando los objetivos que debe cumplir, es posible que tenga dificultades para distinguir la diferencia entre sus deseos propios y los objetivos que alguien más le ha impuesto. El proceso de trazar los verdaderos objetivos es un proceso que requiere mucha creatividad.

Planificación de objetivos

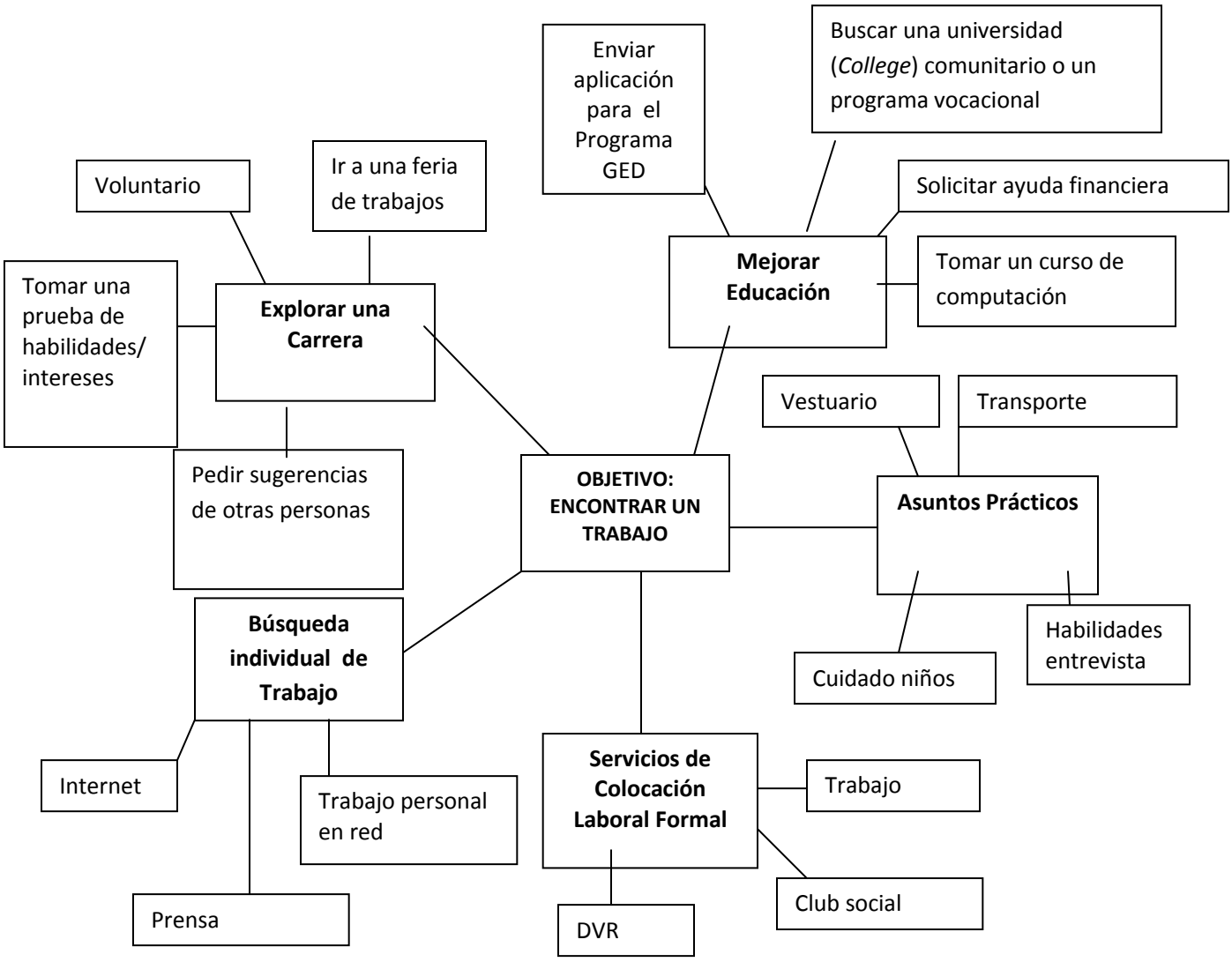
Algunas personas quizás ni siquiera saben por dónde empezar al momento de fijar sus objetivos. La planificación de objetivos puede ser una forma divertida e inspiradora de extraer información e ideas que llevarán finalmente a una serie de objetivos que describirán en verdad lo que las personas desean. Hay más de un millón de formas de planificar los objetivos de una persona; trate unos cuantos métodos y vea qué funciona mejor para usted y para la persona con la cual usted

está trabajando. En este manual hemos proporcionado tres diferentes métodos como ejemplos:

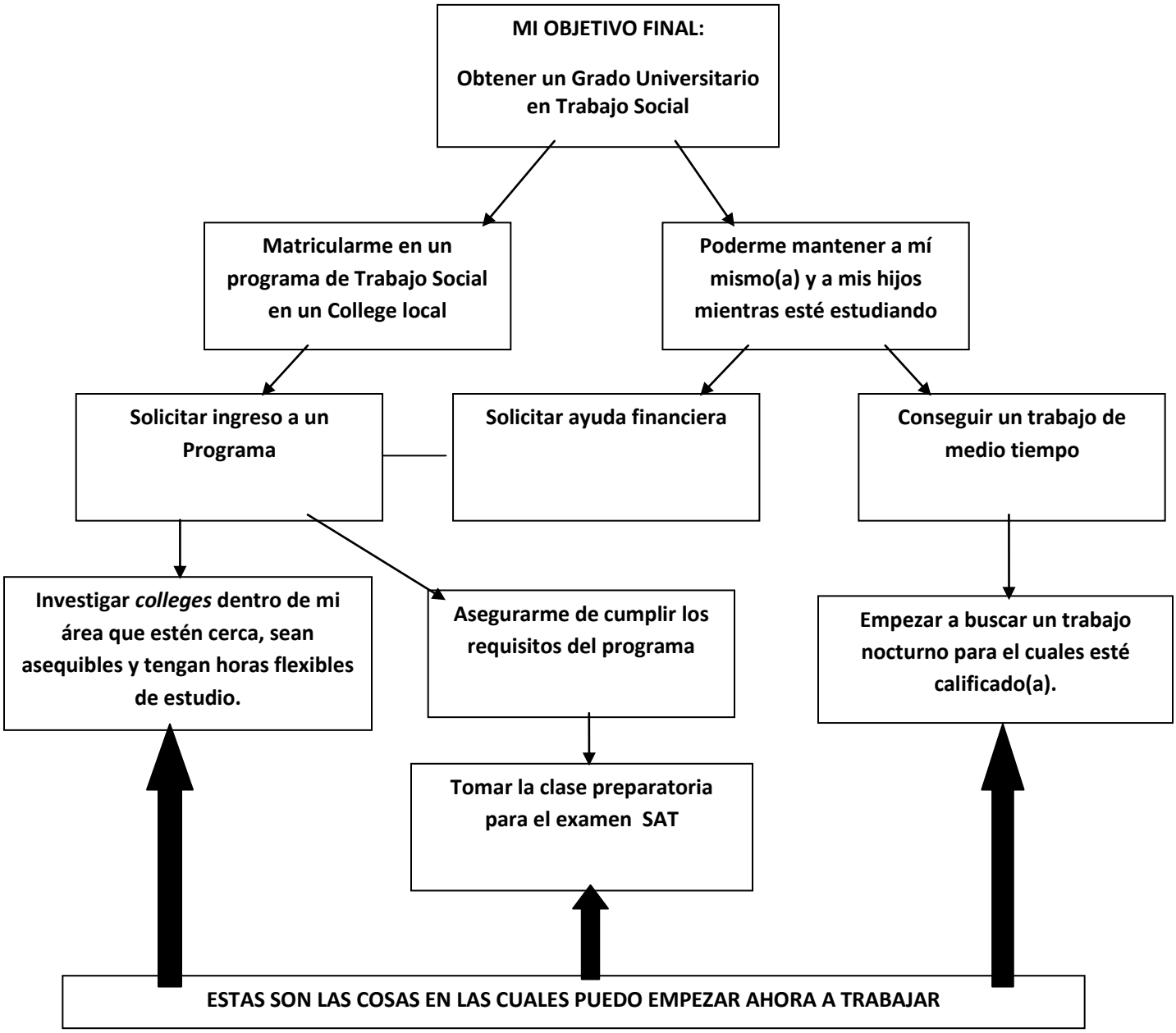
• **El Método de la Rueda.** Empiece con una rueda básica del bienestar o con otro modelo que capture diferentes áreas de la vida. Piense en al menos un objetivo de largo plazo para cada una de esas áreas. Luego elija más o menos tres áreas que parezcan ser las más importantes o que realmente lo/la inspiren a usted. Estos serán los tres objetivos sobre los cuales enfocará su planificación de objetivos futuros.



El Método del Mapa Mental. Tome uno de los objetivos que usted acaba de seleccionar y escríbalo en el centro de una hoja. Luego haga líneas que se proyecten desde el objetivo y describa diferentes cosas que puede explorar para lograr dicho objetivo o diferentes retos que debe superar (lo que tenga más sentido para usted). De cada punto proyectado escriba nuevas ideas o cosas específicas que usted necesite tener en cuenta. Vaya en más detalle a medida que se aleja de su objetivo central hasta que llegue a un grupo de acciones concretas que usted puede realizar para empezar y elija algunos de éstos como sus objetivos de corto plazo.



- **El Método Inverso.** Tome uno de los objetivos que haya seleccionado y escríbalo en la parte superior de una hoja. Luego piense en dónde debe estar usted para tomar el paso final de alcanzar ese objetivo (incluso si está muy lejano en el futuro). Escriba eso justo debajo. Luego piense en un paso por debajo del anterior y luego otro paso más abajo hasta que llegue al presente. ¡Ahora usted tiene un mapa de a dónde necesita llegar!



Objetivos Medibles: (S.M.A.R.T.)

Una vez que usted y la persona con la cual está trabajando hayan terminado la planificación de objetivos, ambos deberán tener una buena idea de sus objetivos finales y de los pasos que serán necesarios para llegar a ellos. Recuerde que posiblemente usted no podrá alcanzarlos todos a la vez. Escriba cada uno de estos objetivos (los más grandes y los más pequeños) para que usted pueda ver el progreso. Es Importante escribir los objetivos y colgarlos en algún lugar visible para recordarle a la persona lo que necesita hacer cada día para acercarse más hacia su objetivo.

Asegúrese de que cada uno de los objetivos tengan la característica de ser S.M.A.R.T. Los iniciales papar: *E*specíficos, Medibles, Asequibles, Realistas y Limitados en Tiempo. Todos sabemos que los objetivos vagos y confusos son difíciles de cumplir y tendemos a olvidarlos. Si usted se asegura de que cada objetivo que usted escribe cumple estos criterios, será fácil ver su progreso hacia su cumplimiento y saber cuando el individuo lo ha alcanzado y está lista para avanzar.

(S) Específico: Quién, dónde, y cuándo; algunas veces cómo e incluso por qué (si ya no está claro)

(M) Medible – Entre más específico sea un objetivo más medible será. Sin embargo, pregúntese a sí mismo: "¿Cómo voy a medir el progreso de este objetivo cuando lo documente en Notas de Progreso?" Es mejor hacerlo por observación, pero también se puede utilizar una cita de la persona que indique la percepción de su progreso.

(A) Asequible: ¿Se puede alcanzar el objetivo? ¿Se puede alcanzar de la forma y de acuerdo con los plazos que usted ha escrito?

(R) Realista: ¿Es el objetivo realista? ¿Consideran el individuo y/o el miembro familiar que el objetivo es realista para él/ella en este tiempo?

(T) De tiempo limitado: ¿Recordó incluir en qué fecha, y quizás a qué hora, las diferentes partes del objetivo serán cumplidas? ¿Cuándo empezará el consumidor/ el miembro familiar a hacer esto? Si el objetivo no tiene partes, usted puede simplemente utilizar sección de la casilla de la fecha para esa parte, pero también es necesario que usted especifique cuándo empezará este esfuerzo.

Proceso Integral (*Wraparound*)

Este es un proceso de planificación que puede utilizarse para desarrollar planes de servicios individuales enfocado en fuerzas y personalizado para un menor, joven o adulto receptor de servicios. Algunas veces este proceso se denomina Cuidado Individualizado y Personalizado o ICT cuando se utiliza con los adultos aunque se adhiere a los mismos principios. Los procesos integrales no son programas específicos de servicio (por ejemplo, terapias de parientes) sino que se basan en la creencia de que los servicios deben ser personalizados para cumplir las necesidades únicas de individuos y sus familias. Este proceso tiene el valor subyacente y compromiso de crear los servicios y apoyos para "una persona a la vez" y de promover las opciones comunitarias. A continuación presentamos una tabla con una lista de principios a los que se hace principal referencia dentro del Proceso Integral ("*Wraparound*"):

Once Principios del Proceso Integral *"Wraparound"*
Voz y voto
Enfocado en equipos
Apoyos naturales
Enfocado en la comunidad
Competente culturalmente
Individualizado
Enfocado en fuerzas
Colaboración
Persistencia
Enfocado en resultados
Visión

Frecuentemente en el Proceso Integral una o más agencias se involucran con el individuo y la familia, trabajan en colaboración con ellos y otras personas que sean cercanas a la familia, operan como un equipo, apoyan a la familia y se apoyan

entre sí para lograr objetivos comunes. Por lo general, un facilitador de un Proceso Integral trabaja con el individuo, la familia y el equipo para descubrir las fuerzas de la familia, fijar objetivos, crear un plan en caso de crisis, determinar las mayores necesidades y desarrollar opciones basadas en fuerzas con el fin de suplir dichas necesidades. El individuo y otras personas que ellos seleccionan forman parte del equipo que participa en este proceso. Juntos desarrollan un Plan Integral para apoyar al menor/joven/adulto junto con su familia. Los apoyos naturales han sido considerados elementos esenciales para el empoderamiento de las familias.

¡PRACTIQUEMOS!

Ejercicio: Trabaje juntamente con un compañero y lea cada uno de los objetivos vagos y confusos que se presentan a continuación y escriba debajo de cada uno un objetivo que sea S.M.A.R.T. (específico, medible, asequible, realista y de tiempo limitado).

QUIERO PONERME EN FORMA.

_____

_____

_____

QUIERO SER UN MEJOR PADRE/MADRE.

_____

_____

_____

QUIERO SER MÁS RESPONSABLE CON MI DINERO.

_____

_____

_____

MÓDULO 14: OBJETIVOS DEL EMPLEO EN LA RECUPERACIÓN

Ahora vamos a cambiar el enfoque a la importancia que tiene el trabajo para los compañeros que servimos. No todos los compañeros con que usted trabaja decidirán que desean buscar un empleo, pero usted debe estar preparado para aquellos que lo hagan. En este módulo hablaremos de:

- El valor del trabajo.
- La dificultad de manejar beneficios financieros y/o médicos cuando se ingresa a la fuerza laboral.
- Una descripción básica general de los programas de beneficios comunes.
- Una descripción básica general de los programas de incentivos de trabajo.
- Organizaciones relacionadas con el empleo y recursos con los cuales asociarse.
- Estrategias para resolver las barreras comunes del empleo

La importancia del Trabajo en la Recuperación

Una de las ideas más revolucionarias del movimiento de recuperación es el concepto que establece que el trabajo es fundamental para la recuperación. Por muchos años, a las personas que tenían una incapacidad psiquiátrica se les decía que no podían o no debían trabajar debido a que el estrés del empleo competitivo podía probablemente empeorar sus síntomas.

Hoy en día entendemos que esto es incorrecto. El trabajo gratificante, sea remunerado o no, puede ser enormemente beneficioso para las personas. En nuestra sociedad, cuando a alguien le presentan a otra persona por primera vez,

lo primero que le pregunta es, "bueno, ¿y usted qué hace?". El trabajo se ha constituido en el centro de la identidad de la mayoría de los norteamericanos. El trabajo les da a las personas un sentido de lo que son, lo que creen y su propósito en la vida. Adicionalmente, el trabajo nos da:

- Un sentido de empoderamiento y orgullo al momento de enfrentar y superar los retos
- Una oportunidad de crecimiento personal y exploración
- Una oportunidad de independencia económica y autosuficiencia
- Una forma de disminuir el aislamiento a través de la socialización con colegas
- Un sentido de inclusión dentro de la comunidad
- Una oportunidad para "devolver" recursos, para sentirse valorado(a) y apreciado(a)

La oportunidad de volver a trabajar puede ser una experiencia que cambia la vida de las personas. Como Consejero Certificado de Compañeros usted puede animar a las personas con las cuales trabaja a considerar emplearse como uno de los posibles objetivos. Con frecuencia, cuando los compañeros se dan cuenta que usted tiene una experiencia de vida similar a la de ellos y que está trabajando, ellos se animan a considerar la posibilidad de emplearse. Muchas personas pueden incluso nunca haber considerado la opción de emplearse como una posibilidad después de haber recibido el diagnóstico de tener una incapacidad psiquiátrica. Sin embargo, trabajar para lograr emplearse puede ser un proceso complejo. Pregunte: ¿Cuáles son los pasos más pequeños que la persona necesita tomar primero? Como con cualquier otro objetivo, diseñe un plan con pequeños pasos a lo largo del camino y celebre cada éxito. Usted puede remitirse al método de fijación de objetivos denominado el "Método del

Mapa Mental" para obtener ideas sobre algunas cosas que se deben considerar al iniciar una búsqueda de trabajo.

- Aquí tenga en cuenta que el objetivo consiste en apoyar a aquellos que quieren trabajar sin presionar a aquellos que no deseen hacerlo.

Manejo de Beneficios Durante la Transición al Trabajo

El riesgo de perder sus beneficios es una de las principales barreras que desanima a las personas a volver a trabajar. Esta inquietud es comprensible. Muchas personas se preocupan de que sin sus beneficios de incapacidad tales como los Ingresos Suplementarios del Seguro Social (SS) o el seguro de Incapacidad del Seguro Social (SSDI), ellos ya no podrán mantenerse a sí mismos en caso de una crisis. Asimismo ellos se preocupan de que podrían perder los beneficios de Medicaid de los cuales dependen para manejar su enfermedad y mantenerse saludables.

Afortunadamente, tanto el gobierno estatal como federal han tomado los pasos pertinentes para ayudar a las personas en su transición al trabajo de modo que no pierdan de inmediato sus beneficios. Existen varios tipos de programas afuera para personas que enfrentan diferentes situaciones. Los cuales se llaman **incentivos de trabajo**, los cuales discutiremos más delante en esta sección.

Existen muchos servicios y beneficios que una persona puede estar recibiendo; demasiados para poderlos explicar en detalle y convertirlo(a) a usted en un experto(a). **Por lo tanto creemos firmemente que los Consejeros Certificados de Compañeros deben ayudar a las personas con las que trabajan a conectarse con un especialista en beneficios.** El especialista en beneficios les ayudará a los individuos a entender el impacto que tiene el trabajo en sus beneficios tales como dinero en efectivo, servicios médicos de vivienda y autocuidado así como beneficios alimentarios. Un especialista en beneficios puede ayudarles a las

personas a explorar y utilizar los incentivos de trabajo, y desarrollar un plan de transición al trabajo.

Los compañeros pueden contactar a los especialistas de beneficios de muchas maneras. El Departamento de Rehabilitación Vocacional incluye los servicios de planificación de beneficios como parte de los servicios que presta. Otro requisó es el Proyectos de Asistencia & Planificación de Incentivos de Trabajo (WIPA). Los Proyectos WIPA están aprobados por la Administración del Seguro Social para ayudar a los individuos a conocer los incentivos de trabajo del Seguro Social así como otros proyectos de empleo con apoyo, proporcionan servicios de planificación de beneficios y evalúan cuáles los beneficiarían. Los dos WIPAs en el estado de Washington son los siguientes:

- *"Plan to Work" (Planee Trabajar), el cual atiende a todos los condados excepto King y Kitsap.*

  En todo el estado: Llamadas gratuitas al 1-866-497-9443 ó
  TTY 1-877-846-0775

  Spokane: 509-444-3087(voz) o 509-777-0776 (TTY)

- "*Positive Solutions*" (Soluciones Positivas) Kitsap Co: 360-373-5206
  King Co: 206-322-8181

Se puede obtener mayor información sobre la planificación de beneficios para aquellos que se encuentran dentro del SSI y el SSDI en la siguiente página Web: http://www.plantowork.org/

Programas de Beneficios Estatales y Federales

Esta sección le proporcionará una breve descripción de los más comunes beneficios de programas que posiblemente están recibiendo las personas con las cuales usted trabaja. Es posible que usted esté trabajando con personas que

reciben ayuda de otros tipos de programas tales como los beneficios de: Veteranos, Trabajo e Industrias (L & I), Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF), o muchos otros. No podemos describir todos los programas que usted posiblemente encuentre. En cambio, vamos a resumir la información de los programas más comunes federales y estatales para que usted se familiarice un poco con ellos.

Empezaremos con algunos de los beneficios que ofrece el estado de Washington y luego discutiremos los beneficios que presta la Administración del Seguro Social Federal, algunos de los programas de las Administraciones del Seguro Social que asisten a individuos que se encuentran en transición laboral.

Recursos del Estado de Washington para las Personas Incapacitadas

Las personas que no pueden trabajar por causa de alguna incapacidad pueden presentar una solicitud para recibir ayuda del estado de Washington ante la Oficina de Servicios Comunitarios Locales (CSOs). Estas oficinas son administradas por el Departamento de Servicios Sociales y de Salud y son conocidas por algunos como la "Oficina de Bienestar".

Las personas pueden solicitar ante las CSOs **Beneficios de Asistencia General de Desempleo (G-U).** El programa de Beneficios de Asistencia General de Desempleo (G-U) es financiado por el estado y proporciona dinero en efectivo y beneficios médicos por 90 días contados a partir de la fecha de la solicitud a personas que están incapacitadas física o mentalmente e incapacitadas para el trabajo. A las personas que hayan recibido los G-U por un periodo de 12 meses o mas parezcan cumplir los Criterios de Incapacidad de la Administración del Seguro Social se les cambiará al Programa Acelerado de Asistencia General de Incapacidad (GA-X).

El Programa Acelerado de Asistencia General de Incapacidad (GA-X) asiste a los individuos que no reciben asistencia del SSI, a quienes el estado considera personas ciegas o incapacitadas, quienes aparte de eso han sido declaradas elegibles para recibir asistencia durante el periodo anterior antes de que la Administración del Seguro Social emita una determinación final de su incapacidad o ceguera. El GA-X es financiado con una combinación de dólares federales y estatales. Es posible que los beneficiarios del GA-X tengan que reembolsar algunos de los costos cuando reciba los beneficios del Seguro Social.

Tanto el GA-U como el GA-X incluyen beneficios médicos y financieros. Debe tenerse en cuenta que con ambos programas los individuos deben cumplir los requerimientos de elegibilidad. El siguiente diagrama ilustra la manera como un individuo puede pasar en transición entre los programas de beneficios (siempre que cumpla los reglamentos de elegibilidad):

ESTATAL	ESTATAL	FEDERAL
GA-U a	GA-X a	SSI ó SSDI

Beneficios del Seguro Social

Como Consejeros Certificados de Compañeros es útil tener un entendimiento básico de los diversos programas de incapacidad que maneja la Administración del Seguro Social. A continuación presentamos alguna información resumida. [12]

[12] Adaptado de materiales relacionados con beneficios originalmente desarrollados por Jonathan R. Beard, LICSW. Utilizado con permiso.

Seguro de Incapacidad del Seguro Social (SSDI)

El SSDI forma parte del Seguro de Incapacidad, Supervivencia y Vejez (OASDI), también conocido como el Título II de la Ley de Seguridad Social.

Se trata de un programa de seguros: Si una persona queda incapacitada, él/ella puede solicitar el SSDI a través de la Oficina del Seguro Social. El reclamante o su esposo/a o sus padres deben haber pagado dinero con base en la Ley de Contribuciones del Seguro Federal (deducciones de impuestos de nómina FICA) durante los años requeridos y al menos algunos de estos impuestos deben haber sido pagados en años recientes.

Los valores de los pagos varían: Estos valores son calculados en base a los ingresos del trabajador. Entre mayores sean los ingresos y el periodo de pago, mayor será el beneficio mensual. Entre menos ingresos y menor el periodo, menor será el beneficio mensual.

Elegibilidad para Medicare: Un beneficiario del SSDI es elegible para **Medicare** después de haber recibido beneficios de dinero efectivo por 24 meses. Medicare tiene cuatro partes: el Seguro Hospitalario (Parte A), el Seguro Médico (Parte B), una opción de atención administrada (Parte C) y una cobertura de recetas médicas (Parte D).

La Parte A de Medicare cubre la hospitalización del paciente, atención en centros de enfermería especializada y algunos cuidados para la salud en hogares. Tiene un deducible.

La Parte B de Medicare generalmente los gastos de cuidados ambulatorios de salud incluyendo los cobros de los médicos.

La Parte C de Medicare (*Medicare Advantage*) permite que un beneficiario decida recibir todos los servicios de cuidado médico a través de una organización de proveedores. Estos planes pueden ayudar a reducir los costos de los servicios médicos y permiten que un beneficiario reciba beneficios adicionales por un pago

mensual adicional. La persona debe estar inscrita en las Partes A y B de Medicare para poder inscribirse en la Parte C.

La Parte D de Medicare (cobertura de medicamentos con receta médica) es voluntaria y los gastos son pagados por los pagos mensuales de los afiliados y Medicare. A diferencia de la Parte B, a la cual uno es inscrito automáticamente y debe solicitar su exclusión si así lo desea, para acceder a la Parte D uno debe solicitar su afiliación llenando un formulario e inscribiéndose en un plan aprobado.

Ingresos Suplementarios de Seguridad (SSI), también conocidos como el Título XIX de la Ley del Seguro Social.

Se trata de un programa de bienestar social: Si una persona queda incapacitada, él/ella puede solicitar los beneficios de SSI ante la Oficina del Seguro Social. Este programa hace pagos a ancianas, personas ciegas e incapacitadas (incluyendo menores de 18 años). Como en cualquier programa de bienestar social, la persona debe pasar la prueba de elegibilidad para recibir ayuda ("***means test***" o verificación de activos) además de ser incapacitada, de edad avanzada o ciega. Esta prueba de elegibilidad examina tres áreas: *ingresos, recursos y situación domiciliaria*. Esta prueba se utiliza en todos los programas de bienestar social.

En muchos casos, aquellos que son elegibles para recibir los beneficios de SSI reciben sus pagos retroactivos a la fecha de solicitud. Debido a que la Administración del Seguro Social puede tomarse un tiempo para tomar una determinación, los beneficiarios de los pagos retroactivos a la fecha de solicitud reciben un pago global retroactivo. Al beneficiario se le dan de seis a nueve meses para que ese dinero (el pago retroactivo) sea contado como un recurso. Para que los beneficiarios gasten ese dinero hasta un límite aceptable, estos deben comprar artículos que no acumulara valor (por ejemplo, ropa, un automóvil, muebles, equipos electrónicos, planes funerarios, pago de facturas pendientes y pago anticipado de la renta y/o servicios públicos).

El gobierno federal financia el programa SSI utilizando ingresos fiscales generales. Cada estado decide cuánto dinero adicional agregar (si alguno) al nivel de beneficios federales estándar. Algunos estados optan por agregar más fondos que otros.

Derecho a Medicaid: Los beneficiarios del programa SSI en Washington y en la mayoría de los estados son co-elegibles para recibir beneficios de **Medicaid** retroactivos a la fecha de solicitud. Medicaid es un programa de seguros de salud manejado a nivel estatal, financiado parcialmente por el Gobierno Federal que asiste a muchas personas que no pueden pagar sus gastos médicos. Medicaid está disponible para personas y familias de bajos recursos y ingresos. Las personas ciegas o incapacitadas, de 65 o más años de edad, los menores o parientes con hijos dependientes también pueden ser elegibles. Medicaid también puede asistir en el pago de Medicare, deducibles y co-seguros para algunas personas. Cada uno de los estados decide quien es elegible y el monto de gastos de atención médica y servicios que cubre este seguro.

Incentivos de Trabajo de la Administración del Seguro Social

En los últimos años ha habido muchos cambios en los reglamentos del Seguro Social que ahora les permiten a los beneficiarios del SSDI y el SSI probar sus habilidades de trabajo sin riesgo de perder sus beneficios económicos mensuales o seguros de salud. Estos cambios les han permitido a miles de personas incapacitadas tomar ventaja de oportunidades de empleo ya sea por sí mismos o por medio de programas de empleo comunitario a través de rehabilitación vocacional. Los incentivos de trabajo varían de acuerdo con el tipo de beneficios (SSDI ó SSI) que recibe la persona y son los siguientes:

Incentivos de Trabajo SSDI:

- **Gastos Laborales Relacionados incapacitados:** Esta disposición permite que

los costos de ciertos artículos y servicios relacionados incapacitados que necesite un beneficiario para poder trabajar y que sean pagados por el beneficiario, sean deducidos de los ingresos brutos y por lo tanto no se sumen en el total, siempre que los ingresos estén dentro del nivel de **actividad sustancial y lucrativa (SGA).** De acuerdo con la Administración del Seguro Social:

El término "actividad sustancial y lucrativa" se utiliza para describir un nivel de ingresos y actividad laboral. El trabajo se considera "sustancial" si involucra la realización de actividades físicas o mentales, o la combinación de ambas. Una actividad "lucrativa" de trabajo es cualquiera de las siguientes:

A. Un trabajo que se **realiza** a cambio de un pago o alguna ganancia;

B. Un trabajo con tal naturaleza que **generalmente se realiza** a cambio de un pago o una ganancia; o

C. Un trabajo **con fines** de ganancia, ya sea que se generen o no dichas ganancias.

- **Período De Prueba de Trabajo (TWP):** Esta disposición permite un período de nueve (9) meses durante el cual un beneficiario puede trabajar y recibir sus beneficios completos sin importar cuánto gana. Los nueve meses no tienen que ser consecutivos; sin embargo, empiezan con el primer mes en el cual el beneficiario devenga un valor mayor en efectivo que el que recibe del SSDI SGA. Cuando el beneficiario haya acumulado nueve meses dentro de un periodo de 60 meses, la Administración del Seguro Social (SSA) revisará el trabajo. Ganancias superiores al nivel SGA indican que el beneficiario es capaz de trabajar a pesar de una incapacidad. En este caso, los beneficios continúan por un "período de gracia" de tres (3) meses mas. Si el trabajo y sus ingresos están por debajo del Nivel SGA, el beneficiario continuará recibiendo los beneficios SSDI.

- **Extensión del Período de Elegibilidad:** Si después de que los beneficios de incapacidad se interrumpan después de un exitoso Tiempo de Prueba debido a que el trabajo se encuentra dentro del nivel SGA llega a ocurrir que el antiguo beneficiario se incapacita, el Seguro Social restablecerá automáticamente los beneficios sin necesidad de presentar una nueva solicitud por el tiempo en que sus ingresos caigan por debajo del nivel SGA. Este período de restablecimiento tendrá una duración de 35 meses consecutivos contados a partir del último día del Período de Prueba. Para ser elegible, el beneficiario deberá seguir teniendo una incapacidad además de tener ingresos por debajo del nivel SGA durante ese mes.

- **Continuación de la Cobertura de Medicare:** La mayoría de las personas incapacitadas que trabajan seguirán recibiendo por lo menos 93 meses consecutivos de seguro hospitalario y médico bajo Medicare. El beneficiario no deberá pagar ninguna cobro del seguro hospitalario. Aunque los beneficios en efectivo cesen por causa del trabajo, el beneficiario tendrá la garantía de mantener su seguro de salud continuado. Los 93 meses empiezan a contar a partir del mes siguiente al último mes del Período de Prueba.

- **Medicare Para Personas con Incapacidad Que Trabajan:** Una vez que termine la cobertura de Medicare sin cobro como resultado de un trabajo, algunas personas que han vuelto a trabajar podrán comprar cobertura de Medicare continuada siempre y cuando continúe su incapacidad. Las personas pueden comprar un Seguro Hospitalario Premium (Parte A) y un Seguro Médico Suplementario Premium (Parte B) por el mismo costo mensual que pagan los beneficiarios jubilados no-asegurados. Los Individuos pueden comprar el Seguro Hospitalario por separado sin el Seguro Médico Suplementario. Sin embargo, el Seguro Suplementario únicamente se pueden comprar si también compra un Seguro de Hospitalización.

Incentivos de Trabajo SSI:

- **Gastos de Trabajo Relacionados con la Incapacidad:** Igual que sucede con el SSDI, esta disposición permite que los costos de ciertos articulos y servicios relacionados incapacitados que necesite un beneficiario para poder trabajar sean excluidos de los ingresos ganados en el cálculo del pago mensual de un beneficiario.

- **Exclusión del Ingreso Devengado:** Esta disposición permite que la mayoría de los ingresos de un beneficiario, incluyendo el pago que recibe en un taller protegido o en un centro de actividades del trabajo, sean excluidos en el cálculo del monto del pago del SSI.

- **Exclusión de los Ingresos Ganados por Estudiantes:** Esta disposición permite que un beneficiario menor de 22 años y que esté asistiendo regularmente a la escuela pueda excluir parte de sus ingresos ganados mensualmente.

- **Gastos Incurridos por las Personas Ciegas en su Trabajo:** Esta disposición establece que los ingresos que una persona ciega beneficiaria utilice para cubrir los gastos necesarios para obtener dichos ingresos no se cuentan en la determinación de la elegibilidad del SSI ni la cantida de pago. El beneficiario debe ser menor de 65 años de edad, o mayor de 65 años de edad que haya recibido el SSI debido a una ceguera ocurrida el mes anterior a su cumplimiento de 65 años de edad.

- **Plan Para Lograr Autosuficiencia (PASS):** Esta disposición permite que un beneficiario aparte ingresos y/o recursos por un período determinado para lograr un objetivo de trabajo. Por ejemplo, una persona puede ahorrar dinero para educación, un entrenamiento vocacional o para iniciar un negocio. Los ingresos o recursos apartados son excluidos bajo la Prueba de Ingresos y Recursos del SSI. Un Plan Individualizado es necesario y debe ser aprobado por el Seguro Social.

- **Propiedad Esencial para el Apoyo Propio:** Esta disposición permite que un beneficiario excluya ciertos recursos (por ejemplo, propiedad utilizada en un negocio u oficio) que sean esenciales como medios de sustento propio de la persona.

- **Incentivos de Trabajo de la Sección 1619:** La Sección 1619a permite que los beneficiarios reciban pagos en efectivo aún cuando los ingresos ganados excedan el nivel de Actividad Sustancial y Lucrativa (SGA). Todas las demás condiciones de elegibilidad deben cumplirse. La Sección 1619b permite cobertura continuada de Medicaid para la mayoría de los beneficiarios que trabajen cuando sus ingresos se vuelvan demasiado altos para acceder al pago de efectivo del SSI.

Cuidado de Salud para Trabajadores incapacitados

Algunas personas de bajos ingresos pueden ser elegibles para recibir asistencia relacionada con sus seguros de salud. En Washington esta asistencia se conoce como el Cuidado de Salud para Trabajadores incapacitados – HWD (*Healthcare for Workers with Disabilities*). Este Programa reconoce el potencial de empleo de las personas incapacitadas. La HWD representa la respuesta del estado de Washington a la legislación que pasó el Congreso en el año 1999.

Bajo la HWD, las personas incapacitadas pueden devengar dinero y comprar cobertura de cuidado de salud por un valor basado en una escala de ingresos móvil. Los beneficios de la HWD incluyen un paquete de beneficios de Medicaid, mayor independencia financiera y la posibilidad de que sus afiliados puedan ganar y ahorrar dinero sin correr el riesgo de perder su cobertura de cuidado de salud. Los residentes de Washington son elegibles si tienen entre 16 y 64 años, cumplen los requerimientos federales de incapacidad, están empleados (incluyendo empleo por cuenta propia) y tienen ingresos netos mensuales iguales o menores del 220% del Nivel de Pobreza Federal. Se puede obtener mayor información sobre la HWD en el siguiente sitio Web.

http://hrsa.dshs.wa.gov/Eligibility/HWD_FAQs.htm

Es Importante tener en cuenta que la información anterior es únicamente un resumen y no tiene el fin de sustituir las publicaciones escritas, documentos y/o el contacto con los representantes de la Administración del Seguro Social. Cada uno de los Incentivos de Trabajo indicados anteriormente tiene detalles adicionales relacionados con la elegibilidad, duración, exclusiones, fechas de inicio, fechas de terminación, etc.

El Seguro Social proporciona una gran variedad de publicaciones que explica los incentivos de trabajo y otros aspectos de sus programas de incapacidad. Usted puede solicitarlos en la oficina local del Seguro Social de su distrito a través de Internet ingresando a la página www.socialsecurity.gov o llamando al teléfono gratuito número 1-800-772-1213. Lo animamos a obtener estos materiales y utilizarlos en su trabajo con beneficiarios incapacitados. El Libro Rojo Sobre Incentivos de Trabajo *(Red Book on Work Incentives)* es bastante útil (SSA Pub. Nº 64-030).

Recursos de Internet para Obtener Información Adicional

http://www.socialsecurity.gov - **Seguro Social**

http://www.socialsecurity.gov/redbook/eng/main.htm
- Libro Rojo Sobre Incentivos de Trabajo

http://www1.dshs.wa.gov/manuals/eaz/index.shtml

- Departamento de Servicios Sociales y de Salud del Estado de Washington (DSHS)

http://fortress.wa.gov/dshs/maa/Eligibility/Index.html - **Medicaid**

Organizaciones Relacionadas con Temas de Empleo y Recursos para Asociarse

Cuando el compañero con el cual usted esté trabajando esté interesado en trabajar, existe una variedad de socios potenciales o recursos comunitarios que los compañeros posiblemente quieran conectarse. Cuando una persona determina que quiere ser elegible para acceder a sus servicios, estos asociados le ayudan en su programación y proporcionan asistencia de expertos y recursos que pueden ser de gran utilidad.

El Departamento de Rehabilitación Vocacional (DVR): El DVR es un servicio del gobierno del estado de Washington que proporciona servicios de empleo individualizados y consejería para personas incapacitadas. El DVR además proporciona asistencia técnica y entrenamiento a los empleadores sobre el empleo de personas incapacitadas. Las personas deben solicitar los servicios que ellos ofrecen contactando la oficina del DVR. Puede obtener una lista de oficinas locales en línea ingresando a la siguiente página de Internet:
http://www1.dshs.wa.gov/dvr/Default.aspx

Servicios de Empleo con Apoyo: Algunos centros comunitarios de salud mental ofrecen servicios de empleo con apoyo. Los servicios de empleo con apoyo tienen un enfoque bien definido, dirigido a ayudar a las personas incapacitadas psiquiátricas a encontrar y mantener empleos competitivos dentro de sus comunidades. El personal que trabaja en los programas de empleo con apoyo son especialistas que se reúnen frecuentemente con los proveedores de tratamientos para integrar los empleos con los servicios de salud mental. Si la persona con la cual usted está trabajando está interesada en volver a trabajar, usted puede referirlos a estos servicios.

Worksource: *WorkSource* (Fuente de Trabajo) antes era conocida por algunos como "La Oficina de Desempleo". Sin embargo este programa ofrece varios recursos para los que buscan empleo, incluyendo: publicaciones de empleo para

asistir la búsqueda de trabajo, la serie de talleres denominada "*The Job Hunter*" (El Cazador de Empleos), programas de entrenamiento y otros. Para obtener mayor información ingrese a la siguiente página Web:
http://www.wa.gov/esd/coreservicios_seeker.htm

WorkFirst: *Workfirst* (Primero el Trabajo) es el programa de W*elfare-To-Work* de Washington. Este programa proporciona servicios para ayudar a los padres de familia que son beneficiarios de asistencia social a encontrar trabajos, aprender habilidades y volverse autosuficientes.

Los servicios de este programa comienzan con instrucción de preparación laboral y continúan con actividades diseñadas para asistir a los beneficiarios en la búsqueda de empleo. La experiencia laboral o entrenamiento en el sitio de trabajo pueden ser apropiadas para algunos padres de familia. Este programa suple algunas necesidades de los servicios de apoyo tales como cuidado de menores, asistencia de transporte y suministro de ropa de trabajo.
http://www.workfirst.wa.gov/

Estrategias Para Resolver Barreras de Empleo

Incapacidad Psiquiátrica: ¿Cómo afecta el rendimiento laboral?

Algunas veces el hecho de tener una incapacidad psiquiátrica puede interferir en la habilidad que tiene una persona para desempeñarse en su trabajo. Por ejemplo, en algunos ésta puede afectar su habilidad para concentrarse o comunicarse de manera efectiva. Bajo la Ley de los Norteamericanos incapacitados (*The Americans with Disabilities Act*) o la ADA, un empleador está obligado a proporcionar únicamente acomodaciones para suplir las limitaciones que están conectadas directamente a la incapacidad. Si se requiere alguna adaptación o reforma, los compañeros deben documentar los tipos de

limitaciones funcionales que han sido causadas por su incapacidad para demostrar la necesidad de una acomodación determinada.

Existen algunas guías muy buenas en línea acerca de la solicitud de acomodaciones para incapacitados en la página de la entidad "*Disability Rights Washington*" (Derechos de los Incapacitados - Washington): http://www.disabilityrightswa.org/ o en la página de la entidad "*Job Accomodation Network*" (Red de Acomodaciones Laborales): http://www.jan.wvu.edu/. La página de esta última entidad resume los tipos de acomodaciones que pueden ser útiles para todos los tipos de incapacidades. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden ayudarles a los compañeros a ubicar estos recursos. En los Apéndices hemos incluido información sobre revelación de incapacidades a empleadores y estrategias de acomodación.

Educación: La educación de muchos compañeros ha sido interrumpida por la aparición de alguna incapacidad psiquiátrica. Anime a los compañeros a buscar educación adicional y explorar oportunidades en universidades/colegios locales o en instituciones sin ánimo de lucro para completar sus estudios y obtener un título universitario, así como en los programas de Educación General Básica (GED). Además, las personas pueden considerar que necesitan habilidades adicionales para ser competitivas en el mundo laboral. Habilidades en el manejo de computadoras son una necesidad común. *Goodwill* y algunas universidades/ colegios *l*ocales ofrecen clases de bajo costo. Otros recursos comunitarios pueden ofrecerlas gratuitamente.

Historia Laboral: Muchos de los compañeros con los cuales usted trabaja probablemente no han tenido un empleo por muchos años o pueden tener largas interrupciones en su historia laboral. Anímelos a trabajar como voluntarios por un tiempo o a tratar de participar en un programa de Servicios de Empleo con apoyo tal como en una casa club para actualizar su historia laboral y obtener referencias laborales recientes. Esto también les ayuda a las personas a aumentar su confianza y habilidades laborales antes de comprometerse en un empleo

remunerado y les permite tratar diferentes empleos para ver cuál realmente se ajusta más a ellos.

Si el compañero tiene grandes interrupciones en su historia laboral, considere elaborar un currículum (*currículum vitae)* enfocado en habilidades. En un currículum tradicional, los trabajos se incluyen en orden cronológico, es decir, empezando con el trabajo más reciente y terminando con el último. Por el contrario, un currículum enfocado en habilidades destaca las habilidades que tiene la persona relacionadas con el trabajo que están buscando y la experiencia se incluyen por orden de importancia (en vez de orden cronológico). Hemos adjuntado un ejemplo de un curriculum *en los Apéndices.*

Recursos: Debido a la falta de fondos, muchas personas tienen problemas para encontrar servicios asequibles de transporte, cuidado de menores, así como ropa apropiada para las entrevistas y el trabajo. Existen varias opciones en su comunidad que tal vez puedan proporcionar estos recursos gratuitamente o a bajo costo. Anime a los compañeros a contactar a entidades tales como DVS, NAMI, Goodwill; o a organizaciones locales de servicios tales como el Club de Leones (*Lions Club*), iglesias locales, casas club y otras organizaciones sin fines de lucro.

Varias casas club del estado de Washington ofrecen ayuda en la elaboración de curriculums así como en la búsqueda de empleo. Ellos también ofrecen oportunidades de trabajo transicional y con apoyo. Asimismo, los clubes de empleo ayudan a las personas a aprender cómo manejar un trabajo de tiempo parcial. De hecho, una casa club puede proporcionarles a las personas oportunidades para aumentar sus habilidades y trabajar al lado de otros compañeros y empleados hasta el momento en que estén listos para abordar un empleo en un entorno que brinda menos apoyo. Este puede ser un recurso útil para los compañeros que desean volver a trabajar. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden animar a los compañeros a que asistan a la casa club como un lugar no amenazador donde también pueden socializar con otros.

MÓDULO 15: LA IMPORTANCIA DE ESPIRITUALIDAD

Para efectos de nuestra discusión del día de hoy, el término "espiritualidad" lo utilizaremos con el significado de "creencias espirituales" y "creencias individuales". Estas creencias espirituales podrían ser un conjunto de creencias a las cuales un individuo se ha conectado a lo largo de su vida, o podrían estar centradas en torno a una religión organizada o la una tradición oriental.

Vamos a discutir la manera como la conexión espiritual y la esperanza pueden ayudarles a las personas en su proceso de bienestar.

¿Por qué es Importante Discutir la Espiritualidad con los Compañeros que Servimos?

Los Consejeros Certificados de Compañeros han entendido que la espiritualidad es uno de los muchos aspectos de la vida de un individuo. Es Importante preguntar con tacto a cada compañero sobre su vida espiritual ya que ellos pueden encontrar en la fea espiritual una gran fuente de fortaleza y esperanza. Si un compañero no desea discutir sus creencias espirituales, su deseo debe ser respetado. Usted también encontrará que algunos compañeros pueden tener problemas pendientes por resolver relacionados con su espiritualidad. Mencionar el tema de la espiritualidad podría brindarle a los compañeros la oportunidad para volver a considerar estos problemas y trabajar para resolverlos. Cuando hablamos sobre la espiritualidad con los compañeros, no debemos hacerlo con el fin de debatir o explorar nuestras propias creencias. El enfoque debe estar en el compañero con el cual usted está trabajando, sus necesidades y objetivos.

Espiritualidad y Bienestar

Algunas preguntas que podríamos considerar y luego discutir juntos en clase son las siguientes:

- ¿Es la base espiritual importante para nuestro proceso de resiliencia?
- ¿Qué sucede cuando ignoramos la espiritualidad?
- ¿Una vida espiritual fuerte previene pensamientos suicidas?
- ¿Cómo sabemos cuando nuestras creencias no nos están ayudando?

Echemos un vistazo a estas preguntas y determinemos nuestros propios sentimientos personales en torno a este tema.

A medida que trabajamos con las personas es importante recordar que su espiritualidad puede estar fuertemente conectada con su proceso de bienestar. A medida que nos asociamos con compañeros podemos estar conscientes de que su espiritualidad podría darles esperanza y empoderamiento. Queremos asegurarnos de abrir campo para su espiritualidad en su plan de bienestar y es importante permitir que el compañero nos guíe para establecer sus necesidades en esta área. Una persona puede conectar o no su espiritualidad con la religión. Posiblemente necesitemos hacer preguntas para entender al compañero, sus necesidades, y su perspectiva.

A veces las personas tienen la noción errónea de que la espiritualidad es un departamento separado de nuestra vida; el Penthouse de nuestra existencia. Pero si entendemos bien, es una conciencia vital que domina todo nuestro ser… Dondequiera que vivamos, allí es donde somos espirituales… Estar vitales, despiertos, consientes en todas las áreas de nuestra vida es la labor que nunca termina, pero sigue siendo la meta.

".~*Brother David Steindl-Rast*

Valores de los Consejeros Certificados de Compañeros

Para considerar los valores que tenemos como Consejeros Certificados de Compañeros analicemos en la clase como vemos:

La honestidad

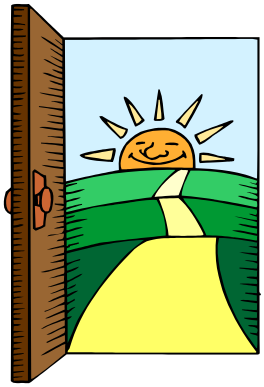
La responsabilidad

La confidencialidad

La integridad personal

Nos ha sido encomendada una oportunidad única de brindar acompañamiento con individuos y modelar o dar ejemplo de los valores mencionados anteriormente. Para permanecer fieles a aquellos valores debemos también tener en cuenta nuestro autocuidado y plan de bienestar.

MÓDULO 16: SOLTAR EN EL MOMENTO INDICADO



Para un ayudante profesional, saber cuando debe soltar alguien es una de las cosas más importantes que se puede hacer por aquellos con quien se trabaja. El objetivo de un Consejero Certificado de Compañeros debería ser "trabajar para quedarse sin trabajo". Claro que no completamente ya que siempre habrá más personas que se pueden beneficiar de su experiencia y ánimo. Pero para cualquier persona llegará un tiempo en que él/ella estará listo(a) para seguir adelante, para empezar a vivir la vida y tomar decisiones por sí mismo(a) sin su apoyo continuo. Usted ha modelado la recuperación, la autorepresentación y el autocuidado. Usted le ha ayudado a él/ella a establecer y alcanzar objetivos.

Usted le ha ayudado a él/ella a aprender a resolver problemas y pensar por sí mismo(a). Ahora él/ella está listo(a) para hacer estas cosas por sí solo(a).

Solamente el compañero puede saber con certeza cuando llega este momento, pero usted puede estar pendiente de las señales que indiquen que él/ella se está volviendo independiente en pensamiento y acción. Desde el principio usted debe dejar en claro que su papel es hacer las cosas ***con*** él/ella en vez de hacerlas ***por*** él/ella y que un día él/ella se sentirá lo suficientemente seguro(a) como para manejar su propia vida. Este debe ser un tema constante de discusión - "¿Dónde está usted en este momento? ¿Qué tan seguro(a) se siente usted haciendo esto por sí solo(a)?" ¡Y este deberá ser un día que ustedes dos deben anhelar y celebrar!

Claro está que como en cualquier relación humana, no es necesario que haya un final forzado y artificial. Este es uno de los grandes gozos del Apoyo de Compañeros. Si usted ha desarrollado una relación sólida con la persona, revise los reglamentos de su agencia o con su supervisor sobre las relaciones duraderas con compañeros para recibir orientación sobre cómo proceder. Si a él/ella le gustaría simplemente hablar con usted de vez en cuando para dejarle saber a usted cómo le está yendo a él/ella, anímelo(a) a hacer eso. Será de apoyo para él/ella y gratificante para usted escuchar cómo está creciendo y cambiando él/ella.

Por otro lado, cuando llega el momento en que un par necesita soltarse de usted como apoyo, usted puede estar tentado a sentirse lastimado o rechazado. ¡Este no es el caso en absoluto! Lo que esto significa es que usted y el compañero juntos han logrado algo profundo y maravilloso que ha cambiado sus vidas para siempre. Con su ánimo él/ella ha empezado el viaje para convertirse en la persona integral, feliz, saludable que él/ella siempre estuvo diseñada para ser. Este es un gran éxito y quizás el mejor regalo que usted le puede dar a otro ser humano. ¡Celebre!

FIN DEL TERCER DÍA

CUARTO DÍA

Consideraciones Especiales

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE PARA HOY

Descripción general

Hoy discutiremos algunas consideraciones especiales que afectarán finalmente las diferentes maneras que usted trabaja con los compañeros en una variedad de contextos y entornos.

Al final de este día usted habrá aprendido y entendido:

- Consejos para trabajar con padres y familias
- Los distintos tipos de planes de servicio
- Cómo documentar un contacto escribiendo una nota de progreso
- Cómo afecta la cultura en sus percepciones
- Consideraciones culturales cuando se trabaja con compañeros
- Consejos para su seguridad personal

TABLA DE CONTENIDO: CUARTO DÍA

Consideraciones Especiales

MÓDULO 17: TRABAJANDO CON LOS PADRES Y LAS FAMILIAS..... P.161

Trabajando con los Padres de Consumidores Adultos

Servicios de Compañeros para los Padres/cuidadores de Menores y Jóvenes

Ocho Habilidades Esenciales para que un Consejero Certificado de Compañeros Pueda Proporcionarle Apoyo a los Padres/cuidadores

Acompañamiento de familias para Identificar sus necesidades

Límites de los Consejeros Certificados de Compañeros con los Padres/cuidadores

Ayudándole a los Padres/cuidadores a Aprender Acerca de los Multi-Sistemas que se Presentan con Frecuencia

MÓDULO 18: DOCUMENTACIÓN..... P.192

Planes Individualizados de Servicios (ISPs)

Notas de Progreso

MÓDULO 19: Manteniendo Su Seguridad Personal..... P. 202

Prevención de la Agresión Antes de que Empiece

Pautas de Seguridad

Comunicación y Habilidades para la Escalonada

Módulo 20: Conciencia cultural..... P. 215

Ideas para Fomentar la Competencia Cultural en Nuestras Prácticas

Explorando Otras Culturas

MÓDULO 17: TRABAJANDO CON LOS PADRES Y FAMILIAS

Como ocurre con la mayoría de los proveedores de servicios de salud mental del sector público, es probable que los Consejeros Certificados de Compañeros tengan contacto con los padres/cuidadores de menores/jóvenes y adultos consumidores durante el tiempo en que presten servicios. Es importante saber que los padres/cuidadores (y sus parientes) constituyen el grupo más grande de cuidadores de menores y consumidores adultos de servicios de salud mental en el país. Como tal, este grupo puede ser uno de sus recursos y activos más importantes para la provisión de servicios.

Reconozca que la mayoría de los padres/cuidadores sienten una enorme responsabilidad por su(s) ser(es) querido(s) y la tensión que acompaña el tener que suplir las necesidades de sus ser(es) querido(s). La entrega de apoyo, información y/o recursos a menudo le marcará la diferencia al padres/cuidadores.

Cualquier discusión sobre la participación de padres/cuidadores en la atención de salud mental casi siempre plantea inmediatamente problemas de confidencialidad. Hay mitos y verdades con respecto a la confidencialidad y lo que se puede compartir con los padres/cuidadores de adultos o menores y jóvenes que están siendo servidos con servicios de salud mental del sector público. Es importante que como Consejeros Certificados de Compañeros ustedes conozcan los reglamentos que tiene su empleador sobre estos temas.

Consumidores Adultos y la Confidencialidad

La Sección 71.05.390 del RCW declara que "salvo lo establecido en el RCW 71.05.445, 71.05.630, 70.96A.150, o en virtud de una cesión válida de acuerdo con el RCW 70.02.030, el hecho de admisión y todos los registros e información recopilados, obtenidos o mantenidos en el curso de la prestación de servicios a beneficiarios voluntarios o involuntarios de servicios en agencias públicas o privadas tendrán un carácter confidencial."

Las Leyes de confidencialidad no pretenden crear barreras en la atención sino proteger los derechos civiles de todos los ciudadanos independientemente de su historial. Cada consumidor debe decidir a quién autoriza para recibir información acerca de su historial y trabamiento de salud mental. Puede haber algunos casos en los cuales los consumidores adultos están cuidando bien de sí mismos manteniéndose lejos de un miembro familiar abusivo.

Una práctica que se recomienda es preguntarle a las personas antes de iniciar los servicios la siguiente pregunta: "¿Hay alguien que posiblemente me llame a mí o a esta agencia preguntando por usted?" Si la respuesta es positiva, se deberá emitir una autorización permitiendo la revelación de la información a la(s) persona(s) nombrada(s). Esta práctica es un procedimiento profesional habitual que permite colaboración en el servicio que se le brinda al consumidor adulto. Algunos consumidores adultos prohíben el contacto con sus padres y esto debe ser, por supuesto, respetado. Muchos optan por permitir hacer cualquier contacto cuando se les solicita el permiso, así que adelante, pídalo cuando sea necesario.

Los efectos positivos de pedir dichas autorizaciones para la revelación son muchos. Los Consejeros Certificados de Compañeros saben los limites que pueden estar los recursos y servicios dentro de las comunidades en las que ellos trabajan. Saber desde el principio que los padres y parientes pueden ser contactados para solicitar ayuda es muy ventajoso para los Consejeros Certificados de Compañeros y para el consumidor adulto por igual.

Y recuerde que incluso si un consumidor adulto le ha dado instrucciones de no hacer ninguna revelación a sus padres, nada le impide a usted tomar una llamada y escucharle al padre/madre lo que desea decirle. Sin un consentimiento firmado para revelar información usted no debe confirmar que su hijo adulto está en efecto siendo atendido por su agencia y además, los reglamentos de su agencia pueden exigir que usted reporte esto claramente a la persona que llame. Escuchar información no es un abuso de confianza; es cortesía común extendida a los parientes por los proveedores. Es apropiado informarle al padre/madre que

llama sobre los requisitos de confidencialidad pero que nada le impide a usted escuchar lo que él/ella tienen que decir.

En todas las comunicaciones realizadas con los padres de un individuo es importante que usted tenga presente su papel. Su principal objetivo es apoyar al consumidor y usted debe evitar perjudicar esa relación. Es importante que usted le reporte al consumidor sobre la llamada de su padre/madre y le de la oportunidad de compartir su interpretación de la información recibida.

Cuando se hace alguna revelación autorizada, el RCW 71.05.420 exige que la revelación sea documentada en el registro médico del individuo incluyendo la fecha y las circunstancias bajo las cuales dicha revelación fue hecha, los nombres y las relación que tiene(n) con el individuo la persona o las agencias a las cuales dichas revelaciones fueron hechas, y la información revelada.

Menores de 12 o Menos Años de Edad y la Confidencialidad

Las leyes de confidencialidad relacionadas con la atención de menores permiten la revelación de información a sus padres/ cuidadores en la mayoría de las circunstancias. Las leyes del estado de Washington (RCW 71.34.340) permite que los proveedores revelen información a los padres/cuidadores de consumidores infantiles de la siguiente manera:

"Información confidencial puede ser revelada únicamente al menor, a los padres del menor y al abogado del menor".

Esto significa que los padres y tutores legales de los menores de 12 o menos años de edad tienen acceso pleno a la información confidencial y por lo tanto esta les debe ser proporcionada.

Jóvenes de 13 y más años de Edad y la Confidencialidad

De acuerdo con el RCW 13.50.100, "Si una agencia de justicia o de cuidado juvenil ha obtenido información o un historial relacionado con la provisión de consejería o

servicios psicológicos, psiquiátricos o servicios médicos juvenil(es), cuando el joven ha buscado voluntariamente los servicios y el menor tiene el derecho legal de recibir dichos servicios sin el consentimiento de otra persona o agencia, entonces la información o el historial no puede ser revelado a los padres del joven sin el previo consentimiento del joven a menos que la ley lo autorice".

En Washington, los jóvenes de 13 o más años de edad pueden dar su consentimiento para recibir tratamiento sin la autorización de sus padres o cuidadores. Depende de los jóvenes autorizar o no la revelación de sus registros de tratamiento a sus padres. Esta ley ha causado cierta controversia en nuestro estado pero sus padres o cuidadores aún siguen siendo legalmente y financieramente responsables de ellos.

Usted debe conocer los reglamentos que tiene su agencia con respecto a los temas referentes a la revelación de información y los jóvenes.

Trabajo con los Padres de los Consumidores Adultos

Sean los hijos(as) menores de edad o adultos, los padres siempre se preocupan por ellos y quieren lo mejor para ellos. Si los hijos tienen incapacidades psiquiátricas, su inquietud puede ser mayor. Los padres pueden tener una variedad de preguntas que hacerle a usted como Consejero Certificado de Compañeros que presta servicios a su ser querido, incluyendo pero sin limitarse a las siguientes:

- ¿Qué debo saber y hacer para ayudar a mi ser querido?
- ¿Cuáles agencias de la comunidad tienen programas, servicios o brindan apoyo para ayudar a mi ser querido y a otros miembros de mi familia? ¿Cómo puedo acceder a los servicios que ellos ofrecen?
- ¿Qué le ha ayudado a otros?

- ¿Con qué frecuencia recibirá mi ser querido los servicios y por cuánto tiempo puede continuar recibiendo aquellos servicios?
- ¿Cómo podemos obtener ayuda si hay algun crisis, especialmente en la noche o en el fin de semana cuando la oficina está cerrada?
- ¿Cuáles son sus cualificaciones (credenciales) o las de otros proveedores de servicios? ¿Alguno de ustedes tiene algún entrenamiento especial y trayectoria de trabajo con menores y familias como la mía?

Cuando responda estas y otras preguntas esté preparado(a) para explicar lo que se espera de un Consejero Certificado de Compañeros. Comience compartiendo lo que usted ha aprendido: que un Consejero Certificado de Compañeros proporciona servicios flexibles personalizados a las necesidades del individuo.

Servicios de Compañero para los Padres/cuidadores de Menores y a los Jóvenes

Hay tres factores que deben tomarse en cuenta al considerar la inclusión de padres/cuidadores de menores jóvenes y en el proceso de un tratamiento:

En primer lugar, las familias deben tener **acceso** al proceso, tanto los padres/cuidadores como los jóvenes. Sus opiniones son importantes y merecen ser considerados en todas las decisiones.

En segundo lugar, las familias necesitan sentirse escuchadas y su **"opinión"** debe ser valorada.

En tercer lugar, los jóvenes y las familias necesitan elaborar el plan para que se puedan comprometer con el mismo y tener un sentido de **propiedad.** Las primeras dos características deben darse antes de que ésta tercera empiece a ocurrir.

Los tres factores vitales entonces son: acceso al proceso, una voz y voto en la mesa y sentido de propiedad del plan para el miembro de su familia.

Ocho Habilidades Esenciales de los Consejeros Certificados de Compañeros que Proporcionan Apoyo de Compañero para Padres/cuidadores [13]

- Tener una actitud positiva
- Apoyar a las familias como los expertos de su situación
- Reconocer la singularidad de cada familia
- Aclarar el papel que usted desempeña

[13] Pat Miles

- Crear acompañamientos colaborativos
- Comprometerse con la honestidad
- Comprometerse a tener una actitud libre de juicios
- Proporcionar representación no contenciosa

Primera Habilidad: Tener una Actitud positiva

Aunque cualquiera de nosotros puede tener dudas o preocupaciones sobre alguna agencia o proveedor que hayamos conocido, es contra productivo compartir esto con los padres/cuidadores compañeros. Estas pueden ser las únicas agencias o proveedores existentes dentro de la comunidad de su compañero padre. Los Consejeros Certificados de Compañeros representan y contribuyen al cambio del sistema de cuidado. Manténgalo positivo y enfocado en las cosas que usted puede hacer para marcar una diferencia. Si usted tiene una opción de escoger entre dos lugares a donde refiere a una persona, el mejor curso de acción es hacer una declaración positiva sobre el que usted considere ser el mejor de los dos sin hacer un comentario negativo sobre el otro.

Segunda Habilidad: Apoyar a las familias como expertos de su situación. ¿Por qué es el apoyo de compañeros para padres/cuidadores importante? Los Consejeros Pares Certificados de Compañeros que son padres y los padres/cuidadores tienen una experiencia común/compartida. Las experiencias de los padres/cuidadores los han convertido en expertos de su situación. Los Consejeros Certificados de Compañeros que han recorrido este camino lo saben y honoran esa experiencia con su apoyo. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden ayudarles a los padres/cuidadores a aprender a decir las cosas de una manera diferente.

Proporcione Apoyo de Compañeros a los Padres/cuidadores de la siguiente manera:

- Escuchando activamente la historia de la familia para encontrar similitudes y diferencias con su propia experiencia como padres/cuidadores.
- Proporcione retroalimentación.
- El hecho de ser auténticos y estar allí cuando nos necesiten significa mucho para los padres y cuidadores.
- Comunicar las experiencias más comunes a los demás como una experiencia de aprendizaje.
- Las experiencias pueden dar esperanza donde se necesita urgentemente.

Como Consejeros Certificados de Compañeros es importante mantener su perspectiva de padre/cuidador cuando se trabaja con familias. El trabajo de un Consejero Certificado de Compañeros con otros padres/cuidadores es efectivo siempre y cuando se mantenga la perspectiva de padre/cuidador. Esta perspectiva reafirma constantemente el trasfondo que ustedes comparten mutuamente y le permite a usted decir las cosas de "manera diferente" y a la familia a escuchar también las cosas "de manera diferente".

Permita que los proveedores clínicos realicen su papel en vez de asumirlos usted mismo(a). Por ejemplo, a pesar de que como Consejeros Certificados de Compañeros nosotros podemos conocer y entender una variedad de diagnósticos de salud mental, nosotros debemos abstenernos de dar la impresión de estar diagnosticando a los menores. El papel que desempeña un Consejero Certificado de Compañeros consiste más en apoyar a las familias a sobrellevar comportamientos, síntomas y diagnósticos. Conténgase de aparecer como si usted tuviera todas las respuestas. Esto puede causar involuntariamente que la familia se sienta incompetente y dependiente de usted, y esto puede causar problemas. Su papel es construir relaciones, empoderar y dar esperanza.

Tercera Habilidad: Reconozca que las respuestas de cada familia son diferentes.

- **¿Por qué reconocer que hay diferentes respuestas?**
  - Su solución puede que no funcione para otra persona.
  - Las fuerzas de cada familia son diferentes.
  - Las necesidades de cada familia son diferentes.
  - Recuerde que no hay dos hijos iguales.
  - Por lo tanto, trabaje con cada familia para desarrollar respuestas o soluciones que sean apropiadas para ellas.
- **¿Cómo reconocer las diferencias?**
  - Oiga, escuche y reconozca lo que se está y lo que no se está diciendo.
  - Ayúdele a la familia a identificar una lista de opciones y la manera cómo elegir entre ellas.
  - Clarifique y comunique las decisiones de la familia a otros. La posición del Consejero Certificado de Compañeros es excepcional y poderosa para garantizar que las elecciones de la familia sean escuchadas.
  - Reconozca cualquier/todas las diferencias en la identidad y solución de la familia. Existen varias clases de familias. Sea consciente y sensible a los temas culturales que puedan ser diferentes a los suyos.
  - Sea positivo(a) con respecto a las opciones que dé la familia. Es mejor tener muchas que muy pocas opciones. Trabaje para crear más de ellas.

- Planee para enfrentar lo inesperado. El mejor trabajo prevé problemas y tiene por lo menos algunas medidas para posibles contingencias.

Como Consejero Certificado de Compañeros, compartir su historia de cómo pasó de la desesperación o tener poca esperanza por su hijo(a) a un mayor optimismo y éxito y cómo lo hizo puede ser algo poderoso. Es importante aclarar que la recuperación no es un proceso lineal y para muchos consumidores parte de la recuperación incluye aprender a levantarse después de una recaída. A pesar de que la persona no va a escoger para su recuperación necesariamente el camino singular que usted haya utilizado, escuchar por lo que usted ha pasado para estar en el lugar donde se encuentra hoy, y saber que diferentes personas encuentran diferentes caminos para llevar a cabo su proceso de recuperación o resiliencia es inspirador.

Cuarta Habilidad: Clarifique el papel que usted tiene como Consejero Certificado de Compañeros con los Padres/Cuidador de un Menor con Necesidades Especiales.

- **¿Por qué aclarar su papel?**
  - Para representar mejor y ser un campeón del cambio positivo en el sistema.
  - Para resistir exitosamente cualquier predisposición negativa que exista contra las familias.
  - Para resistir creativamente cualquier estigma que haya sido experimentado por las familias.
  - Para servir como un recurso didáctico para cualquier/todas las partes interesadas.
- **Cómo aclarar su Papel**
  - Introducir el papel de la manera más simple y amistosa como sea posible.

- Resistir cualquier predisposición a medida que ocurra. El replanteamiento de cualquier descripción negativa de una familia de manera positiva es una habilidad fundamental aquí.

- Motivar a la equidad y apertura estando abierto(a) y siendo justo usted mismo(a).

Diferentes palabras serán utilizadas para aclarar su papel dependiendo de la persona a la cual usted le esté hablando. El papel que desempeña un Consejero Certificad de Compañeros aún puede ser considerado singular. Piense cómo transmitir las cosas para ganar aceptación. Escoja sus palabras sabiamente. Pensar un poco antes de hablar le puede llevar muy lejos. La paciencia ayuda aquí; asimismo la compasión.

Quinta Habilidad: Acompañamiento con otras personas incluyendo los proveedores clínicos y de otros proveedores.

- **¿Por qué construir acompañamientos?**

  - Un equipo de personas trabajando juntos en favor de un consumidor es más eficiente y eficaz.

  - Los menores y jóvenes necesitan adultos responsables en sus vidas para poderse ayudar.

  - Una comunidad fuerte y que brinde apoyo se constituirá en una red de seguridad para la familia cuando las cosas se pongan difíciles.

- **Cómo construir acompañamientos**

  - Preséntese usted y explique su papel.

  - Ayude a identificar las fuerzas de cada uno. ¿Qué va a aportar cada uno en el trabajo de atender a este menor y a su familia/ cuidadores?

- Trabaje para crear situaciones que beneficien a ambas partes. Los proveedores necesitan beneficiarse tanto como el consumidor. Cuando ambos ganan se produce el mejor trabajo como Consejero Certificado de Compañeros, trabaje para crear todas las veces ese tipo de resultado.

Es Importante que usted sea flexible en la constitución de acompañamientos efectivos, particularmente con los empleados y los proveedores que usted llegue a encontrar cuando ayude a las familias. Representación no conflictiva es la clave para lograr un acompañamiento firme. Es crucial que usted utilice la misma filosofía que utiliza para asociarse con las familias, es decir la de no emitir juicios, en su acompañamiento con compañeros de su agencia o de otras agencias que estén atendiendo a un menor y a su familia/cuidadores.

Sus buenas conexiones pueden ayudar a las familias con las cuales usted está trabajando en su lucha por conectarse o reconectarse. Mientras tanto usted está dando un buen ejemplo reduciendo los estigmas por los demás y ayudando a todos a entender el valor de involucrar y trabajar con los padres/cuidadores y las familias.

Sexta Habilidad: Compromiso de ser honestos consigo mismos y con los demás.

- **¿Por qué Comprometerse con la Honestidad?**

  - Para practicar una verdadera resolución de problemas. Cuando se identifican los problemas reales se puede hacer un mejor trabajo. Trabaje para lograr esto.

  - Para dejar de echarle la culpa a otros después de los hechos al darse cuenta que los problemas cruciales no fueron identificados ni abordados.

- **Cómo Crear la Honestidad**

  - Aborde los problemas a medida que surgen. Como Consejero Certificado de Compañeros evite la confrontación. Pregunte, "¿Cómo se vería eso? en respuesta a los cursos de acción. Obtenga los detalles, investigue más allá.

  - Evalúe su propio estilo de comunicación. Utilice el término "preocupaciones" en vez de "problemas".

  - Tenga conversaciones francas y abiertas con sus supervisores y colegas.

Mirando abiertamente y honestamente al imagen completa de lo que está ocurriendo podemos ayudar verdaderamente a las familias a identificar soluciones.

Considere el siguiente ejemplo de dos maneras de hablar acerca de un curso de acción que no funcionó:

> "Lo que ocurrió fue esto. ¿A dónde debemos ir y qué debemos hacer ahora?"
>
> "¿Por qué hizo eso? ¡Ahora no tenemos salida!"

¿Cuales de estas dos frases le gustaría escuchar? Siempre recuerde que la selección de las palabras es crítica. Las palabras tienen poder. Si se utilizan bien cumplen su función; si se utilizan mal pueden derribar aún la más justa causa.

Séptima Habilidad: Comprometerse a tener una actitud respetuosa y libre de Juicios

- **¿Por qué dejar de juzgar?**

  - Como discutimos en un módulo anterior, el hecho de no juzgar fomenta buenas relaciones.

  - Se basa más en las fuerzas.

- Ayuda a sanar a las familias a sí mismas. Reducir el fuego de la jugacion ayudará a que las familias sigan adelante.
- Ayuda a las familias para volverse más activas y a empoderarse en su papel como cuidadores.

- **Como dejar de juzgar a otros**

- Como discutimos en un módulo anterior, Esfuércese por ver a cada familia como una familia nueva.
- Evite conclusiones pasadas en su trabajo con familias.
- Conózcase a sí mismo. Utilice la auto conciencia para aprender cómo servir mejor a un menor y su familia/cuidadores.
- Evite apresurarse a emitir soluciones. La presunción conduce a la decepción. Además recuerde que usted está allí para apoyar a las personas para que hagan su trabajo y no para hacerlo por ellos.
- Considere el "por qué" de cualquier acción que sea propuesta por alguna de las partes involucradas. Saber de dónde viene las personas puede ser instructivo y ayudarle a evitar cualquier juicio injustificado o errado.
- Tenga cuidado con sus niveles de resiliencia y admita cuando usted llegue al final de su resistencia y busque apoyo.
- Comunique sus expectativas de resultados positivos a todas las partes concernientes.
- Nunca tomar partido; practique la neutralidad.
- Esfuércese por basarse en las fuerzas de otros incluso cuando enfrente gran resistencia.

Esta séptima habilidad, no juzgar y respetar a otros, es una de las habilidades fundamentales y centrales en su trabajo como Consejero Certificado de Compañeros con las familias/cuidadores y con todas las partes interesadas. Es esencial que usted se encuentre con las personas en el punto en que se encuentran para que puedan empoderarse y seguir adelante.

Puede haber ocasiones en las cuales puede ser importante hacerles saber a otros cuándo están siendo irrespetuosos y emitiendo juicios contra otros en su trabajo con familias. Escoja el lugar y las palabras sabiamente. Decida si debe pasar por alto el incidente o no dependiendo del lugar donde se encuentra y el tiempo. Puede ser mejor pasarlo por alto esta vez. En otra ocasión puede ser un buen tiempo para hablar. Si es así, la siguiente habilidad le ayudará.

Octava Habilidad: Proporcione Representación No Contenciosa

- **¿Por qué ser no-contencioso?**

  - Es necesario fortalecer o mantener el acompañamiento para servir mejor a los menores y a sus padres/cuidadores. Este siempre debe ser nuestro objetivo, incluso cuando existan diferencias de opinión. Algunas veces ayuda decirle esto a los demás.

  - El objetivo común de servir bien a la familia puede reiterarse para re-enfocar una meta común. Las expresiones de dignidad, respeto y honor siempre ayudan. También ayuda expresar gratitud por un trabajo bien hecho.

  - Incluso cuando las personas tienen sentimientos fuertes sobre ciertas cosas, no es nada más que trabajo. Las personas no tienen que tomar las cosas personalmente. Algunas veces un leve recordatorio puede ayudar.

  - Las personas pueden cambiar; pueden aprender y perdonar. Vale la pena que usted esté abierto(a) a la corrección. La humildad mutua ayuda

muchísimo a promover la comunicación al momento de servir a una familia.

- Cómo proporcionar una representación no contenciosa
  - Proponga soluciones viables, concretas y sostenibles.
  - Asegúrese de que las familias pongan las reglas.
  - Utilice una variedad de estrategias. Sea flexible en su papel.
  - Asegúrese de que cada persona se sienta escuchado y respetado.

Como usted puede ver en esta sección, la representación no contenciosa puede ser una de las maneras más efectivas de ayudar a las familias. Es aceptable recordar en privado y de manera consistente a otros cuando parezcan conflictivos y luego recordarles los beneficios de hacer una representación no conflictiva.

Desarrollar su experiencia en las ocho habilidades esenciales arriba mencionadas les ayudará a los Consejeros Certificados de Compañeros a destacarse en el apoyo que le proporcionan a los padres/cuidadores.

Acompañamiento con las Familias para Identificar sus Necesidades

La siguiente sección contiene una lista de las necesidades que tienen muchas familias. Algunas pueden no estar conscientes inicialmente de lo que necesitan y el trabajo del Consejero Certificado de Compañeros puede entonces consistir en trabajar con la familia para comenzar a identificar lo que podría ayudar a mejorar su situación actual.

El Consejero Certificado de Compañeros puede necesitar buenas habilidades para la comunicación para ayudar a la familia a explorar estas necesidades si aún no está consciente de ellas. Sin embargo, es importante que la familia participe en

la identificación de las necesidades para que asimismo participen en la identificación de las soluciones potenciales. La siguiente lista de servicios puede ser una herramienta de referencia útil a medida que el Consejero Certificado de Compañeros trabaja con las familias para identificar sus necesidades.

Supervisión de los menores:

Los Consejeros Certificados de Compañeros encuentran numerosas familias que luchan para cumplir el reto de proporcionales la supervisión adecuada a sus hijos. Hay muchas razones para esto. Existen retos económicos y emocionales, incluyendo el aislamiento y algunas familias tienen problemas de abuso de drogas y alcohol. Independientemente de la razón, la necesidad de la supervisión adulta aún existe.

Hay varias formas de hacer frente a esta necesidad. Primero identifique la razón de la falta de supervisión. Si las dificultades financieras es la problema, como Consejeros Certificados de Compañeros usted podría explorar con la familia una manera para encontrar empleo para poder satisfacer las necesidades de la familia. Las familias a veces tienen miedo de explorar nuevas opciones, pero el ánimo y apoyo de otra persona puede inspirarles valor para tratar nuevas opciones.

Asegúrese de que las decisiones que tomen las familias sean propias ya que se trata de sus vidas y ellos tendrán que vivir con las consecuencias de lo que elijan. Déles ideas para ayudarles a identificar dónde encontrar información pertinente al tema. Los recursos que conoce el Consejero Certificado de Compañeros serán útiles aquí. Apoye a las familias en la evaluación de sus opciones y ayúdeles a hacer una lista de las mismas. Deje que la familia elija.

Si la familia o sus amigos tienen limitaciones o no tienen disponibilidad, entonces se pueden considerar actividades para menores y jóvenes con supervisión y estructura adulta. Apoye a las familias en la identificación de recursos

comunitarios para mantener ocupados a los menores con actividades que los hagan sentirse constructivos.

Es vital importancia lograr que las familias apoyen los grupos de apoyo y los entrenamientos de padres/cuidadores/familia. Esto es especialmente cierto en el caso de las familias que no cuentan con el apoyo de sus parientes lejanos y de la comunidad y para aquellos que se encuentran aislados. Los grupos son un gran medio para que las familias puedan desarrollar relaciones con otras personas, las cuales se convierten a menudo en recursos mutuos. Puede ser difícil para las familias pedir ayuda a sus parientes, amigos y comunidades. NAMI ofrece apoyo, educación y representación; y tiene filiales en todo el estado de Washington. *Washington Dads* – WADADS (Los Papas de Washington) es otro recurso que tiene miembros en red ubicados en diferentes áreas del estado. Anime a los padres y cuidadores con los cuales usted trabaje a contactar a alguno de estos grupos.

El Proceso Integral (*Wraparound*) puede ser muy útil. Éste es un proceso de planificación en equipo cuyo objetivo es proporcionar cuidado individualizado, coordinado, dirigido por la familia, destinado a satisfacer las necesidades complejas de los menores que están involucrados con diferentes sistemas de atención infantil y de familias (por ejemplo salud mental, bienestar infantil, justicia infantil, educación especial) que se encuentran en riesgo de colocación en centros institucionales y presentan dificultades de salud emocional, conductual o mental. El Proceso Integral requiere la colaboración de las familias, los proveedores y los miembros claves del sistema de apoyo social en la elaboración de un plan creativo que responda a las necesidades particulares del menor y la familia. Como Consejero Certificado de Compañeros, usted puede desempeñar un papel clave ayudándole a la familia a identificar apoyos naturales y animando al equipo a reunirse en momentos en que activamente requieran estos apoyos naturales. Si su agencia ofrece servicios de Procesos Integrales y usted considera que éstos pueden ser de ayuda para la familia, hable con su supervisor.

- **Balance entre el Autocuidado y el Cuidado Familiar:**

Como Consejeros Certificados de Compañeros necesitamos evaluar si el cuidado familiar está balanceado o no con el autocuidado. Si el cuidado familiar es deficiente, tratar el tema suavemente puede ser útil. Esto puede propurcionar ideas y estrategias sobre la forma de balancear mejor las responsabilidades. Si el padre/madre/proveedor da un cuidado excesivo a familia, tratar esto es igual de crucial. Debemos recordarles a las familias la importancia tanto del autocuidado como de la Independencia de todos los miembros de la familia. Los padres/cuidadores no deben hacer por los menores las cosas que ellos pueden hacer por sí mismos. Asimismo, los menores no deben hacer por las familias lo que éstas podrían y deberían estar haciendo.

- **Colocación escolar exitosa de los menores:**

La colocación escolar exitosa de los menores puede ser algunas veces una de las labores más frustrantes para los padres/cuidadores. Con frecuencia, los padres/cuidadores dejan que la escuela les reporte la manera como los padres/proveedores pueden satisfacer mejor las necesidades educativas de sus hijos. A menudo los menores presentan incapacidades de aprendizaje, problemas de salud y/o necesidades emocionales y sociales que la escuela del menor no identifica.

Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden ayudar a los padres/cuidadores a ver las fuerzas de sus hijos y a discutir los momentos cuando todo funciona bien para identificar los factores claves que han contribuido a tal éxito. Del mismo modo, los compañeros certificados pueden ayudar a identificar los factores claves cuando las cosas no funcionan bien, los cuales les dan a los padres/cuidadores una buena percepción y conocimiento del menor y sus

necesidades, posteriormente ellos pueden compartir dicha información con la escuela.

Ayudar a los padres/proveedores a diseñar paquetes de fuerzas de los menores también puede ser beneficioso ya que ésta puede ser una herramienta útil. Una vez desarrollado el paquete de fuerzas, los Consejeros Certificados de Compañeros y los padres/cuidadores pueden construir un Plan de Éxito en base a las fuerzas del menor y tomando en cuenta sus debilidades y necesidades. En el Módulo 6 aprendimos sobre las fuerzas.

Los Consejeros Certificados de Compañeros deben conocer los Planes Educativos Individualizados (IEPs) y utilizar PAVE como un recurso. Los Planes Individualizados de Educación surgieron de la Ley Sobre la Educación para Menores Incapacitados (*Education for Handicapped Children Act*) (PL 94-142), la cual garantiza la provisión de una educación pública cuando, acientua la educación especial y sus servicios relacionados, para satisfacer las necesidades de todos los menores incapacitados entre 3 y 21 años de edad. Los menores incapacitados se definen como menores que presentan "retraso mental, problemas de audición, sordera, impedimentos del habla, discapacidad visual, trastornos emocionales graves, discapacidad ortopédica, otras discapacidades de salud, sordo-cegera, múltiples incapacidades o incapacidades específicas de aprendizaje; quienes debido a estas incapacidades requieren educación y servicios relacionados especiales. "

A los menores que se identifican de esta manera se les proporciona un Plan Educativo Individualizado que se revisa anualmente. El plan Incluye una declaración de objetivos, medios para lograr dichos objetivos y formas de evaluar la consecución de los objetivos.

Los menores que tienen un IEP también deben ser educados en el "entorno menos restrictivo" posible. Por tanto, el menor debe ser parte o todo el tiempo en un salón o anviente de estas características mientras a la vez lleve al cumplimiento de los objetivos educativos. En este requerimiento está implicanda la idea de que las

escuelas deben alejarse del marcar y la estigmatización de los menores incapacitados.

Finalmente, estos servicios se proporcionan sin costo adicional para la familia y son consistentes con el principio filosófico de que la sociedad debe asumir la responsabilidad de la educación de *todos* los menores. Adicionalmente, al menor se le debe proporcionar servicios relacionados tales como terapias de lenguaje y consejería. Los servicios relacionados se definen como "los servicios proporcionados por trabajadores sociales calificados, psicólogos, consejeros de orientación u otro personal calificado".

La ley Pública 94-142 tuvo un impacto considerable en las actividades de los trabajadores sociales y escolares que desempeñan un papel importante en el desarrollo de los planes de educación. Ellos también son los responsables de manejar los casos para la implementación del plan. En este sentido, ellos "son responsables de coordinar los esfuerzos de otros empleados de las escuelas (directores, maestros, personal especializado de apoyo) y de los padres".

- **Buena Comunicación con las Escuelas de sus Hijos:**

Algunas veces los padres/cuidadores entran en un series de falta de comunicación o de educación negativa con la escuela de sus hijos. Algunas razones para esto podrían ser la falta de tiempo, inconveniencia, ruptura de confianza o barreras de lenguaje. Es importante que usted como Consejero Certificado de Compañeros ayude al padre/madre a identificar las barreras y las maneras en que ellos pueden empezar a construir un puente para mejorar la comunicación. Cuanto mejor sea la comunicación mayor serán las posibilidades de éxito de sus hijos.

Los Consejeros Certificados de Compañeros deben provenir buenas habilidades de comunicación y ayudar a los padres/cuidadores a abogar por los menores de una manera no contenciosa y orientada a soluciones. Los Consejeros Certificados de Compañeros deben recordarles a los padres/proveedores a tener cuidado con decir lo que se quiere decir, cumplir con lo que dicen y evitar decirlo

desagradablemente. Los Consejeros Certificados de Compañeros deben confrontar suavemente a los padres/cuidadores cuando su estilo es una barrera para alcanzar sus necesidades. Los Consejeros Certificados de Compañeros deben ayudar a los padres/cuidadores a tener expectativas realistas.

Lograr que los padres/cuidadores se involucren en entrenamientos similares a los que ofrece la organización Socios en Acción – Voces a Favor del Empoderamiento - PAVE (*Partners in Action Voices for Empowement*) siempre es una buena idea. PAVE del estado de Washington es una organización dirigida por padres de familia que trabajan con las familias, personas incapacitadas, profesionales y miembros de la comunidad de todos los ámbitos sociales y con todo tipo de incapacidades. Desde 1979, PAVE ha proporcionado información, entrenamiento y apoyo a más de 1 millón de personas con discapacidades, padres/cuidadores y profesionales.

Cuando los padres/cuidadores conocen sus derechos, ellos entienden mucho mejor cómo hacer rendir cuentas a todos los responsables. Esto también ayuda a que los padres/cuidadores tengan expectativas realistas. Animar a los padres/cuidadores a asistir a diferentes actividades, eventos y comités. Estos son una buena forma para mejorar su comunicación y les abre oportunidades para opinar sobre lo que ocurre en las escuelas.

Recuerden le a los padres/cuidadores que deben tratar de asistir a las reuniones de la escuela acompañados de alguien. Si no pueden llevar a su cónyuge o pareja, siempre deben tratar de invitar a alguien quien pueda asesorarlos en las reuniones.

- **Apoyo de otros parientes incluyendo la familia lejana:**

Ayudar a los padres/cuidadores a identificar brechas en el apoyo familiar incluyendo al de la familia lejana. El siguiente paso sería identificar las razones por

las cuales existe la falta de apoyo. Anime y ayude a los padres/cuidadores a descubrir maneras creativas para construir el apoyo familiar.

- **Apoyo de otros padres/cuidadores y de su comunidad:**

Lograr que los padres/cuidadores compartan con otros que estén pasando por los mismos retos es clave para romper su aislamiento. También es el primer paso para conectarlos con su comunidad.

Invite a los padres/cuidadores a grupos de apoyo, entrenamientos y reuniones comunitarias. Hágales saber que ellos son valiosos miembros de su comunidad. Conocer y utilizar los recursos del grupo de apoyo en la comunidad local es una habilidad fundamental del Consejero Certificado de Compañeros. En algunas agencias de salud mental los Consejeros Certificados de Compañeros pueden dirigir grupos de apoyo. Analicen maneras de atraer apoyos naturales.

- **Estrategias de Afrontamiento que los Padres y Cuidadores Pueden Utilizar:**

Muchas veces sólo los retos diarios que conlleva la crianza de los hijos puede ser un enorme reto. Proporcionarles a los padres o cuidadores estrategias y técnicas de afrontamiento puede ser algo vital. Utilizar algunos de nuestros signos y expresiones puede ayudar en este proceso; por ejemplo:

- Si un padre/cuidador está luchando con un menor que tiene discapacidades emocionales, es muy difícil no centrarse en lo malo. Es en esos momentos cuando es útil compartir con los padres/cuidadores la frase: "aquello en lo que te concentras crece."

- Cuando se trata con padres/cuidadores que están luchando, tratando de que sus hijos sean responsables de su mal comportamiento, recuérdeles que es más fácil corregir los comportamientos complicados cuando los menores están pequeños que cuando llegan a ser adolescentes.

- Esto puede ayudar a que los padres/cuidadores entender la importancia de controlar los comportamientos mientras los menores son pequeños y ayudarles a afrontar la culpa que les produce el tener que exigir responsabilidad.

Otra estrategia de afrontamiento que ha sido exitosa es recordarles a los padres/cuidadores que no deben personalizar el comportamiento de sus menores. También es crucial ayudar a los padres/cuidadores a reconocer lo que son los comportamientos típicos de desarrollo y lo que se sale de los límites. Además recuérdeles a los padres/cuidadores que los jóvenes que criamos muestran signos de su propia independencia, que todos debemos hacer lo mismo y que generalmente es difícil tanto para los menores como para los padres/cuidadores.

Como Consejero Certificado de Compañeros, su papel es ayudar a los padres/proveedores de cuidado a reconocer que los comportamientos desafiantes que se ven en los jóvenes a medida que se independizan generalmente no tiene que ver con, se deben a, ni son a pesar de sus padres o cuidadores. Es más bien, de hecho, es una parte del desarrollo por el cual todos los menores deben pasar. Usted puede ayudar recordándoles a los padres /cuidadores que "esto también pasará". Esto se puede complementar con el desarrollo de un plan eficaz para interceptar comportamientos peligrosos, lo cual puede aliviar su estrés y ayudarles a afrontar su situación.

- **Estrategias de Crianza:**

Ayudar a padres/cuidadores a identificar qué tipo de ayuda o apoyo necesitan para desarrollar estrategias. Existen varias maneras para lograr esto. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden remitirlos a diferentes clases, entrenamientos y talleres.

- **Necesitan tener esperanza:**

Los padres/cuidadores necesitan tener esperanza con respecto a su situación actual y al futuro de su familia. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden ayudarles indicar lo que está yendo bien. Como Consejero Certificado de Compañeros, usted debe abstenerse de hacer declaraciones que no ofrezcan esperanza a las familias.

Los padres/cuidadores generalmente escuchan que su hijo/hija es el peor o que su situación es la peor que han visto jamás. Los Consejeros Certificados de Compañeros deben ayudar a los padres cuidadores a aprender a ignorar lo negativo y enfocarse en los aspectos positivos mientras se avanzan a mejorar su situación. El Proceso Integral y la planificación pueden ser herramientas claves que ayudarán a la familia a sentir esperanza con respecto al presente y al futuro.

Como Consejero Certificado de Compañero éste puede ser el lugar donde usted puede compartir una vez más partes de su propia historia.

- **Necesidad de sentirse capacitado para criar a sus hijos:**

Los Consejeros Certificados de Compañeros deben ayudar a sus padres/cuidadores a ver que ellos verdaderamente son los que conocen mejor a sus hijos. Los Consejeros Certificados de Compañeros deben ayudarles a garantizar que todas las decisiones sean dirigidas por la familia. Particularmente en el caso de los padres/cuidadores de menores que presentan graves dificultades conductuales, los Consejeros Certificados de Compañeros deben empoderar a los padres para que se sientan que pueden seguir adelante. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden ayudar a los padres/cuidadores a reconocer las cosas que están haciendo bien sin importar cuán difícil esto pueda ser. Todos los seres humanos se benefician de las validaciones. Busque maneras de validar las cosas que una familia hace genuinamente bien. Luego identifique y elabore un plan para suplir las cerdaderas necesidades a serlo que

al suplirlos empoderarán a los padres/cuidadores a sentirse calificados como líderes de su familia.

- **Necesidades espirituales:**

Los Consejeros Certificados de Compañeros deben hablar con las familias acerca de sus preferencias espirituales. Asegúrese de evitar que sus puntos de vista se conviertan en el foco para evaluar las necesidades de otros. Si un padre/cuidador expresa que no tiene ninguna necesidad espiritual/religiosa, clarifique si sus hijos están incluidos. Algunos padres/cuidadores no sienten la necesidad de practicar sus creencias espirituales/religiosas de una manera organizada tal como asistiendo a una iglesia semanalmente, pero a la vez les gustaría que sus hijos estuvieran involucrados en algún tipo de organización o estructura. Ayude a los padres/cuidadores a definir un plan para lograr esas necesidades en base a los puntos de vista de su familia. El Módulo 14 explica en mayor detalle la importancia crítica que tiene la espiritualidad.

- **Estructura:**

La falta de estructura puede llevar a la familia a muchas dificultades. El caos puede empezar cuando los miembros de la familia no saben qué esperar. Frecuentemente, los menores responden a la falta de estructura con un comportamiento negativo. Algunas veces, como Consejero Certificado de Compañeros usted encontrará que el hecho de mostrarle a los padres/cuidadores cómo desarrollar un programa estructurado y animarlos a seguirlo en la medida de lo posible, es una herramienta clave para estabilizar a la familia. Puede ser necesario revisar el plan algunas veces para corregir lo que no esté funcionando bien.

Como Consejero Certificado de Compañeros usted puede ayudar a las familias a entender que los planes estructurados pueden incluir una programación diaria. Estas programaciones pueden incluir: aseo personal, comidas, tareas domésticas, bocadillos, juegos estructurados o tiempos de actividad, tareas escolares y horas

de dormir. La programación puede además dividirse en tareas individuales tales como la programación de tareas domésticas incluyendo la descripción de qué, cuándo y dónde hacerlas. Otra herramienta podría ser el uso de un diagrama de las labores de aseo personal, etc.

- **Reglamentos, Consecuencias y Recompensas:**

Como Consejero Certificado de Compañeros es importante ayudar a los padres/cuidadores en la identificación de los reglamentos. Esto ayuda a que cada uno tenga claro lo que se puede esperar. Ayudar a los padres/cuidadores a identificar las consecuencias y recompensas de los comportamientos previstos es útil para impedir que la crianza de los hijos esté basada en nuestros instintos e impulsos. Esto ayuda a tener consistencia, y si se planean con todos los miembros de la familia, ayudará a que los adultos estén en la misma sintonía.

- **Límites:**

Ayudar a los padres/cuidadores a entender que los límites son una parte clave es uno de los papeles principales del Consejero Certificado de Compañeros. En las secciones anteriores se ha tratado algo de este tema. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden ayudar a los padres/cuidadores a responsabilizarse por mantenerse dentro de los límites establecidos, y recordarles la importancia de que todos los miembros de la familia entiendan dichos limites.

- **Todos los miembros del equipo deben estar en sintonía:**

Es importante que todos los que están involucrados en la atención del menor estén en sintonía. Los Consejeros Certificados de Compañeros pueden asociarse con los padres/cuidadores para facilitar esto. Los miembros de este equipo pueden incluir a los padres/cuidadores (vivan o no juntos), personal de la escuela incluyendo a sus directores, maestros, consejeros, etc., y a cualquier otro adulto o joven que participe en la atención del menor.

- **Entender sus fuerzas individuales y familiares:**

Repetir la importancia de que las familias se enfoquen en sus propias fuerzas en vez de sus debilidades ayuda a replantear la forma en que los padres ven a sus familias. La identificación de las fuerzas de cada familia es el primer paso para lograr esto (pida el aporte de todos los involucrados). Después de identificar las fuerzas, compártalas con todos los implicados. Utilice estas fuerzas para implementar estructura y desarrollar un plan escolar exitoso.

Límites que deben tener los Consejeros Certificados de Compañeros con los Padres/Cuidadores

- **No haga por un padre/cuidador lo que él/ella puede hacer por sí mismo(a):**

Es importante que los Consejeros Certificados de Compañeros no hagan por un padre/cuidador lo que él/ella puede hacer por sí mismo(a). El papel de los Consejeros Certificados de Compañeros es empoderar a los padres/cuidadores y no "hacer las cosas por ellos".

- **Recuerde que los Consejeros Certificados de Compañeros y otros proveedores de servicios desaparecen con el tiempo:**

Los Consejeros Certificados de Compañeros están ahí para ayudar a los padres/cuidadores a ser independientes. Todas las familias son diferentes entre sí y a veces ciertos Consejeros Certificados de Compañeros trabajarán con padres/cuidadores que son muy independientes y que solamente necesitan muy poca ayuda durante los momentos difíciles. Otras familias pueden necesitar asistencia moderada y que se les "lleve de la mano" al principio. También existen otras familias que dependen mucho del sistema y que están acostumbradas a que los demás hagan todo por ellos. A estas familias es

particularmente importante que los Consejeros Certificados de Compañeros les ayuden a ser independientes lo más pronto posible debido a que los proveedores de servicio se van con el tiempo.

- **Recuerde que los Consejeros Certificados de Compañeros no son Padres Sustitutos:**

La cosa clave a recordar es que "si los padres/cuidadores no se involucran, entonces usted tampoco lo hace". Los Consejeros Certificados de Compañeros trabajan hombro a hombro con los padres/cuidadores y no para los padres/cuidadores. Los Consejeros Certificados de Compañeros deben ser firmes con sus límites. Lo importante no es cuánto conocen y entienden los Consejeros Certificados de Compañeros acerca de la familia o de los menores; lo importante es cuánto entienden los padres/cuidadores de su propia familia y sus menores.

- **No ofrezca a los padres/cuidadores un falso sentido de seguridad:**

Es importante que los Consejeros Certificados de Compañeros no se involucren en temas que sea mejor dejar a los proveedores clínicos o de otros campos.

Recuerde que los Consejeros Certificados de Compañeros son padres/cuidadores que ayudan a otros padres/cuidadores. Los Consejeros Certificados de Compañeros no son terapeutas y deben dejar las necesidades de esta área a los proveedores clínicos y de otros campos. Si una familia necesita un plan de seguridad/crisis, los Consejeros Certificados de Compañeros deben obtener ayuda profesional para diseñarlo. Aún cuando los Consejeros Certificados de Compañeros hayan tenido planes de seguridad/crisis para sus propias familias o si los Consejeros Certificados de Compañeros han visto como han sido diseñados para otras familias, los Consejeros Certificados de Compañeros **no** deben aceptar la responsabilidad de escribir ningún tipo de plan de seguridad para ninguna familia. Cuando

estos casos ocurren, los Consejeros Certificados de Compañeros deben remitir estos casos a los proveedores clínicos o proveedores de otros campos.

- **Nuestro trabajo consiste en empoderar a los padres/cuidadores y no en hacer el trabajo de ellos:**

Todas las familias son diferentes y los Consejeros Certificados de Compañeros deben recordar que algunas familias son emocionalmente independientes y otras no. Unas son económicamente independientes y otras no. En cualquiera de los casos, los Consejeros Certificados de Familia van a encontrar situaciones difíciles en el camino. El instinto de **ayudar** debe ser canalizado de tal manera que no se desempodere a las familias.

- **Sea claro con los padres/cuidadores y exprese lo que los Consejeros Certificados de Compañeros pueden y no pueden hacer en base a su papel:**

Entre mejor entiendan sus roles los Consejeros Certificados de Compañeros, más fácil será para ellos aclarar a los padres/cuidadores cual es su papel. Con algunas personas puede ser adecuado simplemente declarar cuál es su papel y luego garantizar que éstas sean entendidas y respetadas. Otras veces puede ser necesario repasarlas de vez en cuando con los padres/cuidadores. En raras ocasiones puede ser necesario aclarar el papel que usted desempeña entregando un folleto al padre/cuidador. Si esto llega a ser necesario, primero pídale a su supervisor su aprobación del folleto. Será más fácil para usted hacer las aclaraciones pertinentes si sigue los consejos anteriores sobre el papel, los límites y el empoderamiento. Cuando las barreras se pierden, es más difícil ir y explicar su papel.

• **Diga "no" y de una explicación si le piden hacer algo que esté fuera de su papel:**

Las personas realmente aprecian que se les de explicaciones y la mayoría las aceptan con facilidad a medida que entienden su papel de los Consejeros Certificados de Compañeros. Si usted siente que le están pidiendo hacer las cosas que están fuera de su papel, analice la situación con su supervisor y pídale orientación.

Habilidad Para Aclarar su Papel y Límites con los Miembros del Equipo

- **Siempre mantengan su perspectiva de padres/cuidadores:**

Es importante que los Consejeros Certificados de Compañeros analicen cuidadosamente las cosas desde la perspectiva de padres/cuidadores. Recuerde que de eso precisamente se trata el papel del Consejero Certificado de Compañeros.

Cuando las oportunidad surja, de su opinión o evaluación de la familia para ayudar a otros entender la perspectiva de los padres/cuidadores. Es fácil perder la perspectiva de los padres/cuidadores. Es fácil perder esta perspectiva entre más nos "profesionalizamos" a medida que aprendemos más y más sobre nuestro sistema. Sin embargo, la experiencia es lo que nos ayuda en nuestro esfuerzo por satisfacer las necesidades de las familias. Aquí es donde nos volvemos creativos y continuamos utilizando una variedad de recursos que son eficaces como lo dice el dicho, "si no puede entrar por la puerta de enfrente trate de utilizar la de atrás".

- **Sea claro con los miembros del equipo acerca de lo que los Consejeros Certificados de Compañeros pueden y no pueden hacer:**

Por ejemplo, si como Consejero Certificado de Compañeros le piden supervisar las visitas de los funcionarios de los Servicios de Protección del Menor. Esto no es algo que usted debe hacer dentro de su papel como Consejero Certificado de Compañeros.

MÓDULO 18: DOCUMENTACIÓN

Descripción General

Los Consejeros Certificados de Compañeros tendrán la obligación de documentar y planear los servicios así como la responsabilidad de mantener la confidencialidad de la información de los compañeros con los cuales ellos trabajan. Hoy estudiaremos el propósito de:

- Planes Individualizados de Servicios y procesos para su cumplimiento
- Documentación de notas de progreso.

Planes Individualizados de Servicios (ISPs)

A cada persona que recibe atención en una agencia comunitaria de salud mental se la asigna un proveedor de atención primaria de salud mental quien trabaja con el individuo y con su familia cuando es apropiado, para desarrollar un Plan Individualizado de Servicios o un ISP.

El proveedor de salud mental en colaboración con el individuo o el pariente, escribe el ISP con el objetivo de satisfacer sus necesidades y preferencias singulares. El ISP se describe en el Código Administrativo de Washington (WAC). Otros términos utilizados con frecuencia para describir este plan son los *Treatment Plans* (Planes de Tratamiento) y los *Recovery Plans* (Planes de Recuperación).

Participación de los Consejeros Certificados de Compañeros en los ISPs.

El Consejero Certificado de Compañeros puede involucrarse o no en el desarrollo del ISP debido a que su participación no es obligatoria en el estado de Washington. El proveedor de salud mental es responsable de desarrollar el ISP con el compañero dentro de los 30 días siguientes a la iniciación de los servicios. El compañero es normalmente la persona que toma la decisión de invitar a otros a participar, incluyendo al Consejero Certificado de Compañeros. Los profesionales u otras personas involucrados en el cuidado del individuo y/o la familia pueden solicitar su inclusión. En la medida en que el consumidor o la familia estén de acuerdo, esta solicitud es aceptable.

El Consejero Certificado de Compañeros está en la posición única de participar y asociarse con el consumidor, proporcionándole apoyo y ánimo. Si el Consejero Certificado de Compañeros tiene ideas o conoce alguna preferencia, él debe transmitir esta información ya que ésta puede ser útil al momento de desarrollar el plan de servicios.

Notas de Progreso

Las Notas de Progreso es la documentación escrita que describe el progreso del individuo en lograr los objetivos que son identificados en el ISP. El WAC incluye los requisitos de documentación que las agencias comunitarias de salud mental están obligadas a cumplir como parte de las exigencias de su licencia.

Las agencias comunitarias de salud mental no están obligadas a utilizar formularios estandarizados a nivel estatal para cumplir los requisitos de documentación. Cada agencia tiene sus políticas, procedimientos y formatos que son singulares para cada organización. Los protocolos y requisitos deben ser explicadas durante la orientación o consulta de supervisión. Además de los reglamentos de la agencia, los supervisores pueden tener preferencias o requisitos adicionales de estilo, contenido o procedimiento.

En general, el profesional que proporciona el servicio es responsable de documentar el progreso del tratamiento. De conformidad con los valores y principios del apoyo de compañeros, otra opción es ayudarle al compañero para que el/ella mismo llene las Notas de Progreso con el apoyo de usted. Los gerentes de las agencias comunitarias de salud mental pueden querer implementar este enfoque singular al momento de desarrollar las políticas y procedimientos del programa de apoyo de compañeros. Si una agencia elige utilizar este enfoque, el papel que desempeña el Consejero Certificado de Compañeros es el de ayudar y facilitar el diligenciamiento de la documentación. Los profesionales involucrados en la prestación del servicio seguirán teniendo la responsabilidad de firmar y fechar la documentación, incluso si las notas mismas son escritas por el individuo. Algunas agencias pueden optar por utilizar una combinación de los dos enfoques animando al compañero a documentar su progreso mientras que le exige al Consejero Certificado de Compañeros a documentar también las observaciones allí incluidas.

La importancia de las Notas de Progreso

Además de documentar el progreso logrado en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en el ISP, las Notas de Progreso constituyen un medio de intercambio de información entre los co-proveedores de servicios. Las Notas también proporcionan evidencias que pueden utilizarse como soporte de la facturación de cuentas. Por lo tanto, es muy importante registrar toda la información requerida de manera oportuna.

La historia clínica es un documento legal y como tal puede proteger tanto a la agencia como al profesional que presta el apoyo. Por ejemplo, un documento (Nota de Progreso) puede servir de protección cuando es creado en un tiempo específico para capturar ciertos eventos, resultados y observaciones tal como

ocurren en una fecha y hora determinada. Si se suscita la pregunta más tarde acerca de lo ocurrido en la interacción, la Nota de Progreso puede utilizarse para verificar algo o apoyar una afirmación.

El proceso de escribir las Notas de Progresos puede ayudar a aclarar la manera cómo se puede servir mejor a la persona. Si el compañero es responsable de escribir sus propias Notas de Progreso, el proceso le puede ayudar a proporcionar un mecanismo para evaluar su propio progreso. La perspectiva puede brindar una oportunidad para pensar en cambios o en un enfoque diferente que puede ser útil.

Notas de Progreso 101

La regla general para la escritura de Notas de Progreso es siempre utilizar tinta o documentarlas en la computadora. Cada Nota debe incluir la firma completa del profesional que presta el servicio así como sus credenciales profesionales. La firma debe escribirse exactamente debajo del contenido narrativo de la nota.

Nunca altere la información en el historial después de haber documentado la información. Por ejemplo, nunca utilice correctores (como balanceador) para hacer correcciones. Si necesita hacer alguna *corrección legítima* o corregir algún error, atraviese una línea sobre la palabra u oración para indicar su eliminación. Ponga sus iniciales al lado del texto tachado y documente la fecha en que la corrección se realiza. Siempre escriba al comienzo de la nota la fecha de su elaboración. El modo correcto para documentar la fecha es: mes/día/año.

Los registros deben mantenerse de manera confidencial y deben ser accesibles para los co-proveedores supervisores y supervisores cuando sea estrictamente necesario. Por ejemplo, por el hecho de trabajar en un CMHA, un profesional puede tener acceso a todos los registros para la agencia. Sin embargo, los únicos registros que el profesional debe leer son los de los individuos a los cuales el

profesional esté atendiendo. Los requisitos de confidencialidad están descritos en el WAC y en los Reglamentos Federales.

La frecuencia con que se requieren las Notas de Progreso puede variar en diferentes agencias. El WAC define unos requisitos mínimos para las políticas y procedimientos de la agencia deben proporcionar los requisitos detallados de cada agencia. Un reglamento estándar que establecen generalmente los proveedores clínicos y otros proveedores son las siguientes:

- **"Si no está documentado(a) nunca ocurrió"**

Por la anterior razón, es fundamental completar la documentación oportunamente. Cuando se prestan servicios a diferentes familias y/o individuos, retrasarse en la elaboración de las Notas de Progreso puede eventualmente interferir significativamente en el desempeño del trabajo y en la calidad de la documentación. Cada vez es más difícil recordar con precisión la información necesaria para documentar los servicios cuando se hacen malabarismos con un gran número de casos.

- **Lo mejor es mantenerse al día**

Existe una variedad de métodos para la elaboración de las Notas de Progreso que están siendo utilizados por diferentes agencias. Su agencia le informará cual de ellos prefieren. Hemos incluido uno como ejemplo: el Método DAP.

Datos, Evaluación, Plan (DAP)

El Método ***DAP*** (Datos, Evaluación, Plan) es una manera efectiva para organizar las Notas de Progreso.

Datos:

Los Datos hacen referencia a la información sólida relacionada con el progreso que haya hecho la persona hacia sus objetivos. Esta es la información que se

puede ver, sentir, tocar o escuchar; información recibida a través de los sentidos en vez del pensamiento. Por ejemplo, una nota puede declarar: "Jane estaba temblando cuando la llevé el sábado 10 de mayo al taller de acuarelas. Ella dejó de temblar, vio la demostración y luego habló con una mujer que estaba de pie junto a ella acerca de lo interesante que había estado la demostración y lo que había aprendido". Observe que ninguna interpretación de la razón por la cual Jane estaba temblando fue incluida en el texto.

Los datos no están basados en un juicio o evaluación personal o profesional sino únicamente en lo que se percibe a través de los sentidos. Un método de inclusión de datos consiste en citar lo que el individuo o los parientes dicen dentro de la sección de datos de la Nota.

Evaluación:

Esta es la interpretación aplicada por el autor a los datos que han sido registrados. Las únicas conclusiones o interpretaciones que deben incluirse son aquellas que pueda comprender cualquier lector. Las conclusiones e interpretaciones deben ser enfocadas como juicios tentativos en vez de hechos concretos. Por Ejemplo, la nota puede declarar:

> "*Jane parece estar tratando de cumplir su meta de hacer amistades. Ella está quizás nerviosa, pero tuvo éxito en hablar con la mujer del taller. Tal vez Jane continuará buscando su objetivo de empezar a sentirse menos nerviosa y de hablar con otros para poder eventualmente hacer amistades*".

Calificadores como "quizá" o "tal vez" pueden ser útiles para describir resultados potenciales que pueden eventualmente ser exitosos. El éxito no se puede prever y debe ser expresado por el individuo y/o la familia para que la meta sea verdaderamente cumplida.

Evite hacer juicios o evaluaciones. Declarar que Jane está haciendo amistades simplemente porque habló con una persona sería probablemente incorrecto.

Tampoco tendría sentido declarar que ella ahora tiene buenas habilidades interpersonales. Sería inverosímil decir estas cosas. Sería igualmente incorrecto declarar que Jane no está tratando de o que no puede aprender a hacer amistades; o que ella falló porque en realidad no hizo una amistad con la mujer del taller. Además de ser inexactas, estas conclusiones serian jusgados. ¡El hecho que Jane haya aceptado ir al taller puede ser en efecto un gran logro! Juzgar a alguien más en el contexto de una Nota de Progreso es poco profesional. A veces es fácil juzgar personas en el al lugar de trabajo, pero es especialmente de importante anotar esto en las Notas de Progreso. Debido a que las Notas de Progreso se vuelven parte de la Historia Cínica permanente de la persona, es más difícil corregir errores o cambiar posteriormente esos juicios.

El uso de la frase "conforme lo demuestra" en una oración que les permite a usted y al lector ver lo que motivó un parte específica de la evaluación. Por ejemplo, "Jane parece estar progresando en su meta de hacer amistades **conforme lo demuestran** las observaciones de este escritor, quien la ha visto acercarse a diferentes personas del hogar comunitario y en la casa club."

Plan:

El plan consiste en los pasos a mediano e intermedio plazo ***al resultado*** de los datos y la evaluación que son necesarios para lograr la meta planeada. Por ejemplo, Jane puede acordar que durante el siguiente taller hablará con dos personas. Como resultado, el Plan sería escrito así: "Jane dice que hablará con 2 personas durante el siguiente taller". Si Jane indica su disposición para expandir su objetivo e incluir hablar con tres personas y luego pedir una taza de café, o si ella acuerda pedir una muestra de sus propias obras de arte y mostrársela a alguien, esto puede escribirse de la siguiente manera: "Plan: Jane dice que ella va a hablar con dos personas en el siguiente taller. 2: Jane va a hablar con tres personas en el tercer taller al que ella asista. 3. Jane tomará una muestra de su trabajo de arte y hablará sobre él con alguna de las personas que asista al taller o invitará a una persona que asista a tomar café cuando se acabe el taller".

El siguientes DAP es un ejemplo del contenido que puede tener un DAP. Favor de notar que las agencias pueden variar en términos de los requisitos de lo que se debe incluir en las Notas de Progreso. Sin embargo, usted puede utilizar unos principios básicos del DAP.

Fecha Completa: 5/13/05 **Necesidad #**1 **Objetivo #** 2

Hora de Inicio: 1:00 **Hora de Finalización:** 3:30 **Tiempo Total:** 150"

D *(DATOS)* - Jane estaba temblando cuando la llevé el sábado 10 de mayo al taller de acuarelas. Ella dejó de temblar, vio la demostración y luego habló con una mujer que estaba de pie junto a ella acerca de lo interesante que había estado la demostración y lo que había aprendido".

A *(EVALUACIÓN)*-Jane ha reconocido que le gustaría cumplir el objetivo de hacer nuevos amigos. Al hablar Con la mujer en el taller ella adelantó un paso hacia el cumplimiento de este objetivo. Jane informa que quiere continuar con este objetivo y empezar a sentirse menos nerviosa acerca de hablar con otras personas para poder finalmente hacer amistades.

P *(PLAN)* - 1. Jane dice que hablará Con 2 personas durante el siguiente taller al que ella asista.

2. Jane va a hablar con 3 personas en el tercer taller al que ella asista.

3. Jane tomará una muestra de su trabajo de arte y hablará sobre él con alguna de las personas que asista al taller o invitará a una persona que asista a tomar café cuando se acabe el taller"

_____

Amanda Heppner, B.A., Consejera Certificada de Compañeros

Recordatorio: Los errores deben ser tachados atravesando una línea por la(s) palabra(as). Luego se deben agregar las palabras nuevas encima de lo que ha sido tachado. Escriba sus iniciales y la fecha en que se hizo el cambio.

Otro Ejemplo:

Fecha Completa – 5/ 16/05 Necesidad #2 Objetivo #3

Hora de Inicio: 1:00 **Hora de Finalización:** 3:30 **Tiempo Total:** 150"

D. Jane ha declarado que no necesita tomar sus medicamentos. Sin embargo ella se está quejando de que no puede dormir y siente temor de ir al supermercado porque las personas la miran extraño. Durante la cita, La madre de Jane contó las pastillas. En base al conteo de las pastillas, Jane no ha estado tomando su medicamento por dos semanas. Su madre reporta que Jane ha estado muy irritable durante la última semana.

A. Jane ha dejado en el pasado de tomar sus medicamentos justo antes de sus vacaciones. En el pasado, cuando ha vuelto ha estar estable Jane ha explicado que antes de las vacaciones ella siempre se inquieta.

P. Planee revisar el Plan WRAP ~~y el Plan de Crisis~~ JG de Jane el 05/16/05 conjuntamente con ella. Jane escribió planes para cuando esto ocurra. Además, a Jane le gusta mucho el recetador de medicamentos. Se planea informarle al recetador y pedirle una cita lo antes posible.

Jane Green, Consejera Certificada de Compañeros

El supervisor del programa de Consejeros Certificados de Compañeros debe asegurarse de que se brinde suficiente entrenamiento sobre la manera cómo escribir las Notas de Progreso. Algunas veces leer la Notas de Progreso de otro médico puede ayudar a ver el estilo que utiliza la agencia.

MÓDULO 19: MANTENIENDO SU SEGURIDAD PERSONAL

Es una triste verdad que en algún momento de su trabajo como Consejero Certificado de Compañeros es probable que usted encuentre a una persona que esté enojada, amenazante o incluso violenta. En este caso, es su responsabilidad como profesional tanto protegerse a sí mismo como al individuo en la mayor medida posible sin dejar de ser lo más respetuoso posible de los derechos de los demás. Pero cuando llega el momento decisivo **¡SU SEGURIDAD ESTÁ PRIMERO!**

Prevención Contra la Agresión Antes de que Empiece

Habiendo dicho lo anterior, podemos contribuir en gran manera a la prevención de situaciones peligrosas o inseguras estando simplemente consciente de lo que le está ocurriendo a la otra persona. Las personas generalmente se molestan porque sienten que no están siendo escuchadas o tomadas en serio. O emociones fuertes pueden ser desencadenadas en una persona por algo que parezca perfectamente inocente para los que están a su alrededor.

Siempre tenga en mente que usted nunca sabe qué tipo de trauma la persona con que usted está trabajando puede estar experimentando. Un sonido, un olor, un cierto tipo de persona o una situación (como estar en un espacio cerrado con un extraño) podría desencadenar algo que le recuerda un trauma del pasado que lo podría enojar, asustar o hacer llorar. No es necesario que usted les pregunte a las personas sobre sus traumas para ser sensible. Usted no necesita detalles, pero usted debe convidar el trauma como un factor si el comportamiento de alguien parece ser desconcertante para usted.

Además recuerde que la razón por la cual las personas expresan una emoción fuerte es normalmente que el individuo está tratando de comunicar algo. En vez de reaccionar a su comportamiento, primero deténgase y piense sobre lo que ellos pueden estar tratando de decirte. ¿Tienen ellos alguna necesidad insatisfecha?

¿Están frustrados porque están acostumbrados a no ser tomados en serio por los profesionales de salud mental?

En resumen, si una persona se está comportando de una manera muy emocional:

- Sea sensible a la posibilidad de un trauma o provocadores y haga lo más que pueda para cambiar la situación o eliminar cualquier estímulo que la pueda estar molestando.
- Si es posible haga preguntas para aclarar lo que realmente está ocurriendo. Utilice preguntas abiertas que animen a la persona a hablar en vez de hacer preguntas de respuestas breves que parezcan ser desinteresadas o autoritarias.
- Siempre trate a la persona con respeto. Incluso si usted encuentra que el comportamiento de la persona lo está provocando a usted, usted llegará más lejos si la trata con calma y respetuosamente en vez de molestarse usted mismo.
- Sea consciente de sus propios provocadores y practique el autocuidado. Si usted necesita retirarse de la situación o pausar para tomar un poco de aire, hágalo.
- Siempre recuerde que no importa lo que pase, en todo momento la seguridad está primero.

Reglas de Seguridad

Las agencias comunitarias de salud mental mantienen políticas, procedimientos y protocolos extensos. Muchos de éstos están relacionados con la seguridad. Asimismo existen políticas y protocolos de oficina que orientan a los empleados en situaciones de peligro potencial. Cada empleado tiene una responsabilidad de familiarizarse y entender los protocolos con suficiente detalle como para poder

tomar decisiones con base en tales políticas en caso de emergencia o una situación potencialmente peligrosa.

Los ayudantes profesionales pueden recurrir a reglamentos generales que han sido bien reconocidas por mantener un sentido de calma y control durante una interacción con un individuo que parece estar enojado. El objetivo principal de las directrices es impedir que un individuo y la situación se intensifiquen. Los reglamentos son las siguientes:

- Tenga cuidado con voces de alto volumen, un puño cerrado y otros signos de enojo que va en aumento en otros o en usted mismo. Aprenda y conozca cómo manejar situaciones como éstas ahora en vez de esperar a que la persona o usted se vuelvan agresivos.
- Nunca coloque su cuerpo físico entre una persona que esté agresiva o enojada y la puerta o salida. Tenga presente el camino que debe tomar el individuo o usted para salir del espacio. Asegúrese de que el camino permanezca despejado para que cualquiera de ustedes dos pueda escapar fácilmente.
- No tome partido en una discusión. Cuando trabaje con dos o más individuos a la vez, no exprese su acuerdo con un lado o con otro en caso de algún argumento o desacuerdo. Tenga cuidado cuando tome partido en un argumento porque esto puede llevar a una de las partes del argumento a sentir que todos se han puesto en contra de él. Casi siempre es mejor ser neutral y asumir el papel de un pacificador(a).
- No dude en llamar a la policía cuando sea necesario.
- Nunca se coloque en el espacio personal de otra persona. El espacio personal que necesita cada persona varía de una persona a otra. No toque al individuo que esté enojado o agresivo.

- Párese diagonalmente a la persona que está agresiva en vez de directamente en frente de él/ella.

- Trate de identificar a alguien que se encuentre cerca de usted que pueda intervenir y tratar de quitar la tensión de la situación. Si no hay nadie disponible, utilice todas las habilidades y técnicas con que usted esté familiarizado(a) para manejar la situación.

- Utilice zapatos cómodos que le permitan movimientos rápidos.

- Cierre su carro con llave y si está oscuro, cuando salga de su lugar de trabajo pídale a alguien en quien usted confíe que camine con usted hasta su carro o al paradero de buses.

- No se reúna solo en un lugar aislado con un individuo que tenga un historial de agresión. Si tiene que reunirse con alguien, asegúrese de que uno o más empleados lo acompañen. Mientras esté reunido, deje la puerta de su carro abierta y esté consciente de una estrategia de salida para usted.

- Una vez allí, dejar la puerta de su coche abierta y ser consciente de una estrategia de salida para uno mismo.

- Cualquier vez que usted tenga un sentido que un individuo puede estar enojado o agresivo a pesar de no tener un historial de tal comportamiento, asegúrese de buscar supervisión.

- Nunca tome una decisión independiente sobre la forma de acercarse a un individuo que está agresivo. Siempre busque asesoría y dirección de su supervisor.

Habilidades de Comunicación y para evitar el escalamiento (Disminución de Tensión)[14]

El enojo y la agitación algunas veces comienzan en forma de ansiedad. Los individuos que se encuentran bajo una gran cantidad de estrés pueden empezar a ser irracionales y enojarse por lo que está sucediendo alrededor de ellos. Una persona puede enojarse rápidamente y luego calmarse rápidamente de nuevo. Hay veces cuando un profesional de salud es requerido para ayudar a calmar a alguien. En otras ocasiones puede ser necesario contactar a la policía. Es importante que los Consejeros Certificados de Compañeros estén familiarizados con todas las opciones que están disponibles para ellos para manejar este tipo de situaciones.

Sus Sentimientos

A muchas personas las situaciones imprevisibles les crea ansiedad. Ansiedad puede definirse como un estado de intensa aprensión, incertidumbre y temor resultante de la anticipación de un evento, una situación o circunstancia desconocida que sea amenazante.

La ansiedad puede ser tan intensa que trastorna el funcionamiento físico y psicológico de una persona. La ansiedad puede crear una sensación física conocida como la "lucha o huida". Esta respuesta fisiológica prepara al cuerpo a "luchar" o a "huir" de una amenaza con el fin de sobrevivir. La respuesta está destinada a promover la posibilidad de sobrevivir ante una situación amenazante. Interactuar con alguien que parece estar enojado, ser amenazante o fuera de control puede ser suficiente para desencadenar la reacción de "lucha o huida".

---

[14] Esta sección ha sido adaptada con permiso de Lois M. Frey, UVM Extension, RR #4, Box 2298, Montpelier, VT 05602, (802) 223-2389, Correo Electrónico: lfrey@sover.net

Aunque la sensación puede ser incómoda y/o desconocida, esta es una reacción normal a una circunstancia anormal. ¿Qué le sucede a usted cuando se encuentra alrededor de una persona que está enojada?

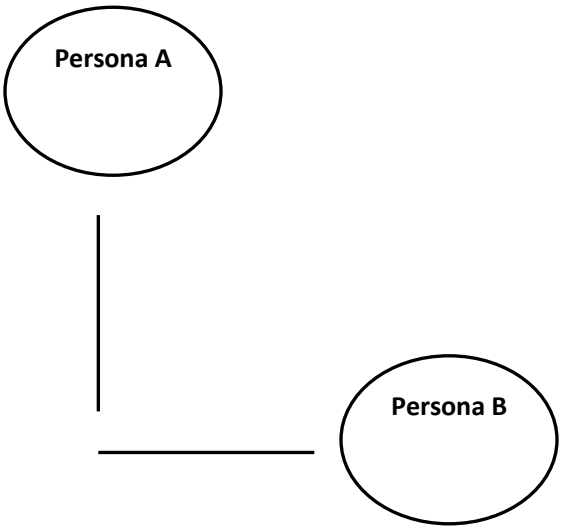
Habilidades de Comunicación y Empatía para Evitar el Escalamiento

Considere las siguientes estrategias para reducir la angustia y para quitar la tensión de una situación con alguien que ya está enojado o nervioso.

Espacio personal

Cuando alguien esté molesto o agitado, su espacio personal tiende a aumentar. Por ejemplo, el individuo puede extender sus brazos enérgicamente a medida que habla o extiende sus piernas en frente suyo mientras se sienta en una silla. El individuo puede aumentar el volumen de su voz para llenar el aire y caminar o pasearse de un lado para otro. No invada el espacio personal de los demás. En una situación con un individuo enojado o agresivo, la postura en forma de "L" proporciona una manera de garantizar que el ayudador profesional no esté en línea recta de contacto.

Postura en Forma de "L"



Cordialidad

Continúe pareciendo estar calmado(a) y accesible. Rechace el impulso de ser indiferentes o participar en una lucha de poder o argumentos.

La cordialidad puede demostrarse utilizando:

- SOLER (Siéntese bien, actitud abierta, inclínese hacia adelante, contacto visual[15], relájese)
- Tono suave
- Sonrisa
- Expresión facial que muestre interés
- Gestos de actitud abierta y bienvenida
- Permita que el individuo dicte la distancia espacial que necesite, la cual puede variar de acuerdo con las diferencias culturales o personales. Esto se aplica dentro de lo razonable. Si una persona invade el espacio personal del profesional que está prestando el apoyo mientras está enojado y amenazante, un acercamiento diferente es necesario.

Abre-Puertas

Hay varias formas de involucrar a las personas. Algunas personas parecen tener un talento natural para utilizar todo tipo de frases para mantener viva una conversación. Estas frases se llaman las "abre-puertas" porque "abren la puerta" para tener una conversación más profundidad.

Ejemplos de abre-puertas:

- ¿Qué pasó después?
- Entonces, ¿qué hizo?

[15] El contacto visual no se recomienda para todos. En una discusión en clase se debe abordar este tema..

- Eso es realmente interesante.
- ¡Ah! ¿Entonces qué paso?
- Ya veo ...
- ¿Cómo manejó esa situación?
- ¿Qué le puede ayudar a usted en esa situación?
- Cuénteme más (sobre eso)...

Acompañar las frases abre-puertas con una comunicación no-verbal apropiada anima a otros a hablar más abiertamente.

Claves de la Comunicación No Verbal:

- SOLER (Siéntese bien, actitud abierta, inclínese hacia adelante, contacto visual, relájese)
- Asienta con la cabeza para indicar que usted está poniendo atención.
- Siéntese o párese cerca en postura de "L" [16]
- Evite las miradas o expresiones impersonales
- Enfoque su atención en el hablante, sin distracciones
- Haga expresiones faciales que son apropiados para la conversación

Habilidades para evitar el escalamiento

A veces, a pesar de escuchar activamente, una persona puede agitarse. Cuando esto ocurre es Importante no tomar su reacción personalmente. La mayoría de la veces, esta es la reacción individual a una situación que no tiene nada que ver con el profesional individual. No se ponga a la defensiva. Recuerde utilizar

[16] Una vez más recuerde que sentarse cerca a las personas no es recomendable en algunos grupos..

habilidades y estrategias que ayuden a la persona a recuperar el control. Esto se conoce como "*Desescalamiento*". Para lograr desescalarse (disminuir la tensión) de manera efectiva, el profesional que presta ayuda debe poder reconocer cuando el comportamiento se está tensionando o escalando. Conocer cómo es el comportamiento del individuo cuando vuelve a la normalidad se denomina "regresar a la línea base".

Las personas que se agitan pueden desafiar la autoridad de los profesionales que están involucrados en la situación. Este reto a la autoridad puede presentarse en forma de un cuestionamiento agresivo. Cuando la autoridad es desafiada a través del cuestionamiento, ignore el reto y trate de responder la pregunta tranquilamente.

- Responda la pregunta. Explique los reglamentos y reglamentos de la agencia comunitaria de salud mental, si esto es pertinente. Ofrezca buscar a un supervisor para resolver las inquietudes.

- Cuando provenir instrucciones por razones de seguridad, utilice la *técnica del disco rayado*. Repita la misma instrucción en el mismo tono de voz neutral una y otra vez. Por ejemplo: Por favor baje su voz, por favor baje su voz y por favor baje su voz". Nota: De la instrucción de manera positiva; es decir, dígale a la persona lo que usted quiere que él/ella haga en vez de lo que usted no quiere que él/ella haga. Es mucho más efectivo decir, "Por favor baje su voz" que "deje de gritar".

La personas que se sienten agitadas y fuera de control necesitan que alguien se pare y establezca límites. Ellos necesitan saber hasta dónde pueden llegar y cuáles serán las consecuencias si se pasan de la raya. Ésta siempre debe transmitirse de una manera amable pero *firme*. Las personas que se sienten ansiosas tienden a ser bastante verbales. Ellos pueden exigir reunirse con alguien, hablar con un supervisor o ir a hablar con la persona de mayor autoridad. Sus voces suben y tal vez hablen más rápido de lo común. Cuando alguien muestre

signos de ansiedad, este es el mejor momento para intervenir, antes de que la ansiedad progrese y pasa a ser agitación.

Sin embargo, esto no siempre es posible y algunas veces la persona continúa acelerándose y agitándose. Las personas que se sienten agitadas muestran más claves no verbales de comportamiento que las personas que están ansiosas. Ellas pueden caminar, hacer sonidos no verbales, levantar la voz, parecer más irracionales y fuera de control.

Las personas tienden a pasar por etapas reconocibles cuando se molestan. Estas etapas no siguen necesariamente el mismo orden ya que cada persona reacciona de manera diferente a diferentes situaciones. Cuando estamos bajo estrés, todos somos capaces de volvernos extremadamente emocionales. En vez de pensar en términos de controlar al individuo, dígase a usted mismo que usted le ayudará *al individuo* a controlarse *él mismo*. Esto lo llevará a usted a reaccionar con el individuo de una manera que es más útil para ambas personas y para la situación.

Curva de Disminución de la Tensión

Existe una secuencia continua de comportamientos que generalmente está asociada con la escalamiento, los cuales son:

- Ansiedad
- Agitación
- Disminución de tensión

Lo anterior es verdadero en todas las personas. Piense en la última vez que alguien lo dejó esperando. Todos tenemos un nivel de resiliencia diferente para esperar a los demás. Algunas personas pueden esperar por horas y no sentirse ansiosas ni agitadas en absoluto. Otros pueden tener muy poca resiliencia para la tardanza de otros y empiezan a mirar el reloj después de cinco minutos. En

cualquiera de los casos, la persona pasa de un comportamiento ansioso (como mirar fuera de la ventana o el reloj) a comportamientos más agitados como suspirar fuertemente, dar golpecitos en la mesa o caminar de un lado a otro. Si nos dejan esperando más tiempo del que toleramos, finalmente actuaremos en base a nuestras emociones. Saldremos de la oficina o el restaurante y llamaremos a alguien para quejarnos.

Respuestas productivas ante la ansiedad

En una situación de crisis, su respuesta a la ansiedad puede ser productiva o improductiva.

El aumento de adrenalina que con frecuencia acompaña a una crisis puede paralizarnos o reaccionar sin proporciones. Queremos sacar provecho de la adrenalina en vez de que sea un obstáculo para nosotros. Preste atención y mire como se ve y sienten cuando está comunicando *calmadamente* para que pueda replicar lo mismo bajo estrés. Lo más Importante que se debe recordar es que usted debe mirar y actuar calmadamente aún si no lo está. La persona a la cual usted está ayudando a calmar se dará cuenta de su comportamiento y tomará pistas de su comportamiento aún si está demasiado molesta para escuchar sus palabras exactas.

PRINCIPIO	TÉCNICA
El primer paso para ayudar a alguien desescalar (disminuir la tensión) es *establecer una relación.*	• Preséntese si no lo conocen. • Pregúntele a la persona cómo le gustaría que lo llame; no suponga familiaridad, no acorte su nombre ni utilice su primer nombre sin su permiso. • En algunas culturas es importante siempre llamar al otro como "Señor" o "Señora", especialmente si la otra persona es mayor que usted.
El objetivo de la desescalamiento es ayudar a la persona a tomar el riesgo de intentar un	Su objetivo es ayudar a la persona a tomar un gran riesgo: el riesgo de detenerse e intentar algo nuevo.

PRINCIPIO	TÉCNICA
nuevo comportamiento.	En el momento en que están agitados, lo primero que hacen puede ser hacerle caso a su propio temor y ansiedad en vez de cambiar y seguir sus sugerencias.
Utilice preguntas concretas para ayudar a la persona a enfocarse.	Por ejemplo: • ¿Cómo te llamas? • Me gustaría conocer información básica de usted para poder ayudarle de la mejor manera. ¿En dónde vive usted?
Póngase de acuerdo sobre algo.	El acuerdo puede ser algo pequeño; por ejemplo: • Que hace mucho calor afuera o que el tiempo de espera es ridículo. • Establecer un punto de acuerdo ayudará a consolidar su relación y le ayudará a ganar la confianza de la persona. • El lenguaje positivo tiene mayor influencia que el negativo. • Escuchar activamente le ayudará a encontrar un punto de acuerdo.
Hable con la persona como un igual y con respeto. No haga declaraciones generalizadas acerca del carácter de la persona, especialmente si no la conoce.	Decir “eres un buen chico” a un joven que está enojado o abatido solo lo pondrá a usted en una lucha de poder verbal sobre si el chico es o no “bueno”.
Evite utilizar la palabra "nosotros" como en	Utilice declaraciones en primera persona, es decir “Yo” cuando sea posible.

PRINCIPIO	TÉCNICA
"necesitamos calmarnos" ya que esto suena paternal y condescendiente.	
Los elogios no son creíbles.	Usted puede utilizar halagos pequeños y concretos dentro de la conversación, como por ejemplo: • Veo que está tratando de bajar el tono de su voz y aprecio mucho eso. • Trate de no sonar condescendiente diciendo, por ejemplo: "Bien hecho".
Enfóquese en el comportamiento en vez de la persona.	Esto le ayudará a evitar leer la mente de la otra persona. Por ejemplo: • Diga: "Lo que acaba de decir me suena un poco hostil. ¿He hecho algo que lo ha enojado? • No diga: "Usted es una persona hostil".
Mantenga la sencillez.	Evite utilizar oraciones o instrucciones complicadas. Evite utilizar palabras absolutas como "siempre", "nunca" o "todo".
Recuerde que el mensaje que se envía no es siempre el mensaje que se recibe. En pocas palabras: Tenga paciencia	Verifique qué es lo que la otra persona está escuchando. La crisis va a pasar incluso si su intervención no es exitosa. No huya ni se vuelva innecesariamente exigente, áspero o amenazante. Estas reacciones sólo empeorarán las cosas. Siempre y cuando no haya una amenaza o perjudique a los demás o a la persona misma, usted puede mantenerse al margen y esperar a que pase el comportamiento problemático.

MÓDULO 20: CONSCIENCIA CULTURAL

Consciencia cultural[17]

Empezamos esta discusión tratando de definir la palabra **"cultura".** La "cultura":

- Se aprende. El proceso de aprender la cultura de uno se denomina la "culturización".
- Se comparte. Los miembros de una sociedad comparten la cultura: No existe una "cultura de una sola persona".
- Módulos. Las personas de una sociedad viven y piensan de maneras que forman módulos definidos.
- Se construye mutuamente y se reafirma a través de un constante proceso de interacción.
- Arbitracion. No se basa en "leyes naturales" externas a los seres humanos sino que es creada por los humanos de acuerdo con los "deseos" de la sociedad. Por ejemplo, los estándares de la belleza.
- Está internalizada. Es habitual, se da por sentada, se percibe como algo "natural".

Lo que todo lo anterior significa realmente es que la cultura es un entendimiento compartido de la realidad. Para ponerlo más simple, la cultura es un "terreno común".

[17] Adaptado de material propordcionado por Treebyleaf McCurdy.

Ideas para Adoptar la Consciencia Cultural en Nuestra Práctica

Se sugieren las siguientes ideas para ayudar a orientar el trabajo que usted puede realizar con personas de otras culturas de una manera culturalmente sensible.

- **Conozca de dónde viene usted:** Trabajaremos para identificar nuestras propias creencias y averiguar de dónde vienen ellos.
- **Conozca de dónde vienen ellos:** Aprenda sobre culturas diferentes. Expóngase a perspectivas diferentes a las suyas. Hemos proporcionado algunas ideas sobre cómo hacer esto en la página 206.
- **Conozca en dónde están ellos:** Sólo porque el individuo con el cual usted está trabajando es de una cultura diferente no significa que él/ella se identifica fuertemente con ella. Usted debe entender lo que es importante para él/ella ahora.
- **No haga suposiciones:** La conciencia cultural no es preceptiva (normativa) sino es acercarse a un individuo con una actitud de apertura a sus experiencias y perspectiva.
- **Haga preguntas -** ¡Esto es clave! Tenemos que hacer nuestro mejor esfuerzo para no hacer suposiciones sino más bien hacer preguntas para permitirle al individuo que nos lleve a conocer quién es él.
- **Mantenga el Respeto** -Debemos tratar a aquellos a quienes atendemos con respeto y honrar su singularidad y experiencias.

Con frecuencia, cuando decimos "cultura", los primero que viene a nuestras mentes es el origen étnico/nacionalidad de una persona. Existen varios tipos de "terrenos comunes". Miremos a continuación de que otras áreas puede venir un "entendimiento compartido":

Vocacional:
Bomberos
Neurocirujano
Experto en computación
Familias de Oficiales Militares
Y…

Lista de Pasatiempos:
Afición a los pájaros
Paracaidismo
Afición a la operación de trenes
Hacer compras para el hogar
Y…

Estructuras Sociales:
Raza
Género
Clase de cuerpo
Estándar de belleza
Generación
Y…

Espiritual:
Rastafari
Episcopal
Santería
Ateo
Y…

Circunstancias de la vida:
Regional
Programa de Protección de Testigos
Transitorio / Sin techo
Colegio Internado Católico
Y….

Clase:
Obrero
Sangre azul
Yuppi
Y …

Etapa de la vida:

Escuela primaria

Soltería

Maternidad

Duelo

Y…

Culturas Jóvenes:

Punk

Goths

Steampunk

Ravers

Y….

Culturas Alternativas/Nómadas:

Motociclistas

Radicales sexuales

Circuito de rodeo

Y…

Culturas Temporales:

Recreación histórica

Fanáticos de computadores /Dominio femenino *(Fendom)*

Unidad Antidisturbios *(Urban Chaos)*

Deadheads (Seguidores de la Banda "*The Grateful Dead"*

Y….

Retos:

Sordera

Espectro del autismo

Usuarios de sillas de ruedas

Enfermos del medio ambiente

Y…

¡Por lo tanto, cada etnia/nacionalidad contiene cientos de culturas y existe cientos de miles de culturas alrededor del mundo en un estado constante de cambio a través del tiempo!

En este módulo nos centramos en desarrollar la Consciencia Cultural. El papel del Consejero Certificado de Compañeros exige que él/ella:

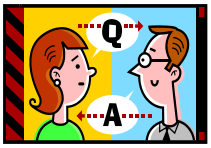
1. Sea consciente, acepte y valore las diferencias culturales; y
2. Sea consciente de la cultura y valores propios.

Las diferencias de cultura y valores pueden surgir por causa de pertenecer a un grupo grande o pequeño, o puede surgir de las cualidades singulares de un individuo.

Como Consejero Certificado de Compañeros usted tiene la responsabilidad de asegurar la entrega de servicios con consciencia cultural a los compañeros que usted atiende. En este módulo lo prepararemos para que tenga un entendimiento básico de la consciencia que usted debe poseer para poder lograrlo.

Un paso hacia la consciencia cultural es estar consciente de su propia identidad cultural. Esto le ayudará a usted a entender lo que determina sus propias creencias, prioridades y percepciones. Esta consciencia de sí mismo le permitirá estar consciente de sus propios prejuicios culturales a fin de que usted pueda evitar que interfieran en sus relaciones con las personas que usted atiende.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: En la siguiente página presentamos algunas áreas de su identidad cultural para que usted las considere. Examínelas. ¿Cómo se identifica usted mismo(a)?

Mi Identidad Cultural:

¿Retos?

¿Espiritualidad?

¿Género?

¿Etapa de la vida?

¿Nacionalidad?

¿Pasatiempos?

¿Circunstancias de la vida?

¿Tipo de cuerpo?

¿Raza?

¿Clase social?

¿Trasfondos culturales?

¿Vocaciones?

Nuestras vidas están llenas de "Significantes Culturales". Significantes Culturales son cosas que representan a un grupo de personas pero no son estereotipos. Podemos presentar algunos ejemplos:

Comida

_____

_____

_____

_____

Música

_____

_____

_____

_____

Moda

_____

_____

_____

_____

Otros

_____

_____

_____

_____

Echemos un vistazo a algunas otras ideas relacionadas con la consciencia y sensibilidad cultural.

Discriminación no tiene que ver únicamente con la exclusión deliberada de ciertas personas. Tiene que ver más a menudo con no llegar lo suficientemente lejos para incluir otros modos de pensar.

La desconexión se puede ver en la manera como la cultura y la discriminación se retrata en la televisión y cómo existen en la "vida real". Por ejemplo, en la televisión la cultura se muestra como "otra cosa" especial, y obvia. Por lo general esto se debe a que la cultura se muestra como algo diferente en comparación con el trasfondo de la cultura estadounidense dominante. Esto puede hacer que aquellos de nosotros que compartimos diferentes aspectos de la cultura dominante no reconozcamos nuestra propia cultura. No vemos lo que es dominante, solamente lo que se nos señala como diferente. En realidad, la cultura está en todas partes y es sutil; usted tiene que buscarla. En la televisión, la discriminación surge a partir de las acciones deliberadas de los individuos que son alimentadas por el odio. En la vida real, la mayoría de la discriminación es inconsciente, indiferente e institucionalizada. Ejercitar con competencia cultural ayuda a prevenir la discriminación.

Se producen **estigmas** cuando se trata a la persona de manera diferente o negativamente por causa de sus creencias o atributos.

Privilegio es lo contrario de un estigma. Los privilegios son ventajas que algunos tienen que no se les permite a otros por causa de la discriminación. Presentamos la siguiente lista para ilustrar áreas de privilegio, describiendo las situaciones que enfrentan aquellos que carecen de un tratamiento de igualdad.

Explorando Otras Culturas

Competencia Cultural a Través de la Aventura Cultural

1. Realice viajes fuera de la su Zona de Comodidad Cultural.

   Entre al Distrito Internacional, a la tienda "étnica" de su barrio. Si come fuera de su casa, vaya a los restaurantes familiares que sirven comida típica. Asegúrese de asistir a los festivales culturales y a otras actividades que se realicen dentro de su comunidad. Hable con todo tipo de personas en todas partes.

2. Conviértase en un Coleccionista de Historias de la Vida Real.

   Invite a personas de diferentes experiencias de la vida a compartir sus historias con usted. Sea voluntario por una hora en diferentes lugares como por ejemplo, en una casa para ancianos, una sala hospitalaria, o un centro para ciegos.

3. Use la biblioteca eficazmente; ¡hable con los bibliotecarios!

   Pregunte por las mejores películas que tienen sobre cultura, raza, etnia, etnias, clases sociales, orientación sexual, etc. Por ejemplo: "***Do the Right Thing***" (Haga lo Correcto), escrito por Jeffrey Arranged)

   Pida ayuda para encontrar buenas películas extranjeras.

   Pregunte por las mejores novelas para menores que promueven una perspectiva multicultural. La literatura para menores es tan poderosa como la escrita para adultos ¡y se puede leer mucho más rápido!

   Pregunte por los libros en soporte audio con buen elenco de voces (por ejemplo: "*The No. 1 Ladies Detective Agency*" *(La Agencia de Mujeres Detectives No.1), por Smith; "The Bonesetter's Daughter" (La Hija del*

Curandero) por Tan; y "The Secret Life of Bee's"(La Vida Secreta de las Avejas) por Kidd.)

Pida ayuda para encontrar las serie denominada "*The Growing Up____*" (El/La____que está creciendo).

4. Cuatro recomendaciones de libros difíciles de encontrar:

Lea el libro "*The Arrival" (La llegada),* escrito por Shaun Tan

Lea el libro "*Muslim Child" (El Menor Musulmán), ,*escrito por Rukhsana Khan y Patty Gallinger debido a que los musulmanes norteamericanos son la minoría de mayor crecimiento en el país y la que recibe el peor trato de todas.

Lea el libro "*Class: A Guide to the American Status System" (Clase: Una Guía Sobre el Sistema de Clase de los EE.UU.), escrito por* Paul Fussel. Este es el único libro sólido de texto relacionado con este tema tabú. La información allí incluida es de un valor incalculable. Los corazones sensibles deben tener cuidado porque Paul Fussel desprecia a "todas" las clases sociales y este libro seguramente los va a ofender a todos. Las buenas noticias son que Paul Fussel es un memorable y divertido escritor a quien le encanta usar ejemplos y bromas.

Lea el libro "*When Bad Things Happen to Good People"*(Cuando Cosas Malas le Ocurren a las Buenas Personas), escrito por Harold S. Kushner. Allí encontrará una perspectiva realista, agridulce y profunda sobre por qué gastamos tanta energía juzgando a aquellas personas que necesitan más ayuda.

FIN DEL CUARTO DÍA

QUINTO DÍA

Trabajando en un Entorno Profesional

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE PARA HOY

Descripción general

Hoy discutiremos una variedad de temas para ayudarle a desempeñar su papel en un entorno profesional.

Al final de este día usted habrá aprendido y entendido:

- La Importancia de la confidencialidad
- La naturaleza crucial de mantener límites personales
- Su Papel en la entrega obligatoria de reportes
- Variedad de estrategias que se deben emplear para convertirse en un embajador de la recuperación
- Cómo apoyarse personal y profesionalmente en el trabajo
- Los siguientes pasos a seguir para garantizar una posición como Consejero Certificado de Compañeros

TABLA DE CONTENIDO: QUINTO DÍA

Trabajando en un Entorno Profesional

MÓDULO 21: ÉTICA..... P. 228

La Confidencialidad es Crítica

Límites Personales

Reportes Mandatorios

Intento de Hacer Daño/Obligación de Avisar

Abuso o Negligencia de un Menor o Adulto Vulnerable

Cómo Reportar a los Cuidadores Profesionales de la Salud Ante el Departamento de Salud

MÓDULO 22: CÓMO CONVERTIRSE EN UN EMBAJADOR DE RECUPERACIÓN..... P. 248

Profesionalismo y La Cultura de la Agencia

Colaboración y Creación de Acompañamientos Efectivos con los Compañeros de Trabajo

Cómo ser un Agente de Cambios Efectivo

Beneficios para los Consumidores y las Familias/Beneficios para la Organización

MÓDULO 23: RECURSOS EN EL TRABAJO..... P. 255

Cómo Trabajar con su Supervisor

Otros Apoyos

¿Qué Debo Hacer si Estoy Llegando a mi Limite?

¿Cómo Puedo Manejar mi Enfermedad Mental en el Trabajo?

La Importancia del Autocuidado

MÓDULO 24: LOS SIGUIENTES PASOS PARA EL EMPLEO ..... P. 265

Cómo Prepararse Para el Examen

Preparación para el Empleo: Planificación de Beneficios

Preparación para el Empleo: Búsqueda de Trabajo

MÓDULO 21: ÉTICA

Ahora vamos a cambiar de enfoque. Hasta ahora hemos estado centrados en la relación de ayuda y las habilidades que los Consejeros Certificados de Compañeros utilizan con las personas a quienes ellos atienden. Ahora vamos a agregar algunas reglamentos éticas que ayudarán a que ésta relación permanezca saludable para ambas partes y para proteger a los individuos de perjuicios.

La Confidencialidad es Crítica

Todos los códigos de ética del campo de salud mental, así como muchas leyes, exigen **confidencialidad** por parte de los profesionales de salud mental y estos incluyen a los Consejeros Certificados de Compañeros. *Una buen reglamento es recordar que esto incluye nunca mencionar ningún nombre o información que usted tenga sobre alguna* persona *que esté siendo atendida, sin una autorización vigente y firmada que apruebe la liberación de dicha información.* Aunque existen algunas excepciones a este reglamento, siempre verifique con su supervisor o con cualquier otra persona que esté designada como responsable de la liberación de información dentro de la agencia, antes de compartir cualquier parte del historial médico de alguna persona o familia (hoja clínica, archivo, etc.) o cualquier información que usted conozca. Esto incluye la entrega de información en persona, por escrito, fax o correo electrónico. Tanto la HIPAA como las leyes estatales protegen la confidencialidad y privacidad de cualquier individuo que sea atendido a través de servicios de salud mental.

Usted no debe divulgar ninguna información que otra persona haya escrito en los historiales médicos sin consentimiento de la persona tratada. Usted tampoco debe revelar que conoce a una persona o familia que usted esté atendiendo, o que la

persona se encuentra en las instalaciones donde usted atiende, o que la está esperando, etc., a ninguna persona que llame por teléfono. Siga los reglamentos de su agencia. Si tiene alguna duda, diga que va a verificar y pregúntele a su supervisor o a un compañero de trabajo que conozca el tema. Todos los proveedores de cuidado de salud mental tienen la obligación principal de proteger la información relacionada con los individuos que es obtenida durante el curso de su ejercicio. La información personal puede ser revelada únicamente con el consentimiento escrito del individuo que recibe los servicios. También es aceptable revelar Información limitada en aquellas circunstancias en las cuales exista un peligro claro e inminente para el individuo, para otros o para la sociedad. La revelación de Información de consejería está restringida para lo que sea necesario, relevante y verificable. A continuación presentamos directrices con el fin de ayudarle a entender mejor la manera como puede mantener la confidencialidad de la información. Recuerde consultar las políticas y procedimientos de su agencia y buscar supervisión cuando tenga preguntas.

1. Cuando comience a trabajar con alguien, entréguele una copia de sus derechos con respecto a la naturaleza confidencial de la relación de consejería. Revele los límites y las excepciones de la confidencialidad, y/o la existencia de comunicación privilegiada, si aplica. Hemos incluido una copia de los derechos de los consumidores en los Apéndices.

2. Una persona puede solicitar la revisión de todos los materiales de su historial médico oficial y tiene el derecho de decidir cuál información puede ser compartida con personas fuera de la agencia comunitaria de salud mental.

3. Excepciones a la confidencialidad incluyen la protección de la vida, como puede ser el caso si alguien expresa amenazas de suicidio u homicidio. La protección de un menor o adulto vulnerable, incluyendo a una persona que no esté capacitada para cuidar de sí misma o que para protegerse de abuso físico o sexual o negligencia requiere la expedición de un reporte por

una autoridad legalmente constituida. Discutiremos esto a profundidad más adelante en este día.

4. Ninguna información puede ser entregada a menos que esté acompañada de un permiso para compartir información o por una orden judicial. Las agencias de salud mental deben cumplir con la orden de un tribunal de liberación de información pero asimismo deben informar al consumidor del recibo de dicha orden. Una citación judicial es insuficiente para liberar Información. En tal caso, el consejero debe informar al consumidor sobre la situación y si el consumidor se niega a la liberación, coordine con el abogado del consumidor y el abogado solicitante con el fin de proteger la confidencialidad y el bienestar legal de la agencia. En tal caso, el abogado de la agencia puede también involucrarse en el caso.

   En caso de cualquiera de las anteriores excepciones a la confidencialidad, la agencia de salud mental libera únicamente la información que sea necesaria para llevar a cabo la acción requerida por la excepción.

5. Cualquier información recibida en confianza por una agencia o persona no deberá ser revelada a ninguna otra persona o agencia sin la autorización escrita del consumidor.

6. Cuando un menor o un adolescente es el principal consumidor o si el consumidor no está capacitado para dar su autorización, los intereses del menor o del consumidor incompetente tendrán prioridad. Cuando corresponda, uno de los padres/ tutor(es) pueden incluirse en el proceso de asesoría. El proveedor de cuidados para la salud mental o el Consejero Certificado de Compañeros debe en todo caso tomar las medidas necesarias para proteger la confidencialidad del individuo. Los menores de 13 a 18 años tienen los mismos derechos a recibir cuidados confidenciales de salud mental y abuso de sustancias que los adultos en el estado de Washington, incluyendo el derecho tanto a consentir o rehusar el cuidado.

7. En el trabajo grupal, los derechos de cada miembro de los grupos debe ser protegido. El proveedor de servicios también tiene la responsabilidad de discutir de que cada miembro respete la confidencialidad de cada uno de los otros miembros del grupo. El proveedor también debe recordar al grupo sobre las limitaciones y riesgos de la confidencialidad que son inherentes al proceso grupal.

8. Cuando utilicen computadoras para almacenar información confidencial, los proveedores de salud mental deben tomar medidas para controlar el acceso a dicha información tal como la utilización de contraseñas.

Otras consideraciones relacionadas con la confidencialidad:

La protección de la confidencialidad de las personas que atendemos es de máxima importancia. A veces nos resulta difícil separar nuestras vidas privadas de nuestras vidas profesionales. Debemos tener cuidado de respetar este aspecto cuando utilicemos nuestros teléfonos privados tanto como sea posible. Cuando conduzca su automóvil privado también es importante tomar en cuenta lo siguiente: No deje papeles afuera en lugares donde su familia u otros pasajeros puedan leer o tener acceso a información confidencial. Asegúrese de mantener segura cualquier información identificable. No lleve a ningún miembro de su familia u otros pasajeros a los hogares de los consumidores o de sus familias aún si ellos simplemente esperan en el automóvil.

Límites Personales

Como Consejero Certificado de Compañeros, las relaciones que usted a creado con las personas a las que atiende requerirán diferentes límites o fronteras a las que hayan tenido en el pasado. Estos límites aplican a todos los consejeros y no simplemente a los Consejeros de Compañeros; y su objetivo es protegerlo tanto a usted como a las personas con las cuales trabaja. El

razonamiento detrás de estos límites o fronteras es que hay un desequilibrio de poder entre la persona que actúa como consejero y la persona que es atendida. Aún en el caso de los Consejeros Certificados de Compañeros que trabajan a un nivel igual con aquellos a quienes sirven, existe un desequilibrio de poderes. Describiremos estos límites personales a continuación. No podemos enfatizar lo suficiente que cada vez que esté en una situación que lo haga detener o dudar usted debe siempre **preguntarle a su supervisor de qué manera debe proceder.**

Prohibición de Relaciones Románticas

Está prohibido participar en una relación sexual o de noviazgo con una persona a la cual usted atienda o dentro de los dos años siguientes a la fecha de en que usted o la agencia para la cual trabaja haya prestado algún servicio. Puede ser que usted realmente sienta afecto por una persona y la persona diga que siente lo mismo por usted, pero si usted o su agencia han atendido a la persona dentro de los dos últimos años, usted no puede tener una relación sexual con esa persona. Cualquier violación a este reglamento puede causar la anulación de su credencial de consejería o de cualquier otra credencial DOH por parte del Departamento de Salud. Además usted o su agencia pueden ser demandados y/o sufrir consecuencias legales aún si usted se retira de la agencia para continuar con la relación. Aparte de las consecuencias resultantes para usted y la agencia, usted no puede trabajar profesionalmente con o para alguien con quien usted haya estado involucrado(a) románticamente. Este es el peor ejemplo de una "relación doble" y por lo tanto debe evitarse a toda costa.

Si usted se siente atraído(a) a alguna persona que atiende, no lo discuta con la persona involucrada, sino que haga arreglos para que otro Consejero Certificado de Compañeros atienda a la persona. Usted tiene la responsabilidad de discutir esto con su supervisor. Usted puede explicar brevemente que usted está comenzando a sentir cariño o atracción inadecuada hacia la persona y desea remitirla a otro consejero. Es probable que la persona a la cual usted esté atendiendo ya esté consciente de la atracción, pero discutir sobre este tema o

admitirle esto a la persona generalmente no ayuda y puede lastimar a la persona. Sea profesional, protéjase usted mismo y proteja a la persona que usted atiende y proteja a la agencia poniendo fin a la relación de ayuda.

El Código Administrativo de Washington WAC 246-16-100 declara lo siguiente:

> "Ningún proveedor de cuidados para la salud podrá participar o intentar participar en conductas sexuales inapropiadas con algún paciente, cliente o con alguna de las partes claves, dentro o fuera de los entornos de cuidado de salud. Cualquier conducta sexual inapropiada se constituirá en razón suficiente para imputar acciones disciplinarias. Ningún proveedor de cuidados para la salud deberá participar o intentar participar en las actividades listadas en el Inciso (1) de esta sección, con un expaciente, ex-cliente, o con alguna de las partes claves, dentro de los dos años siguientes a la terminación de la relación de proveedor-paciente/cliente.
>
> Después del periodo de dos años descrito en el Inciso (3) de esta sección, ningún proveedor de cuidado de salud deberá participar o intentar participar en las actividades listadas en el Inciso (1) de esta sección si existe una probabilidad significativa de que el paciente, cliente o parte clave vayan a solicitar o requerir servicios adicionales del proveedor de cuidados para la salud; o si existe un desequilibrio de poder, influencia, oportunidad y/o conocimiento especial de la relación profesional".

La Sección 246-16-100 del WAC estipula muy explícitamente todas las actividades sexuales que son prohibidas. A pesar de que el WAC no prohíbe las relaciones sexuales entre un proveedor y un cliente después del período de dos años, ¿Quién querría la carga adiciona de tener que asegurar que el cliente no requerirá servicios nuevamente del proveedor o que no existe un desequilibrio de poder entre ellos? Las relaciones son bastante difíciles de mantener sin esta carga adicional.

Sean o no sexuales, las relaciones cambian cuando alguna de las partes o ambas partes se involucran demasiado emocionalmente. Siempre comparta con su supervisor si usted considera que alguien se está apegando mucho a usted, o se está involucrando demasiado emocionalmente con usted o si parece estar atraída(o) sexualmente a usted. Resuelva con su supervisor la manera de como se debe manejar la situación y siga las instrucciones del supervisor.

Incluso la impresión de estar demasiado involucrado(a) sexualmente o de otra manera con alguna de las persona a las cuales usted atiende puede ser perjudicial. No coquetee. No cuente chistes sexualmente inapropiados. Esto puede poner una gran carga sobre el consumidor.

También, si usted encuentra que le desagrada alguna de las personas a las cuales usted atiende o si le parece que usted le desagrada a alguno de ellos, discuta esto también con su supervisor. Esta puede ser igual de perjudicial en su esfuerzo por ayudar verdaderamente a alguien.

Evite la discriminación, la apariencia de discriminación y el acoso sexual. Usted y su agencia están legalmente obligados a ejercer su profesión de tal manera que no discrimine a otros en base al género, edad, Incapacidad, orientación sexual, origen étnico, país de origen, estado civil o religión.

Tenga cuidado con las relaciones dobles. Las relaciones dobles son relaciones en las cuales el proveedor tiene una relación de ayuda remunerada con la persona y otro tipo de relación. Por ejemplo, una relación doble existiría si un compañero al cual usted atiende también es su primo, su agente inmobiliario, un amigo, su cuñada, o su masajista. En comunidades muy pequeñas puede ser necesario que existan algunas relaciones doble, pero siempre es sabio compartir este dilema con su supervisor. Usted y el supervisor pueden decidir si esto puede poner en riesgo su efectividad con esa persona como proveedor de servicios y si un proveedor de servicios alternos puede concertarse, y de lo contrario ustedes pueden decidir la manera como pueden manejar la situación para mantener los límites personales

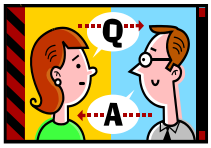
claros en su papel doble con la persona. El Consejero Certificado de Compañeros es responsable, igual que los proveedores, de identificar y manejar las relaciones duales.

Es Importante darse cuenta de que trabajar en la agencia donde usted recibe servicios se constituye en una relación doble. Muchos consideran que la mejor práctica es evitar recibir servicios de salud mental de la misma agencia en la cual se trabaja. Sin embargo, en muchas comunidades pequeñas esto no se puede evitar. Es posible evitar los riesgos de estas disposiciones teniendo presentes su papel y planeando cuidadosamente la manera de cómo los servicios van a ser prestados y por quién, con el fin de evitar relaciones doble adicionales. Por ejemplo la misma persona no debe ocupar el cargo de supervisor y terapeuta, o si el hijo de un Consejero Certificado de Compañeros está siendo atendido, el caso del menor no debe ser discutido con el Consejero Certificado de Compañeros a menos que esté claro que la discusión se esté realizando cuando el Consejero Certificado de Compañeros esté en su papel de padre.

Otra situación que puede ser potencialmente comprometedora puede ocurrir por el intercambio de dinero entre usted y la persona a la cual usted le presta servicios por la prestación de un servicio o una compra. Esto también constituye una relación doble y debe evitarse. La mayoría de las agencias prohíben este tipo de comportamiento. Si no parece haber una alternativa, discuta esto con su supervisor para acordar que se debe o no hacer. Adicionalmente, usted no debe aceptar ni dar regalos que no sean simbólicos. Discuta el tema de los regalos con su supervisor para conocer la filosofía de la agencia en este respecto. En algunas culturas usted siempre debe aceptar cualquier regalo que se le entrega. Su supervisor y los reglamentos de la agencia pueden orientarlo sobre este tema.

Caminando por la línea fina que existe entre ser amigo y ser proveedor de servicios remunerados.

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: Echemos un vistazo a los siguientes eventos que pueden ocurrir entre los Consejeros Certificados de Compañeros y las personas a las cuales ellos atienden. Vamos a discutirlas todos juntos. ¿Son aceptables estas situaciones? ¿Son inaceptables? ¿Por qué sí? ¿Por qué no?

Aceptar un regalo que cuesta menos de $10 dólares

Aceptar la invitación de un compañero a una ocasión especial

Aceptar un servicio o producto en forma de pago por la terapia

Volverse amigo(a) de un compañero después de haber terminado los servicios

Venderle un producto a un compañero

Aceptar un regalo que cuesta más de $50 dólares

Involucrarse en una actividad sexual con un(a) compañero(o) después de terminados los servicios.

Invitar a los compañeros a una fiesta de puertas abiertas en la oficina/clínica

Emplear a un compañero

Salir a comer con un compañero después de una cita

Comprarle bienes o servicios a un compañero

Tener una relación sexual con un compañero

Invitar a los compañeros a una fiesta o evento social personal

Manejar los riesgos que están asociados con atender a otros requiere vigilancia y un enfoque proactivo. Recuerde la antigua advertencia de **"primero, no dañar"**.

A continuación presentamos algunas sugerencias adicionales para prevenir las violaciones éticas:

Diga la verdad. Esto parece particularmente evidente, pero puede haber ocasiones cuando usted no quiere admitir algo por alguna razón en particular; tal vez un error que usted haya cometido. Las personas suelen descubrir la verdad, así que si aún cuando usted piense que esto o aquello sería solamente una pequeña mentira para la cual usted tiene una buena razón, no mienta. Sólo recuerde que nada perjudica más la confianza, las relaciones y credibilidad que una mentira.

Lea y cumpla las políticas y procedimientos relacionados de su agencia. El manual de políticas y procedimientos de la agencia incluirá todo lo anterior e información adicional. Sin embargo, no dependa totalmente de los éstos porque las políticas y procedimientos no pueden reemplazar el buen juicio y las consultas.

Consulte cualquier pregunta ética. Adquiera este hábito. Es parte de las responsabilidades del Supervisor ayudarle a usted a entender la ética y proteger a las personas que son atendidas, a usted y a la agencia misma.

Finalmente, a continuación encontrará algunas preguntas que se puede hacer a usted mismo(a) cuando se encuentre atendiendo a alguien y se está preguntando si una acción que usted se propone es ética o no.

Un Modelo Ético Breve para Tomar Decisiones[18]

1. "¿Haría esto por otra persona con la cual yo trabajo? ¿Es esto justo?" (Si no lo es, ¿por qué no? ¿Qué tiene de diferente esta persona? ¿Por qué hacerlo para esta persona y no para otras? ¿Es esto Justo? Si no lo es, ¿Por qué no? ¿De qué manera es injusto? Si es injusto, ¿Por qué siquiera lo estoy considerando?)

2. "?Me sentiría cómodo(a) si lo llegaran a saber otras personas tales como mi supervisor, mi familia, mi compañeros, la familia de mi compañero, el Departamento de Salud, un abogado del demandante y/o Mike Wallace de 60 Minutos?" (Si no, ¿Por qué no? ¿Por qué la comodidad? ¿Por qué no le gustaría que todas estas personas se enteraran de lo ocurrido? ¿Por qué la necesidad de mantenerlo en secreto? ¿No está orgulloso de su trabajo? ¿Por qué les preocuparía lo acontecido a otros?)

3. "¿El hacer esto privaría a otros de recursos necesarios tales como mi tiempo o compromiso?" ("¿El hacer esto privaría a otros de recursos necesarios tales como mi tiempo, equidad o compromiso? ¿Sí lo hace? ¿Por qué? ¿Cómo justifica eso? ¿Puede justificarlo? ¿Es justificable descuidar a sus otros clientes? ¿Cómo puede justificarse el descuido en algún momento?)

¿Qué puede ocurrir si la ética se rompe?

Demandas civiles o penales, multas monetarias, pérdida de licencias, certificaciones o registros, pérdida de respeto, pérdida de contratos, pérdida de

[18] Adaptado de Strom-Gottfried, K. (2000). School de Social Work, UNC-Chapel Hill.

trabajo o descenso de categoría pueden ocurrir como resultado de una mala conducta ética.

Responsabilidades y Protecciones del Denunciante

A pesar de que usted tiene la responsabilidad de reportar cualquier falta ética, si usted descubre algún comportamiento poco ético, asegúrese de seguir las políticas y procedimientos de la agencia. Discuta su inquietud con su supervisor antes de actuar a menos que la situación ponga a alguien en inminente peligro de modo que usted no tenga tiempo para tomar estas medidas.

Reporte Mandatorio

Esto puede ser la obligación profesional más crucial de su futuro como Consejero Certificado de Compañeros. Usted ***debe*** reportar cualquier abuso sobre el cual usted haya sido informado o que usted haya observado, cuando usted ha recibido esta información en su vida privada. A continuación presentamos las diferentes Obligaciones de Reportar. Uste debe reportar:

Intentos de hacer daño (también conocidos como Obligación de Avisar)

Abuso de Menores y Negligencia
Llame al 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276).

Abuso o Negligencia de un Adulto Vulnerable
Llame al 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276).

Conducta poco profesional o inhabilidad para ejercer por parte de un profesional de la salud

En 2006, la Asamblea Legislativa de Washington obligó al Departamento de Salud a adoptar reglamentos sobre la obligación que tienen los profesionales de la salud de reportar a cualquier profesional del cuidado de la salud que cometa algún acto de conducta que no sea profesional, o que sea incapaz de ejercer su profesión de forma segura.

Describiremos cada una de estas circunstancias en más detalle.

Intento de Hacer Daño- Obligación de Avisar

Si un compañero le informa a usted como Consejero Certificado de Compañeros que él/ella tiene la intención de matar o hacerle daño a alguien, usted tiene la obligación de avisarle a la presunta víctima. Este es un caso en el cual usted debe ignorar el principio de confidencialidad.

Si la amenaza es inminente, llame a la policía y contacte a la presunta víctima de inmediato. Usted también deberá contactar a su supervisor pero usted debe asegurar primero la seguridad de la víctima.

Si la amenaza no es inminente, por ejemplo, si la persona que hizo la amenaza se encuentra aún en el edificio y la persona amenazada se encuentra en algún otro lugar, contacte primero a su supervisor. Si su supervisor no está disponible de inmediato, contacte a otro supervisor de inmediato. Luego reporte a la policía y a la persona amenazada.

Después de consultar a un supervisor y de notificar a la supuesta víctima y a la policía, usted debe documentar lo ocurrido. Usted y su supervisor además determinarán si otro profesional debe hacer una evaluación o si se debe tomar

alguna otra acción. Siempre siga adelante hasta el final a tales emergencias hasta que esté seguro de que se esté manejando el caso y hasta que usted haya terminado de documentar el incidente, sus acciones y cualquier plan adicional.

Abuso o Negligencia de un Menor o Adulto Vulnerable

El WAC 246-810-040 declara que los consejeros deben reportar cualquier sospecha de abuso o negligencia de algún menor, adulto dependiente o persona con discapacidad de desarrollo, cuando tengan causas razonables para creer que dicho incidente haya ocurrido.

El reporte se entregará a la agencia local encargada del cumplimiento de la ley o al Departamento de Servicios Sociales y de Salud, en la primera oportunidad posible y a más tardar cuarenta y ocho (48) horas después de que haya una causa razonable para pensar que el menor o adulto han sufrido de abuso o negligencia.

Abuso de Menores

La Ley del Estado de Washington define el abuso o la negligencia de menores de la siguiente manera:

> "El abuso o la negligencia de menores significará la lesión, abuso sexual, tratamiento negligente o maltrato de un menor por cualquier persona bajo circunstancias que indican que la salud, el bienestar y la seguridad del menor son perjudicadas por los mismos". (RCW 26.44.020).

Definición más detallada de la negligencia:

> "El tratamiento negligente o maltrato se entenderán como actos de omisión que demuestran un grave descuido de las consecuencias de tal magnitud que constituye un peligro claro y presente para la salud, el bienestar y la seguridad del menor". (RCW 26.44.020).

Clases de Abuso

Lesiones físicas

Un menor abusado físicamente es uno que ha sufrido una o más lesiones físicas no accidentales o lesiones tales como: contusiones, quemaduras, fracturas, mordeduras, heridas internas, auditivas, dentales, oculares, o daños cerebrales, etc. Estas lesiones sufridas pueden ser permanentes o temporales.

Daños mentales

Un menor herido mentalmente es uno que sufre daños en sus funciones intelectuales, emocionales o psicológicos, los cuales son claramente atribuibles a actos u omisiones no accidentales del padre/madre o tutor. Algunos ejemplos del comportamiento de los padres o cuidadores incluyen un forma de rechazo, aislamiento, ignorancia, corrupción o aterrorización de un menor.

Abuso sexual

El código criminal del estado de Washington incluye una gran variedad de delitos sexuales que involucran a menores, los cuales se constituyen en abuso sexual, tales como: libertades indecentes, comunicación con un menor con propósitos inmorales, explotación sexual de un menor, acoso sexual de un menor, conducta sexual inapropiada con un menor y violación de un menor.

Negligencia

El tratamiento negligente o el maltrato (un acto peligroso) es aquel que constituye un peligro claro y presente a la salud, bienestar y seguridad de un menor, tal como:

- No proveer alimentación, vestido, vivienda, crianza emocional o cuidado de salud.

- No proveer una supervisión adecuada en proporción al nivel de desarrollo del menor
- Un acto de abandono
- Un acto de explotación
- Un acto de peligro imprudente
- Otros actos peligrosos tales como golpear, patear, lanzar o asfixiar a un menor o sacudir a un bebé

Si usted cree que ha ocurrido un abuso…

Los siguientes números están disponibles para reportar un abuso:

1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)

Departamento de Servicios Sociales y de Salud

Número de la Línea de Emergencias Estatal para Servicios de Protección de Menores: 1-800-562-5624

Región	1	–	Spokane:	(800)	557-9671
Región	2	–	Yakima:	(509)	225-6556
Región	3	–	Everett:	(425)	339-3900
Región	4	–	Seattle:	(206)	721-6556
Región	5	–	Tacoma:	(800)	422-7517
Región	6	–	Olympia:	(888)	822-3541

Si usted considera que el DSHS no ha respondido adecuada u oportunamente a su reporte inicial, contacte a un supervisor CPS o gerente y explique su inquietud, o a la Oficina de Relaciones Constituyentes del DSHS para la Administración de Menores en la Administración de Menores, Oficina de Relaciones Constituyentes: **1-800-723-4831.**

Si usted considera que el supervisor, el gerente o la Oficina de Relaciones Constituyentes no han respondido adecuadamente a su inquietud, contacte a la Oficina de la Familia y del Defensor de Menores marcando el teléfono: **1-800-571-7321 ó (206) 439-3870.**

Adulto Vulnerable – Definición. (RCW 74.34.021)

El término "Adulto vulnerable" incluye a las personas que reciben servicios de un individuo quien, a cambio de una compensación, sirve como ayudante personal de una persona que auto dirige su propio cuidado en su propia casa.

El abuso puede incluir el abuso físico, maltrato sexual, maltrato mental, negligencia, auto negligencia, explotación o abandono. Le puede ocurrir a un adulto vulnerable en su propio hogar, en un hogar familiar para adultos, en un centro de cuidados para la salud o en una residencia de ancianos. Puede ocurrir a un adulto de bajos o altos ingresos, a un enfermo mental o a un individuo que esté bien mentalmente, a un adulto que esté solo o a uno que esté rodeado de familia y amigos.

En el estado de Washington, cualquiera puede hacer una llamada que puede salvar una vida. Para facilitarle al público el reporte de un abuso o negligencia de un adulto vulnerable o de un menor, el DSHS tiene una línea gratuita de emergencia: 1-866-EndHarm.

¿En qué momento me Convierto en un Informante Mandatorio de Abuso o Negligencia del Departamento de Salud?

Su obligación de reportar cualquier sospecha de abuso o negligencia de un menor o un adulto vulnerable comienza cuando usted se emplea como consejero, incluso como Consejero Certificado de Compañeros, ya sea que trabaje para una agencia o para usted mismo. Usted se considerará un "informante permisivo" si trabaja por si mismo, lo que significa que usted no es un informante bajo mandato de abuso o negligencia de adultos vulnerables sino que trabaja

independientemente como Consejero Certificado de Compañeros. Por último, usted solo está obligado a reportar en contra de otros profesionales de la salud licenciados del DOH cuando usted mismo tiene una credencial DOH tal como una Credencial de Consejero Registrado o de Consejero Afilado a una Agencia.

Reportando Profesionales de Cuidado de la Salud al Departamento de Salud

Cuando usted posee una credencial del Departamento de Salud, usted está obligado a reportar al Departamento de Salud si llega a tener conocimiento de algún profesional de cuidado de salud, incluyendo un consejero de salud mental, que participe en una conducta poco profesional o que sea incapaz de ejercer su profesión con razonable habilidad y seguridad. Presentamos a continuación el Código Administrativo de Washington completo como guía:

Puntualidad y Contenido del Reporte Emitido al Departamento de Salud (WAC 246-16-220)

Reporte obligatorio — Cómo y cuándo reportar.

(1) Los reportes se envían al Departamento de Salud. El Departamento entregará el reporte a la autoridad disciplinaria competente para su revisión, posible investigación y posterior acción.

(A) Cuando un paciente ha sufrido algún daño, se requiere la entrega de un reporte. La entrega de un reporte al médico incapacitado autorizado o a los programas voluntarios autorizados contra el abuso de sustancias no sustituye el reporte que debe entregarse al Departamento.

(B) Cuando el paciente no sufre un daño, los reportes de incapacidad de desempeño con habilidad y seguridad razonable por causa de condición mental o física pueden entregarse al médico incapacitado autorizado o a los programas voluntarios autorizados contra el abuso de sustancias o al Departamento. Los reportes de conductas poco profesionales deberán entregarse al Departamento.

(C) Los reportes entregados a un banco de datos nacional de médicos no cumplen los requerimientos de esta sección.

(2) El reporte deberá incluir suficiente Información que le permita a las autoridades disciplinarias evaluar el reporte. Si estos detalles son conocidos, el reporte debe incluir:

(a) Nombre, dirección y número telefónico de la persona que elabora el reporte.

(b) Nombre, dirección y número telefónico del titular de la licencia que está siendo reportada.

(c) identificación de cualquier paciente o cliente que haya sufrido algún daño a haya sido puesto en riesgo.

(d) Descripción breve o resumen de los hechos que motivaron la evaluación del reporte, incluyendo fechas.

(e) Si una acción judicial está implicada, nombre del tribunal, fecha de presentación y número de expediente.

(f) Cualquier otra Información que ayude a explicar la situación.

(3) Los reportes deberán presentarse a más tardar treinta días calendario contados después de que el informante haya tenido conocimiento factual de la información que deba ser reportada.

[Autoridad Estatutaria: RCW 18.130.070 y 18.130.060. 08-08-066, § 246-16-220, presentada 3/31/08, efectiva 5/1/08.]

El Reclamo y el Proceso Disciplinario

¿Quiénes toman las decisiones?

El Departamento de Salud está autorizado por la Ley para disciplinar a los proveedores de cuidado de salud que violen la Ley. La Oficina de Aseguramiento de Calidad de las Profesiones de Salud del Departamento de Salud ha desarrollado un proceso uniforme para recibir, investigar y determinar la disciplina apropiada para los proveedores de cuidados para la salud.

Una acción disciplinaria pueden tomarse únicamente contra los proveedores de cuidado de salud que por ley están obligados a obtener una licencia y ser certificados y registrados ante el Departamento de Salud.

¿Cómo se debe presentar una reclamación escrita?

Cualquier persona puede reportar su conocimiento de una mala conducta profesional contactando al Departamento de Salud para obtener los Formularios. Usted puede llamar al número: (360) 236-4700 para discutir las circunstancias. Se le animará a presentar su reclamación por escrito.

MÓDULO 22: CONVIRTIÉNDOSE EN UN EMBAJADOR DE LA RECUPERACIÓN

Profesionalismo y la Cultura de la Agencia

Uno de las mejores cosas que usted puede hacer para ayudarse a sentir cómodo en el trabajo es entender los reglamentos y expectativas de su lugar de trabajo. Sin embargo, queremos advertirle a usted que esto no significa adoptar dignarse o la estigmatiza actitud hacia los compañeros con los cuales usted trabaja, para armonizar con sus compañeros de trabajo que son menos comprensivos. Parte de su trabajo como Consejero Certificado de Compañeros consiste en representar la perspectiva de los compañeros ante su agencia y ser un "Embajador de la Recuperación", modelando la recuperación y compartiendo las buenas noticias con los profesionales de la salud mental con los cuales usted trabaja.

Cada lugar de trabajo tiene sus propias reglamentos. Su disposición para seguir estas reglamentos le demostrará a sus supervisores y compañeros trabajo que usted es una persona responsable y respetuosa. Además la mayoría de los reglamentos laborales están ahí por una razón: ¡para hacer su trabajo más fácil!

- Vístase apropiadamente. Algunos lugares de trabajo son más casuales que otros, pero su ropa siempre debe estar limpia, ser modesta y apropiado para el trabajo que usted esté haciendo.
- Llegue a tiempo. Llegar a tiempo al trabajo y a las reuniones muestra que usted está en control de su propia vida y que respeta el tiempo de los demás.
- Siga las políticas y procedimientos laborales. Éstos pueden parecer difíciles y burocráticos, pero cumplir las políticas de su agencia es más fácil y seguro

que cometer un error que lleve a su agencia a una demanda, o ¡que lleve a su despedida!

- Tenga cuidado con los chismes y la política en la oficina. Nada les causa más frustración a las personas en la oficina que quedar atrapados en pequeños desacuerdos con compañeros de trabajo, especialmente si aquellos desacuerdos se intensifican hasta el punto que empiezan a afectarlo en su trabajo. Es mejor mantenerse al margen desde el principio.

- Mantenga límites entre su vida profesional y su vida personal. Esto significa NO buscar a sus compañeros de trabajo para pedirles consejo. Trate que sus problemas personales y sus desencadenantes no afecten su desempeño laboral. Esto se espera de todos los proveedores de salud mental, sean o no personas que estén en proceso de recuperación. Aquí es donde un documento WRAP o un plan similar para su apoyo puede ser útil. El trabajo puede ser estresante. Maneje el estrés de una manera profesional. Al mismo tiempo es importante que deje su trabajo en la oficina. Use el tiempo que pasa en su hogar para relajarse y disfrutar de su familia, sus mascotas o sus pasatiempos. Cuando se trabaja en una profesión de ayuda es muy fácil preocuparse las 24 horas del día, 7 días a la semana por las personas que estamos ayudando, pero usted no puede ser un Consejero Certificado de Compañeros eficaz si no toma tiempo de recargar sus energías lejos del trabajo.

Colaboración y Construcción de Relaciones Efectivas con Compañeros de Trabajo

La nueva frontera de la **recuperación** y los servicios dirigidos por **consumidores y familias** en la salud mental comunitaria les proporciona a los Consejeros Certificados de Compañeros oportunidades únicas para ejercer una influencia significativa sobre el sistema. Guste o no, los Consejeros Certificados de Compañeros serán vistos como los nuevos símbolos de este movimiento. Esta responsabilidad adicional puede ser incómoda. También puede ser estimulante. Para ser campeones de la causa, los Consejeros Certificados de Compañeros deben trabajar para ganarse el respeto de sus colegas no-consumidores.

El respeto, escuchar efectivamente y la incorporación de las perspectivas de los demás ayudan a desarrollar las relaciones más efectivas posibles con los compañeros de trabajo. Algo que ocurre comúnmente entre los empleados de agencias cuando llega un nuevo empleado es que surge una desconfianza contra el nuevo empleado – el nuevo empleado "ingenuo". Muchos esperan a ver cómo trabaja el nuevo empleado antes de tomar la decisión de relacionarse con él. Otros rechazan al nuevo de primera mano, especialmente si el individuo no tiene mucha experiencia. Otros, sin embargo, se abren de inmediato y ven al nuevo empleado como una grata adición que contribuirá en gran manera al campo y a las personas que van a ser atendidas. La mayoría de los empleados son lo suficientemente profesionales como para apreciar y formar relaciones con nuevos empleados cuando su enfoque está en el trabajo mutuo.

Conocer la lista de los muchos beneficios que ofrecen los Consejeros de Compañeros puede ayudar así como el compartir diestro de estos beneficios. Seleccione cuidadosamente cuales beneficios debe compartir y con cuál de sus colegas. Desarrolle su conocimiento del sistema público de salud mental y de las conocidas "buenas prácticas" del campo. Poder hablar sobre este conocimiento

algunas veces ayuda a ganar el respeto de los colegas. Si usted sabe lo que debe saber, la gente lo nota.

Mantenerse al día sobre las "mejores prácticas" en la recuperación, la resiliencia y en los enfoques dirigidos al consumidor/la familia. Busque oportunidades para añadir éstas al menú de enfoques y/o servicios de su agencia o de alguna otra organización de su comunidad. Los recursos como las casa clubs, NAMI y otros grupos de autoayuda y ayuda mutua pueden ayudarle en esto. Además, a medida que comience a aprender sobre los otros recursos generales de su comunidad, usted puede contarle sobre ellos a sus compañeros de trabajo. Varios Consejeros Certificados de Compañeros se han convertido en los "Gurús de Recursos" en sus agencias y sus compañeros de trabajo han aprendido a ir a ellos para buscar información sobre los que está disponible dentro de la comunidad. Conozca estos recursos y recomiende su uso apropiado.

Ser un Agente de Cambio Efectivo

Para poder incluir plenamente a los Consejeros Certificados de Compañeros en el lugar de trabajo, todos los empleados posiblemente tengan que hacer algún ajuste o cambio en su modo de pensar. Esperamos que haya un "campeón" de la consejería de compañeros en la agencia. Esa persona y usted, o sólo usted, tendrá(n) que señalar los beneficios de los proveedores de los consumidores y las familias. A través de su comportamiento e interacciones dentro de la agencia y en la comunidad, usted cambiará las actitudes, percepciones y pensamientos de otras personas.

Usted promoverá estos valores en todo lo que haga como Consejero Certificado de Compañeros. En pocas palabras, usted se puede convertir en un agente de cambio.

Beneficios para los Consumidores y familias

La siguiente lista proporciona una descripción de los beneficios potenciales que los consumidores y familias *pueden* experimentar si deciden trabajar con un Consejero Certificado de Compañeros:

- Los Consejeros Certificados de Compañeros tienen conocimiento personal de la enfermedad mental.
- Los Consejeros Certificados de Compañeros poseen un buen entendimiento de las necesidades/dificultades que enfrentan los compañeros.
- Los Consejeros Certificados de Compañeros tiene empatía, sensibilidad y compasión.
- Los Consejeros Certificados de Compañeros tienen un "ego" menos profesional que ayuda a su mayor aceptación entre los compañeros.
- Los compañeros pueden relacionarse más fácilmente con los Consejeros Certificados de Compañeros.
- Los Consejeros Certificados de Compañeros puede tener un mejor entendimiento de los temas relacionados con los medicamentos y sus efectos secundarios.
- Los Consejeros Certificados de Compañeros tienen una alta motivación y dedicación.
- Los Consejeros Certificados de Compañeros son creativos y recursivos.

- Los Consejeros Certificados de Compañeros tienen experiencia práctica de los sistemas.

Beneficios Para la Organización

Algunos empleados de las agencias comunitarias de salud mental no conocen la manera como los Consejeros Certificados de Compañeros pueden ayudarle a su organización. A continuación presentamos una lista de beneficios potenciales que pueden tener las agencias empleando Consejeros Certificados de Compañeros:

- Mejora la conciencia de los empleados con respecto a las habilidades de los compañeros
- Proporciona un valioso entendimiento sobre buenas estrategias de tratamiento.
- Aumenta la sensibilidad de los empleados hacia los compañeros y sus necesidades
- Una fuente de educación constante para los empleados sin incapacidades
- Le da a la organización una perspectiva informal
- Le proporciona a la administración una perspectiva de interés por los compañeros
- Servicios más atractivos y relevantes
- Proporciona control de calidad, es decir: *"nos mantiene honestos y alertas"*
- Aumenta la credibilidad de la organización entre las personas a las cuales atiende
- Los grupos de familia y consumidores le brindan más apoyo a la agencia
- Es bueno para las relaciones públicas de la agencia

- Proporciona evidencia de la filosofía que tiene la organización de recuperación y de resiliencia
- Los Consejeros Certificados de Compañeros son empleados motivados

Recomendación de un Cambio Específico Dentro de una Organización

Su comunicación será más efectiva si se toma el tiempo para considerar cómo enfocar a los tomadores de decisiones de su organización y darle forma a su mensaje.

- Descubra cuáles beneficios están directamente relacionados con algún cambio que esté siendo promovido.
- Proporciona penetración valiosa con respecto a estrategias buenas de tratamiento.
- Use comunicaciones claras y directas.
- Utilice declaraciones en primera persona, es decir con la palabra "Yo" para explicar sus recomendaciones.
- Evite echarle la culpa a otros empleados de la agencia.
- Recuerde que los empleados y la agencia están tratando de cambiar la forma de cómo son proporcionados los servicios, según lo demuestra la contratación de Consejeros Certificados de Compañeros.

Este cambio se denomina "Representación Basada en Valores". Al adoptar la recuperación y resiliencia, la agencia está expresando sus valores. Los beneficios alineados a cualquier cambio recomendado apelarán a los valores de la organización o empezarán a cambiar los valores de la agencia.

Este método de cambio también apela a la necesidad que tienen las personas de entender la razón por la cual están haciendo algo. Entender el "por qué" de

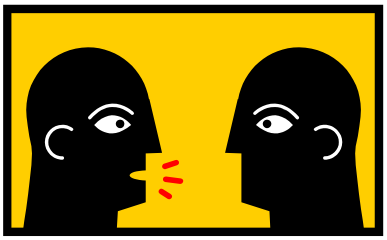
un cambio de comportamiento es una de las motivaciones más grandes para aceptar el cambio. Dé la razón del cambio cuando presente los beneficios relacionados. Celebre el éxito.

MÓDULO 23: RECURSOS DENTRO DEL TRABAJO

Trabajando Con Su Supervisor

La supervisión es una relación enfocada en la práctica que les permite a los profesionales reflejar la manera como su papel de ayudantes profesionales está siendo desarrollado. La supervisión tiene como objetivo unir al profesional y al supervisor calificado para reflexionar en la práctica, identificar soluciones de problemas, aumentar el entendimiento sobre ciertos temas y proporcionar información sobre las políticas y procedimientos de la agencia.

A través de la reflexión y la supervisión, las habilidades pueden ser más desarrolladas. La supervisión debe proporcionarse frecuentemente con fácil acceso al supervisor entre las reuniones programadas. Lo ideal es que la supervisión se proporcione al menos una vez por semana. Algunas agencias utilizan supervisión grupal. La supervisión grupal puede lograr varios de los objetivos que se alcanzan a través de la consultoría de supervisión individual.



Cada persona se prepara para la supervisión de la manera que sea cómoda y útil. Esto puede incluir preparar notas sobre cada individuo o familia que esté siendo atendido(a). Al prepararse para discutir sobre el cuidado de un individuo o familia específico(a), esté preparado para discutir qué trabajo está siendo realizado, cuáles son las metas y objetivos, conforme a lo estipulado en los ISP y

cuáles preguntas necesitan consultoría de supervisión. Las preguntas pueden hacer referencia a un servicio especializado, los recursos locales, un dilema ético, o sobre las políticas de la agencia. La relación de supervisión es muy útil porque proporciona dirección sobre como mantener los límites apropiados con los individuos y las familias que están siendo atendidos. La observación y aporte del supervisor es también muy importante para ayudar a proporcionar la carga de trabajo para que sea manejable. Los supervisores con experiencia también notarán y abordarán los sentimientos que tenga el ayudante profesional tales como sentimientos de agobio por causa de las dificultades y situaciones que enfrentan los individuos y las familias que participan en el cuidado.

Utilice la supervisión para promover el crecimiento profesional y las habilidades para atender a los compañeros de manera fiable, consistente, efectiva, ética, y segura a través de:

- El intercambio de expectativas sobre la supervisión con el supervisor y a la vez preguntando sobre las expectativas del supervisor
- Identificando los materiales a llevar a la supervisión
- Presentando el material abiertamente en la supervisión
- Utilizando la relación de supervisión para guiar el trabajo con los compañeros
- Utilizando la supervisión para mantener claridad acerca de los principios éticos y códigos de práctica

Use la supervisión para:

- Mantenerse informado sobre las políticas, procedimientos y otros requisitos de la organización.
- Cumplir con la necesidad de rigor continuo en la evaluación del desempeño laboral
- Ayudar con las dificultades del mantenimiento de límites

- Prevenir el desgaste

Parte del papel del supervisor consisten en proporcionar reacción sobre el desempeño. Lo mejor que puede hacer con esa reacción es escuchar, hacer preguntas y seguir el plan que se establece posteriormente. Si la supervisión no es programada regularmente, pida citas fijas para garantizar que se proporcione una reacción regular.

Mantenga conversaciones con el supervisor enfocadas en el trabajo. La mayoría de los supervisores aprecian el profesionalismo. Tenga cuidado de que los supervisores no pierdan la visión de su papel de supervisión y traten en cambio de investigar problemas personales. Si un supervisor desempeña el "papel de terapeuta" durante el proceso de supervisión, tenga claro que eso no es apropiado. Busque asesoría de otro colega de confianza de la agencia y pida ayuda para revisar las opciones y resolver la situación si es necesario.

Algunas veces, las personas se sienten enojadas o frustradas con los supervisores. Sentirse enojado o frustrado está bien, pero no espere que el supervisor sea comprensivo si usted expresa su enojo. Trate de discutir sobre el tema con el supervisor y manifiéstele que usted se siente enojado y dígale la razón por la cual lo está. Cuando el enojo se expresa de manera directa, éste puede parecer como un reproche contra el individuo. Parte de su papel que desempeña un proveedor de servicios consisten en enfocar y tratar de resolver los problemas a medida que éstos surgen. Hacer esto efectivamente con un supervisor significa tener que hacer preguntas y aceptar consejos con gracia – haga esto aún si el supervisor no está manejando bien la situación. Incluso los supervisores cometen errores y de vez en cuando tienen un mal día.

Es útil recordar que los supervisores tienen muchas presiones en su cargo como supervisores. Muchas presiones directivas y administrativas no se discuten entre el

supervisor y los individuos que son supervisados. Debido a esto, las presiones y circunstancias que pueden contribuir a la carga de trabajo y el estrés del supervisor no son conocidas por los demás. Los supervisores de niveles intermedios que actúan como supervisores clínicos también tienen jefes y generalmente no están dispuestos a compartir todo lo que les ha sido encargado. Muestre aprecio por la reacción del supervisor que reciba así como por el trabajo que realiza el supervisor. Sea respetuoso cumpliendo sus indicaciones y siendo un buen oyente. Resuelva los problemas directamente con el supervisor. Nunca hable sobre el supervisor con otros empleados de la agencia. Todas las personas merecen respeto. Aquellos que son respetuosos tienden una mayor probabilidad de recibir respeto a cambio.

Los supervisores tienden a respetar a:

- Los empleados que se concentran en hacer el mejor trabajo posible mientras están en sus puestos
- Los empleados que no se entretienen por causa del chisme, visitas, problemas personales o por otros temas, durante las horas de trabajo
- Los empleados que los respetan y respetan a los demás en el lugar de trabajo
- Los empleados que se enfocan cada día con una actitud positiva y un sentido de trabajo en equipo
- Los empleados que están dispuestos a llevar los problemas directamente y honestamente al supervisor antes de discutirlos con los demás.

Otros Apoyos

El apoyo es un elemento necesario para tener éxito en el trabajo. Cuando surgen inconvenientes o problemas, usted tiene varios recursos a su disposición.

Utilice a su Supervisor

Evite retirarse con sus preocupaciones acerca del trabajo. Consulte a su supervisor tan pronto como pueda. Si se siente agobiado o confundido acerca de su papel, hable del tema. Esto no es un signo de debilidad; al contrario, demuestra que usted es proactivo y que se preocupa por su trabajo.

Obtenga Apoyo de Otros Consejeros Certificados de Compañeros

Procure mantenerse en contacto con otras personas de su clase o conéctese en red con otros Consejeros Certificados de Compañeros en su área. Ellos serán un recurso de soporte invaluable porque saben por lo que usted está pasando.

Usted puede resolverse a implementar una ***reunión semanal de consejería de compañeros*** para discutir asuntos de trabajo. Aunque la reunión de compañeros probablemente debería realizarse en su propio tiempo, su agencia podría donar el uso de una sala de reuniones y ayudarle a invitar a la reunión a los compañeros que estén trabajando en toda su comunidad (no sólo en su agencia).

Desarrolle un WRAP Personal

Desarrolle un WRAP (Plan de Acción de Recuperación del Bienestar) ¡solo para el trabajo! Comience construyendo un WRAP que le ayudará a identificar su malestar, factores desencadenantes y respuestas útiles para el estrés en el trabajo.

¿Y Qué Hago si Siento que Estoy Llegando al Limite?

Cuando sienta una sensación de desenzo, ansiedad o miedo, pregúntese si puede estar llegando a su limite. ¿Sabe usted cómo manejar esto en forma efectiva? ¿Es esto lo que su supervisor aprobaría? Ser un profesional significa preguntarse esto con regularidad y obtener ayuda cuando no esté seguro de la respuesta. Algunas cosas para hacer aquí son:

- Pregúntese si está llegando a su limite.
- Admita que usted no hace milagros.
- Recuérdese a sí mismo que pedir ayuda cuando lo necesita es ser profesional.
- Pida ayuda cuando no esté seguro.

Está bien no tener siempre todas las respuestas. Nadie las tiene. Ser un Consejero Certificado de Compañeros, un proveedor de cuidados para la salud mental, psiquiatra o cualquier otro profesional, no significa que usted lo sabe todo. Actúe profesionalmente pidiendo ayuda.

¿Cómo Manejo mi Discapacidad Psiquiátrica en el Trabajo?

Uno de los temores más comunes de un nuevo Consejero Certificado de Compañeros es que sus compañeros de trabajo no confiarán en él o no lo respetarán por tener una discapacidad psiquiátrica. A diferencia de otras profesiones, la auto-revelación es obligatoria para los Consejeros Certificados de Compañeros– compartir que usted ha manejado exitosamente una discapacidad psiquiátrica es parte del trabajo.

Aun así, la auto-revelación puede ser aterradora. Recuerde, no tiene que compartir detalles. Nadie tiene derecho a conocer su diagnóstico o los detalles de su pasado, especialmente si usted no se siente cómodo compartiéndolos. Depende de usted decidir si se siente cómodo hablándole a alguien acerca de estos asuntos, y cuándo.

Si siente que sus colegas no lo están tomando en serio, no se enoje - en vez de eso, muéstreles que usted es responsable y competente. Sus acciones hablarán por sí mismas. En algunos casos, puede ser útil para usted sentarse y tener una conversación honesta y abierta con un colega. Muchos profesionales no comprenden totalmente el concepto de consejería de compañeros y

recuperación. No predique, más bien, comparta su historia y los éxitos que ha alcanzado hasta ahora. Explique lo que vino a hacer aquí, y por qué es tan apasionado al respecto. Eventualmente, se entenderá el valor de la Consejería de Compañeros.

Otra preocupación común de los compañeros de trabajo es que manejar una discapacidad psiquiátrica mientras usted sea empleado puede ser un reto. Puede que usted necesite tomar más tiempo fuera para las consultas, o usted puede estar cambiando medicamentos y por tanto, teniendo dificultades para que funcionen a tiempo. Sea honesto con su supervisor acerca de estos retos – y hable de ello a tiempo, antes de que se conviertan en un asunto que afecte su desempeño laboral. Haga una lluvia de ideas acerca de cómo puede hablar de estos asuntos... ¿tal vez podrían acomodarle un horario de trabajo flexible? La mayoría de los supervisores se alegrarían de hacer algunos cambios pequeños para que usted tenga éxito en su trabajo; sin embargo, no entre a discutir el asunto con un sentimiento de que ese es su derecho. Recuerde que la flexibilidad es una vía de doble sentido.

Ajustes en el Lugar de Trabajo [19]

Para empleados con discapacidades psiquiátricas, los ajustes razonables pueden incluir ajustes en la forma como se asigna y programa el trabajo, el uso de equipo auxiliar y personal, y modificaciones al área física de trabajo. Usted tendrá que negociar, seleccionar y organizar cualquier ajuste que necesite, trabajando en estrecha colaboración con su supervisor y el departamento de recursos humanos. Aquí hay algunas ayudas y servicios que puede considerar:

[19] Centro de Rehabilitación Psiquiátrica de la Universidad de Boston (2007). http://www.bu.edu/cpr/jobschool/potentialjob.html.

- **Reestructuración de trabajos**

  Eliminando deberes laborales de menor importancia, por ejemplo, asignando otros "trabajos" a otro empleado, le da libertad para centrarse en sus responsabilidades principales.

- **Horario flexible**

  Cambiando el inicio o fin de la jornada laboral para ajustarse a los efectos secundarios del medicamento, trabajando tiempo parcial, tomando recesos más frecuentes, tomando tiempo libre para las citas de terapia.

- **Ausencia flexible**

  Permitiéndosele el uso de ausencia por enfermedad por razones de enfermedad mental o para tomar una ausencia prolongada no remunerada en caso de hospitalización.

- **Equipo especializado & dispositivos de asistencia**

  Recibiendo las instrucciones diarias vía e-mail en vez de verbalmente.

- **Modificar el sitio de trabajo**

  Instalando divisiones alrededor de la estación de trabajo para minimizar las distracciones.

- **Proporcionar un entrenador o mentor de trabajo**

  Que le ayude a organizar entrevistas, diligenciar solicitudes de empleo y proporcionando apoyo y capacitación en el trabajo.

- **Cambios en capacitación**

  Permitiendo tiempo extra para aprender las tareas del trabajo.

La Importancia del Autocuidado

Muchos de nosotros somos "colaboradores" por naturaleza, y podemos sentir un compromiso fuerte con compartir partes de nosotros mismos cuando trabajamos con nuestros compañeros. Es de vital importancia recordar que, para mantener nuestra efectividad como colaboradores y prevenir la "fatiga por compasión" [20] debemos renovar nuestra propia energía y espíritu de vida regularmente. Nuestro plan WRAP puede ser muy útil a este respecto. Si nos cuidamos nosotros mismos, somos menos propensos a tener problemas, haciendo bien nuestro trabajo.

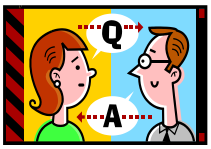
Las formas de demostrar un buen autocuidado incluyen:

- Dormir lo suficiente
- Una dieta saludable
- Hacer ejercicio con regularidad
- Relajarse
- Mantener las relaciones con la familia y amigos
- Mantener un buen sentido del humor y reír
- Pasar tiempo dedicado a actividades que disfrute
- Mantener el equilibrio entre el tiempo que dedica al trabajo y al hogar
- Y ¿qué más?

[20] Jonathan Beard, 2006

- _____
- _____

¡PRACTIQUEMOS!



Ejercicio: El presentador proporcionará a cada miembro de la clase una tarjeta de notas y un sobre. Escriba su nombre en la tarjeta y pásela al vecino de su derecha. Ahora, usted registrará una fortaleza para cada uno de sus compañeros de clase en su respectiva tarjeta de notas, a medida que escribe en una tarjeta y la pasa repetidamente hacia la derecha, hasta que regrese a usted su tarjeta. Cuando su tarjeta regrese, póngala en el sobre. Esta es un recordatorio de sus fuerzas, para que las lea cuando regrese a casa.

MÓDULO 24: LOS SIGUIENTES PASOS PARA SU EMPLEO

A medida que esta clase se acerca a su fin, queremos prepararlo para lo que viene. Esperamos que para cada uno de ustedes esto sea un empleo como Consejero Certificado.

Preparación para el Examen

Hay varias cosas que puede hacer para prepararse para tomar y pasar el examen de dos partes. Hay un examen escrito y un examen oral. Aquí tiene algunas sugerencias.

Preparación para el Examen: Auto Evaluación

Revise la tabla de contenido de su manual. Mire cuidadosamente cada módulo y su tema. Pregúntese: "¿Estoy bien preparado, un tanto preparado o nada preparado?" en cada uno. Aquellas áreas donde usted se auto-evalúe como algo preparado, o nada preparado, son las áreas en las que realmente debe centrar su estudio del contenido.

Preparación para el Examen: Estudio del Contenido

Debe estudiarse la totalidad del manual. Debe invertirse más tiempo en aquellas áreas en las que su auto evaluación indica que usted está menos que bien preparado. Muchas personas que han tomado exámenes han encontrado de utilidad formar grupos de estudio para su preparación. En ellos pueden profundizar en preguntas y ofrecer apoyo los unos a los otros, compartir consejos sobre cómo recordar cosas y así sucesivamente. Puede haber otras personas en su clase que podrían ser recursos. Los amigos y la familia pueden ayudarle también a preparase.

Preparación para el Examen: Manejo de la Ansiedad

Es normal sentir ansiedad a medida que se aproxima la fecha del examen. Muchas personas que han tomado exámenes, experimentan ansiedad antes y después de un examen. Conozca el lugar donde se va a realizar el examen. Llegue temprano. Familiarícese con el sitio. Ubique los baños. Algunas personas encuentran de ayuda los bocadillos de proteínas.

Cuando ya esté presentando el examen escrito, asegúrese de tomar descansos. Aparte brevemente la mirada del examen. Tómese unas mini-vacaciones soñando despierto un instante por la ventana. Vaya al baño. Tome un respiro profundo de limpieza. Estírese. Gire su cabeza en círculos y de lado a lado. Una meditación breve u oración puede funcionar para aquellos que las practican. Todas las anteriores son técnicas comprobadas para manejar su ansiedad.

Preguntas del Examen y Cómo Evitar Errores al Responderlas

Esté pendiente de calificadores en las preguntas (mejor, menor, peor, siguiente, más). Présteles cuidadosa atención. Estas palabras a menudo son el enlace para seleccionar la respuesta o respuestas correctas.

Lea la pregunta. Céntrese en la pregunta y sus palabras clave. No salte a las respuestas. Entienda bien la pregunta. Hágase una idea. Reconfirme su idea revisando de nuevo la pregunta. Entonces, sólo entonces, revise las respuestas. No vaya hacia adelante y hacia atrás. Esta es una técnica comprobada para tener éxito.

Use toda la información que tenga. Busque y descarte la respuesta o respuestas menos probables. Defina la mejor respuesta o respuestas. Utilice solo la información que tiene y evite hacer suposiciones.

No sea muy duro consigo mismo. Confíe en sí mismo. La primera respuesta puede muy bien ser la respuesta correcta.

Parte de su preparación podría consistir en hacer preguntas y respuestas de muestra, y usarlas para practicar cómo evitar errores al responder las preguntas como se describe arriba. Esto puede hacerse solo o en grupos de estudio.

Si usted ha formado un grupo de estudio, responda preguntas por turnos en frente del grupo, como preparación para la parte oral del examen. Esto le ayudará a recudir su ansiedad. Si no tiene un grupo de estudio, busque un amigo confiable que lo ayude a practicar para responder las preguntas en voz alta.

Preparación para el Empleo: Planificación de los Beneficios

Usted puede estar recibiendo beneficios y debe saber cómo le afectará el estar trabajando. Comuníquese con un consultor de beneficios calificado en su área. Si usted está recibiendo servicios a través de la División de Rehabilitación Vocacional (DVR), usted puede utilizar uno de los planificadores de beneficios en el personal. Si usted no está recibiendo los servicios a través del DVR, póngase en contacto con el Proyecto de Planificación y Asistencia de Incentivos Laborales (WIPA) que sirve en su área del estado. Estos proveedores están aprobados por la Administración de Seguridad Social para ayudarle a aprender acerca de Seguridad Social, incentivos laborales y otros programas de apoyo al empleo, y pueden proporcionar servicios de planificación de beneficios y evaluar todo aquello que pueda serle útil. Los dos WIPAs en el Estado de Washington son:

- Plan to Work (atiende a todos los condados excepto King y Kitsap)
- Statewide: gratuito llamando al 1-866-497-9443 ó TTY 1-877-846-0775
- Spokane: 509-444-3087 (voz) ó 509-777-0776 (TTY)

- Soluciones Positivas
- Kitsap Co: 360-373-5206
- King Co: 206-322-8181

Si usted tiene experiencia previa con otro recurso para analizar el impacto de los salarios en sus beneficios, por todos los medios, utilícelos. La clave aquí es no llevarse sorpresas al recibir su ingreso por discapacidad, en su seguro médico, o en ambos.

Preparación para el Empleo: Búsqueda de Empleo

Existen muchos recursos que pueden ayudarle en su búsqueda de empleo. El RSN que sirve en su área puede tener listados de trabajos. La Junta de Salud Mental de la Comunidad de Washington tiene listas de empleos a lo largo del estado. También tiene enlaces a proveedores afiliados al RSN en su comunidad. Éstos tendrán sus propias publicaciones de empleos, y pueden estar más actualizadas que las listas de la Junta.

(http://www.wcmhcnet.org/job_bank.html)

El periódico local puede tener ofertas de empleo, especialmente los domingos. También podría considerar el trabajo voluntario en algún lugar. Esto le da una oportunidad de probar una agencia proveedora y evaluar cómo le ajusta. Ellos también lograr probarlo a usted como proveedor voluntario. El estar adentro puede ayudarle a enterarse más rápido de las ofertas de empleo que surjan. Además, considere la posibilidad de aplicar para cargos dentro del sistema de salud mental diferentes a los cargos para Consejeros Certificados de Compañeros. Mientras trabaje como recepcionista o dependiente de archivos en una agencia de salud mental, no siendo su máximo objetivo, puede llegar a ser una gran manera de poner su pie en la puerta.

La Lista Craig se está convirtiendo en el método de selección para los empleadores que buscan contratar y explica, en parte, la disminución de anuncios clasificados que vemos en la mayoría de los periódicos. El sitio Web de ellos es muy amigable para el usuario.

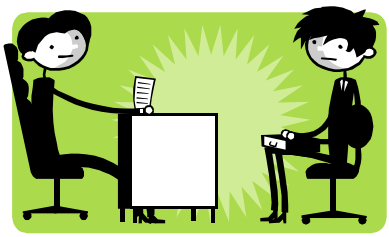
http://geo.craigslist.org/iso/us/wa

WorkSource es otro gran recurso en línea para ofertas de empleo. Muchas agencias de salud mental de la comunidad listan sus cargos de nivel de ingreso a través de WorkSource.

https://fortress.wa.gov/esd/worksource/Employment.aspx

Su propia red también puede ser de gran utilidad. Permita que las personas sepan que usted está buscando un puesto como Consejero Certificado de Compañeros. Pídales que le mantengan al tanto de cualquier oferta. Pregunte a proveedores confiables de los que haya recibido servicios, si ellos saben de alguna oferta. Si en la actualidad usted está recibiendo servicios de salud mental, procure no trabajar mientras esté recibiendo su atención clínica. Esto no siempre es posible.

Preparación para el Empleo: Entrevista



La Internet tiene multitudes de recursos para ayudar a las personas a preparase para entrevistas de trabajo. Un lugar en línea para ver es

about.com.

http://jobsearch.about.com/od/interviewquestionsanswers/a/interviewquest.htm

Ellos tienen largas listas de preguntas de entrevistas con enlaces a "las mejores respuestas". Esto puede ser realmente útil en caso de una entrevista. Yahoo es otro recurso útil en la Internet para entrevistas.

http://hotjobs.yahoo.com/interview

El Estado de California tiene un buen sitio Web que puede serle útil. Vaya a http://www.worksmart.ca.gov/tips_interview.html.

Lo más importante es practicar la entrevista para que usted tenga más respuestas buenas que malas a las preguntas. Esto también ayuda a elaborar una lista de preguntas que le gustaría hacerle al entrevistador acerca de la agencia. Entonces practique, esté listo, acabe con esa entrevista y obtenga ese trabajo.

Por Último…

Por último, la División Estatal de Salud & Recuperación de la Conducta desea agradecerle por haber elegido realizar la Capacitación de Consejeros Certificados de Compañeros. La consejería de compañeros está creciendo en todo el estado de Washington debido a la ardua labor y dedicación de compañeros como usted. ¡Gracias!

FIN DEL DÍA CINCO