

Dirigiéndonos a las
Disparidades en el
**Acceso a Servicios
de Salud Mental**



**Modelo
RAICES/
Promotoras**



**Manual de
Capacitador**

Un currículo diseñado por:

Linda Callejas, MA
John Mayo, MA
Myriam Monsalve-Serna, MA
Mario Hernandez, PhD



Department of Child & Family Studies
Louis de la Parte Florida Mental Health Institute
University of South Florida
Tampa, FL

RAICES/ Promotoras Model



Esta publicación fue producida como parte del Proyecto de Investigación RAICES/Promotoras, apoyado por el Children's Board of Hillsborough County y financiado por el National Institute on Disability and Rehabilitation Research, U.S. Department of Education, en sociedad con el Department of Child and Family Studies, Louis de la Parte Florida Mental Health Institute, University of South Florida (subcontrato #35049-0S-275) con el apoyo financiero del Substance Abuse and Mental Services Administration, U.S. Department of Health and Human Services (SAMHSA Phase III Contrato #280-99-8023).

Citación Recomendada:

Callejas, L., Mayo, J., Monsalve-Serna, M., & Hernandez, M. [2006]. Linking community helpers & services with schools serving Latino families: An orientation to the RAICES/Promotoras model and associated training curriculum (FMHI pub. no. 246). Tampa, FL: University of South Florida, Louis de la Parte Florida Mental Health Institute. Available <http://raices.fmhi.usf.edu/files/RAICES-Orientation.pdf>.



Contents

<i>Sección 1.1 – Introducción a los Equipos de Apoyo de las Familias y las Escuelas FASST</i>	4
<i>Sección 1.2 – ¿Qué es el Sistema de Cuidado?</i>	10
<i>Sección 1.3 – Principios y Valores del Proceso de Resolución con Servicios Integrales (Wraparound)</i>	14
<i>Sección 1.4 – Ética y Confidencialidad</i>	21
<i>Sección 2.1 – ¿Qué es cultura?</i>	30
<i>Sección 2.2 – Principios de la Competencia Cultural</i>	35
<i>Sección 2.3 – Prácticas Culturalmente Competentes</i>	40
<i>Sección 2.4 – Entrega de servicios Culturalmente Competentes</i>	44
<i>Sección 3.1 – Entendiendo las Escuelas Primarias del Condado de Hillsborough</i>	50
<i>Sección 3.2 – Programas de Educación Para Estudiantes Excepcionales (ESE)</i>	58
<i>Sección 3.3 – Programa de Inglés para hablantes de Otras Lenguas (ESOL)</i>	65
<i>Sección 4.1 – Esquema de trabajo general para la Salud mental y el Bienestar del niño</i>	72
<i>Sección 4.2 – Etapas y Dominios del Desarrollo Infantil</i>	79
<i>Sección 4.3 – Relaciones Saludables y Conductas de Cuidado</i>	86
<i>Sección 4.4 – Facilitando la Salud Mental y el Bienestar del Niño</i>	92
<i>Sección 5.1 – Componentes Esenciales del Proceso de Resolución</i>	100
<i>Sección 5.2 – Implementación del Proceso de Resolución</i>	102
<i>Sección 5.3 – Utilizando las Fortalezas Familiares en el Proceso de Resolución</i>	106
<i>Sección 5.4 – El Equipo Familiar</i>	109
<i>Sección 6.1 – Manejo de Caso: Conceptos Básicos</i>	118
<i>Sección 6.2 – Colaboración con Proveedores y Agencias</i>	122
<i>Sección 6.3 – Colaboración con las Familias</i>	126
<i>Sección 6.4 – Monitoreo del Plan Familiar</i>	132
<i>Sección 7.1 – Visitas al Hogar: Lo que debe saber antes de efectuarlas</i>	140
<i>Sección 7.2 – Estableciendo una exitosa relación de apoyo</i>	145
<i>Sección 7.3 – Las tres etapas de las Visitas al Hogar</i>	152
<i>Sección 8.1 – Evaluar el uso de los valores del sistema de cuidado</i>	162
<i>Sección 8.2 – Evaluar la implementación de los principios del proceso de resolución</i>	168
<i>Sección 8.3 – Organizar reuniones eficaces del equipo familiar</i>	173



Capítulo 1 – Introducción al Sistema de Cuidado y al Proceso de Resolución (Wraparound)

Temas - Capítulo 1

Sección 1.1 – Introducción a los Equipos de Apoyo de las Familias y las Escuelas FASST

Sección 1.2 – ¿Qué es el Sistema de Cuidado?

Sección 1.3 – Principios y Valores del Proceso de Resolución con Servicios Integrales (Wraparound)

Sección 1.4 – Ética y Confidencialidad

Metas: Las metas de este capítulo son presentarles el programa de FASST, proporcionarles un entendimiento básico de los conceptos del Sistema de Cuidado y del Proceso de Resolución (Wraparound, en inglés) y enfatizarles la importancia de las consideraciones éticas que se requieren cuando se trabaja con FASST.

Objetivos: Al concluir este capítulo ustedes demostraran:

- 1) Familiaridad con la historia y los servicios de FASST;
- 2) Conocimientos sobre la filosofía y los valores básicos del Sistema de Cuidado;
- 3) Conocimientos sobre el proceso del Proceso de Resolución con Servicios Integrales (Wraparound) y el papel que desempeña en el Sistema de Cuidado;
- 4) Conciencia de los asuntos éticos envueltos cuando se trabaja de lleno con una familia, y
- 5) Comprensión de la importancia de la confidencialidad en su trabajo

Anotaciones: _____

Capítulo 1 Introducción al Sistema de Cuidado y al Proceso de Resolución (Wraparound)

Temas - Capítulo 1

*Sección 1.1 –
Introducción a los
Equipos de Apoyo
de las Familias
y las Escuelas
FASST*

*Sección 1.2 – ¿Qué es el
Sistema de Cuidado?*

*Sección 1.3 – Principios
y Valores del Proceso
de Resolución con
Servicios Integrales
(Wraparound)*

*Sección 1.4 – Ética y
Confidencialidad*

Sección 1.1 - Introducción a los Equipos de Apoyo de las Familias y las Escuelas (FASST)

Ejercicio 1: *Metas compartidas sobre el entrenamiento*

Propósito: Desarrollar metas para el programa de entrenamiento de FASST que sean compartidas por los participantes y contestar algunas preguntas iniciales que se tengan.

FASST Descripción del Programa

El proyecto (FASST) Equipo de Apoyo de las Familias y las Escuelas es una iniciativa basada en las escuelas, cimentada en la colaboración y auspiciada por Children's Board del Condado de Hillsborough con apoyos suplementarios del Distrito Escolar del Condado de Hillsborough. FASST provee manejo del cuidado y atención, tutoría, apoyo familiar, y otros servicios que incluyen salud mental para los niños/ as desde kindergarten hasta el 5to grado y para sus familias.

El programa de FASST trabaja para fortalecer el funcionamiento de los niños/ as, las familias y las comunidades resaltando los factores de protección y disminuyendo los de riesgo que puedan encontrar. Los objetivos de FASST están diseñados para lograr estas metas y:

- enfocarse en mejorar el rendimiento académico de los niños/ as
- disminuir los malos comportamientos
- aumentar la habilidad de las familias de proporcionar un ambiente seguro y
- estructurado, aumentar la participación de las familias en las escuelas.

Al nivel de los sistemas, los objetivos de FASST se enfocan en mejorar la respuesta del Sistema de Cuidado a las familias, mejorar el acceso a los servicios, mejorar la continuidad del cuidado, realzar la integración de los servicios, y el enfatizar como los proveedores trabajan juntos para que las familias satisfagan sus necesidades. Históricamente, FASST ha trabajado en las escuelas que confrontan una población alta de estudiantes a riesgo. Las escuelas del Capítulo 1 (Title I), con una incidencia alta en la población que recibe almuerzos reducidos conforman la mayoría de las escuelas de FASST.

FASST es un programa **voluntario** de apoyo y de servicios de salud mental diseñado para niños/ as de edad escolar y sus familias. Los/ as niños/ as son referidos a FASST por el personal de la escuela, los padres o las promotoras/ es de FASST. Una vez que los padres/ madres hayan aceptado el participar en el programa de (FASST, ellos y sus niños/ as se pueden beneficiar de una variedad

de servicios proveídos por los programas para niños/ as pequeños / infancia, las escuelas, y los proveedores de servicios humanos/ sociales. Los diferentes servicios a los que pueden tener acceso incluyen:

- evaluación inicial del desarrollo
- psicoterapia individual, de grupo o familiar individual
- recreación para después de la escuela
- tutoría individual
- mentaría terapéutica
- servicios médicos/ evaluación de las medicaciones
- educación para padres
- manejo del comportamiento
- grupos de apoyo para las familias
- grupos para manejar el duelo/divorcio
- intervenciones escolares
- recursos comunitarios
- intervenciones basadas en el pre-escolar o en la escuela
- referidos a las agencias o servicios y a los recursos adicionales

Las metas para que el estudiante y la familia tengan éxito son desarrolladas a través de una reunión del equipo el cual incluye la familia, además del personal de FASST, el personal de la escuela, los proveedores formales, y los apoyos y recursos informales. Las metas para obtener respuestas a las necesidades están basadas en las fortalezas de la familia y los recursos disponibles para conseguir dichas metas.

FASST es parte de una gran red de proveedores conocida como El Futuro de los Niños/ as de Hillsborough, Inc. (Children's Future Hillsborough, Inc.). Esta colaborativa esta compuesta por numerosas agencias y organizaciones que trabajan conjuntamente para crear un sistema que brinde cuidados a edades tempranas a los niños/ as pequeños y a sus familias. Esta colaborativa es un proyecto que comprende todo el Condado y que empezó a funcionar desde Octubre 1, 2004. Todas las funciones gerenciales y de administración de la colaborativa para El Futuro de los Niños/ as de Hillsborough, Inc. (Children's Future Hillsborough) caen bajo la responsabilidad de Achieve Tampa Bay, Inc.; esta organización opera como la entidad de manejo de los servicios (MSO) para el proyecto. Todas las actividades importantes de la iniciativa de FASST debe pasar primero bajo el Concilio de Liderazgo (Leadership Council); esta es una agrupación de representantes de las agencias que integran el Futuro de los Niños/ as de Hillsborough, Inc. (Children's Future Hillsborough) y que actúan como la junta directiva del proyecto.

FASST Prestación de Servicios

Los programas de FASST han estado funcionando desde los comienzos de 1990 y han servido segmentos amplios de la población del Condado de Hillsborough. En la actualidad hay cuatro agencias donde operan los equipos de FASST. Estas son: The Children's Home, Inc., Northside Mental Health Center, Mental Health Care, Inc., and Catholic Charities, Archdiocese

of St. Petersburg. Cada una de estas organizaciones sirve como la agencia administrativa líder en los equipos de FASST en una zona geográfica particular de las distintas regiones del Condado de Hillsborough. Actualmente los servicios de FASST están disponibles en el 50 por ciento de todas las escuelas elementales. La tabla que viene a continuación ilustra áreas geográficas generales de servicios y la /s agencia/ s líder/ es para cada una.

Área Servicios	Localización Geográfica	Agencia Administrativa
Area I	South Tampa & Port Tampa	Mental Health Care, Inc.
Area II	Town and Country	The Children's Home, Inc.
Area III	University Area/New Tampa	Northside Mental Health Center
Area IV	Central Tampa	Mental Health Center, Inc.
Area V	South County & East Bay	Hispanic Services Council
Area VI	Plant City	Mental Health Center, Inc.
Area VII	Temple Terrace/ Thonotosassa	Northside Mental Health Center & Mental Health Care, Inc.

Composición del equipo de FASST

El equipo básico de FASST consiste del Coordinador de Apoyo Familiar (FSC) y la persona que aboga por la familia (Family Advocate). Los equipos formados recientemente, y administrados por Concilio de Servicios Hispanos (Hispanic Services Council) en el área de Wimauma/Ruskin y en los vecindarios del Oeste de Tampa también tienen dos Promotoras. El/ la Coordinador/ a de Apoyo Familiar (FSC) desempeña las funciones de un/ a coordinador/ a de casos- coordinador del Cuidado- dentro del equipo. La persona que aboga por la familia- Family Advocate actúa como un mentor y es la primera persona que aboga por los padres y los niños/ as en el programa. Igualmente provee a la comunidad con actividades enfocadas al alcance comunitario, brinda información sobre los servicios de FASST disponibles para las personas que viven en la comunidad, asiste en el proceso de los referidos, e identifica estudiantes que no han sido referidos al programa de FASST por el personal de la escuela pero que se podrían beneficiar de los servicios de FASST. Visitas al hogar o a la escuela pueden ser efectuadas por cualquier miembro del grupo y son programadas de acuerdo a las necesidades de la familia.

Un equipo con mas representación esta construido alrededor de este equipo básico e incluye el niño/ a referido y /o sus padres, los apoyos informales, los

proveedores formales, el personal de la escuela, y cualquier otra persona que la familia piense que les puede ayudar a lograr sus metas. Este equipo de FASST, con mas miembros, es semejante al equipo familiar del proceso de wraparound el cual será discutido con mayor detalle en la Sesión 1.3. Una vez que el equipo mayor se conforma este se reúne con la familia (la familia tomando un papel de líder) para desarrollar un plan de servicios. Una vez que el borrador del plan se ha desarrollado, el equipo se reúne regularmente (de acuerdo a lo acordado por sus miembros) para abordar las metas del plan y trabajar con la familia para que tenga acceso a los servicios necesarios. Típicamente el equipo de FASST trabaja con la familia de 6 meses a un año. Si el estudiante y su familia se mudan a otra parte del Condado de Hillsborough mientras que esta recibiendo servicios por parte de FASST, los servicios los seguirán para asegurarse de que el plan de servicios se pueda completar.

Evaluación y Resultados de FASST

Desde 1998, El Instituto de Salud Mental de Florida Louis de la Parte (FMHI) en la Universidad del Sur de la Florida ha conducido una evaluación independiente del proyecto de FASST en diferentes áreas, incluyendo el logro académico de los estudiantes que participan en el programa de FASST, evaluación del funcionamiento familiar, evaluación de la coordinación de servicios para la familia, y encuestas de satisfacción de los distintos socios. La evaluación del proyecto es importante para poder demostrar resultados basados en evidencia, lo mismo que para darle forma al proceso de mejora de calidad total de FASST. Reporte de calificaciones (Report cards) de los niños/as servidos por FASST rutinariamente se recogen para evaluar los resultados. El objetivo del logro académico de FASST es el que el 80 por ciento de los niños/as servidos por FASST mantengan o mejoren su desempeño en lectura, escritura, y matemáticas. Los resultados de la evaluación de los años 2000-2004 indican que FASST sobrepasa esta referencia.

El equipo de evaluación utiliza la prueba de Evaluación Familiar (Family Assessment Device (FAD) y la Escala de Coordinación de Servicios (SCS) para medir el funcionamiento familiar y la coordinación de servicios.

- La prueba FDA determina si la familia refleja un nivel de estabilidad y de funcionamiento mejor como consecuencia de su involucramiento con FASST.
- La prueba SCS mide si los padres tienen un mejor entendimiento y conexión con los recursos comunitarios y servicios como resultado de su tiempo en el programa, lo mismo que el nivel de satisfacción que tienen con respecto a como los servicios fueron coordinados para su familia.

El objetivo de FASST con respecto al funcionamiento familiar es que el 80 % de las familias que reciben servicios utilicen las habilidades para mejorar o mantener el nivel de funcionalidad familiar como resultado de los apoyos formales e informales. El objetivo de la coordinación de servicios es que el 70 % de los padres que reciben servicios reporten satisfacción, aumento en los conocimientos, y mejoría en la coordinación de servicios. Los resultados de la evaluación del año 2000 al 2004 indican que FASST esta sobrepasando su marca.

Encuestas para los socios principales se distribuyen cada año en las escuelas y a los socios que colaboran con FASST con el fin de valorar el nivel de satisfacción con los equipos y servicios de FASST. Las encuestas recolectadas durante los últimos cuatro años reflejan un muy alto nivel de satisfacción en lo que se relaciona con las escuelas y los socios de la comunidad. Las encuestas para las escuelas consistentemente han calificado el nivel de satisfacción con los equipos de FASST como alto en lo que respecta a la habilidad de conectar las familias y las escuelas con los recursos comunitarios, el apoyo a las familias en momentos de crisis, y en la asistencia a estudiantes que luchan por mantener o volver a obtener progreso académico. Las escuelas también indicaron apreciación de cómo FASST les puede ayudar a negociar y navegar el sistema de servicios sociales, cuando el personal de las escuelas no tiene el tiempo o el entendimiento profundo de a donde dirigirse cuando se presentan problemas.

Expansión de FASST

En Octubre de 2004, un nuevo equipo de FASST (Equipo de Apoyo de la Familia y la Escuela) fue especialmente creado para prestar servicio a una amplia población de habla hispana en el área de Wimauma/Ruskin, al sur del Condado de Hillsborough. El equipo incluía dos promotoras y fue el primero del Condado en ser totalmente bilingüe. Este equipo fue desarrollado a través del programa de investigación RAICES/Promotoras, el que fue una iniciativa de colaboración entre la Universidad de Sur de la Florida, el Futuro de los Niños de Hillsborough, el Distrito Escolar del Condado de Hillsborough, Caridades Católicas y el Concilio para Servicios Hispanos. Caridades Católicas fue elegida como la agencia administrativa líder debido a su amplia experiencia prestando servicio a la población de habla hispana y a la población de los trabajadores rurales que se encuentran al sur del Condado de Hillsborough. Este equipo de FASST prestó servicio a la población estudiantil de las escuelas de Wimauma y Cypress Creek durante todo el año escolar 2004 - 2005. Una copia de este proyecto se planificó para el área de West Tampa, con servicios que se iniciaron en enero de 2006 y con el Concilio para Servicios Hispanos como nuevo líder administrativo de los equipos. El área V de FASST (Wimauma/Ruskin) igualmente se extendió de manera de incluir un tercer plantel, la escuela primaria de Ruskin, con otra promotora. Se están desarrollando planes para expandir este nuevo modelo de FASST en el futuro para así prestar servicio a otras áreas del Condado que tengan altos niveles de población de latinos de habla hispana.

Este programa de capacitación fue desarrollado para instruir al primer equipo de FASST con promotoras, actualmente prestando servicio en el Área V. El manual que usted estará utilizando a lo largo de esta capacitación fue revisado y editado de acuerdo a la capacitación inicial de este equipo en septiembre de 2004. Dicho programa ha sido diseñado para proporcionarle los conocimientos fundamentales y las técnicas básicas para prestar un servicio eficiente dentro de un equipo de FASST. Aunque cada miembro del equipo de FASST desempeña una función única, este programa brinda información que será útil e importante para que todo el equipo aprenda. Las secciones que están a continuación proporcionan una visión general de las filosofías del Sistema de Cuidado y del Proceso de Resolución con Servicios Integrales (Wraparound) sobre las que fue diseñado el modelo de FASST, además de una visión general de importantes consideraciones éticas que los trabajadores de FASST deben tener en cuenta.

Sección 1.2 – ¿Qué es el “Sistema de Cuidado?”

El Sistema de Cuidado (SOC – siglas en inglés) es una filosofía que guía la planificación y la entrega de servicios y se concentra en proporcionar una amplia variedad de servicios que están organizados dentro de una red coordinada para prestar servicio a niños /as y jóvenes con necesidades múltiples y a sus familias.

Al tratar las necesidades relacionadas con la salud mental de los niños /as, el SOC incluye todos los proveedores y todas las agencias formales que pueden ayudar a atender las necesidades del niño /a, así como también las de otros miembros de la familia, y las fuentes de apoyo informales con las que cuenta

la familia en su vida diaria. Entre los proveedores y las agencias formales se encuentran los de salud mental, educación, bienestar infantil, justicia juvenil y otras agencias que ayudan a tratar las necesidades específicas del niño /a y la familia. En el SOC, estos proveedores deben trabajar juntos y respetar la obligación y la función de cada uno para tratar las necesidades del niño /a y la familia dentro de la comunidad en la que viven. Los proveedores formales también deben trabajar conjuntamente con las fuentes de apoyo informales, como otros miembros de la familia, amigos, vecinos y/o colaboradores / proveedores naturales, para garantizar la incorporación de los puntos fuertes de la familia al plan que se desarrollará con el fin de tratar las necesidades relacionadas con la salud mental del niño /a.

En resumen, el Sistema de Cuidado refleja la manera en que la comunidad cuida a sus propios miembros. El objetivo principal es lograr que las familias dentro de su comunidad se mantengan de la mejor manera posible. La mayor preocupación es la seguridad del niño /a, la familia y la comunidad. Una comunidad que funciona de acuerdo a los valores del SOC reconoce que con frecuencia las necesidades del niño y la familia no se ajustan a los modelos de servicios predefinidos o a un plan de servicios “universal”.

Este manual le presentará una serie de términos con los que tendrá que familiarizarse. Algunos de los más importantes son:

Proceso de Resolución con Servicios Integrados – La manera en que implementamos el Sistema de Cuidado a nivel del niño /a y familia dentro de la comunidad.

Servicios Individualizados – Desarrollo de un plan exclusivo y favorable para cada niño y familia a los que les prestamos servicio.

Centrado en la Familia – Las familias se consideran socios en igualdad de condiciones que tienen voz y voto dentro del Proceso de Resolución. Creemos que la participación de la familia aumenta el aporte de la misma.

Basado en las Fortalezas – La planificación de los servicios está basada en los puntos fuertes de la familia, en su cultura y su historia. El proceso de Resolución respeta y utiliza este valor principal durante la planificación e implementación.

Recursos Informales – Individuos y grupos de personas disponibles en la comunidad en que se encuentra la familia que han establecido relación e interacción con el pasar del tiempo. Estas fuentes pueden combinarse con los sistemas de servicios formales para completar el Proceso de Resolución.

Equipos de Envolvimiento (Wraparound Teams) – Un grupo de individuos seleccionado por la familia para identificar inquietudes, crear objetivos y estrategias basados en los puntos fuertes para atender las necesidades de la familia y trabajar para su estabilidad y bienestar dentro de la comunidad.

Valores y Principios del Sistema de Cuidado

Dentro de un SOC, la familia es la parte más importante del plan. Las fuentes de apoyo informales alientan a la familia a concentrarse en sus fortalezas a medida que trabajan para lograr cambios positivos en la salud mental del niño /a.

Un verdadero sistema de cuidado es una asociación—una asociación formada por proveedores de servicios, familias, maestros y demás personas que cuidan

al niño /a. Trabajando en conjunto, el equipo desarrolla un plan de servicios individualizado que se fundamenta en los puntos fuertes únicos de cada niño /a y cada familia. Este plan personalizado se implementa siempre de acuerdo con la cultura y el idioma de la familia. El objetivo principal de un SOC es mantener los servicios relacionados con la salud mental del niño/ a basados en la comunidad, siempre que sea posible. Cuando las familias pueden mantener y cuidar a sus hijos dentro de su propia comunidad, la carga financiera sobre la sociedad es mucho menor y los padres pueden seguir ocupándose directamente en lo que se relaciona a la salud mental de sus hijos /as.

Las comunidades con SOC consideran que son tres los valores principales que forman la base de toda entrega de servicios. Usted debe usarlos para realmente decir que los tiene. Estos son:

Valores Principales del SOC

1. Un Sistema de Cuidado está centrado en el niño y localizado en la familia, siendo las necesidades del niño /a y la familia las que dictan los tipos y la combinación de servicios que se les brindan.
2. Un Sistema de Cuidado está basado en la comunidad, con el centro de los servicios, además de la dirección y la responsabilidad de la toma de decisiones, cimentados en la comunidad.
3. Un Sistema de Cuidado está capacitado culturalmente, con agencias, programas y servicios que responden a las diferencias culturales, raciales y étnicas de las poblaciones a las que prestan servicio.

Las comunidades con SOC además se basan en los siguientes principios guía para orientar la labor de la entrega de los servicios:

Principios Guía del SOC

1. Los niños /as que tienen trastornos emocionales deberían tener acceso a una amplia variedad de servicios que traten sus necesidades físicas, emocionales, sociales y educacionales.
2. Los niños /as que tienen trastornos emocionales deberían recibir servicios personalizados de acuerdo con las necesidades y aptitudes exclusivas de cada niño /a. Estos servicios deberían estar guiados por un plan de servicios individualizado.
3. Los niños /as que tienen trastornos emocionales deberían recibir dichos servicios dentro del entorno más influyente y menos restringido que sea clínicamente apropiado.
4. Las familias u otras personas a cargo de los niños /as que tienen trastornos emocionales deberían participar de lleno en todos los aspectos de la planificación y entrega de los servicios.
5. Los niños /as que tienen trastornos emocionales deberían recibir servicios integrados, posibles mediante la articulación entre las agencias y los programas que prestan servicio a los niños /as.
6. Los niños /as que tienen trastornos emocionales deberían recibir un “manejo del cuidado” (care management) o mecanismos similares para garantizar que los servicios múltiples sean entregados de manera coordinada y terapéutica. Deberían poder moverse dentro del sistema de servicios de acuerdo con el cambio de sus necesidades.

7. Con el fin de aumentar la probabilidad de resultados positivos, el sistema de cuidado debería fomentar la temprana identificación e intervención de los niños /as que tienen trastornos emocionales.
8. A los niños /as que tienen trastornos emocionales se les debería garantizar una fácil transición al sistema de servicios para el adulto en el momento que alcanzan la madurez.
9. Los derechos de los niños /as y adolescentes con trastornos emocionales deberían protegerse y los esfuerzos por brindarles un apoyo eficaz debería promocionarse.
10. Los /as niños /as que tienen trastornos emocionales deberían recibir servicios independientemente de su raza, religión, nacionalidad, sexo, incapacidad física u otras características. Los servicios deberían responder a las diferencias culturales y a las necesidades especiales, y comprenderlas.

En un sistema de cuidado, el /la niño /a está rodeado de un sistema de apoyo por parte de la familia, las agencias, los programas y la comunidad.



El proceso de resolución es un proceso dentro del SOC que individualiza los servicios para los niños /as y adolescentes que tienen problemas complejos y multidimensionales. Tales niños /as pueden presentar necesidades emocionales y de conducta y requerir los servicios de los sistemas múltiples. La filosofía del Proceso de Resolución está basada en la premisa que estos niños/as pueden estar mejor servidos en su propio hogar, en su propia escuela y en su propia comunidad. Esta filosofía de cuidado incluye un proceso de planificación definible que involucra al niño /a y a la familia y tiene como resultado un conjunto exclusivo de servicios de la comunidad y de fuentes de apoyo naturales individualizado para ese niño /a y esa familia para lograr resultados positivos.

El Proceso de Resolución tan simple como gente que ayuda gente – tanto dentro como fuera de los sistemas formales de servicios para los seres humanos. Se trata de un proceso diseñado para llegar a un acuerdo entre un equipo de profesionales, miembros de la familia y proveedores de apoyo informal. El objetivo del proceso es mejorar la efectividad, la eficiencia y la relevancia del apoyo y de los servicios creados para los niños /as y sus familias.

En un Proceso de Resolución, amigos, vecinos, familiares y proveedores de servicios se reúnen con la familia y hacen una pregunta crucial: “¿*Qué necesitan realmente los miembros de esta familia para vivir mejor?*”

El Proceso de Resolución se trata de...

- Cómo implementar un sistema de cuidado al nivel del niño /a y la familia.
- Un sistema de pasos a seguir que con frecuencia son considerados como modelos de servicios.
- Un proceso basado en los valores que la persona, la comunidad y el sistema tienen en común.
- Un proceso, no un servicio.

Los términos más importantes en el Proceso de Resolución son:

Fortalezas, cultura, aptitudes familiares y preferencias: Se trata de los recursos con que cuenta la familia para satisfacer sus necesidades en la vida diaria o cuando se encuentra en una crisis.

Áreas vitales: estas áreas de la vida son comunes a todos nosotros e incluyen educación, asistencia legal, vivienda, emociones, etc.

Objetivos: los objetivos nos dan un perfil de lo que la familia desea cuando las cosas están mejores. Los objetivos deben estar orientados hacia el futuro, en términos positivos y deben tener resultados que se puedan medir (por ejemplo: “Juan asistirá a la escuela diariamente sin necesidad de insistirle.”).

Necesidades: Las necesidades nos demuestran por qué una determinada familia ha establecido tal objetivo en particular. Todos los seres humanos tienen necesidades, desde tener una vivienda hasta estar mentalmente saludable. Las necesidades insatisfechas se reflejan en los objetivos de la familia.

Opciones: La manera en que las fortalezas y la cultura de un niño /a y una familia se utilizan para satisfacer necesidades y alcanzar objetivos.

Planificación de la Seguridad ante una Crisis: En el Proceso de Resolución es importante evaluar, predecir y planificar en caso de crisis. La seguridad del

niño /a, la familia y la comunidad debe evaluarse con la frecuencia necesaria y deberían crearse planes para mantener dicho sentido de seguridad.

El Proceso de Resolución está basado en un conjunto de valores, creencias y principios. Estos son:

- | | |
|---|--|
| 1. Compasión | 9. Cuidado Incondicional |
| 2. Servicios Individualizados | 10. Servicios Normalizados |
| 3. Proceso Basado en Fortalezas | 11. Basado en la Comunidad |
| 4. Guiado por las Necesidades | 12. Colaborador, Desarrollado en Equipo y Apoyado por el Equipo |
| 5. Servicios Centrados en la Familia | 13. Guiado por los objetivos |
| 6. Culturalmente Capacitado | 14. Enfocado en los Resultados |
| 7. Fuentes Informales | |
| 8. Flexibilidad | |

El primero y el más importante es un valor simple y familiar que guía la implementación del Proceso de Resolución: la compasión.

Compasión

La compasión es el sentimiento comprensivo por la angustia de los demás, acompañado del deseo de aliviar dicha angustia. Para muchos de nosotros, la vida resultó ser bastante más complicada de lo previsto. La gente está bajo mucha presión. Todos, de vez en cuando, necesitamos ayuda. La mayoría de nosotros realmente nos merecemos una segunda oportunidad y hasta quizás una tercera.

Cualquiera puede estar abrumado por períodos inevitables de la vida que conllevan pérdida, dolor, desilusión, miedo y pánico. El cambio no siempre llega fácilmente para todas las personas. La vida entrega alegría y dolor al azar a todos y cada uno de nosotros, y a pesar de eso seguimos adelante. Enfrentarse a esto con sinceridad, día tras día, es el acto final de coraje. En el Proceso de Resolución, cualquier esfuerzo por comunicarse con consumidores, colegas y familiares refleja compasión y se distingue mediante modales impecables.

Servicios Individualizados

El Proceso de Resolución reconoce que cada persona y cada familia son únicas. Cada familia tiene una cultura, fortalezas y elecciones que la hacen diferente de todas las otras familias. Debido a estas diferencias, es importante reconocer que no todos los planes de servicios pueden satisfacer todas las necesidades de una familia ni incorporar sus fortalezas de manera eficaz. Un plan individualizado debería tener en cuenta estas diferencias y debería tratar las necesidades particulares e incorporar los puntos fuertes específicos.

Proceso Basado en las Fortalezas

El Proceso de Resolución empieza con el respeto por las fortalezas, la cultura y las elecciones de una familia. El siguiente paso es comenzar a recolectar información estable y precisa acerca de la familia que nos permita realmente conocer a las personas que intentamos brindarles nuestro apoyo.

A medida que conocemos a la familia, deberíamos documentar sus activos, sus preferencias y sus recursos.

- ¿Quiénes son los otros miembros de la familia a los que acuden cuando tienen problemas?
- ¿Con quienes comparten sus logros?
- ¿Cuál es su religión y cuán importante es en sus vidas?
- ¿Qué papel cumplen los amigos en su vida diaria?

Las respuestas a estas preguntas pueden empezar a darle una mejor idea de las fortalezas y los recursos con los que cuentan los miembros de la familia cuando necesitan apoyo. Las fortalezas y los recursos de la familia son elementos esenciales del Proceso de Resolución.

Una vez que las fortalezas individuales y familiares fueron identificadas, deberían volverse una parte notable del Plan Familiar de FASST. Las fortalezas de la familia se convertirán en estrategias importantes a través de las cuales pueden satisfacerse las necesidades del niño /a y la familia.

Guiado por las Necesidades

De la misma manera que los planes familiares están basados en las fortalezas, también deben ser guiados por las necesidades. Esto significa que las necesidades identificadas de la familia deberían tenerse en cuenta e identificarse de manera explícita dentro del plan familiar. Los planes familiares sólo pueden individualizarse cuando se describen las necesidades de manera específica y en detalle.

Identificar las necesidades insatisfechas de la familia es importante porque dichas necesidades deben tratarse para poder llegar al resultado deseado de la familia.

Servicios Centrados en la Familia

El Proceso de Resolución reconoce que las familias son los conocedores de sus vidas, sus necesidades y sus objetivos. Ellos – y no el proveedor del servicio – son los que deben decidir lo que necesitan.

Cuando se trabaja con familias es importante recordar que cada persona y cada familia son importantes y tiene cierto valor. Cuando trabajamos con familias, es importante tratarlas con justicia, tolerancia y respeto.

Culturalmente Capacitado

Como se mencionó anteriormente, el respeto por la cultura de una familia es un punto de partida importante en el Proceso de Resolución. La cultura de una familia es uno de las principales fortalezas y debería respetarse como tal. El Equipo Familiar debe comprender culturalmente las creencias, las actitudes y los valores de la familia. Por consiguiente, los servicios que se les proporcionarán deberían ajustarse a la cultura y los valores del niño /a y la familia en particular.

Recursos Informales

Los recursos informales con las que cuenta la familia durante el curso de

su vida diaria se identifican como puntos fuertes. Los recursos informales son familiares, amigos, vecinos, cleros u otros líderes religiosos y demás habitantes de la comunidad que les brindan apoyo a las familias sin una compensación formal o salario. Junto con amigos, miembros de la familia y otras fuentes de apoyo informales, los Equipos de Apoyo Familiar les brindan a los miembros de la misma una fuente de confianza con la que pueden contar cuando intentan satisfacer sus necesidades.

Debido a sus antecedentes y a la relación con la familia, dichas fuentes de apoyo informales tienen cierto nivel de confianza y entendimiento mutuo con la familia; algo que un proveedor asignado de manera formal simplemente no tiene. Así, dichas fuentes pueden ayudar a las familias a recibir los resultados o los comentarios de los proveedores de una forma que los profesionales quizás no puedan lograr. Las fuentes de apoyo informales traen estabilidad y recursos a los Equipos de Apoyo Familiar, proporcionando cantidad de habilidades y talentos necesarios. Pueden ayudar a garantizar que las opiniones de los niños / as, los adultos y las familias (como se defina la familia misma) sean escuchadas y respetadas dentro del Equipo Familia.

Lo que quizás sea aún más importante es que las fuentes de apoyo informales atienden a la familia donde están y sirven de puente con donde les gustaría estar.

Flexibilidad

El Proceso de Resolución debería ser flexible y tener la familia en mente como prioridad número uno. Cuando trabajamos con familias, no deberíamos intentar adaptar las familias a los servicios que pensamos que son para ellos. Debemos trabajar para lograr que nuestros servicios se adapten a sus necesidades lo mejor posible.

Los Planes Familiares de FASST pueden incluir tres tipos de apoyo y recursos:

1. **Servicios Categóricos:** Éstos están diseñados para una “categoría” de personas, financiada con un determinado dinero colectivo.
2. **Servicios Categóricos Modificados:** Se trata de servicios categóricos que han sido modificados de alguna manera para adaptarlos a una familia o a un individuo y así satisfacer mejor sus necesidades.
3. **Fuentes de apoyo y recursos exclusivos:** Éstos han sido desarrollados para adaptarse mejor a una persona o familia en particular y satisfacer sus necesidades individuales.

Además de asegurar la flexibilidad de los servicios, el Proceso de Resolución también exige flexibilidad de financiación. La financiación de los programas y de los servicios relacionados con la salud mental de los niños / as es un componente importante del Proceso de Resolución. Los equipos de FASST son elegibles para solicitar fondos como manera de garantizar que las familias puedan satisfacer sus necesidades específicas cuando todo lo demás fracasa o en caso de emergencia. Por ejemplo, si una familia no puede pagar el recibo de la luz y está siendo amenazada con que le van a cortar el servicio, el FASST puede acceder a ciertos fondos para ayudar a resolver esta crisis.

La financiación flexible que apoya al Plan Familiar está específicamente ligada al servicio de administración de caso de la familia. Dentro del Plan Familiar, las necesidades específicas son identificadas y apoyadas por el Equipo Familia. La financiación flexible puede cumplir un papel importante cuando se trata de prevenir una crisis o de tratar una crisis que ya ha ocurrido. La revisión periódica del Plan Familiar puede identificar áreas en las que la financiación flexible puede ser apropiada para brindar apoyo y recursos a la familia. Su FASST recibirá capacitación adicional en lo que respecta a los detalles concretos de acceder a dichos fondos en algún momento posterior.

Cuidado Incondicional

Se supone que los planes familiares, por definición, funcionan para producir resultados deseados. Sin embargo, si un plan no funciona, nosotros no dejamos a la familia simplemente fuera del proceso. En cambio, trabajamos para cambiar el plan de manera de asegurar que la familia continúe trabajando con el fin de lograr sus objetivos.

La impotencia y la dificultad no son, en sí mismas, razones para que nosotros abandonemos el hecho de lograr resultados positivos para la familia. Las dificultades deberían tomarse como desafíos que exigen una solución. El FASST debería debatir si los resultados son precisos e importantes para la familia durante las reuniones del equipo de FASST. El FASST puede considerar la estructura del equipo de vez en cuando para ver si se ha incluido la gente adecuada y si las necesidades de la familia han sido claramente establecidas. De no ser así, se pueden ajustar incluyendo miembros adicionales al equipo y/o actualizando las necesidades y las declaraciones de los objetivos. Además, las estrategias pueden volver a diseñarse de manera de satisfacer las necesidades de la familia.

Cuidado incondicional significa que lo único que no hacemos es abandonar al participante..

Servicios Normalizados

Con respecto a los servicios relacionados con la salud mental, los servicios normalizados son aquellos que se proporcionan dentro del ambiente menos restringido posible.

Las necesidades normales son aquellas necesidades básicas del ser humano que tienen todas las personas (de edad, sexo y/o grupo cultural similares). Las actividades típicas que conforman nuestra vida diaria nos ayudan a ser personas estables y felices. Los niños /as y las familias deberían tener acceso a este tipo de actividades independientemente de si han reunido los “objetivos del programa” o han alcanzado el nivel de estabilidad definido por el programa. Recuerde, el desarrollo normal del ser humano forma una parte importante de llevar una vida saludable. Los miembros de la familia merecen participar en aquellas actividades que son significativas en sus vidas diarias. Lo que quizás sea más importante aún es que dichas actividades pueden ayudar a los miembros de la familia a alcanzar los objetivos y resultados.

Basado en la Comunidad

El Proceso de Resolución ayuda a que la gente permanezca en sus vecindarios y comunidades y aún así satisfaga sus necesidades. El Proceso de Resolución apoya el desarrollo de vínculos más estrechos con las fuentes de apoyo

informales: comunidad religiosa, gente en recuperación, familiares, vecinos, organizaciones de servicios, etc. Muchas de las relaciones que se crean como parte del Proceso de Resolución perduran con el tiempo y les pueden brindar a los individuos y las familias una cantidad de apoyo continuo.

Con fuentes de apoyo como éstas, las personas que tienen necesidades complejas pueden quedarse en sus vecindarios y ser miembros felices y productivos de sus comunidades cuando los proveedores de servicio profesionales ya no están cerca.

Colaboración, Desarrollado en Equipo y Apoyado por el Equipo

La comunidad y la colaboración cumplen un papel clave en la implementación del Proceso de Resolución. Un Equipo Familiar es convocado cuando queda claro quiénes son las fuentes de apoyo del niño /a y la familia y de quiénes dependen. Es convocado para apoyar y fomentar el desarrollo local y la implementación del Proceso de Resolución.

Los Equipos Familiares se benefician de la incorporación de participantes de servicios, bien sean adultos y/ o pequeños y de aquellos que están cerca de ellos, además de representantes de:

- Organizaciones de Tipo Religioso
- Organizaciones Comerciales
- Grupos Cívicos
- Clubes Políticos
- Otras Organizaciones de Tipo Comunitario

Combinar fuentes de apoyo formales e informales dentro de los equipos de apoyo a la familia puede lograr resultados más efectivos al aumentar la cantidad de fuentes de apoyo a las que puede acudir la familia.

Guiado por los Objetivos

Por lo general, un objetivo se expresa como una meta futura... “Queremos que Robertico esté en casa en tres meses”.

La familia siempre elige los objetivos a menos que la custodia estatal esté involucrada. En presencia de custodia, la familia y el representante del gobierno comparten la elección del objetivo.

Concentrado en los Resultados

Al desarrollar un Plan Familiar, es importante identificar con anticipación lo que el equipo intenta alcanzar. El ámbito en el que se desarrolla la vida les recuerda a las personas observar detenidamente las áreas de su vida en las que le gustaría ver cambios específicos. El Equipo Familia puede hacer declaraciones de los resultados, que capten la idea de **una mejor vida**. Los sueños individuales y familiares no deberían excluirse del plan sólo porque parecen difíciles de alcanzar.

Los valores y principios del Proceso de Resolución aquí detallados inciden en la práctica directa, el diseño del programa, el ahorro en los gastos y los Sistemas de Cuidado. La implementación de estos valores y principios pueden cumplir un

papel importante en la mejora de los servicios para los individuos y sus familias en el Condado de Hillsborough. Al trabajar para individualizar los servicios para cada niño /a y familia enviados al programa de FASST, estamos trabajando para lograr que todo el Sistema de Cuidado reaccione más a las necesidades de todos nuestros niños /as y sus familias.

Sección 1.4 – Ética y Confidencialidad

A pesar de que los administradores del cuidado y los trabajadores comunitarios pueden cumplir una variedad de funciones, la preocupación por el bienestar del ser humano es lo que guía el compromiso con su trabajo. Sin embargo, la mejor manera de apoyar y promover el bienestar de los habitantes de la comunidad no siempre está clara. Debido a que los administradores de caso y los trabajadores comunitarios pueden operar en diferentes situaciones, quizás se enfrenten a individuos y familias con diferencias de valores, costumbres y creencias. También puede llegar a haber conflictos entre la manera de pensar de los que están siendo servidos y el programa o la agencia que está desempeñando el servicio.

Durante el curso de su trabajo, los miembros de FASST deben tratar algunas cuestiones éticas. Deben decidir si intervenir en ciertas situaciones, y de ser así, cuál sería la mejor manera. También deben aprender la manera de equilibrar las necesidades de los diferentes miembros de la familia. Muchas veces se preguntarán qué información pueden compartir con los demás, incluidos sus compañeros /as de trabajo, o si en realidad pueden alguna vez compartir la información que se les proporcionó en confianza. Quizás se pregunten cómo se darán cuenta cuándo ya ayudaron lo suficiente o quizás cuándo es el momento de dejar de hacer las visitas.

Cuestiones Éticas que Conciernen a las Familias

Es posible que surjan muchas cuestiones éticas diferentes durante su relación con una familia. Aquí le proporcionamos sólo algunos ejemplos:

Determinar qué es lo que más le conviene a una familia con frecuencia involucra tener que equilibrar las necesidades del individuo y las necesidades de la familia.

Si una madre ha acordado participar en un programa de visita al hogar para adquirir técnicas relacionadas con la crianza de los hijos y aprender actividades pedagógicas específicas para utilizar con ellos, entonces la madre y el niño/a claramente son el “punto de contacto”. Pero muchas veces los abuelos /as, los cónyuges u otros miembros de la casa se involucran, ya sea a través del objetivo del programa de brindar una intervención enfocada en la familia o a través de los intereses de los miembros de la familia. Visitar una casa que incluye una familia ampliada muchas veces puede conducir a que usted se vea involucrado en un conflicto entre los diferentes miembros de la familia; por ejemplo una madre y una abuela que no están de acuerdo acerca de cuál es la mejor manera de criar un hijo/a. En casos como éste, decidir cual es lo que más le conviene a la familia podría volverse muy difícil porque quizás toda la familia esté destinada a ser intervenida.

En tal situación, podría encontrar útil hablar con la madre y la abuela juntas para determinar los puntos en los que están de acuerdo y en los que no. También podría ayudar a que se debatan las técnicas y actividades que ambas podrían estar de acuerdo en llevar a cabo con el niño /a y cómo podrían comunicarle al niño /a las diferencias que ellas tienen respecto de su crianza, de manera de minimizar la confusión o inquietud por parte del niño. Respetar la constitución de las familias con las que trabaja es una parte importante de FASST. El objetivo sería lograr que los miembros de la familia trabajen juntos lo más posible, teniendo en mente lo que le conviene al niño/a al que le están prestando servicio a través de FASST.

Los miembros de FASST se enfrentan a un tipo diferente de dilema ético cuando existe una ley o política que parece estar en conflicto con la capacidad para ayudar a la familia.

La decisión de denunciar la sospecha de maltrato de menores es un ejemplo clásico. La mayoría de los estados exigen que los profesionales denuncien la sospecha de maltrato de menores a las autoridades del estado. Sin embargo, un empleado de FASST que ha estado visitando a una familia durante un periodo largo de tiempo puede considerar que tal denuncia podría llegar a perjudicar su relación con los padres — una relación que según ellos es más útil para el padre que maltrata a sus hijos que los servicios que la agencia estatal le pueda llegar a brindar.

Independientemente de las circunstancias familiares individuales y no obstante cuán incierto el resultado de la denuncia pueda ser, todo el personal de FASST debe cumplir la ley con respecto a la denuncia de maltrato o abandono.

El personal de FASST es denunciante obligatorio del maltrato de menores. Como tal, se le exige por ley denunciar el maltrato de menores. A pesar de que el plan de acción y el método pueden estar claros, eso no calma la ansiedad ni disminuye la dificultad que debe enfrentar el personal de FASST al decidir si denunciar tal sospecha.

Una vez que se denuncia maltrato o abandono, ¿cómo hace uno para continuar trabajando de manera efectiva con la familia? No hay un grupo de respuestas “precisas” que pueda aplicarse a todas las situaciones. Cada situación familiar supone criterios en base al conocimiento de las circunstancias de cada familia y a la adhesión a las leyes y políticas vigentes para proteger a los niños /as en casos como éste.

Si se comprueba una acusación de maltrato y se saca a un niño /a de su hogar, el FASST puede continuar trabajando con la familia junto con la agencia de bienestar infantil del condado, Hillsborough Kids, Inc. (HKI), como parte del plan de intervención /reunificación de la familia. En tales casos, el Coordinador de Apoyo a la Familia de FASST se mantendrá en contacto con el administrador de caso del bienestar del niño/a para determinar un plan de acción apropiado. En todos los casos, es importante recordar que FASST es un programa voluntario y que la familia debe aceptarlo para poder continuar recibiendo sus visitas y servicios.

Confidencialidad

Hay una cuestión muy importante a tener en mente durante su trabajo con FASST: la confidencialidad. La confidencialidad debería tenerse en cuenta

siempre que se realizan visitas al hogar o durante cualquier otro tipo de trabajo como miembro de FASST.

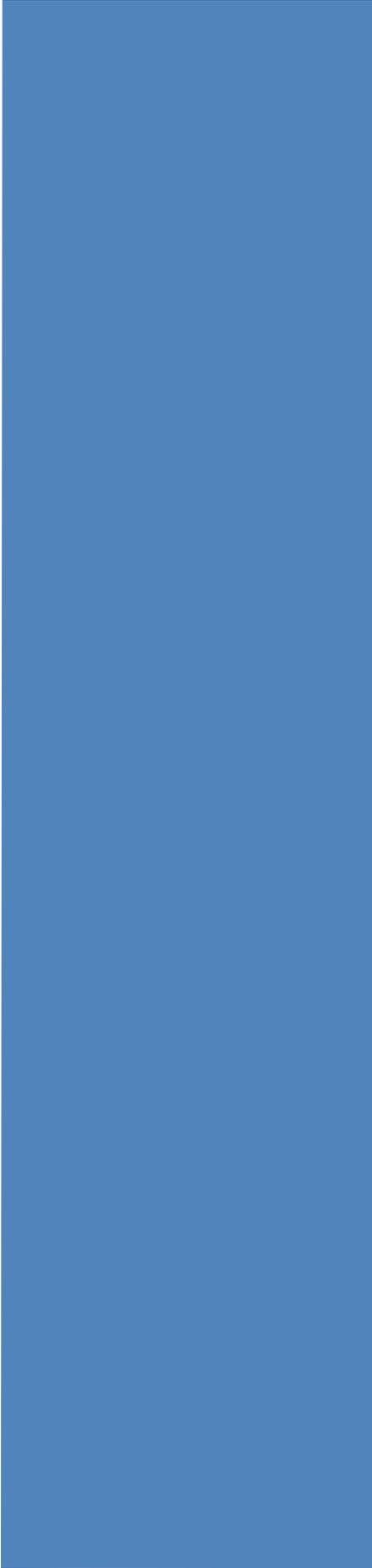
La confidencialidad es una obligación ética para todos los empleados de FASST. Además, es un deber que está incluido en el código de ética de toda profesión de ayuda. Sólo puede quebrantarse si el bienestar de un individuo está en peligro o en ciertos tipos de situaciones profesionales que se describirán más adelante.

Es fundamental que, durante el transcurso de su trabajo, les haga saber a las familias con las que trabaja que la información de la que usted se entera será confidencial. Sin embargo, a las familias también se les debe contar que sus derechos a la confidencialidad podrían cambiar si el equipo descubre alguna situación en la que un niño/a o un miembro de la familia que recibe los servicios de FASST corre peligro (por ejemplo, si hay un indicio de maltrato de menores – todo el personal de FASST es denunciante obligatorio y por lo tanto debe denunciar cualquier evidencia de maltrato a las autoridades correspondientes).

La confidencialidad es una parte fundamental del proceso de entrar en confianza. Para tener éxito en su trabajo, debe ganarse la confianza de la familia. El personal de FASST con frecuencia se entera de detalles personales íntimos de algunas de las familias; no sólo por lo que le cuentan sino también por lo que ven y escuchan durante la visita al hogar. Quizás se enteren de más de lo que la familia pretende, lo que hace que sea aún más importante entender la naturaleza confidencial de la relación comunitaria de FASST.

Cada agencia administrativa de FASST tendrá su propio plan de acción y método para garantizar la confidencialidad, aunque varias pautas se aplican a todas por igual:

- Los miembros de FASST no deberían hablar sobre los miembros de la familia por el nombre a menos que lo estén haciendo con su supervisor o en una reunión del Equipo Familiar.
- Siempre asegúrese de que el entorno en el que se habla sobre la familia sea adecuadamente privado. Los detalles de la familia nunca deberían hablarse en lugares públicos.
- Si un defensor de la familia o una promotora vincula a miembros de la familia a otros servicios de la comunidad, antes debe obtener el permiso de los miembros de la familia para hacerlo.
- Si una familia ha dado permiso para que el personal de FASST comparta información confidencial con ciertas agencias o individuos en particular, debería limitarse a compartir aquella información que sea fundamental para la situación específica involucrada.
- Especialmente para materiales escritos, deberían establecerse medidas de precaución para proteger material confidencial de manera que no se pierda, dañe ni se traspapele con otro material no confidencial que podría distribuirse durante una visita al hogar.
- Se debería tener especial cuidado con los archivos y el material de las familias. Esto es importante en especial cuando se hacen visitas al hogar o se sacan archivos fuera de la oficina. Olvidar algún archivo por ahí o perderlo pone la confidencialidad de la familia en peligro y esto debería evitarse a toda costa.



Ejercicio 4:

Acuerdo Ético y de Confidencialidad

Propósito: Desarrollar un acuerdo de Ética y Confidencialidad

Anotaciones: _____

Lined area for taking notes, consisting of multiple horizontal lines.

Con frecuencia, el personal de FASST forma parte de un equipo de profesionales más grande (por ejemplo, psicólogos, trabajadores sociales, consejeros escolares) que a su vez está involucrado en la entrega de servicios especiales a la familia. Para contribuir con el programa en general, es obligatorio compartir información relevante de la familia con estos profesionales, pero incluso en estas situaciones, para evitar cualquier tipo de invasión indebida de la privacidad de la familia, los miembros de FASST deberían considerar y equilibrar detenidamente toda la información que se revela. En estas situaciones profesionales, quizás tenga inquietudes sobre qué y cuánto compartir. Incluso podría dudar hasta si de hecho compartir información.

La palabra clave aquí es *relevante*. Si otros miembros del equipo se enteran de cuestiones específicas relacionadas con una familia en particular, podrían compartir información útil con usted que pueda disminuir sus inquietudes. Pueden encontrar a la familia en otro entorno (por ejemplo, en una sesión de terapia) y así ayudar a FASST a controlar las necesidades de la familia. En este tipo de situaciones, compartir información relevante incrementa el bienestar del participante y por consiguiente es una práctica aceptable en el tratamiento del servicio por parte del equipo.

Debido a que el personal de FASST debe algunas veces divulgar información personal de la familia a otros profesionales, debería evitar darle al participante la impresión de que no se compartirá nada de información con otros en absoluto. Las familias deberían saber que la mayor parte de la información se mantendrá en secreto, pero que en algunas circunstancias relacionadas con la seguridad y el bienestar, miembros de FASST pueden revelar información a terceros. Si cierta información se comparte con un equipo de tratamiento de manera rutinaria, entonces el participante debe estar informado sobre esto. Los defensores y las promotoras de la familia deberían tratar este tema con los participantes en las etapas iniciales de la derivación de la familia al programa.

Cuando el personal de FASST crea un vínculo de confianza y respeto con las familias, éstas por lo general serán más sinceras en las conversaciones, no porque crean que habrá confidencialidad absoluta, sino porque confían en la opinión de la persona que visita el hogar en lo que respecta a compartir información.

Límites Profesionales

Después de trabajar con una familia durante un período prolongado, es fácil creer que FASST es el único servicio externo que logró desarrollar una buena relación con una familia. En consecuencia, el personal de FASST también asume que siempre debe tomar la iniciativa en lo que respecta a responder a todos los problemas de la familia — por ejemplo, brindar asesoría con detenimiento a una familia en una situación crítica. No obstante, existen límites en la práctica de todos los proveedores de servicios, y el personal de FASST no es la excepción. Es muy posible que las promotoras y las personas que abogan por la familia- Family Advocate traten estas cuestiones profesionales porque pueden ser los únicos proveedores de servicios que la familia ve regularmente dentro de su hogar, y además algunas familias quizás no estén dispuestas a buscar los servicios de otros profesionales.

Los miembros de FASST deben reconocer que no pueden ser todo para todos. Usted no puede solucionar todos los problemas y molestias que encuentra en las familias que visita. Sería importante que reconozca que algunas situaciones familiares están más allá de su habilidad y capacitación.

Una de las maneras de minimizar este posible problema es explicándole claramente a la familia la función que usted va a cumplir. Cuanto antes se establezcan los límites y la estructura de la relación de apoyo a la familia, antes podrán usted y la familia concentrarse en lograr juntos un trabajo productivo¹. Estas funciones y límites quizás tengan que debatirse durante el curso de las visitas al hogar para que la familia pueda entender con claridad la función que usted cumple.

Muchas veces, los límites que definen la relación de apoyo a la familia se pueden volver confusos. La relación profesional entre la promotora de FASST, por ejemplo, y los miembros individuales de una familia puede empezar a sentirse y verse como una amistad personal. Los sentimientos positivos que una visita pueda desarrollar hacia un cliente no deberían confundirse con una amistad. Se debe encontrar un equilibrio entre mantener una inquietud genuina y profesional y los límites profesionales apropiados. Este equilibrio lo ayudará a prestar servicio a una familia de manera más eficaz y su vez puede ayudar a la familia a sentirse cómoda al saber los límites que existen en la relación.

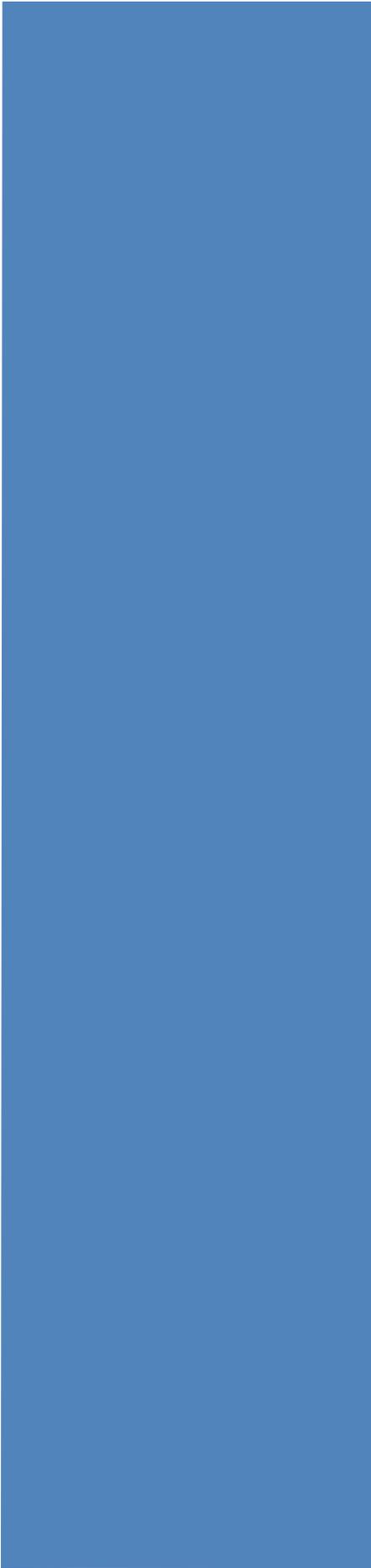
Aclarar la relación de apoyo a la familia es especialmente importante en comunidades pequeñas en las que un miembro de FASST puede interactuar profesionalmente con una persona que conoce mucho. Usted y un miembro de una familia pueden haber asistido a la escuela juntos o usted puede estar relacionado con un conocido de la familia. Mantener límites profesionales cuando existe una relación puede causar algunos conflictos para un miembro del grupo en particular y quizás hasta para un miembro de la familia. Por ejemplo, tratar cuestiones familiares después de la iglesia no sería lo más apropiado. No obstante, no es imprescindible evitar todas las interacciones sociales. Es importante en tales situaciones debatir ciertas relaciones con su supervisor para garantizar una interacción apropiada entre visita-cliente. Es importante destacar que el personal de FASST debe mantener el trabajo separado de su vida social.

Mantener obligaciones éticas, confidencialidad y límites profesionales durante su trabajo con FASST les demuestra a las familias que las respeta y finalmente lo ayudará a ganar su confianza. Ser comprensivo y demostrar compasión por las vivencias, puntos fuertes y necesidades de las familias ayudará a estas últimas a sentirse cómodas y también puede ayudarlo a usted a obtener la perspicacia que necesita para conocer más a las familias con las que estará trabajando. El cumplimiento de estas cuestiones puede ayudarlo a usted y a la familia a trabajar hacia el éxito.

¹Combs & Avila, 1985

Anotaciones:







Práctica para lograr la Competencia Cultural

Temas - Capítulo 2

Sección 2.1 – ¿Qué es cultura?

Sección 2.2 – Principios de la Competencia Cultural

Sección 2.3 – Prácticas Culturalmente Competentes

Sección 2.4 – Entrega de servicios Culturalmente Competentes

Metas: La meta de este capítulo es proveer a los participantes con una definición de cultura y un entendimiento sobre los principios básicos y la filosofía de lo que es competencia cultural. Igualmente, se trata como aplicar estos conceptos en la entrega de servicios a las familias.

Objetivos: Al finalizar este capítulo, usted:

- Será consciente de su propia cultura y de como construir relaciones con gente de diferentes culturas.
- Entenderá los principios de la Competencia Cultural.
- Identificará las habilidades necesarias para interactuar de una manera que sea culturalmente competente con las familias que sirve, y
- Sabrá como Usted (y su agencia) pueden incrementar la efectividad del servicio entregado a las familias, a través de una práctica culturalmente competente.

Anotaciones: _____

Capítulo 2

Práctica para lograr la Competencia Cultural

Mini-Lectura: Como se vio en el último capítulo, la Competencia Cultural es un **principio importante** del Proceso de Resolución, igualmente lo es el respeto por la cultura de la familia en el Sistema de Cuidado. La cultura de una persona puede afectar los tipos de servicio que requiere, así como el tiempo, lugar y forma de dar los servicios y el soporte. Trabajando para comprender las necesidades únicas de familias dentro de Sistemas de Cuidado, la importancia que ponemos en respeto, dignidad, no-discriminación, y libre determinación es expresada a todos los participantes dentro de nuestro sistema¹.

¿Qué es cultura?

- La cultura incluye todo el conocimiento, creencias, y comportamientos que usamos para crear nuestro camino en el mundo.
- La cultura es a menudo transmitida de generaciones pasadas a generaciones futuras por las costumbres y comunicaciones que compartimos.
- La cultura incluye los sueños, memorias, y las metas comunes que compartimos con nuestras familias y nuestras comunidades y los grupos sociales a los que pertenecemos.
- La cultura es expresada a través de nuestros patrones de comunicación - por ejemplo, las cosas que decimos y cómo les decimos. Expresamos aspectos de nuestra cultura a través de nuestro idioma familiar y nuestras formas únicas de expresar la propia personalidad.
- Las historias que compartimos con nuestras familias, incluyendo nuestros héroes y villanos, expresan también nuestra cultura y creencias.

La cultura es un concepto complejo, con muchas definiciones diferentes. Simplemente, “cultura” se refiere a un grupo o comunidad con el cual compartimos experiencias comunes que establecen la forma en que nosotros comprendemos el mundo. Esto incluye en los cuales hemos nacido, tales como sexo, raza, nacionalidad o religión. También incluye grupos a los cuales hemos llegado a ser parte. Por ejemplo, podemos adquirir una nueva cultura al movernos a una nueva otra región, con un cambio en nuestro estado económico o por una discapacidad física. Cuando consideramos la cultura con esta amplitud comprendemos que todos pertenecemos a muchas culturas al mismo tiempo. ¿De acuerdo?. ¿Cómo podría esto aplicarlo a usted mismo?

¿Cómo empezar a aprender sobre las culturas de otras personas? Empiece siendo consciente de su propia cultura.

Aunque parezca extraño que para aprender sobre gente en otras culturas, tengamos que ser conscientes de nuestra propia cultura, nosotros lo consideramos cierto. ¿La razón?

Si usted no ha tenido oportunidad de comprender cómo su cultura la ha afectado, es más difícil comprender cómo esta puede afectar a alguien más o porque podría ser importante para ellos. Cuando usted se sienta bien hablando de su propia cultura, cuando otros hablen de sus propias culturas usted escuchara mejor. O, si usted entiende como la discriminación lo ha afectado personalmente, podrá entender mejor a otros a los cuales también los pudo haber afectado.

¹La material sobre la Cultura de Familia fue adaptada de la publicación: VanDenBurg, John. (2001) Wrap-around Planning: Training and Presentation Materials. Sitio Web, Center for Effective Collaboration and Practice. <http://www.air.org/cecp/wraparound/materials.html>.

¿Cómo es su cultura? ¿Tiene una cultura? ¿Tiene mas de una cultura? ¿Cuál es su pasado cultural?

Aún si usted no sabe quienes son sus antepasados, usted tiene una cultura, o si usted es una mezcla de varias culturas, usted tiene una cultura. La cultura evoluciona y cambia permanentemente. Viene de muchas generaciones atrás, viene de su actual familia y comunidad. Por ejemplo, si usted es americano irlandés, su cultura ha influenciado probablemente su vida. Sus padres o abuelos le dieron valores, costumbres, humor, y formas de ver el mundo que desempeñaron un papel en formar su ambiente en donde creció y su vida hoy. Quizás su visión sobre la familia, trabajo, salud y enfermedad, celebraciones, y las cuestiones sociales son influenciadas por su herencia irlandesa o por las experiencias que su familia tenía cuando inmigró a este país.

Además de los grupos culturales a los que pertenecemos, también tenemos grupos con los cuales nos identificamos, por ejemplo ser padre, un atleta, un inmigrante, un dueño de una pequeña empresa, o un trabajador. Estas clases de grupos, aunque no son exactamente igual que una cultura, tienen semejanzas a los grupos culturales. Por ejemplo, siendo un padre y/o un inmigrante puede ser una identidad que influencia cómo usted ve el mundo y cómo el mundo lo ve a usted. Tener presente sus diversas identidades puede ayudarle a entender lo que sería pertenecer a un grupo cultural del cual usted no conoce mucho o sobre el cual no entiende mucho.

¿Qué es Cultura de Familia?

En general, la cultura se basa en el idioma, los hábitos, las costumbres, las tradiciones, las preferencias y la manera en que vivimos nuestras vidas. Como sabemos, la raza y la pertenencia étnica juegan un gran papel en la cultura. Sin embargo, debemos recordar que cada familia también tiene una cultura única.

La cultura de la familia es la manera única que una familia se forma a sí misma en términos de sus reglas, roles, hábitos, actividades, creencias, y otras áreas. Aunque la cultura racial o étnica en la cual una familia vive puede influenciar fuertemente la cultura de la familia, las familias individualmente pueden expresar y vivir fuera de su cultura de diversas maneras. Cada familia es por lo tanto levemente diferente en la manera como hace las cosas. Cada familia tiene su propia cultura.

En nuestro trabajo, nos piden con frecuencia ayudar a las familias. Si no aprendemos la cultura única de una familia, nuestras intervenciones pueden ignorar la forma como funciona la familia. Por esto, algunas veces nos desconcertamos porque la familia no responde a los servicios, o porque su “convicción” o la cooperación es baja. La cultura tiene que ver a menudo sobre las diferencias - legítimas e importantes. La competencia cultural en el área de la cultura de la familia ocurre no solo cuando nosotros descubrimos cual es la cultura individual de la familia, sino también cuando apreciamos las diferencias culturales de la familia. En el Proceso de Resolución, debemos aprender a respetar la cultura de la familia para crear planes de familia eficaces con los servicios individualizados adaptados a las fortalezas y a las necesidades de cada una.

¿Cuáles son las áreas primarias de la cultura de la familia?

Si debemos ser culturalmente competentes en el trabajo con las familias, necesitamos descubrir cómo funciona una familia particular.

Aquí están algunas de las preguntas que usted podría hacer para descubrir sobre la cultura de una familia:

- ¿Qué es lo que les gusta más a los padres sobre sus hijos/as? (buscando preferencias y diferencias del padre y la madre.)
- ¿Cuáles son las metas de la familia? ¿(cómo sería la vida si las cosas fueran mejores?)
- ¿Cuáles son las esperanzas de los padres sobre sus hijos?
- ¿Cuáles consideran los miembros de la familia son sus más grandes realizaciones?
- ¿Cuál es la realización más grande de la familia como un todo?
- ¿Qué los hace felices?
- ¿Cuáles son los recuerdos preferidos de la familia?
- ¿Qué piensa el padre sobre sus habilidades como padre?
- ¿Tiene la familia alguna regla especial?
- ¿Cómo pide la familia cuando necesita ayuda o desea hablar o desea hablar? ¿Tiene la familia amigos que los apoyan?
- ¿Cómo se divierte la familia? ¿Qué les gusta hacer como familia?
- ¿Existe alguna tradición o evento cultural en el cual participa la familia?
- ¿Cuáles son algunos de los valores o de las creencias especiales que los miembros de la familia aprendieron de sus padres, abuelos, ¿u otros?
- ¿Tiene la familia alguna conexión con una comunidad de fe? Si es así ¿cómo la manifiestan?

Ejemplos de las diferencias culturales de la familia:

Mientras que una familia le enseña a sus miembros, “usted hizo su cama, ahora usted duerme en ella, otra familia enseña: “no importa lo que usted hace, usted sigue siendo un miembro de la familia y puede contar siempre con la familia.”

- Una familia fortalece los logros académicos mientras otra familia fortalece la espiritualidad.
- Una familia fortalece el mantener la tradición mientras que otra familia le da importancia a la libertad personal.
- Mientras que una familia puede enseñar a sus miembros a afrontar solos las consecuencias de sus actos, otra familia puede enseñar que no importa lo que hagan sus miembros, siempre será un miembro de la familia y puede contar con el apoyo de la misma.

¿Por qué tener en cuenta la cultura?

El conocer y el entender la cultura y el papel que desempeña en la vida diaria puede ayudarnos:

- Entender los valores, actitudes, y comportamientos de otros
- Evitar los estereotipos y los prejuicios que pueden minar nuestros esfuerzos
- Apreciar el papel crítico que juega en el desarrollo y entrega de los servicios como respuesta a los niños y familias que servimos.

Sección 2.2 – Principios de la Competencia Cultural

Principios de la competencia cultural

La cultura juega un papel vital en el desarrollo y entrega de programas y de los servicios humanos y de salud. Como se mostró anteriormente, la necesidad de proveer servicios culturalmente apropiados es resultado de las realidades demográficas de nuestra nación. Entendiendo la cultura y su relación con la entrega del servicio, aumentará el acceso a los servicios así como también mejorará la calidad de los resultados del mismo. Investigaciones en el área de la competencia cultural han comenzado a proporcionar la base para el desarrollo de los estándares para la entrega de servicios a las diversas poblaciones. Los siguientes fueron obtenidos del material de la investigación sobre el papel que la cultura juega en la entrega de servicios.

Existe una ética en la práctica de la competencia cultural. Cuando los proveedores practican de una manera culturalmente competente se pueden desarrollar los programas que sirven apropiadamente a la gente. Primero, cada persona que trabaja en una agencia debe poseer las capacidades básicas fundamentales de calor humano, empatía, y autenticidad. Para alcanzar la competencia cultural, los practicantes deben primero tener un sentido de compasión y de respeto por la gente de cultura diferente. De esta forma, pueden aprender los comportamientos que son apropiados dentro de un entorno culturalmente competente; aprender solamente sobre el comportamiento no es suficiente.

Además del comportamiento, deben también existir un conjunto de valores y de actitudes que moldean estos comportamientos, habilidades y responsabilidad moral. No es sobre las cosas que se hacen, es sobre actitudes fundamentales. Cuando una persona posee una actitud de cuidado inherente, aprecio y respeto por otros, pueden exhibir calor humano, empatía, y autenticidad. Cuando los practicantes pueden expresar estas actitudes, pueden demostrar la competencia cultural de una manera que reconozca valores y valide las diferencias culturales entre sus clientes.

Hay también tres habilidades esenciales para desarrollar la competencia cultural que se construyen sobre estas actitudes. Éstos son:

- 1) la capacidad de determinar el significado o la importancia de la cultura para el niño /a y su familia;
- 2) la capacidad de discutir cuestiones culturales y de responder a las señales basadas en la cultura;
- 3) la habilidad de entrevistarse con niños /as y sus familias y de determinar sus necesidades y fortalezas basadas en sus modelos personal, social, cultural, político o espiritual.

Desarrollando estas habilidades y usándolas durante su trabajo con las familias, usted tendrá mejor voluntad para aceptar y respetar los valores de las familias. También podrá de una mejor manera tener en cuenta los valores culturales de una familia cuando evalúe las necesidades y cómo tratarlas, así como las fortalezas y los recursos asociados con sus valores particulares².

Trabajando con cuestiones de diversidad cultural

Hay un gran número de términos que describen la capacidad de llegar a dominar y trabajar cuestiones de diversidad cultural. Los términos “conocimiento cultural”, “conciencia cultural”, “sensibilidad cultural”, y “diversidad cultural” dan la idea de que la capacidad de trabajar en cuestiones de diferentes culturas puede ser mejorada³.

Conocimiento cultural – Familiarización con características culturales seleccionadas, historia, valores, creencias, y comportamientos de los miembros de otro grupo étnico.

Conciencia cultural – es el desarrollo de sensibilidad y entendimiento por otro grupo étnico; el percatarse sobre las culturas es diferente a ganar conocimiento. Esto implica generalmente cambios internos en términos de actitudes y valores. El estar consciente y sensible también se refiere a las cualidades de apertura y flexibilidad que la gente desarrolla con otros. La conciencia cultural debe ser complementada con el conocimiento cultural.

Sensibilidad cultural – el saber que existen diferencias y semejanzas culturales, sin asignar valores (mejor o peor, correcto o incorrecto); la capacidad de hacer empatía e identificarse con las expresiones emocionales, problemas, luchas, y alegrías de individuos de diversas culturas.

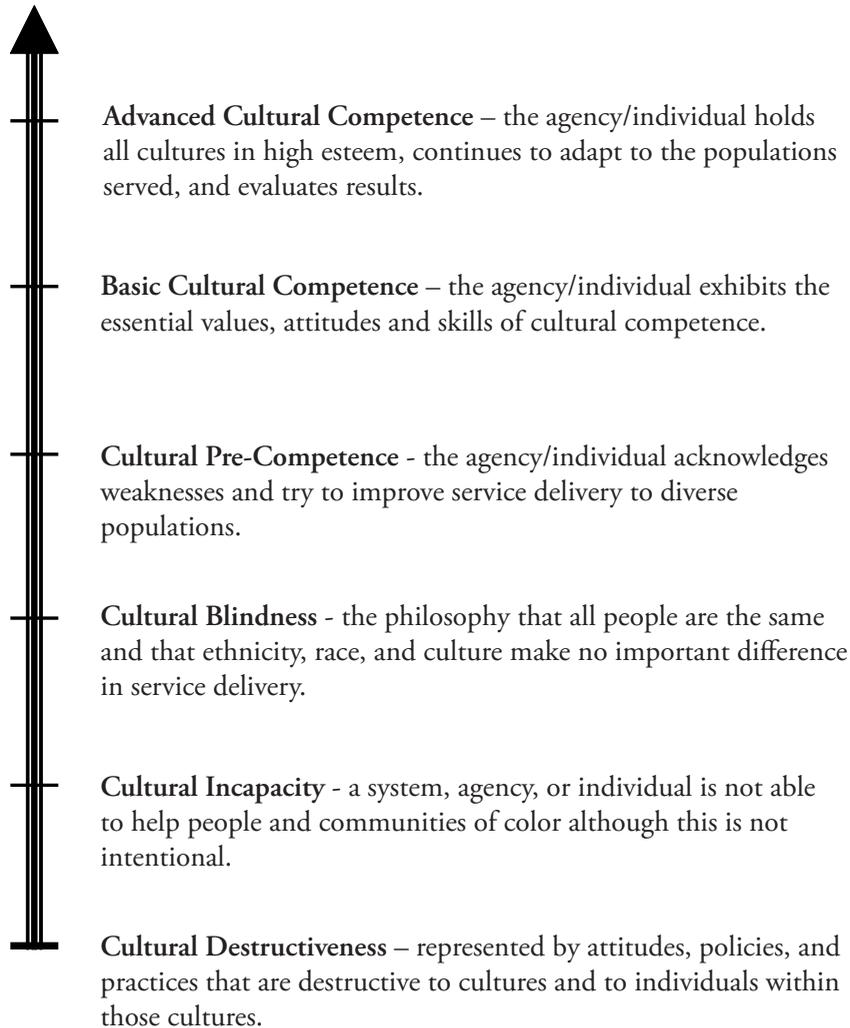
Diversidad cultural - diferencias en raza, pertenencia étnica, lengua, nacionalidad o religión entre grupos dentro de una comunidad o de naciones. Describe características demográficas de una población.

²Adoptada de Benedetto, 1998; DHHS, 1998.

³La materia presentada en esta sección fue adoptada de información proveída por medio del sitio Web del “Center for Effective Collaboraiton and Practice, <http://cecp.air.org/>. (2000). Washington, D.C.: American Institutes for Research.

⁴Cross T., Bazron, B., Dennis, K., & Isaacs, M. (1989). Towards a Culturally Competent System of Care, Volume I. Washington, D.C.: Georgetown University Child Development Center, CASSP TechnicalAssistance Center.

Cuando los practicantes y profesionales proporcionan servicios cultural competentes están integrando y transformando el conocimiento que tienen sobre los individuos y grupos de gente para desarrollar estándares específicos, políticas, prácticas, y actitudes que deben ser utilizadas en el ambiente cultural apropiado para aumentar la calidad de servicios (incluyendo cuidado de salud, servicios sociales y humanitarios) y así producir mejores resultados.



Sección 2.3 – La Práctica Culturalmente Competente

Los cinco elementos de la práctica culturalmente competente

Para poder proporcionar servicios culturalmente competentes, los proveedores de servicio y las organizaciones en las cuales trabajan deben tener la capacidad y el conocimiento de comunicar y de entender los comportamientos influenciados por la cultura en las poblaciones que sirven. Proporcionando servicios culturalmente competentes, los proveedores de servicio pueden disminuir las barreras en la prestación de servicios.

Los cinco elementos presentados aquí contribuyen a incrementar la capacidad para que una organización o un individuo llegue a ser culturalmente competente.

Elemento I

Organización - Valorar la Diversidad

- El conocimiento y la aceptación de diferencias en poblaciones o comunidades que se sirven.
- Entendimiento y aceptación de que otras culturas pueden tener un mayor respeto por ciertas acciones, valores, y formas de relacionarse que la cultura dominante.

Individual - Conocimiento y Aceptación de la diferencia

- La gente es diferente debido a la cultura. Es esencial que los proveedores de servicios y los profesionales del área humana estén enterados y acepten estas diferencias para poder servir a la gente eficientemente.
- La diversidad es una fuente de nuevo conocimiento y habilidades; no es un problema a solucionar o con el cual hay que tratar.

Elemento II

Organización - Autovaloración Cultural

- La existencia de políticas y procedimientos que evalúan la eficacia de la organización en el trabajo con los diversos grupos y comunidades (Ej., recolección de datos de las poblaciones objetivo, documentación de necesidades de la población identificada, conocimiento de cómo específicas comunidades buscan o utilizan servicios, etc.)
- Utilización de esta información para reducir al mínimo barreras culturales, promover la diversidad y el aprecio cultural (Ej., prácticas de empleo, entrevistas en el idioma dominante, cómo se decora la oficina, composición del personal, etc.)

Individual - Conocimiento de sus propios valores culturales

- Examinar y estar enterado de sus propias preferencias para satisfacer las necesidades humanas básicas y cómo esto puede afectar la manera como proporciona los servicios.
- Resistirse al impulso de juzgar o "corregir" a familias y/o padres de cómo hacen las cosas. Como profesionales somos a menudo entrenados para ayudar a la gente a comportarse de forma en que la sociedad defina como deseable (Ej. los programas intentan a menudo "educar" o corregir a los padres a ser "correctos" más que trabajar con ellos para tratar necesidades o cuestiones específicas de forma tal que se respeten sus valores.)

Elemento III

Organización e individuo - Entendiendo la dinámica de la diferencia

- Reconocer y conocer las diferencias en estilos de comunicación, etiqueta, y métodos para ayudar a resolver los problemas, ayuda a evitar malentendidos en ambos lados.
- Estar consciente de la dinámica de las interacciones entre culturas cruzadas y el potencial que existe para que se presenten mal entendidos en ambos lados.

Elemento IV

Organización – Institucionalización del conocimiento cultural

- Proveer entrenamiento y supervisión a todo el personal en todos los niveles sobre diferentes culturas.
- Desarrollar los mecanismos para determinar que es culturalmente apropiado para cada población específica de las que la organización sirve.

Individual – Desarrollo del Conocimiento Cultural

- Aprender sobre una cultura o grupo diferente, especialmente si ésta representa una gran mayoría de las familias servidas.
- Aprender palabras o frases en el idioma de la familia.
- Saber donde encontrar información sobre grupos particulares, especialmente si estos hacen una gran parte de la comunidad a la cual se está sirviendo. (Ej., líderes en comunidades particulares, recursos locales, nacionales, etc.)

Elemento V

Individuo y Organización – Adaptar las habilidades de la practica para ajustarse al contexto cultural de los valores familiares

- Reclutar personal que represente a la población objetivo que se sirve
- Proveer material organizacional en el idioma dominante de la población objetivo

- Asegurarse que el grupo directivo, consejeros, etc. representan a la comunidad servida
- Decorar las instalaciones para crear un ambiente de bienvenida a la población servida

Valores y Actitudes

La cultura modela la forma en que la gente experimenta su mundo. Es un componente vital de cómo los servicios son tanto entregados como recibidos. La competencia cultural empieza con el conocimiento de sus propias creencias y prácticas culturales y el reconocimiento de que gente de otras culturas pueden no compartirlas. Esto significa algo más que hablar otro idioma o reconocer símbolos culturales de la gente. Significa cambiar los prejuicios que pueda tener sobre las creencias y costumbres de la gente.

Es importante promover el respeto mutuo. La competencia cultural esta basada en el respeto, validación y apertura hacia alguien con percepciones y expectativas sociales y culturales diferentes a las propias. La gente tiende a tener una visión etnocéntrica en la cual ven a su propia cultura como la mejor. Algunos individuos pueden sentirse amenazados o en posición defensiva sobre las diferencias culturales.

Moverse hacia la entrega de servicios culturalmente apropiados implica:

- estar bien informado sobre las diferencias culturales y su impacto en actitudes y comportamientos;
- ser sensible, entender, no juzgar, y respetar cuando se esta tratando con gente cuya cultura es diferente a la propia, y,
- ser flexible y tener la habilidad de responder y adaptarse a los diversos contextos y circunstancias culturales

Igualmente también implica reconocer que la culturización ocurre de forma diferente en cada uno. Esto quiere decir que este proceso no solo ocurre a velocidades diferentes dentro de las distintas familias de la misma cultura o el mismo grupo étnico. Si no que la culturización también puede ocurrir a velocidades diferentes dentro de los miembros de una misma familia. Por ejemplo, muchas veces los adolescentes de padres inmigrantes asimilan ideas diferentes que encuentran en el país nuevo sobre la ropa y la moda de vestir, la música y el modo de hablar. Los padres de estos muchachos se pueden sentir confusos o en contra de estos estilos nuevos que han asimilado sus hijos. Diferencias como estas pueden causar tensión o conflicto dentro de la familia. Los proveedores que son culturalmente competentes se esfuerzan para reconocer y acomodar a estas diferencias para aliviar la tensión que pueden causar.

Sección 2.4 – Proveyendo Servicios Culturalmente Competentes

Como vimos anteriormente en este capítulo, los practicantes y profesionales que proveen servicios culturalmente competentes deben **integrar** y **transformar** el conocimiento que tienen sobre individuos y grupos de gente para desarrollar estándares específicos, políticas, prácticas y actitudes a ser utilizadas en cualquier medio cultural de forma que se incremente la calidad de los servicios y se produzcan mejores y más saludables resultados.

Comunicación

La comunicación da una oportunidad a las organizaciones y proveedores de aprender más sobre la gente involucrada en servicios y programas. Para las organizaciones y proveedores es bien importante construir habilidades que mejoren la comunicación, de forma tal que se mejore la entrega de servicios a las diversas familias.

Una de las cosas más importantes que un proveedor de servicio culturalmente competente puede hacer es estar abierto, ser honesto, respetuoso, no juzgar y más que todo, escuchar y aprender. Para construir la confianza es vital permitirle a la gente saber que usted está interesado en lo que tiene que decir.

Cuando se dan presentaciones a grupos de diferente bagaje cultural, debe estar preparado para emplear tiempo escuchando las necesidades, puntos de vista y preocupaciones de la comunidad. Ponga atención a los que los residentes de la comunidad dicen y no asuma que sabe que es lo mejor para el grupo o comunidad a la cual se está dirigiendo. Un participante culturalmente competente descubre y aprecia las diferencias culturales en cada familia.

Cultura en la Agencia

Es importante anotar que cada agencia o proveedor tiene una cultura organizacional que orienta los servicios que provee y la forma como los provee. (Mire la lista abajo para algunos ejemplos. Un proveedor culturalmente competente también entiende las normas de cada agencia y aprecia las diferencias culturales en las agencias.

La siguiente lista muestra las áreas/ de foco para algunos de las áreas de servicios que atienden las necesidades del niño /a y la familia. Cada agencia tiene un enfoque diferente y una muy leve diferencia en la cultura organizacional. Las culturas de la agencias (o sub-culturas), pueden eventualmente entrar en conflicto cuando trabajan conjuntamente en un Grupo de Familia. Cuando se presentan estos conflictos, es importante que todos los miembros del Grupo de Familia recuerden que están trabajando juntos por los mejores intereses del niño/a y la familia.

- Bienestar del Niño /a: Permanencia y Seguridad del Niño /a
- Salud Mental: Salud y Curación Emocional / Psicológica
- Justicia Juvenil: Seguridad Pública

- Educación: Aprendizaje
- Salud: Salud y Curación Física
- Discapacidades del Desarrollo: Rehabilitación
- Servicios Vocacionales: Empleo
- Violencia Doméstica: Seguridad en la familia

Un Equipo de Familia culturalmente competente trabajará para asegurar que la implementación del Plan de familia sea culturalmente competente para la familia y las agencias involucradas. Mientras cada participante del Equipo Familiar tendrá una perspectiva particular, agenda o normas, el Equipo Familiar debe hacer todo el esfuerzo para asegurar que estas perspectivas trabajen conjuntamente para soportar las fortalezas de las familias y enfocar sus necesidades.

La competencia cultural se refiere a la habilidad del proveedor para demostrar respeto por las diversas creencias de las culturas, estilos de comunicación, actitudes y comportamientos en todas las prácticas e interacciones con los niños / as y las familias. Estos proveedores:

- Utilizan el conocimiento para hacer que las familias se enroquen en su(s) programa(s)
- Valoran y mantienen las diferencias culturales.
- Adaptan las prácticas para llegar a diferentes necesidades, y
- Buscan activamente información sobre nuevas culturas y habilidades para responder de una mejor forma a las familias.

Su FASST es un ejemplo importante de cómo los servicios culturalmente competentes pueden proveerse para incrementar la entrega de servicios a familias de niños / as con necesidades especiales y con un nivel limitado del idioma inglés. Reclutando y entrenando este grupo diverso con miembros de la comunidad objetivo, usted tiene la ventaja de familiarizarse con algunos de las tradiciones culturales y lingüísticas de con quien trabajará. Usted puede continuar ayudando a su agencia a volverse más efectiva en la entrega de servicios culturalmente competentes entendiendo a las familias con las cuales trabajará y manteniendo el esfuerzo por adaptar los servicios del FASST para solucionar las diversas necesidades.

Algunas de las formas en que su equipo puede ayudar a su agencia en la continuación de los esfuerzos para proveer servicios culturalmente competentes incluye:

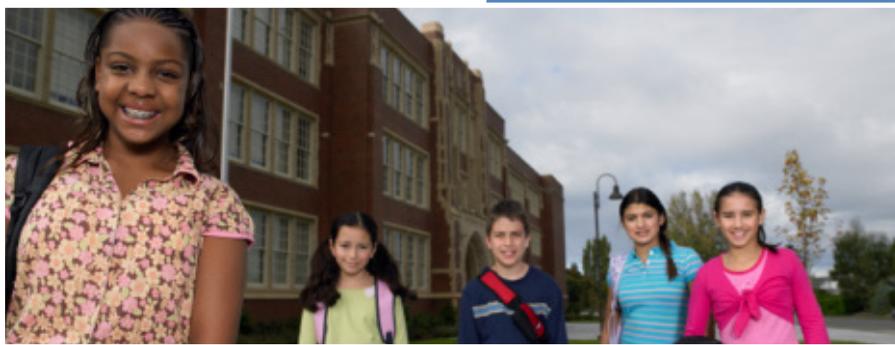
- Entender la historia, idioma, normas, tradiciones y creencias de los grupos culturales presentes en la comunidad;
- Utilizar formas de acercamiento y modales que son naturales y aceptables para los grupos en su comunidad. (Ej., ofrecer servicios en lugares de servicios religiosos o en los colegios);
- Asegurarse que la información sobre servicios, recursos, material educativo y mensajes son traducidos al idioma de la comunidad;

- 
- Contar con los medios de publicidad existentes para hacer conocer los servicios a la comunidad. (Ej. , periódicos étnicos, TV, radio); y
 - Desarrollar asociaciones con los líderes de la comunidad, “socios culturales” y redes naturales para poder guiar los esfuerzos y facilitar el acceso a los servicios dentro de la comunidad.

Recuerde: La competencia cultural es una parte vital del Proceso de Resolución. Para poder desarrollar planes individuales a cada familia en diversas comunidades, usted y su agencia requieren continuamente considerar y respetar las diferencias culturales de las familias e individuos con los que trabaja.



Anotaciones:



Colaborando con el Sistema de Escuelas Elementales en el Condado Hillsborough

Temas - Capítulo 3:

Sección 3.1 – Entendiendo las Escuelas Primarias del Condado de Hillsborough

Sección 3.2 – Programas de Educación Para Estudiantes Excepcionales (ESE)

Sección 3.3 – Programa de Inglés para hablantes de Otras Lenguas (ESOL)

Metas y Objetivos

Meta: Tener un entendimiento general del personal de las Escuelas primarias del Condado de Hillsborough, de los procesos especiales de educación, del programa ESOL, y usar este conocimiento para ayudar a las familias.

Objetivos: Al finalizar este capítulo debe mostrar el participante:

- 1) Conocimiento de la administración y personal de las escuelas primarias del distrito y de la escuela /s a la /s cual /es ha sido asignado /a;
- 2) Conocimiento de los programas ESE existentes, y de los derechos y responsabilidades del estudiante y la familia dentro del sistema especial de educación; y
- 3) Conocimiento de los derechos y responsabilidades de los estudiantes y los padres que se clasifiquen como: limitada habilidad para el inglés o Limited English Proficient (LEP – sigla en ingles).

Anotaciones: _____

Capítulo 3 Colaborando con el Sistema de Escuelas Elementales en el Condado Hillsborough

Temas del Capítulo 3

Sección 3.1

– Entendiendo las Escuelas Primarias del Condado de Hillsborough

Sección 3.2

– Programas de Educación Para Estudiantes Excepcionales (ESE)

Sección 3.3 – Programa de Inglés para hablantes de Otras Lenguas (ESOL)

Capítulo 3.1-

Entendiendo el Sistema de Escuelas Elementales en el Condado de Hillsborough

Como miembro del equipo de FASST, usted trabajará dentro de la escuela y puede a menudo trabajar de cerca con una variedad de personal de la escuela en su escuela asignada. Debido a esto, será muy importante que conozca la escuela en la cual usted trabajará y la gente importante para hacer contactos y familiarizarse.

Otra razón importante de aprender algunos fundamentos sobre el sistema escolar en el condado de Hillsborough y su escuela asignada en particular, es que le invitarán a menudo para servir como abogado o puente para los padres implicados en el programa de FASST. Muchas veces, los padres pueden no saber a quién dirigirse para hacer alguna pregunta, o manifestar una preocupación. Pueden desconocer qué derechos tienen, que las escuelas deban respetar, o pueden ignorar los programas específicos para los cuales sus niños /as pueden ser elegibles. Como miembro del equipo de FASST, usted podrá proporcionarles tal información de una manera que aliente y fortalezca las familias.

Esta sección le proveerá la información básica sobre las escuelas primarias en nuestro condado, así como más información dirigida a la escuela en la cual usted trabajará. La mayoría de esta información se enfocará sobre las escuelas primarias ya que el equipo FASST proveerá servicios a estudiantes de grados K-5.

Todas las escuelas en el condado de Hillsborough se dividen por región geográfica (en inglés, Áreas) y estas son administradas por directores de región o área. Los directores de área supervisan las operaciones diarias de las escuelas y los presupuestos escolares en su región para asegurar la implementación adecuada de las políticas y procedimientos del distrito escolar. De cierto modo, se puede decir que ellos dirigen a los directores de las escuelas. También, ellos sirven como enlace entre los directores escolares, el personal del distrito, la junta directiva del distrito escolar, y el público.

La escuela primaria West Tampa pertenece a la región o área I, mientras que las escuelas colocadas en el sur del condado que ofrecen los servicios de FASST (las escuelas Cypress Creek, Wimauma, y Ruskin) pertenecen a la región o área V.

Hay 130 escuelas primarias en el condado de Hillsborough. Generalmente, los niños/as asisten a una escuela primaria ubicada según el código postal en el cual viven. La mayoría de las escuelas primarias tienen un promedio de 600 estudiantes. Las escuelas primarias en el condado de Hillsborough incluyen los grados K-5, algunas proveen servicios de pre-K.

Personal De la Escuela Primaria

Cada escuela tiene un Director, un Director Auxiliar, un Consejero, un trabajador social, una enfermera, y un psicólogo. Algunas escuelas pueden tener personal adicional de la ayuda.

Director

El Director es el líder de la escuela, al cual el resto de los empleados reportan. El director es responsable de asegurarse de que todas las leyes del estado y políticas del distrito se cumplen dentro de la escuela. Los padres pueden reunirse con un director, con o sin el profesor de su niño /a, para hablar del progreso del estudiante o hacer preguntas con respecto a políticas de la escuela.

Asistente del Director/Jefe o Director de Disciplina

El Asistente del Director está por debajo del Director, y apoya a la escuela en procedimientos disciplinarios que realizan, y ayuda con el currículo o plan de estudios. Los padres pueden reunirse con el asistente director para discutir temas de comportamiento o acciones disciplinarias relacionadas con su niño /a.

Consejero Escolar

La mayoría de los padres se comunican con el consejero para asuntos académicos, de comportamiento u otros, que pueda tener su niño /a. El consejero involucrará a otro personal si es necesario, para asistir a un estudiante. Ella o él puede también ofrecer a individuos o grupos asesorías a corto plazo, y apoyar a los estudiantes.

Defensor de estudiantes emigrantes (“Migrant Advocate”)

Le provee a los estudiantes emigrantes y a sus familias apoyo adicional para mejorar el rendimiento académico de estudiantes, ayudar a familias encontrar servicios sociales y de salud, y abogar por sus derechos. Los defensores de emigrantes se encuentran en escuelas con alta población de estudiantes emigrantes que reciben fondos del gobierno federal para proveerle servicios adicionales a estos estudiantes.

Trabajador Social

Apoya al consejero cuando es necesario, siendo una parte importante para tender un puente entre las familias y las escuelas. Las responsabilidades principales del trabajador social incluyen hacer visitas al hogar, ayudar con asuntos de la asistencia a la escuela, y ayuda a las familias con necesidades.

Enfermera

Ayuda a los estudiantes con los asuntos médicos y de la salud. Este papel incluye pero no se limita a administrar la medicación, a la comprobación de la existencia de piojos, a tomar las temperaturas de los estudiantes, y a administrar los primeros auxilios básicos.

Psicólogo

Apoya al personal y a los estudiantes con las preocupaciones académicas y de comportamiento. Su principal objetivo es conducir las evaluaciones psicológicas para los estudiantes que tienen retos y están luchando por salir adelante, también consulta con los padres y el personal. El psicólogo de la escuela puede también conducir consejería de apoyo cuando es necesaria

Políticas y los Procedimientos del Sistema Escolar

El distrito escolar le provee a cada estudiante un manual que explica las políticas y los procedimientos del sistema escolar. Algunas de estas políticas se

presentan aquí para darle al equipo información que puede ser necesaria explicar detalladamente a los padres que reciben servicios de FASST. El Manual del Estudiante, 2006-2007, se puede descargar en su totalidad:

- Para descargar una copia del manual en Inglés, visite: <http://www.sdhc.k12.fl.us/admindiv/documents/StudentHandbook/0607StudentHandbook.pdf>
- Para descargar una copia del manual en Español, visite: <http://www.sdhc.k12.fl.us/admindiv/documents/StudentHandbook/0607SpanishStudentHandbook.pdf>

Normas de asistencia para la escuela elemental

Se espera que todos estudiantes asistan regularmente, lleguen a tiempo a las clases y cumplan con todos los requisitos de los cursos. Mala asistencia o tardanzas excesivas pueden tener como resultado el obtener malas calificaciones o revocación de asignación especial de escuela o bajo el programa Choice.

Es responsabilidad de los padres o encargados del estudiante explicar la ausencia del estudiante a la oficina designada en persona o por teléfono. Se espera que los padres notifiquen a la escuela el mismo día de la ausencia. Las escuelas podrían pedir documentación adicional al estudiante regresar a clases.

La escuela hará el esfuerzo de comunicarse con los padres o encargados el día en que el estudiante se ausente si no ha sido explicado el motivo de la ausencia. Por mayor parte, cuando una ausencia no se ha sido explicada la escuela la considera ausencia sin excusa. Los padres de estudiantes deben de leer el Manual del Estudiante detenidamente para averiguar cuales ausencias se consideran ausencias excusadas y cuales de estas requieren documentación adicional. También es responsabilidad de los padres (o encargados del estudiante) comunicarse con los maestros para pedir tareas y trabajo de reposición del estudiante en casos de ausencias.

Progreso Académico

Los padres de un estudiante que asiste a escuela pública en el condado de Hillsborough recibe reportes sobre el progreso académico de su hija/o con regularidad. Se calculan y evalúan los progresos del estudiante en los periodos de calificaciones cada nueve semanas. Durante cada periodo de clasificación, a los padres se les da información formalmente e informalmente para explicarles como le va a su hija/o en la escuela. Los Reportes del Progreso formales presentan información sobre el progreso del estudiante en varias áreas académicas y de comportamiento. Las Tarjeta de Calificaciones se preparan cuatro veces por año con las calificaciones finales en áreas académicas y de comportamiento. En general, las escuelas programan Noches de Conferencia para que los padres puedan hablar con los maestros sobre las calificaciones de su hija/o.

A los estudiantes de kindergarten se les evaluó solamente los comportamientos durante el primer periodo de clasificación.

Códigos de Calificaciones para los Grados K a 2

E o Excelente – El estudiante demuestra que entiende claramente los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

S o Satisfactorio – El estudiante esta en proceso de entender los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

N o Necesita Mejorar/Necesita Mas Tiempo – El estudiante necesita mas tiempo o experiencias adicionales para entender los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

U o Insatisfactorio – El estudiante no ha demostrado los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

Códigos de Calificaciones para los Grados 3 a 5

A o Excelente – El estudiante demuestra aplicación consecuente de los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

B o Bueno – El estudiante demuestra que entiende claramente los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

C o Satisfactorio – El estudiante esta en proceso de entender los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

N o Necesita Mejorar – El estudiante necesita mas tiempo o experiencias adicionales para entender los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

U o Insatisfactorio - El estudiante no ha demostrado los conceptos, ideas, objetivos, y comportamientos esperados.

Escuelas Asignadas RAICES/FASST

Como se explico durante la primer sesión de este entrenamiento, los equipos FASST con personal bilingüe se desarrollaron durante 2005-2006 para mejor servir a estudiantes de habla hispana y a sus familias con necesidades. Las escuelas asignadas como parte de este esfuerzo son: Cypress Creek, Ruskin, West Tampa, y Wimuuama. Esta sección presenta un perfil básico sobre cada escuela.

Cypress Creek Elementary School

4040 19th Ave. N.E. Ruskin, FL 33573

Teléfono: 813-671-5167

Fax: 813-671-5204

<http://www.sdhc.k12.fl.us/~cypresscreek.elementary/>

Directora: Lisa Tierney

Asistente del Director: Lisa Amos

Consejera Escolar: Shelley Stephenson

Trabajadora Social: Lissette Hernandez-Hall

Supervisora de Área V: Sherrie Sykes

Cypress Creek se construyo en 1991 y tomo su nombre de la comunidad en la cual se encuentra. Cypress Creek es localizada en el sur del condado, cerca de la carretera Highway 301. Los colores de la escuela son el rojo oscuro y gris. El mascota es el manatí.

Ruskin Elementary School

101 East College Avenue, Ruskin, FL 33570

Teléfono: 813- 671-5177

Fax: 813- 671-5182

http://www.sdhc.k12.fl.us/schools/School_Info.asp

Directora: Donna Ippolito

Asistente de Directora:

Consejera Escolar:

Trabajador Social: David Kincaid

Supervisora de Área V: Sherrie Sykes

Cypress Creek Elementary School



Ruskin Elementary School



West Tampa Elementary School



Ruskin Elementary se encuentra en el sur del condado, cerca de la carretera US Highway 41 en la comunidad de Ruskin, Florida.

West Tampa Elementary School

2700 W. Cherry Street, Tampa, Florida 33607

Teléfono: 813-872-5200

Fax: 813-356-1452

<http://www1.sdhc.k12.fl.us/~westtampa.elementary/>

Directora: Linda Gellar

Asistente de Director: Daphne Fourquarean

Consejera Escolar: Lauren Zatcoff

Trabajadora Social: Patricia Wrobel

Supervisora de Área I: Valerie Orihuela

La escuela West Tampa Elementary se encuentra en el barrio historico de West Tampa, uno de los mas viejos dentro de la ciudad de Tampa. West Tampa ha tenido una alta concentracion de Latinos desde que se fundo en los años 1890s.

Wimauma Elementary School



Wimauma Elementary School

5709 Hickman Street, Wimauma, Fl 33598

Teléfono: 813-671-5159

Fax: 813-671-5222

<http://www1.sdhc.k12.fl.us/~wimauma.elementary/>

Director: Eric Cantrell

Asistente del Director:

Consejera Escolar: Diane Nosal

Trabajadora Social: Cathy Alexander

Supervisora de Area V: Sherrie Sykes

Construida en 1925, la escuela Wimauma Elementary se encuentra en la zona sureste del condado, en la comunidad rural de Wimauma.

Sección 3.2 - Programas de Educación para Estudiantes Excepcionales (ESE)

Esta sección le proveerá información importante sobre los servicios de educación para estudiantes excepcionales (ESE –sigla en Inglés), que son proporcionados por el sistema educativo especial de las escuelas públicas del condado de Hillsborough. La información que el distrito escolar proporciona en servicios de ESE es extensa. Esta sección dará solamente algunos puntos de esta información.

Los servicios de ESE se explican más detalladamente en el documento El Explorador de ESE: Un recorrido dirigido a través del proceso de la Educación de Estudiantes Excepcionales para padres de niños con discapacidades.

- Los padres pueden descargar la versión en inglés en el sitio Web: <http://www1.sdhc.k12.fl.us/%7Eese.dept/parenthbpdf.pdf>
- Los padres pueden descargar la versión española en el sitio Web: http://www1.sdhc.k12.fl.us/~ese.dept/dw_pathfinder.htm y dirigirse al “link” llamado “Spanish Version: El Explorador De ESE (PDF).”
- Para solicitar una copia completa de “El Explorador de ESE” en Inglés o Español por correo, los padres pueden llamar al: (813) 837-7777.

Una ley federal, conocida como Ley para la Educación de Individuos con Discapacidades (IDEA- sigla en Inglés), dirige el sistema educativo especial para los estudiantes con discapacidades. La IDEA se refiere a los principios guía, los derechos y las responsabilidades específicas, y los requisitos de los servicios de la educación especial. Es una lectura importante para los distritos escolares, las agencias de la educación del estado, y padres/ acudientes. Varios de los principios principales para la educación especial han sido establecidos por IDEA. Éstos incluyen:

- El derecho de los niños /as y de la juventud con discapacidades de recibir una educación pública gratuita apropiada (FAPE).
- El derecho de los estudiantes de recibir su educación en el ambiente menos restrictivo (LRE), y
- El derecho de los padres de participar en el procedimiento de toma de decisiones educativas.

La ley IDEA fue enmendada en 1997, para mejorar las oportunidades educativas para los niños /as con discapacidades. La IDEA '97 se centra en la enseñanza y aprendizaje y a establecer altas expectativas para que los niños /as lisiados alcancen resultados educativos reales.

La ley consolida el papel de los padres en el planeamiento y toma de decisiones educativas a nombre de sus niños /as. Hace énfasis en la inclusión de los estudiantes y la necesidad de que tengan acceso significativo al plan de estudios general.

IDEA también cambia el objetivo del Plan Educacional Individualizado (IEP) como la herramienta primaria para realzar el involucramiento y el progreso del niño /a. La ley proporciona las pautas y las regulaciones relacionadas con la conveniencia de restringir el ambiente de los estudiantes de ESE, la evaluación del estudiante, y la inclusión de los profesores de la educación corriente, en el proceso del IEP. IDEA aboga la inclusión de los profesores regulares de la educación en el proceso de planeación del IEP, si el niño /a es o puede participar en el ambiente de educación regular.

Cuando se considera el ambiente menos restrictivo para los estudiantes con necesidades especiales, se utilizan ciertos términos. Estos y sus definiciones se enumeran abajo:

- **Sala de clase Auto-Contenida para ESE** - El estudiante es ubicado en una sala de clase con un profesor de educación especial y otros estudiantes que tengan necesidades especiales. Estos estudiantes requieren un ambiente más restrictivo para resolver sus necesidades educativas.
- **Fusión** – ubican al estudiante en una sala de clase de educación regular, mientras que el profesor de educación especial consulta con el profesor de educación regular, para ayudar a ese estudiante.
- **Inclusión** – ubican al estudiante en una sala de clase de educación regular, mientras que el profesor de educación especial permanece en la sala de clase con el estudiante y ayuda al profesor de educación regular.
- **Recurso** – ubican al estudiante en una sala de clase de educación regular, y el profesor de educación especial saca al estudiante para la instrucción en grupos pequeños en el área en la cual el o ella necesitan ayuda. (Ej., lectura, escritura, matemáticas).

El Plan Educacional Individualizado (IEP)

El plan educacional individualizado (IEP) es una parte importante del proceso de ubicar a estudiantes de ESE en los servicios apropiados. Este plan incluye pero no se limita a:

- Anotaciones de los niveles actuales del niño /a en el desempeño educativo, incluyendo cómo la discapacidad del niño /a afecta la implicación y el progreso de éste en el plan de estudios general o las actividades apropiadas (para los niños preescolares)
- Anotaciones de las metas anuales medibles, incluyendo los objetivos a corto plazo, relacionados con la solución de las necesidades especiales del niño. La relación se orienta de manera que permita al niño /a estar envuelto dentro del proceso y progresar en el currículo general.
- Relación de los servicios de educación especial, de las ayudas suplementarias y de otros servicios que son requeridos por el estudiante para progresar apropiadamente.
- Relación de cualquier modificación del programa o ayuda necesarias para el personal de la escuela que deben ser dadas al niño, para que avance apropiadamente hacia el logro de las metas anuales, el progreso en el currículo, la participación en actividades extracurriculares o no académicas, y en el aprendizaje y la comunicación con otros niños.

Antes de que un IEP pueda ser desarrollado, la elegibilidad de un estudiante debe ser determinada. Para que los estudiantes sean servidos en la educación excepcional, deben establecer primero los criterios de habilidad excepcional. La determinación de elegibilidad significa simplemente que el niño tiene una discapacidad y cumple con los criterios de la elegibilidad para un programa de educación para estudiantes excepcionales según los criterios del condado de Hillsborough. Se determina la elegibilidad después de que se hayan terminado las evaluaciones. Un comité de elegibilidad revisa las evaluaciones y determina si el estudiante cumple los requisitos federales, del estado y del distrito para la elegibilidad. Según lo asignado por mandato por IDEA, los miembros del equipo deben incluir un grupo por lo menos tres profesionales cualificados y los padres/acudientes del niño.

Otros, tales como los consejeros, personal del distrito, o representantes de las agencias locales, pueden ser incluidos cuando sea apropiado.

Una vez se determine que un niño es elegible para los servicios de ESE, se debe celebrar una reunión para desarrollar las metas y los objetivos que ayudaran al estudiante a ser exitoso en el ajuste educativo. Esta reunión es llamada: una reunión inicial de IEP.

En esta reunión, el equipo de IEP, que incluye a los padres, se discute las destrezas del niño y cómo él o ella adquiere conocimiento. También se habla de las áreas que necesitan ser desarrolladas. Luego, se escribe un plan para describir cómo alcanzar las metas y los objetivos apropiados para el estudiante.

Según lo indicado previamente, el equipo IEP está compuesto por:

- Padre(s),
- Profesores de Educación regular,
- Profesores de educación especial,
- Terapeuta(s),
- Representante de la agencia local de la educación (LEA),
- Un individuo que puede interpretar las implicaciones educativas de la evaluación,
- Y de otros (a discreción de los padres y del distrito escolar.)

Cuando es apropiado, el estudiante puede ser incluido también. **Los padres deben ser Invitados, dándoles tiempo para tomar medidas para asistir, o para pedir una fecha y hora distintas.** El distrito escolar anima a los padres a que hagan todo el esfuerzo para asistir, e incluirlos en la reunión de IEP. Sin embargo, es la decisión del padre ir o no ir a la reunión.

Una vez que se hayan desarrollado las metas y los objetivos, el equipo recomienda un lugar. El objetivo del equipo es determinar el ajuste educativo más apropiado en el ambiente menos restrictivo que permitirá al estudiante alcanzar las metas y los objetivos identificados.

Las Derechos De los Padres

Una vez que se tome la decisión de la ubicación, se pedirá a los padres dar su

consentimiento para esta ubicación. Es opción del padre **dar** o **no dar** el permiso para los servicios. Un formulario especial se utiliza para solicitar consentimiento: “*Aviso informado de la elegibilidad y del consentimiento para la ubicación educativa*” (referida a menudo como el formulario del permiso del padre). No se requiere que el padre de su consentimiento inmediatamente. Ella o él puede desear tomarse un tiempo para pensar sobre la decisión o para visitar la sala de clase a la que el niño asistirá. Un niño no puede ir a ninguna clase de educación especial sin el consentimiento de un padre.

Además, los padres pueden elegir retirar su consentimiento en cualquier momento durante el proceso de la evaluación o antes de la ubicación del niño en clases de educación para estudiantes excepcionales. Si retiran a un niño de una clase de ESE, ella o él continuará atendiendo a la escuela de educación regular.

Si los padres están de acuerdo con que su niño necesita servicios de educación excepcional, pero no con la ubicación recomendada, pueden solicitar otra reunión para discutir el asunto. Pueden también solicitar la mediación y/o una audiencia del debido proceso. Los padres y el personal de la escuela tienen el derecho a esta audiencia, para resolver asuntos referentes a la colocación apropiada, cuando un acuerdo no puede ser logrado.

El distrito escolar del condado de Hillsborough pone a disposición de los padres un folleto que detalla sus derechos dentro del proceso de ESE. Se llama: *Resumen de las salvaguardias procesales para los estudiantes con impedimentos*. Este folleto se debe poner a disposición de los padres desde la remisión inicial del niño /a para la evaluación de ESE. Una copia del folleto se puede descargar también de forma gratuita en el Internet.

- Para bajar una copia en Inglés ir a: <http://www.firn.edu/doe/commhome/pdf/safegrds.pdf>.
- Para bajar una copia en Español ir a: <http://www.firn.edu/doe/commhome/pdf/safespan.pdf>.

Participación De los Padres

El distrito escolar sugiere que los padres aprendan tanto como ellos puedan, para llegar a ser participantes activos en las reuniones de elegibilidad del ESE. Algunas ideas y sugerencias que pueden ayudar a los padres a ser activos en este proceso incluyen

- Concertar una cita para visitar el salón de clase(s) del niño /a para observarlo en el ajuste educacional con otros estudiantes
- Tener toda la información y expedientes relevantes sobre él /la niño /a organizados y listarlos para una referencia rápida
- Si es posible, el padre debe hablar con el niño /a de cómo se siente ella o él en la escuela
- Desarrollar algunas ideas para las metas que quisieran que se incluyan en el IEP.
- Desarrollar una lista de las preguntas que desean hacer a los miembros del equipo, con respecto a las necesidades del niño /a
- Estar listos para compartir la información sobre el niño /a, por ejemplo:

- Lo que el/ la niño /a hace mejor
- Cualquier problema que el niño puede tener en el hogar
- Cómo ayuda el niño /a en el hogar
- Cómo es el /la niño /a en compañía de otros niños /as, los hermanos y las hermanas
- Qué es lo que más necesita aprender el /la niño /a en la escuela.

Componentes del IEP

Una vez que haya ocurrido la reunión de elegibilidad, el equipo de IEP tomará una decisión con respecto a la ubicación del niño /a y del servicio de ESE. El comité puede llegar a una de las conclusiones siguientes:

- El/la niño/a es elegible para un programa de educación para estudiantes excepcionales,
- El/la niño/a no es elegible para un programa de educación para estudiantes excepcionales,
- No hay bastante información para tomar una decisión, y es necesaria más evaluación, o
- El/la niño/a tiene necesidades especiales que se puedan resolver en la educación general.

Después de que se tome una decisión con respecto a la elegibilidad, los padres, el personal y el estudiante continúan reuniéndose, para crear un documento formal. Las reuniones de IEP ayudan a los padres, al estudiante, y al personal de la escuela a tomar juntos decisiones sobre el programa de un estudiante excepcional. Las reuniones sirven como herramienta de la comunicación entre los padres y el personal de la escuela, ayudándoles a trabajar juntos para determinar las necesidades del estudiante. El informe que se produce, documenta las decisiones tomadas durante las reuniones y el compromiso de los recursos necesarios para permitir a un estudiante excepcional recibir la educación especial, y los servicios relacionados.

El IEP contiene los siguientes componentes:

- **Nivel actual del funcionamiento** - el nivel actual de funcionamiento del niño /a. La IDEA indica que los niveles actuales del funcionamiento deben incluir las destrezas del niño /a; si la discapacidad del /a niño /a afecta o no afecta su participación y progreso en el plan de estudios general o, para un /a niño /a preescolar, sí afecta o no su participación en las actividades, así como las preocupaciones de los padres.
- **Meta anual** - una declaración escrita que describe una habilidad o una tarea que un /a niño /a debe poder hacer al finalizar de un período de IEP. La IDEA requiere la inclusión de una declaración de cómo será medido el progreso de un /a niño /a hacia sus metas anuales, y de cómo informarán a los padres regularmente el progreso del niño /a.
- **Objetivos a corto plazo** - anotaciones que dividan la meta anual en pasos pequeños entre el nivel actual del /a niño /a y el nivel esperado durante la duración de IEP.

- **Criterios de evaluación, horarios y procedimientos** – Formas de determinar si un /a niño /a ha alcanzado los objetivos y las metas enumeradas en el IEP, así como la identificación de la persona que implementará y documentará los logros de los objetivos.
- **Servicios relacionados** - servicios necesarios para ayudar a un /a niño /a a que se beneficie con la educación especial. Algunos ejemplos son: servicios de consejería, asesoramiento del padre y entrenamiento, servicios médicos para diagnóstico y evaluación, identificación temprana, servicios médicos, evaluación de las discapacidades, servicios de trabajo social, transporte, y educación física adaptada. La consideración se da, ya sea que el niño requiera o no ayudas suplementarias y servicios.
- **Modificaciones/ Acomodaciones** - plan de estudios, tiempo, pruebas, estrategias, tecnología asistida, y libros de texto
- **Participación en el programa** –la extensión de la cual el niño recibirá servicios de educación general y servicios de educación especial
- **Participación de no-discapitados**- el grado en el cual un /a niño /a participará con niños/ as no-discapitados
- **Fechas de iniciación y duración de los servicios**- fechas en las cuales los programas y los servicios iniciarán y terminarán
- **Necesidades durante transición**- El servicio para necesidades durante transición para estudiantes de 14 años en adelante

Como miembro del FASST, usted puede asistir a los padres a través del proceso de IEP ayudándoles a prepararse para las reuniones, estar a la mano para traducirles cuando sea necesario, o ayudándolos a encontrar más información sobre los servicios de ESE.

Sección 3.3 – Programa de Inglés para Hablantes de Otras Lenguas (ESOL)

Como su equipo trabajará en áreas con altas concentraciones de estudiantes y familias de habla hispana, será importante que usted aprenda la información básica sobre los programas que las escuelas disponen para estos estudiantes. Como observábamos anteriormente, los padres pueden no estar enterados de todos sus derechos o todas las reglas del programa y del servicio o las regulaciones. Su conocimiento de los programas de ESOL le ayudará a instruir mejor a los padres que usted sirve y puede ser necesario también si le invitan para abogar o representar los intereses de los padres en cierto punto.

¿Qué es ESOL?

A través del programa “Inglés para hablantes de otras lenguas” (ESOL), el distrito escolar del condado de Hillsborough (SDHC) sirve a más de 20,000 estudiantes que hablan cerca de 100 idiomas y representan casi 200 países. Según la ley del estado de la Florida, a los distritos escolares se les ha requerido proporcionar programas educativos y servicios apropiados para todos los estudiantes que se clasifiquen como: limitada habilidad para el inglés o Limited English Proficient (LEP) – sigla en inglés. Los distritos escolares a través del estado son asignados por mandato por leyes federales y del estado para examinar y para encuestar a todos los estudiantes que sean nuevos en el distrito, para determinar su nivel de habilidad en el inglés. El distrito escolar también los clasifica como: estudiantes del inglés o English Language Learners (ELL) – sigla en inglés.

Todos los estudiantes que hablan una lengua distinta al inglés en sus hogares y que, después de la apreciación, se determinan como limitados en su habilidad para el inglés, son elegibles para ESOL.

Según los estándares del estado usados por el SDHC, los estudiantes del LEP deben ser instruidos y preparados académicamente, para alcanzar los mismos estándares del estado y del distrito y los requisitos para la graduación que el resto de los estudiantes. Se espera que los estudiantes LEP se les exija las mismas altas expectativas para aprender que los estudiantes de educación regular.

Metas Del Programa de ESOL

- Desarrollar el conocimiento del Inglés, de los estudiantes del condado de Hillsborough en las áreas: oír, hablar, leer, escribir y comprender;
- Asegurarse de que los estudiantes con inglés limitado continúen desarrollando y adquiriendo habilidades y conceptos contenidos en temas de áreas específicas en contenido mientras que están desarrollando sus habilidades en la lengua inglesa;
- Alentar la comunicación entre la escuela y el hogar que promoverán el éxito educativo de los estudiantes del LEP; y
- Promover el conocimiento cultural entre estudiantes, profesores, y el personal de la escuela.

En algunas escuelas, los ayudantes bilingües asisten a los profesores con los estudiantes del LEP. Pueden sacar a los estudiantes de la sala de clase para instrucción en pequeños grupos o para instrucción individual, o pueden permanecer en la sala de clase y asistir durante tiempo de la educación general. Los ayudantes pueden ayudar también a traducir y/o reunirse con los padres para ayudar a los estudiantes del LEP a tener éxito académico. Los ayudantes pueden también para ayudar a los estudiantes monolingües a sentirse más cómodos en el ajuste a la escuela.

El programa de ESOL depende de un número de términos para identificar niveles del conocimiento de idiomas en los estudiantes. Estos términos y sus definiciones se enumeran abajo:

- **LEP** - Limitada Habilidad en Inglés: cualquier estudiante cuyo padre indique que una lengua distinta al inglés se habla en el hogar
- **LYA**: término usado para los estudiantes que hablan solamente otra lengua o que hablan inglés extremadamente limitado
- **LYB**: término usado para los estudiantes que están demostrando progreso en inglés pero utiliza su lengua nativa igualmente
- **LYC**: el término usado para los estudiantes que son más hábiles(o dominan) el inglés pero también saben otra lengua. En esta etapa es donde los estudiantes están mas adaptados al clima de la escuela
- **LF**: término usado para los estudiantes que han pasado la prueba del programa del LEP pero todavía se están supervisando por 2 años en caso de que necesiten ayuda.

Servicios Del Programa de SDHC ESOL

Servicios Psicológicos y Sociales Bilingües -los servicios psicológicos, sociales, y de guía se proporcionan a los estudiantes bilingües y a sus familias en su lengua materna.

Intérpretes y Traductores - los intérpretes se utilizan en las reuniones del distrito, y de la escuela de los padres, y de la comunidad. También traducen una variedad amplia de formas del distrito y de la escuela que tratan de todo: desde salud y seguridad hasta disciplina y académicos.

Servicios de la lengua materna - El SDHC proporciona servicios de la lengua materna de dos maneras. Uno está con el uso de para profesionales bilingües. El otro está a través del banco de la lengua.

Para profesionales bilingües –Cerca de 400 para profesionales bilingües trabajan con los estudiantes y profesores para revisar, clarificar y reforzar las habilidades académicas de los estudiantes. También sirven como enlace para la comunicación entre la escuela y el hogar.

Banco de Idiomas - está compuesto por voluntarios que hablan una variedad de idiomas, y están disponibles para ayudar a padres, estudiantes y profesores haciendo una variedad de traducciones y servicios de interpretación cuando son necesarios.

Profesores de ESOL y Profesores de Recursos- los profesores de ESOL utilizan una variedad de estrategias, de materiales, y de modificaciones educativas para enseñar a los estudiantes a hablar, leer, y escribir en inglés y a hacer la instrucción del contenido-del área comprensible a los estudiantes de ESOL. Las escuelas con poblaciones grandes de estudiantes de ESOL emplean a

profesores de tiempo completo con recursos de ESOL para que coordine todas las actividades de ESOL en la escuela.

Clases Auto-Contenidas de ESOL - clases donde los profesores y los para profesionales de ESOL proporcionan ayuda intensiva del inglés y instrucción individualizada a los estudiantes K-12.

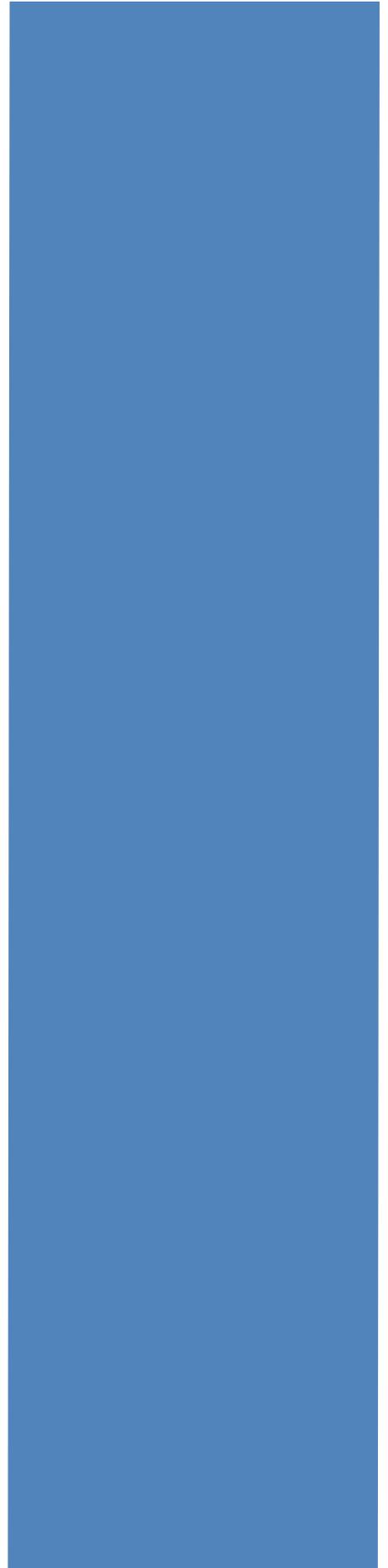
El involucramiento de los padres y programas extendidos a la comunidad - los padres de los estudiantes del LEP participan en los Consejos Consultivos a nivel de la escuela y del distrito. Las reuniones son programadas a través del año para informar a los padres de los servicios y para comprometerlos e implicarlos en la educación de sus niños /as.

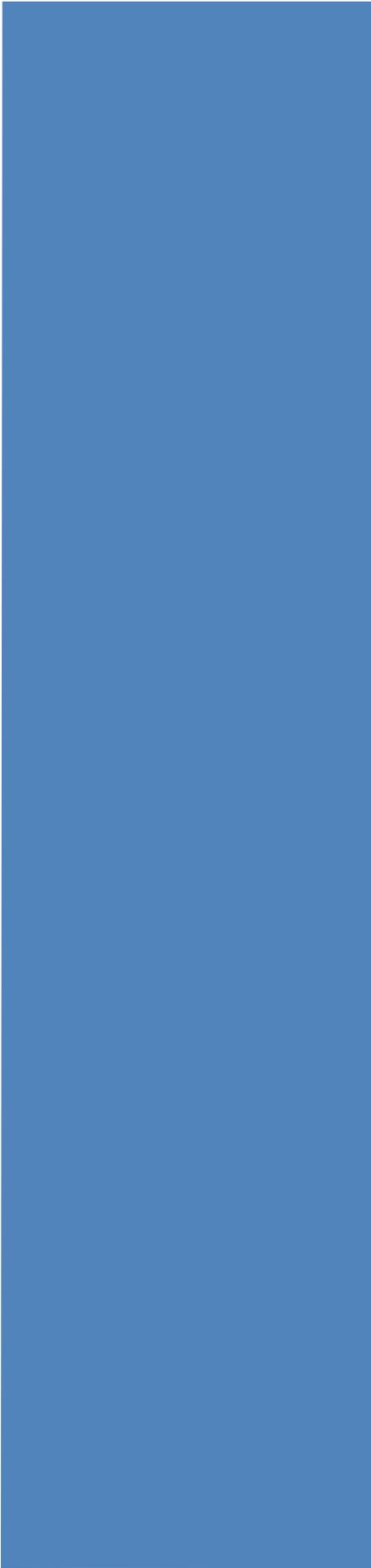
Programas Tutorales y de Mentores - antes, durante, y después de la escuela los servicios de tutoría están disponibles para los estudiantes de K-12 ESOL en las escuelas que participan.

Desarrollo y entrenamiento de personal - cada año más de 3.500 profesores, administradores, consejeros, trabajadores sociales, psicólogos, padres, y el personal de ayuda participan en entrenamiento y los talleres de ESOL.

Los programas multiculturales – las escuelas locales a través del distrito implementan actividades multiculturales enriquecedoras a través del año escolar.

Anotaciones:







Entendiendo la Salud Mental y El Bienestar Infantil

Temas – Capítulo 4

- Sección 4.1- Esquema de trabajo general para la Salud mental y el Bienestar del niño
- Sección 4.2- Etapas y Dominios del Desarrollo Infantil
- Sección 4.3- Relaciones Saludables y Conductas de Cuidado
- Sección 4.4- Facilitando la Salud Mental y el Bienestar del Niño

Meta: La meta de este capítulo es dar a las participantes un entendimiento básico del desarrollo sano del niño y de la salud mental. Este capítulo también proporcionará una comprensión de la importancia de las relaciones sanas y las conductas de cuidado y de su impacto en el bienestar del niño.

Objetivos Del Capítulo: Después de terminar este capítulo, usted demostrará una comprensión de:

- 1) El marco general para describir la salud y el bienestar del niño
- 2) Áreas vitales en el desarrollo mental y logros en el desarrollo en niños de edad escolar
- 3) Signos de salud mental del niño /a, y de malestar o angustia
- 4) Fortalezas que pueden facilitar la salud mental, y el bienestar del niño

Anotaciones: _____

Capítulo 4

Entendiendo la Salud Mental y El Bienestar Infantil

Temas del Capítulo

Sección 4.1- Esquema de trabajo general para la Salud mental y el Bienestar del niño

Sección 4.2- Etapas y Dominios del Desarrollo Infantil

Sección 4.3- Relaciones Saludables y Conductas de Cuidado

Sección 4.4- Facilitando la Salud Mental y el Bienestar del Niño

Sección 4.1-

Esquema de Trabajo General para la Salud Mental y el Bienestar Infantil

Un propósito del equipo de FASST es ayudar a los /as niños /as y a sus familias a identificar sus necesidades, para entonces determinar qué recursos y ayudas les serán más provechosas, para poder resolver éstas necesidades con éxito. Comprendiendo la salud mental del niño puede ayudarle para ayudar a las familias a reconocer las necesidades específicas relacionadas con el bienestar total de sus niños.

¿Cuál es exactamente “salud mental del niño?” Una forma para definirla es decir que la salud mental del niño /a es la capacidad de un niño para manejar y coordinar sus:

- pensamientos,
- sentimientos y
- comportamientos

de maneras que lo hacen posible:

- 1) para experimentar satisfacción y felicidad,
- 2) para aprender,
- 3) para lograr tareas y
- 4) conectarse con la gente.

Los 4 resultados enumerados arriba, son cualidades del "bienestar" del niño

Un niño puede tener dificultades para manejar pensamientos, sentimientos y/o comportamientos por una variedad de razones:

- **Individual (físicas/ capacidades sensoriales y Temperamento):** Las capacidades físicas y sensoriales básicas del niño, el temperamento, o el control de estados emocionales pueden causar o prevenir ciertos pensamientos, sentimientos o comportamientos.
- **Desarrollo:** La edad o el nivel de desarrollo del niño pueden limitar la gama de los pensamientos, de los sentimientos o de los comportamientos que el niño puede experimentar. También, si las expectativas y las experiencias no son acordes con el nivel de desarrollo de un niño, este desacuerdo puede conducir al malestar.
- **Relaciones:** La calidad de las relaciones de un/a niño con los padres, los hermanos, los amigos, los compañeros de clase, los profesores, los vecinos y otra gente, pueden influenciar los pensamientos, los sentimientos y/o los comportamientos de un niño.
- **Ambiental:** Las condiciones y las situaciones que un niño experimenta en su hogar, vecindario, sala de clase, escuela, y comunidad pueden influenciar los pensamientos, los sentimientos y/o los comportamientos de un niño.

El aspecto individual de la vida de los niños será explorado en esta sección. El área de desarrollo será discutida en la sección siguiente. Exploraremos brevemente cómo los factores ambientales y las relaciones afectan las vidas de los niños en la sección 4.3. En la sección 4.4, discutiremos salud y bienestar mental del /a niño /a. Así sea que su trabajo no es sea el de consejero de salud mental, conocer algunos puntos con respecto a la salud y al bienestar mental del niño puede ser útil.

Características Individuales

La salud mental y el bienestar de un niño se pueden afectar por las características individuales del niño, incluyendo:

- capacidades físicas y sensoriales
- temperamento
- control de estados emocionales

Capacidades físicas y sensoriales

Es importante tener presente que los niños que tienen limitaciones físicas y sensoriales encaran desafíos, los cuales otros niños y sus familias no requieren ocuparse. Por ejemplo, niños que están paralizados, ciegos, o sordos, exploran sus ambientes y se comunican de maneras que son algo diferentes a la de los niños que pueden utilizar todos sus sentidos. Esto puede crear retos para las familias, los profesores y otros que son responsables de cerciorarse de que el ambiente del niño encaje bien con las capacidades físicas y sensoriales de éste. Cuando el ambiente no encaja bien con un niño, éste puede causar tensión en las relaciones, puede limitar las oportunidades para aprender y puede conducir a la angustia en los niños. Los asuntos médicos pueden también conducir a pensamientos, sentimientos o comportamientos que señalan angustia en un niño.

Las preferencias y las capacidades sensoriales pueden afectar la salud mental de un niño también. Algunos niños son “buscadores de estímulos sensoriales” lo que quiere decir que intentan aumentar la cantidad de estímulos que reciben con sus sentidos. Ejemplos de comportamientos de búsqueda sensorial incluyen: mirar luces brillantes y centellantes, escuchar la música ruidosa, con frecuencia morder los juguetes y lápices, los dedos o piernas, y girar alrededor. Algunos niños “evitan la estimulación sensorial,” significando que intentan reducir la cantidad de estímulos que reciben con sus sentidos. Ejemplos de comportamientos que evitan sensaciones sensoriales incluyen evitar situaciones ruidosas, cerrar sus ojos, rechazar expresiones de afecto- abrazos, toques cariñosos- y evitar los materiales de juego elásticos, pegajosos o de caucho-goma. Si un niño busca o evita muchos de los estímulos sensoriales, esto podría conducir a consecuencias negativas en ciertas situaciones donde esto no se entiende ni “se permite” (por ejemplo, las bibliotecas, las salas de clase, y algunos hogares.) Cuando los niños expresan sus preferencias y límites sensoriales, a veces los malinterpretan como niños “oposicionales” o “desobedientes,” y los castigan. Este tipo de malentendido puede angustiar al niño también.

Temperamento

Otra manera de meditar las características individuales que pueden influenciar la salud y el bienestar mentales de un niño, es considerar el concepto del temperamento. Se han propuesto tres tipos importantes de temperamento. Los niños pueden exhibir uno o una combinación de temperamentos. De hecho, un niño puede ser un día tímido y peleón el siguiente. O, pueden ser difíciles de tratar cuando son más jóvenes, pero cuando crecen ser más flexibles en sus años del jardín infantil (o kindergarten). Los tres temperamentos principales son:

1. fáciles o flexibles
2. difíciles o luchadores
3. lentos para aclimatarse o temerosos

El Temperamento fácil o flexible

Típicamente, un niño con un temperamento fácil se aproxima a la mayoría de las situaciones nuevas con optimismo, se adapta rápidamente, y tiene un buen humor predominante. Tal niño puede ser fácil para el cuidador. Este niño exhibirá probablemente una o más de las características siguientes: fácilmente entrenado para el baño; aprende a dormir toda la noche; tiene rutinas regulares de alimentación y de la siesta; toma la mayoría de las nuevas situaciones y gente agradablemente; se adapta a los cambios rápidamente; es generalmente alegre; y expresa su angustia o frustración suavemente. Sin embargo, los niños con temperamentos fáciles pueden demostrar sensaciones muy profundas con una sola lágrima en su mejilla. Esto puede sugerir que los niños con temperamentos fáciles sean calmados a toda la hora, pero éste no es el caso con la mayoría de los pre-escolares. Incluso el pre-escolar mejor comportado, es intenso con ciertas cosas, tiene días en que no desea estar sin sus padres, ni desea participar en ciertas actividades, y tiene rabietas.

El Temperamento difícil o luchador

Un niño con un temperamento difícil o luchador parece ser el contrario del niño tolerante. Un niño con este temperamento puede no dormir fácilmente toda la noche, sus horarios de la alimentación y de la siesta, puede cambiar de día a día, y el niño puede tener dificultad con su entrenamiento para ir al baño. Este niño se queja o aún grita en alta voz con cualquier cosa nueva y generalmente se adapta lentamente. Este tipo de niño expresa demasiado a menudo un humor desagradable y, si está frustrado, puede tener una rabietas. Mientras que la reacción del niño puede ser intensa, puede no señalar siempre una crisis de parte del niño. A veces la mejor manera de manejar tales arrebatos es esperar a que pasen. Otras soluciones posibles incluyen: esperar pacientemente el curso del arrebato, intentando distraer al niño, cantándole una canción, o leyéndole un libro.

Los cuidadores que no entienden este tipo de temperamento como normal, a veces sienten resentimiento hacia el niño por ser tan difícil de manejar. Ellos pueden regañar, ejercer presión, o apaciguar al niño, lo que solamente refuerza su temperamento difícil, y que probablemente dé lugar a un problema real de comportamiento. La comprensión, la paciencia, y la consistencia, por otro lado, conducirán a un “ajuste positivo en las demandas de la vida”.

El Temperamento Lento en Aclimatarse o Temeroso

Finalmente, hay un grupo de niños que a veces son lentos en aclimatarse o tímidos. El niño con este temperamento es incómodo con las cosas y las personas nuevas y se adapta lentamente. Sin embargo, a diferencia de los niños con temperamentos difíciles o luchadores, éste niño tiende a retraerse. El niño puede o puede no ser irregular en el sueño, la alimentación y el entrenamiento para ir al baño. Éste es el niño que típicamente está parado en el borde del grupo y se aferra a su madre cuando es llevado a un almacén, una fiesta de cumpleaños, o a un programa de cuidado de niños por primera vez. Si el niño es presionado o forzado a unirse al grupo, el temor del niño llega a ser peor. Pero si se permite al niño acostumbrarse al nuevo entorno a su propio ritmo, este niño puede llegar a ser gradualmente un miembro activo, y feliz del grupo.

Estrategias para manejar los tres temperamentos

En su trabajo con los niños y sus padres/ cuidadores, usted ayudará a las familias a identificar sus fortalezas y necesidades. Además de ayudar a la familia a reconocer el temperamento de su niño, usted puede ser que también les ayude a reconocer los estilos y las estrategias que los padres están utilizando con su niño, para pensar si el estilo de los padres encaja con el temperamento de su niño. Si encaja, ésta es una evidencia de una fortaleza de la familia. Si no encaja, la familia puede considerar el buscar recursos y ayudas adicionales para aumentar la calidad del ajuste entre el temperamento de su niño y el estilo y las estrategias que utilizan.

Aquí están algunos ejemplos de las clases de estrategias de los padres, que encajan bien con cada tipo de temperamento del niño:

Temperamento flexible

1. Busque a este niño, una y otra vez, ya sea por contacto visual, tacto, o una sonrisa para tranquilizar y para reconocer el niño y sus necesidades. Una cantidad mínima de atención es a veces satisfactoria para estos niños, mientras saben que sus cuidadores son accesibles y cuidan de ellos.
2. Refuerza su comportamiento verbalmente elogiando la acción específica. Déjeles conocer que los aprecian a ellos y su capacidad de esperar. No fije las expectativas demasiado altas; estos niños tendrán días en los cuales se descomponen - días malos, también. Tendrán épocas en que necesitan cuidado adicional también.

Temperamento Difícil o Luchador

1. El humor positivo - El cuidador da la pauta. Manteniendo una manera positiva y relajada, los niños se sienten fuera de peligros y seguros. Esto reduce la ansiedad y libera a los niños para atender a sus actividades con más atención.
2. La adaptabilidad - El cuidador debe estar dispuesto a cambiar el horario o la rutina en caso de necesidad. Si el niño se aburre o se frustra con una actividad, debe intervenir usando representaciones visuales, canciones, el movimiento de manos u objetos, para que retome el interés.
3. Cambie el ambiente - Reduzca los estímulos bajando ruido, la acción, y la confusión en un cuarto. Un niño excesivamente sensible puede estar sobreestimulado con los juegos ruidosos, el juego áspero y el ruido excesivo.

4. Evite las luchas de poder - Los niños difíciles tienen una necesidad fuerte de controlar su ambiente. El cuidador debe estar en calma, y volver a dirigir siempre que sea posible. Evite las amenazas que pueden disminuir autoridad y refuerce el comportamiento negativo, no poniendo atención. Elija una diversa consecuencia distinta al "tiempo de reflexión" (time out), tal como pérdida de un privilegio o del juguete favorito.
5. Enséñeles con Anterioridad - Prepare siempre a los niños para el cambio y las transiciones. Explique con una advertencia de cinco a diez minutos. Engánchelos en aceptar la transición y prepárelos para ella, diciéndoles qué esperar, qué deben hacer, y lo que les va a gustar.
6. Preparación - Tenga actividades a la mano y listas para utilizar. Si es posible, saque tiempo en su horario para los niños que requieren más atención.

Temperamento Lento en Aclimatarse o Temeroso

1. Planee tiempo adicional para ayudar a estos niños a adaptarse a las situaciones o a los cuidadores nuevos. Necesitarán información específica sobre la situación, la gente y qué esperar. Charle animadamente, y en contacto cercano. Permanezca con el niño hasta que él/ella se pueda relajar. La mayoría de los niños necesitan esta voz de aliento, y el contacto cercano; incluso el niño flexible. Su flexibilidad es en parte porque reciben rutinariamente esta clase de ayuda para adaptarse, de sus cuidadores.
2. Utilice una manera relajada y fácil para comprometer al niño a cada nueva situación. No intente mover al niño rápidamente. Permita que permanezca fuera del grupo o dondequiera que esté cómodo. Ayude gradualmente al niño a unirse al grupo.

Puntos importantes para recordar sobre los Temperamentos

1. Las diferencias de temperamento, aún los extremos, son diferencias en el rango normal del comportamiento. La clave es entender cómo un rasgo particular influencia el comportamiento del niño y encontrar la mejor manera de manejarla.
2. Un niño difícil o temeroso puede ser ayudado a aprender a manejar situaciones potencialmente angustiantes, gradualmente, por un cuidador que entienda y acepte los asuntos del temperamento del niño. La protección de los niños contra estas situaciones difíciles, les niega oportunidades valiosas de dominar expectativas sociales y de desarrollar confianza y a auto-valorarse.
3. No culpe al niño o a los padres por el rasgo del temperamento de un niño. El niño no está siendo deliberadamente problemático, ni el niño tiene rasgo del temperamento debido a cualquier cosa que los padres han hecho. Sin embargo, los padres pueden no entender el temperamento de su niño y pueden aplicar prácticas de crianza que no encajan con las necesidades del temperamento del niño.
4. La manera cómo los cuidadores se relacionen con el temperamento del niño puede desempeñar un papel grande en el desarrollo emocional del niño. La respuesta que el niño consiga de los adultos, contribuye a la auto-imagen que el o ella desarrolle.
5. Cualquier rasgo del temperamento puede ser un activo o una desventaja en el desarrollo de un niño, dependiendo de si los cuidadores reconocen qué tipo de acercamiento satisface lo mejor posible a ese niño.

Control De Estados Emocionales – Estilos Reguladores

Otra manera de pensar en las características individuales relacionadas con la salud mental y el bienestar del niño se conoce como “control de los estados emocionales-regulación del estado emocional. La regulación del estado emocional es un concepto usado originalmente para describir el ciclo dormir-despertar en la infancia, el cual fue adaptado para describir estados de alerta en un individuo que está despierto. Cuando una persona está alerta y en capacidad de recibir la información del ambiente, procesar la información, y responder adecuadamente, se define esto como el “estado de alerta.” Otra manera de describirlo sería decir que el individuo puede mantener un sentido organizado e integrado de su experiencia sensorial, motora, cognoscitiva, afectiva, comunicativa e interactiva. Se refleja en “brillo en los ojos” y señala a menudo que es un niño “listo para aprender.”

Cuando un individuo experimenta un factor estresante del ambiente interno o externo, el sistema nervioso simpático o parasimpático se activa en respuesta. La respuesta emocional/ comportamiento que resulta en el sentido que “absorbe” o “enjuaga” el factor estresante, de modo que el individuo pueda volver al equilibrio del estado de alerta. El sistema nervioso simpático es excitante, y se refiere a veces como al “pedal de gasolina.” La activación del sistema nervioso simpático se asocia a comportamientos de avivamiento incluyendo la excitación, la agitación, el nerviosismo, y la rabia.

El sistema nervioso parasimpático es inhibitorio, y se refiere a veces como el “pedal de freno.” La activación del sistema nervioso parasimpático se asocia a estados de disminución - retiro incluyendo la timidez, la inhibición, la apatía, el retraimiento, el sonar despierto - englobarse, indiferencia, y la depresión.

Dependiendo de la predisposición genética/ fisiológica de un individuo, uno de los dos, el sistema simpático o parasimpático es más susceptible de ser activado en respuesta a un factor estresante percibido.

La auto-regulación eficaz ocurre cuando un individuo puede mantener un “arco amplio” con respecto al proceso de alerta, significando que él o ella puede seguir estando alerta en el estado de calma/ neutralidad y también en estados de excitación e inhibitorios. Además, la auto-regulación eficaz significa que un individuo puede “regularse aumentando” y/o “-regularse disminuyendo” cuando es necesario, para volver a un estado de alerta. La -regulación hacia arriba -aumentando puede implicar pensar, sentir o actuar de una manera que sea como el pensamiento, el sentimiento o la acción producida en estados de excitación; la regulación hacia abajo o disminución puede implicar pensar, sentir o actuar de la manera que se produce en estados inhibitorios.

Si la tendencia general de un niño esta dirigido más por el sistema simpático, él o ella puede estar predispuesta a experimentar más comportamientos de avivamiento, tales como ansiedad generalizada, manía o rabia. En contraste, un niño cuyo tendencia general esta mas dirigida por el sistema nervioso parasimpático, puede experimentar a menudo estados de retiro/ o disfunción, tales como soñar despierto, retraimiento, o depresión. Cuando tales estados perduran, pueden ser la consecuencia de la adaptación a los factores de estrés ambientales crónicos. Los problemas se pueden desarrollar, si el niño no puede regularse para arriba o para abajo eficazmente, para volver a un estado de alerta.

Sección 4.2 – Etapas y Dominios del Desarrollo Infantil

Esta sección presenta información en las áreas generales y las etapas del desarrollo de los niños de edad escolar. Como los equipos de FASST trabajan con los estudiantes de edad escolar elemental y sus padres, es importante que usted tenga cierto conocimiento general del desarrollo normal para los niños en este grupo de edad. La información proporcionada aquí no intenta darle suficiente información para determinar el progreso de un niño o para evaluar a un niño para los problemas o enfermedad. Sin embargo, le dará una guía y entendimiento generales de cómo se comporta típicamente un niño sano en la mayoría de las situaciones. Esto puede asistirle en ayudar a cada familia a considerar si sería provechoso que consulten con otros profesionales para determinar si el desarrollo de su niño no está progresando según lo esperado.

Hay una cantidad de áreas (o dominios) de desarrollo:

1. Estructuras y procesos corporales.
2. Motora: Cómo un niño se mueve con los músculos grandes (motricidad gruesa), los músculos pequeños (motricidad fina) y los músculos de la boca (motor oral).
3. Cognoscitiva: Cómo un niño nota, piensa, almacena y recuerda la información.
4. Social - emocional: Cómo un niño se relaciona con la gente y maneja pensamientos, sentimientos y comportamientos.
5. Lenguaje: Cómo un niño entiende el lenguaje (lengua receptiva) y utiliza el lenguaje para comunicarse (lenguaje expresivo).

Estas áreas se refieren como evolutivas, porque cambian y crecen a través del tiempo, con la edad del niño, a medida que explora y gana más experiencia. Generalmente hablando, en los primeros 3 - 5 años de la vida, hay varios cambios evolutivos en cada área y suceden muy rápidamente. En la niñez, también hay cambios en muchas áreas, pero éstos no ocurren tan rápido. En la adolescencia, hay otra vez muchos cambios que suceden rápidamente, y luego en la edad adulta, hay generalmente pocos cambios en la mayoría de las áreas del desarrollo.

Hay algunos asuntos que usted debe tener presente mientras que aprende sobre las etapas del desarrollo. Primero, cada niño es un poco diferente, y puede progresar levemente adelantados o detrás de sus compañeros de edad. Si hay una razón porque preocuparse, el doctor o el otro especialista podría ser consultado.

También, los niños pueden imitar a los hermanos mayores o menores, y por lo tanto pueden no parecer conformes con los estándares de su edad. Los niños pueden estar celosos de hermanos más jóvenes y comenzar a actuar más “como bebé”. Por ejemplo, los niños que habían comenzado previamente a hablar en oraciones cortas, para regresar y hablar como bebés, cuando les presentan con un hermano recién nacido que parezca conseguir toda la atención.

Los cuidadores deben ser animados a que demuestren atención al niño mayor y quizás incluso que acentúe los aspectos positivos de ser mayor, por ejemplo privilegios especiales.

A menudo es provechoso pensar en las etapas de desarrollo de toda la gente en la familia. Están ellos en etapas de desarrollo similares? Otras preguntas a considerar incluyen:

- ¿ Hay algunos individuos que pasan a través de cambios rápidos del desarrollo mientras que otros son relativamente estables?
- ¿ Cómo se desarrolla un niño en estas áreas, comparado con compañeros de clase? ¿Cómo se compara con sus hermanos y hermanas?
- ¿ Si un niño experimenta retraso en el desarrollo y angustia, parece como si el retraso está causando angustia, o la angustia es la que causa el retraso?

La siguiente es una información sobre el desarrollo de la niñez que puede ser especialmente útil para que usted tenga presente en el trabajo con los jóvenes y los niños en edad escolar, y sus familias.

Para propósitos simples, esta discusión destacará el desarrollo físico y motor; el desarrollo cognoscitivo; el lenguaje; y áreas social-emocionales del desarrollo. Recuerde por favor que este capítulo da solamente pautas generales de cómo procede el desarrollo del niño generalmente. No significa diagnosticar a los niños o causar preocupación innecesaria.

Desarrollo de niños en edad pre-escolar (3–5 años), y niños en edad escolar (6-9 años)

3–4 años

Desarrollo físico y motor

Los niños generalmente son entrenados a ir al baño después de su tercer cumpleaños. Físicamente, el control de la vejiga y los intestinos no es posible antes de que un niño tenga 15-meses¹.

Desarrollo Cognoscitivo

Entre las edades de 3-4, los niños están desarrollando habilidades del lenguaje, pero no tienen siempre las habilidades cognoscitivas para ir junto con ellas. A los 4 años de edad, no es raro que un niño sepa recitar su ABC pero no sabe que hay una diferencia entre las letras y los números.

Lenguaje/ Comunicación

A los tres y los cuatro años de edad pueden a menudo hablar en oraciones simples, de tres o cuatro palabras y entender comandos simples. Pueden también comenzar a usar palabras como “mí, y “mío “muy liberalmente. El uso de estas palabras es normal, y significa que el niño está desarrollando un sentido de pertenencia y de ‘sí mismo”. Los niños entre estas edades también tienden a estar fascinados con los conceptos de “porque” y “qué.” Los cuidadores deben intentar lo mejor de ellos, para responder preguntas y practicar la paciencia.

¹American Academy of Child & Adolescent Psychiatry. 1998 *Your Child*. New York: Harper Collins

5 Años

Desarrollo físico y motor

A los cinco años de edad, los niños han crecido generalmente y alcanzan hasta 40 pulgadas de alto. Pueden practicar ciertas habilidades motrices, por ejemplo:

- Coger una pelota
- Usar tenedor y cuchillo
- Vestirse, con ayuda²

Desarrollo Cognoscitivo

A los 5 años, un niño puede saber contar de diez en diez, pero no sabe lo que representan estos números. Por ejemplo, un niño puede tocar los cuadrados mientras que los cuenta, llegando a una cuenta de 10; después cuenta los mismos cuadrados otra vez y obtiene un número más alto porque tocó un objeto dos veces. No sabrá que los números deben ser los mismos ambas veces, porque todavía no entiende el propósito de contar.

Desarrollo del lenguaje

Por los cuatro o cinco años, los niños comienzan generalmente a poner juntas oraciones más largas. También pueden comenzar a hacer preguntas más detalladas.

Desarrollo Social-Emocional

A los cinco años puede comenzar a aprender cómo jugar con otros. Durante los años preescolares, prefieren jugar por separado, pero en el jardín infantil, los niños comienzan a jugar juntos y a construir amistades. Las amistades pueden ser difíciles de mantener, sin embargo, sus habilidades sociales todavía no se desarrollan³.

6-9 Años

Desarrollo Físico y Motor

Las edades entre 6 y 9 se pueden referir como “niñez media.” Estos años tienden a ser una época en que los niños crecen rápidamente. Las niñas tienen generalmente arranques de crecimiento alrededor de los 9-10 años, y a los 11 son a menudo más altos que los muchachos en su clase. Los niños ganan habilidades motoras (como saltar, lanzar, montar bicicleta, hacer deportes) que llegan a ser más coordinadas e integradas en este tiempo⁴. Las habilidades motoras finas (sostener una pluma, escribir) también se refinan más durante estos años.

Desarrollo Cognoscitivo

Como el cerebro crece, el desarrollo cognoscitivo aumenta en el niño de la edad de la escuela primaria. Entre los 6 y los 9 años, los niños pueden pensar de una manera más compleja, con una capacidad creciente para solucionar problemas y razonar. Pueden generalmente seguir instrucciones más complejas debido a un aumento en la gama de atención, la capacidad de hablar y de

²Berk, L. 2000 Child Development (5th ed.). Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

³Barber, C., Reschke, K. L., & Longo, M. F. (2002). Ages and stages for caregivers: 5 year olds. Ohio State University Extension. Retrieved Apr. 2006 from <http://ohioline.osu.edu/asc-fact/ASC9.pdf>.

⁴American Academy of Child & Adolescent Psychiatry. 1998

entender más palabras, y el aumento de la memoria. La capacidad de memoria aumenta con el uso de la repetición y de las habilidades mejoradas de la clasificación y de la asociación. Por ejemplo, los niños en esta edad pueden recordar mejor los objetos similares que se agrupan juntos.

Los niños pueden practicar la solución de problemas, y pueden comenzar a pensar en términos hipotéticos⁵. Pueden también comenzar a pensar en las consecuencias de sus actos. Los cuidadores pueden ayudar a un niño a desarrollar sus habilidades cognitivas durante estos años, incitando a sus niños a pensar en decisiones, soluciones, y consecuencias⁶.

Desarrollo Del Lenguaje

Hacia los seis años, los niños deben poder realizar conversaciones simples. Las habilidades de la lectura y de la escritura van mejorando cada vez más, durante los años medios de la niñez. Durante estos años, el valor de la lectura debe ser acentuado. Se debe animar a los niños a que lean por sí mismos, pero pueden todavía beneficiarse mucho cuando los cuidadores les leen. El escuchar permite que los niños gocen de la trama de la historia, en vez de tener que detenerse brevemente para pronunciar palabras difíciles⁷.

Desarrollo Social-Emocional

Las amistades tienden para llegar a ser cada vez más importantes durante la niñez media⁸. Los niños pueden tener “mejores amigos” que cambian de semana a semana. Éstos son también los años en que los niños están desarrollando su individualidad e independencia. Pueden probar los límites que sus cuidadores han fijado y pueden pedirles las razones detrás de las reglas. Puede ser más eficaz afirmar no solamente las reglas, sino también explicar que hay detrás de estas reglas⁹.

⁵Schaefer and DiGeronimo 2000 *Ages & Stages: A Parent's Guide to Normal Cognitive Development*

⁶Ibid (Schaefer and DiGeronimo)

⁷Ibid

⁸American Academy of Child & Adolescent Psychiatry, 1998

⁹Schaefer and DiGeronimo, 2000

Asuntos Adicionales en el Desarrollo del Lenguaje

Alfabetización y la importancia de la lectura temprana

Como usted pudo haber notado, es muy importante para el desarrollo del lenguaje. La lectura desarrolla habilidades del lenguaje, aumentando el vocabulario de un niño y promoviendo la conversación entre un adulto y un niño. Los libros mejoran las habilidades de escuchar y promueven la creatividad. Es útil comenzar a leer a los niños desde el nacimiento. No sola la hora del cuento actúa como una actividad de enlace, sino que sirve como buen fundamento para la alfabetización.

Criar a un lector comienza antes de que un niño aprenda leer. Los niños que son buenos lectores se realizan mejor en la escuela. Hablar de cuadros y animar a un niño a que repita frases, desarrolla su concentración y estimula su pensamiento.

Es importante que los padres continúen leyendo con sus niños una vez que los niños hayan comenzado a leer y escribir. Hay muchas palabras que los niños preescolares (e incluso mayores) no saben. Puede ser frustrante para ellos tener que repetir palabras largas por sí mismos. A veces los niños renuncian a la lectura independiente, si tienen solamente acceso a los libros del nivel del curso, y no tienen a nadie que les ayude.

Pautas para la lectura y la Alfabetización:

- Cuénteles historias durante el juego con un niño
- Léale a su niño cada día
- Dé libros a los niños como regalos
- Lleve a familia a la biblioteca
- Guarde una variedad de libros en la casa
- Mantenga una historia viva, cantando rimas infantiles mientras que viajan
- Mueva el dedo a lo largo del texto de izquierda a derecha cuando lea en voz alta
- Dé un libro como regalo
- Sea un buen modelo: deje a su niño verlo leyendo

Desarrollo Bilingüe Del Lenguaje

Como miembro de FASST, puede ser que trabaje con algunos niños que están creciendo bilingües. Durante la década pasada, la Florida ha recibido constantemente una afluencia de familias inmigrantes de habla hispana. Al adaptarse a este país, estas familias y sus niños no necesitan abandonar su lengua materna para aprender inglés. Anime a los niños bilingües a que utilicen su lengua materna para mantener su habilidad especial¹⁰.

En su interacción con sus familias, usted debe aseverar que el bilingüismo es un activo, no una debilidad. Las familias con las que usted trabaja pudieron haber oído de los educadores, que ellos necesitan hablar solamente inglés con sus niños.

¹⁰Wong Fillmore, L. (1991). When learning a second language means losing the first. *Early Childhood Research Quarterly*, 6, 323-46.

Algunos educadores están actuando por asunciones equivocadas de que los niños que crecen bilingües serán “permanentemente confusos” en ambos idiomas. Los estudios han demostrado que los niños pueden llegar a ser eficientes en dos (o más) idiomas al mismo tiempo. Mientras trabaja con las familias, usted puede animarlos a que aprovechen las oportunidades para que sus niños practiquen habilidades del lenguaje en ambos idiomas. El niño bilingüe puede enriquecer el enlace con su familia a través del lenguaje, y es probable que tenga oportunidades crecientes asociadas a la educación y al empleo más adelante en la vida.

Aprender una segunda lengua o aprender dos idiomas simultáneamente, es un proceso que puede tomar cierto tiempo. Los niños que aprenden una segunda lengua cuando son más viejos pueden experimentar a veces lo que se refiere como “desequilibrio de la lengua,” y experimentan dificultad con la escuela o la conversación. Si no hay otra causa para la dificultad que la introducción de una nueva lengua, el niño puede requerir simplemente la exposición y la paciencia constantes, para asegurarse de que su potencial sea alcanzado.

Para esos niños que aprenden dos idiomas simultáneamente, los cuidadores y los profesores deben supervisar el progreso en ambos. Por ejemplo, un niño de dos años monolingüe debe decir cerca de 30 palabras. Sería aceptable que un niño bilingüe diga solamente 20 palabras usando ambas idiomas pero si el niño no está aprendiendo regularmente nuevas palabras, entonces los cuidadores pueden tener un tema de inquietud. Muchos niños utilizarán dos idiomas en una oración, pues se comunicarán con las palabras con las cuales se sienten más cómodos. Esto se refiere a menudo como “alternación de lenguas¹¹.”

Es importante que los adultos traten de entender lo que un niño está diciendo, así se construye la confianza del niño, y se promueve el uso del lenguaje. El alternar lenguas permite que un niño se exprese más claramente. Hacia los nueve años, la mayoría de los niños cifran frases u oraciones adrede, para comunicarse dentro de un contexto cultural. En caso de que un niño no parezca utilizar el lenguaje apropiadamente en ambas lenguas, ni parezca progresar, una investigación o la evaluación formal del lenguaje puede ser necesaria para determinar el nivel de habilidad del niño y si hay una necesidad de la terapia de lenguaje.

Muchos idiomas se aprenden mejor a temprana edad. Los niños bilingües necesitan oportunidades de utilizar ambas idiomas, para que no pierdan sus habilidades. El aprendizaje del lenguaje puede ser incluido en las rutinas diarias, de modo que sea una parte natural de las vidas de los niños y así pueden aprender a aplicarlo en varias situaciones o circunstancias. Las estrategias pueden ser implementadas en niños mayores, en un esfuerzo de reconocer las áreas del progreso y los objetivos que necesitan ayuda adicional. Los profesores pueden apoyar a los niños bilingües haciendo representaciones visuales y demostraciones para acompañar las palabras habladas.

Los profesores deben modelar siempre palabras apropiadas sin criticar a los niños por decir o pronunciar la palabra de forma incorrecta¹². Además, los

¹¹McClure, E.F. (1977). Aspects of code-switching in the discourse of bilingual Mexican-American children (Teach.Rep. No. 44). Cambridge, MA: Berancek and Newman.

¹²Wong-Fillmore, L. (1985). When does teacher talk work as input? In S.M. Gass & C.G. Madden (eds.), *Input in second language acquisition: Series on issues in second language research* (pp. 17-50). Rowley, MA: Newbury House.

profesores deben animar a los niños a que practiquen estableciendo contacto visual, y pidiendo que los niños lean o que repitan instrucciones en voz alta. Estas estrategias realzarán no solamente la capacidad de un niño de aprender sino de desarrollar su autoestima. Los niños que están aprendiendo inglés comuna segunda lengua, pueden sentirse aislados. Los Cuidadores deben estar atentos para mantener y/o de construir su bienestar social-emocional.

Las oportunidades sociales son una forma ideal de aprender el lenguaje. La retroalimentación de adultos, así como de sus compañeros aumenta el uso apropiado de reglas, de frases, y de la estructura de la oración. La habilidad total de un niño en dos idiomas solamente puede alcanzarse a través de la lectura y la escritura en ambas lenguas. Esto amplía su habilidad en la gramática, el vocabulario, y el proceso del pensamiento¹³.

Sección 4.3 - Relaciones y Ambientes Saludables

Relaciones primarias, o relaciones entre un niño joven y algunos adultos familiares que toman la responsabilidad del cuidado de niño y su bienestar, proporcionan a niños jóvenes la ayuda individualizada que ellos necesitan para el desarrollo de la salud. Dentro del contexto de las relaciones con los cuidadores, el niño joven construye un sentido de lo que es esperado, y de lo que es posible en las relaciones con la gente. El niño joven aprende habilidades y descubre incentivos para la iniciación, la reciprocidad, y la cooperación social. En interacciones repetidas con cuidadores emocionalmente disponibles, el niño joven comienza a desarrollar la capacidad para la regulación emocional autónoma y el autodomínio.

Esta descripción de la importancia de relaciones primarias se aplica más adelante en la niñez también.

Cuando existen problemas en una relación entre un niño y su madre o su padre (u otro cuidador), entonces el niño y el adulto pueden dar muestras de angustia. También, los problemas en una relación pueden tener un efecto en el desarrollo evolutivo de un niño.

Cuando los niños crecen, las relaciones con los compañeros de clase, los amigos y otros, se vuelven cada vez más importantes. Las relaciones con los compañeros proporcionan oportunidades a los niños para explorar su ambiente con otros, practicar sus habilidades sociales, considerar una variedad de habilidades modeladas, y de desarrollar lazos afectivos con otros.

¹³McLaughlin, B. (1995). *Fostering the development of first and second language in early childhood: Resource guide*. Sacramento: California State Department, Early Childhood Division.

Las relaciones pueden ser mejor entendidas considerando las interacciones del comportamiento, el tono emocional, y las actitudes de la gente que está en la relación. Aquí están algunas preguntas básicas que ayudan a recopilar la información para describir las relaciones entre un niño y otros (tales como madre/ padre /profesor /guardería /hermano /compañero de clase):

- ¿Cómo se la llevan?
- ¿Qué cosas hacen juntos?
- ¿Qué clases de cosas disfrutan hacer juntos? (Con que frecuencia hacen estas cosas?)
- ¿Cómo se sienten ambos cuando pasan tiempo juntos?
- ¿Cómo cree que se siente la otra persona con respecto a ellos?
- ¿Cómo manejan los desacuerdos con el otro?
- ¿Qué le gusta más del otro?
- ¿Hay cosas que encuentran molestas o desagradables en el otro? ¿(Cómo manejan estas molestias?)
- ¿Cómo cree que se conectan el uno al otro?

Las relaciones sanas son mutuamente agradables y sin señal de malestar permanente. Las interacciones dentro de estas relaciones son con frecuencia recíprocas y sincronizadas. Estas relaciones pueden adaptarse fácilmente a las nuevas circunstancias y están generalmente libres de conflicto. Promueven el crecimiento y el desarrollo evolutivo de los individuos involucrados.

Los cuidadores moldean la salud mental de los niños de maneras que a menudo se dan por sentadas. Los cuidadores que demuestran interés en los niños y responden positivamente a sus esfuerzos, ayudan a desarrollar su autoestima. Los cuidadores que tienen expectativas realistas y de desarrollo apropiadas de los niños, permiten que estos tengan experiencias exitosas. Los cuidadores generalmente pueden reconocer y elogiar a los niños cuando han hecho algo bueno. Un cuidador que está en tacto con un niño puede identificar sus fortalezas y reforzarlas.

Ambientes de Crianza/ conductas de cuidado

Cuando los niños viven en hogares en que no corren peligro, están protegidos con cuidados cálidos, rodeados de relaciones cariñosas con los miembros de la familia, con bastante alimento, ropa y artículos para la vida diaria, todas estas cosas ayudan a la crianza del niño. Yendo mas allá, los niños tendrán un mejor ambiente de cuidados o crianza cuando la escuela y/o los sitios donde es cuidado son también seguros, bien equipados y capaces de proporcionar amor y cuidado así como oportunidades para aprender. Cuando los niños viven en vecindarios y comunidades que son seguras y las familias pueden involucrarse con otras familias participando en actividades que disfrutan juntas, también ayuda a la crianza de los niños.

En contraste, las circunstancias estresantes que pueden estar presentes en la vida de un niño y de una familia, pueden afectar la salud mental y el bienestar del niño. Los acontecimientos y las transiciones específicos que son parte de la experiencia normal en las familias pueden ser angustiantes para un niño joven,

por ejemplo, el nacimiento de un nuevo hermano o hermana, mudarse a un nuevo hogar, el regreso de los padres al trabajo después de permanecer en el hogar, o comenzar en una nueva guardería o una escuela.

Algunos niños experimentarán estas transiciones con angustia, mientras que otros hacen transiciones suavemente y se adaptan a las nuevas circunstancias fácilmente. Algunas fuentes de la tensión son inherentes y perduran; éstas incluyen la pobreza, violencia en el ambiente, y abuso en el hogar.

Para clarificar el impacto de la tensión en niños jóvenes, es provechoso enmarcar el impacto en términos de la pérdida del niño del sentir que no corre riesgo, que se sienta seguro y protegido, y disfrute de las comodidades básicas. El sentir que no corre riesgo, que está protegido y seguro y que disfruta de las comodidades básicas son parte de los factores de protección y apoyo que son proporcionados generalmente por el ambiente de cuidado de un niño. Es importante distinguir entre la severidad de un factor estresante específico, y su impacto final en un niño, que será modificado por el grado en el cual los cuidadores proporcionen seguridad, y comodidad. Los cuidadores pueden blindar y proteger a un niño contra los factores de tensión, así como disminuir el impacto, o fallar no pudiendo ofrecer la protección, o pueden reforzar el impacto del factor estresante por efecto de la ansiedad y/o otras actitudes negativas.

El impacto final de una tensión angustiante perdurable o depende de tres factores:

- La severidad del factor estresante
- El nivel de desarrollo del niño
- La disponibilidad y la capacidad de los cuidadores de servir como amortiguador protector y ayudar al niño a entender y a lidiar la causa del estrés.

Los Efectos de las transiciones familiares en el desarrollo del niño

Cualquier cambio en estructura de la familia define a una familia como en transición. El divorcio y la separación son circunstancias que frecuentemente separan o afectan la dinámica de la familia. La pérdida de un pariente es otro factor devastador que puede afectar la vida de la familia. La migración a un país nuevo es otro tipo de transición de la familia. En cualquier escenario cuando tales cambios ocurren dentro de la unidad de la familia, cada uno se afecta y puede experimentar tales cambios de manera distinta.

Es una idea falsa que los niños jóvenes no entienden qué está sucediendo en su hogar. Por el contrario, ellos están directamente afectados por los cambios en su ambiente, porque algo de su rutina diaria es diferente y los cambios impactan la manera que entienden su mundo.

Desde el nacimiento, los niños jóvenes comienzan generalmente a desarrollar una clase especial de relación con los individuos que pasan una cantidad significativa de tiempo con ellos y cuidan de ellos. Las relaciones con los cuidadores primarios son frecuentemente se denominan como “relaciones de apego o vínculos afectivos”. A medida que estas relaciones continúan creciendo, los niños desarrollan expectativas de esos cuidadores. Cuando el cuidado que están recibiendo es fiable y resuelve sus necesidades, desarrollan expectativas que sus necesidades serán resueltas, y pueden desarrollar confianza en sus cuidadores. Esta clase de relación se refiere como “apego - vínculos afectivos -”. Cuando

el cuidado que están recibiendo es imprevisible y no resuelve regularmente sus necesidades, ellos pueden desarrollar ansiedad, rabia o confusión en vez de confianza. Esta clase de relación se refiere como “apego inseguro.” Esto es a menudo lo que sucede con los niños que se crían en ambientes abusivos o negligentes.

Un desafío que encaran algunos niños se relaciona con las relaciones interrumpidas. Esto sucede cuando los separan de la gente que ha sido proporcionada como sus cuidadores primarios, y después son repentinamente puestos al cuidado de otra gente. En estas circunstancias, los niños deben establecer relaciones de apego- o con vínculos afectivos con la nueva gente, a menudo mientras que todavía están de luto por la pérdida de sus relaciones de apego originales. Desdichadamente, algunos de estos niños experimentan dificultades serias estableciendo vínculos afectivos con sus cuidadores nuevos, y se sienten desconfiados o incómodos en sus nuevos ambientes. Esto puede ser desafiador y doloroso para los cuidadores nuevos también.

Los niños necesitan y actúan bien en los ambientes estructurados y que tienen rutinas fiables. Esto les da un sentido de seguridad que necesitan para desarrollar relaciones de confianza con los cuidadores. La estructura se puede establecer en la infancia, con el uso de rutinas fiables, incluyendo la alimentación, los cambios, y el dormir. Mientras que los infantes no puedan entender los cambios que pueden ocurrir en sus vidas, necesitan ser estimulados por el lenguaje y con el uso de la comunicación respetuosa. Los niños, como los jóvenes o como los bebés responden generalmente bien cuando les dicen en términos simples qué va a suceder y qué se espera de ellos. Esto los prepara para el cambio, reduce su tensión, y demuestra respeto.

Los niños que están experimentando tensión y no pueden expresar sus necesidades o preocupaciones, o aquellos cuyas expresiones no son reconocidas por otros, pueden entonces exhibir muestras. Según lo mencionado anteriormente en este capítulo, el malestar puede tomar muchas formas, incluyendo:

- Sintiéndose triste, enojado, asustado o ansioso con frecuencia
- Extrovertido (exteriorizando)
- Introverso (interiorizando)
- Perdiendo el enfoque
- Desarrollo retrasado
- Síntomas físicos/ médicos

Por lo tanto, además de entender la naturaleza de la molestia de un niño, importante intentar identificar los factores estresantes específicos que pudieron conducir a la molestia.

Finalmente, es importante tener presente que el adaptarse a los cambios está altamente afectado por la edad y el nivel de desarrollo de un niño. El cambio puede ser positivo si los adultos implicados dan apoyo y proporcionan las oportunidades apropiadas para la edad, para que los niños discutan y hagan frente a la situación que atraviesa el niño y la familia. Los niños son muy resistentes, y usar un acercamiento bien pensado para ayudarles a hacer frente a los cambios, mejorará la probabilidad de que cualquier transición tenga

resultados acertados.

Asuntos Únicos Que Pueden Afectar a Familias de Padres/Madres Solteros¹⁴

- Recursos financieros limitados
- Energía limitada
- Ayuda emocional limitada
- Desarrollo del papel del genero puede ser deteriorado
- El niño puede desarrollar temor de ser abandonado
- El padre puede ser demasiado estricto o muy permisivo
- El niño puede tomar el papel “de padre / o madre” y hacer más de padre o madre que de niño

Asuntos Únicos que Pueden Afectar las Familias “Reconstruidas” (Stepfamilies)

- Ninguna historia de vínculos con el padrastro y el niño
- Las demandas de la nueva vida de familia pueden ser incompatibles con la posición del ciclo vital de un miembro de la familia
- Las expectativas se pueden influenciar por el daño de la relación anterior
- Las preocupaciones por las relaciones anteriores pueden causar tensión significativa en la nueva relación.
- Los nuevos miembros de la familia pueden ser una carga financiera
- El enlazar con los nuevos miembros de la familia puede ser una tarea difícil de alcanzar porque:
 - No hay tiempo para que el vinculo de parentesco se solidifique, creando un comportamiento resistente en los niños a cambios en estilos de crianza
 - Un niño de padres divorciados puede ser muy cauteloso para desarrollar sentimientos de unión con el nuevo
 - Los niños mayores, pueden encontrar difícil el formar vínculos con el padrastro o madrastra
 - El hijastro puede sentir resentimiento con el padrastro / la madrastra como ”intruso” en la relación que el niño tiene con su padre o madre
 - El padrastro / la madrastra puede sentir resentimiento con el hijastro por la relación que tiene con su padre o madre
 - En algunas familias reconstituidas los tabúes sexuales no han tenido ocasión de desarrollarse; los padres y los niños pueden estar apenados por sensaciones inadecuadas
 - El hacinamiento y la aplicación del sentido de "territorio " pueden ser un problema
 - Los cambios de papeles pueden ser una fuente de tensión significativa
 - La carencia de unión afectiva y presionar por disciplina con un padrastro puede aumentar el riesgo de abuso.

¹⁴American Academy of Child & Adolescent Psychiatry. (1997). Family Problems [Fact Sheet]. Washington,DC.

Sección 4.4-

Facilitando la Salud Mental y el Bienestar Infantil

La manera más natural de facilitar la salud mental y el bienestar de un niño es identificar las fortalezas y los recursos de un niño, de una familia, de una escuela y de una comunidad para poder coordinar estas fortalezas y recursos para apoyar la salud mental y el bienestar del niño.

Una **fortaleza** se puede pensar como regalo, una destreza, un talento, o una cualidad especial que sobresale en un niño y que produce impacto en su familia, amistades, escuela y comunidad.

Un **recurso** se puede pensar como algo que se puede utilizar para la ayuda o apoyo.

Identificando y Coordinando Fortalezas

Usted puede descubrir fortalezas y recursos cuando pregunta:

Quiénes son y cuáles son las cosas que hacen posible que usted o su niño:

- ¿Experimenten satisfacción y la felicidad?
- ¿Aprendan?
- ¿Logren tareas y?
- ¿Se conecten con la gente?

Las **fortalezas** individuales pudieron incluir:

- Optimismo
- Curiosidad
- Creatividad
- Compasión
- Energía
- Diligencia
- Talento Atlético
- ¿Qué más?

Los **recursos** individuales pudieron incluir:

- Una colección video del juego
- Una serpiente de mascota
- Un trabajo por horas
- ¿Qué más?

Las **fortalezas** de la familia pueden incluir:

- Calidez
- El cuidado
- Salud
- La unión familiar
- Fuerte unión del padre y el niño
- Cooperación
- Franqueza
- Mentalidad cívica
- ¿Qué más?

Los **recursos** de la familia pueden incluir:

- Un apartamento que resuelve toda la seguridad
- Un coche de la familia
- Una familia extendida grande quién pueda cuidar los niños
- ¿Qué más?

Las **fortalezas** de la escuela pueden incluir:

- Profesores quiénes pasan tiempo para familiarizarse con cada niño
- Una filosofía activa que involucra a los padres en la enseñanza de sus niños
- ¿Qué más?

Los **recursos** de la escuela pueden incluir:

- Una biblioteca bien dotada
- Predios seguros donde no se corra peligro, bien iluminados y limpios
- Clases con educación bilingüe
- Un consejero escolar quién ayuda a niños ansiosos a aprender estrategias de relajación
- ¿Qué más?

Las **fortalezas** de la comunidad pueden incluir:

- Orgullo del vecindario
- Muchos espacios naturales, al aire libre para el juego
- Un clima cálido y acogedor
- ¿Qué más?

Los **recursos** de la comunidad pueden incluir:

- Una biblioteca pública gratis
- Un sistema de transporte público bien desarrollado
- Un centro comunitario de salud mental cercano

- ¿Qué más?

Como facilitar la salud mental y el bienestar de un niño como miembro del equipo de FASST

Como miembro del equipo de FASST, usted puede ayudar a una familia a recopilar toda la información que han juntado naturalmente sobre la salud mental y el bienestar de su niño. Las familias aprenden mucho pasando tiempo con su niño, hablando con ellos, hablando con otros que pasen tiempo con su niño, y posiblemente consultando con otros sobre su niño.

Usted puede también ayudar a una familia a notar y a descubrir mucho sobre la salud mental y el bienestar de su niño reflexionando en estas preguntas con ellas:

1. ¿Está su niño dando muestras de que está experimentando bienestar?
 - Parece que el niño esta:
 - o ¿sintiéndose feliz y satisfecho?
 - o ¿aprendiendo?
 - o ¿logrando tareas, y?
 - o ¿conectándose con otros?
2. ¿Su niño está dando muestras de malestar?
 - ¿Hay pensamientos, sentimientos o comportamientos que sean preocupantes?
 - Parece que el niño:
 - o A menudo se sienta triste, enojado o asustado,
 - o Necesita acciones de descarga –acting out,
 - o Se vuelva hacia sí mismo retirándose,
 - o Perdió el enfoque
 - o Presenta muestras de retraso del desarrollo o
 - o Síntomas físicos/médicos demalestar?
3. ¿Qué podría explicar el comprometido del bienestar del niño o la presencia de muestras de malestar?
 - ¿Hay circunstancias o condiciones que parecen disparar el malestar del niño?
 - Parece que el malestar esta relacionado con:
 - o Nivel del desarrollo
 - o Con las capacidades individuales de carácter físico/sensorial/temperamental/o de control emocional
 - o Relaciones con otros
 - o Circunstancias del medio ambiente o situacionales

4. ¿Cuáles son las fortalezas y los recursos del niño, de la familia, de la escuela y de la comunidad?
 - ¿Qué fortalezas "son utilizadas y cuales "no lo están "
 - ¿Qué recursos están actualmente vinculados a la familia, y cuáles todavía no?

5. ¿De acuerdo con lo que descubre la familia, qué pueden estos descubrimientos sugerir en términos de recursos y de ayudas necesarias para el niño y la familia?
 - ¿Qué recursos serían útiles para que FASST introduzca y explique a la familia? ¿A qué recursos podría FASST remitir?
 - ¿Quién más necesita saber lo que ha descubierto la familia sobre la salud mental y el bienestar de su niño, y necesidades de su familia?
 - ¿Qué clase de ayuda necesitan los miembros la familia para comunicar sus necesidades, preocupaciones y el progreso a la otra gente que está trabajando con ellos para apoyar a su niño?

Una nota sobre diagnosis y desórdenes de la salud mental

Algunos niños con los que usted trabaja ya han recibido diagnósticos relacionados a la salud mental, y algunas familias se han cuestionado si su niño tiene un desorden de la salud mental. Mientras que no es la responsabilidad del equipo de FASST diagnosticar a un niño o proporcionar la intervención de la salud mental, usted puede asistir a una familia ayudándoles a entender lo siguiente:

1. **Un diagnóstico de un desorden mental es más que un síntoma.** Un diagnóstico requiere:
 - cierto número de pensamientos, sentimientos o comportamientos problemáticos (síntomas del criterio)
 - que ocurren a menudo (frecuencia)
 - que existen por cierto período de tiempo (duración)
 - que conducen al niño a sentirse mal (malestar)
 - que causan los problemas (deterioro)

2. **Un síntoma particular podía reflejar uno de muchos desórdenes diferentes.** Por ejemplo, dificultad para poner atención podía reflejarse en una o más de las siguientes situaciones:
 - desorden de ansiedad
 - desorden depresivo
 - desorden bipolar
 - Psicosis (Ej. esquizofrenia)
 - Autismo
 - Déficit de la atención e hiperactividad (DAH)
 - Reacciones de Ajuste

O, dificultades para poner atención pueden no ser reflejo de ninguna de estas condiciones. Solamente un proveedor de salud mental está calificado para diagnosticar esto.

3. **Un desorden de la salud mental no se puede diagnosticar usando una prueba médica o un cuestionario simple.** Es importante que un asesor entrenado recopile la información de una variedad de individuos, para entender la manera como un niño está pensando, sintiendo y actuando en una variedad de situaciones y de ambientes, para hacer un diagnóstico exacto.

El equipo de FASST puede ser un recurso para ayudarles a las familias a entender los distintos servicios de salud mental formales que están disponibles en su comunidad.

Estos servicios pueden incluir:

- Psicoterapia individual
- Psicoterapia en grupo
- Psicoterapia familiar
- Psicoterapia en Hogar
- Psicoterapia en la escuela
- Psicoterapia del paciente no internado – ambulatoria
- Tratamiento diurno
- Psicoterapia de paciente hospitalizado
- Hogares sustitutos de tipo terapéutico
- Tratamiento residencial

Ejercicio 4:

Pensando en Las Fortalezas y Los Recursos.

Propósito: Para investigar que importantes son las fortalezas y los recursos de una familia para crear un ambiente familiar saludable y seguro.

Estudio de una Familia: La Familia Rodríguez

La familia Rodríguez está compuesta por una madre y dos niños. Ana Rodríguez, ocho años de edad, está teniendo algunas dificultades en prestar atención durante el tiempo de lectura en la escuela, porque se distrae fácilmente. Ana también tiene un hermano menor, tres años de edad, que requiere mucha atención y cuidado. Ana goza el ser la hermana mayor, pero ella siente a veces que su hermano consigue toda la atención.

Su mamá, Maria, trabaja tiempo completo como LPN (enfermera práctica licenciada). Su abuela aparece para ver a los niños cuando es necesario. Ella vive a menos de diez minutos. En esas ocasiones cuando los abuelos no pueden cuidar a los niños, Maria hace que su hermana más joven (su tía) cuide a los niños. La hermana tiene dos niños que estén cercanos en edad a Ana y a su hermano.

La comunidad donde viven no es muy segura. Ana no puede jugar afuera. Sin embargo, muchos de los vecinos son familias con niños jóvenes. A veces, la mamá de Ana la deja visitar a sus vecinos. Muchas de las familias en la comunidad están muy interesadas en hacer de la vecindad un lugar en donde todos sus niños puedan sentirse seguros.

Anotaciones: _____



Anotaciones:



Enfocando Las Necesidades Familiares Dentro Del Proceso de Resolución (Wraparound)

Temas – Capítulo 5

Sección 5.1 – Componentes Esenciales del Proceso de Resolución

Sección 5.2 – Implementación del Proceso de Resolución

Sección 5.3 – Utilizando las Fortalezas Familiares en el Proceso de Resolución

Sección 5.4 – El Equipo Familiar

Metas y Objetivos

Meta: La meta de este capítulo, es dar a los participantes del entrenamiento, un entendimiento básico del proceso de resolución, sus componentes esenciales, y los factores que hacen que este trabaje.

Objetivos: Después de terminar este capítulo, usted demostrará:

- 1) Familiaridad con los pasos esenciales del Proceso de Resolución;
- 2) Comprensión del rol central de las fortalezas de la familia en el planeamiento del Proceso de Resolución;
- 3) Conocimiento de la importancia de identificar las necesidades individuales;
- 4) Conocimiento de cómo funciona el Equipo Familiar en el Proceso de Resolución.

Anotaciones: _____

Capítulo 5

Enfocando Las Necesidades Familiares Dentro Del Proceso de Resolución (Wraparound)

Los seres humanos generalmente prefieren vivir en comunidades con las familias y los amigos de su elección. A veces, las necesidades de los individuos son muy complejas.

Los seres humanos con necesidades complejas mejoran a menudo cuando tienen ayuda de otras personas. Debido a los aspectos únicos de la naturaleza humana, las necesidades del individuo y de cómo éstas deben ser resueltas dependen de cada persona. Ninguna secuencia puede responder adecuadamente a la amplia variedad de experiencias humanas. Los practicantes deben adaptar el proceso a cada situación y estilo individual y familiar.

Para la gente que tiene necesidades insatisfechas, los pasos que serán introducidos en este capítulo pueden ser útiles para iniciar e implementar un Plan familiar acertado. A través de este capítulo, repasaremos la historia de la familia de Hurtado (introducida en el capítulo 2) y utilizaremos la información que tenemos sobre sus circunstancias para desarrollar un plan Familiar que pueda tratar sus necesidades. Para lograr esta tarea, aplicaremos el Proceso de Resolución para la familia de Hurtado.

Componentes esenciales del Proceso de Resolución:

- Enganche y Comprometa a la familia
- Estabilice las crisis
- Descubra fortalezas y la cultura: familia, jóvenes, personal, comunidad
- Cree un Equipo Familiar
- Seleccione un área(s) del dominio de la vida para comenzar el proceso
- Fija metas en esa área
- Discuta necesidades en las áreas que se les han dado prioridad
- Determine fortalezas basadas en opciones culturalmente competentes, para resolver necesidades y para alcanzar metas
- Planee para las crisis y la seguridad

Estos componentes esenciales forman la base para los pasos del Proceso de Resolución, que le ayudarán a trabajar con las familias para desarrollar un plan que utilice sus destrezas, para tratar sus necesidades. Recuerde, la familia está en el centro del Proceso de Resolución. Este funciona cuando:

- Los miembros de la familia han sido incluidos significativamente en la creación del Plan Familiar
- Los miembros de la familia han sido escuchados u oído en todas las etapas de la del planeación y del desarrollo del servicio
- Los miembros de la familia están comprometidos con todos los aspectos del plan

Anotaciones: _____

Sección 5.2 – Implementación del Proceso de Resolución

Pasos del Proceso de Resolución

1. Establecer Enlaces Eficaces
2. Comprobar la Seguridad Familiar
3. Descubrir Fortalezas
4. Convocar a un Equipo Familiar
5. Efectuar la Primera reunión del Proceso de Resolución
6. Definir los resultados en las áreas vitales del ser humano.
7. Definir y dar prioridades a las necesidades
8. Seleccionar estrategias basadas en fortalezas
9. Asegurar darle atención prioritaria a las Crisis, la Seguridad y las Transiciones
10. Documentar el Plan Familiar

Paso 1. Establecer Enlaces Eficaces

Hay algunas maneras importantes de establecer enlaces eficaces con las familias para facilitar su participación en el desarrollo de su Plan Familiar. Una manera clave es mantener siempre el respeto por los valores de la familia. Mientras que usted puede discrepar con los valores de una familia, éstos deben ser honrados especialmente en sus propios hogares. Confíe en la familia con quien usted está trabajando – ellos son los expertos en su propia familia. Al final, un proceso de resolución reconoce a familia como los ejecutores de las decisiones de sus Planes Familiares y de sus vidas.

Otra manera importante de establecer enlaces eficaces con las familias es seguir siendo flexible y desear trabajar en sociedad con ellas. Recuerde ser creativo y tener el cuadro entero presente en la mente al trabajar con las familias para desarrollar un Plan Familiar. La meta final del proceso de resolución es que la familia tenga una vida independiente, constructiva y plena, en comunidad.

Los siguientes pasos pueden ayudarle a construir enlaces y relaciones eficaces con las familias con quienes usted trabaja:

- Conocer el adulto, niño o familia antes de que usted lea el expediente o consulte con otros profesionales o proveedores de servicios sobre ellos.
- Ofrecerse a asistir con las tareas necesarias que reflejen una comprensión práctica de las circunstancias de la persona.
- Venga cuando usted diga que va a venir; llame cuando usted diga que va a llamar.
- Aprenda sobre el individuo y la familia desde sus propios puntos de vista.
- A menos que sean sus padres, no llame a nadie “Mami o papi”.
- Identifique límites con anterioridad, e igualmente sea tan flexible como sea posible.

- Cuando usted cometa una equivocación, admítala, discúlpese y repárela.
- Pida que las familias le enseñen sus culturas, tradiciones, valores.
- Evite comparaciones; concéntrese en la persona actual y en los recursos de el / ella.
- Diga la verdad. Nadie le creerá si usted miente, ya sea por acción, omisión o mal interpretación.
- Evite términos complicados, hable como una persona normal.
- Mantenga sus promesas, y no haga ninguna que usted no pueda mantener.

Una vez que usted haya comenzado a entrar en contacto con el niño y la familia, comience a prepararlos para su implicación en la primera reunión del equipo familiar. Pida que la familia anote los nombres y contacte la información sobre individuos o proveedores de servicios que ellos sepan que puedan contar cuando lo necesitan, o que les hayan proporcionado ayuda o asistencia en el pasado. Estos individuos y/o representantes de agencias pueden llegar a ser miembros importantes del equipo familiar y pueden asistir a la familia a través del proceso de resolución. Una vez que la familia haya identificado los proveedores y otras ayudas naturales con los cuales han trabajado en el pasado, pregúnteles si quisieran incluir a estos individuos dentro del equipo de la familia de FASST.

Paso 2. Chequeo Inicial De Seguridad

Es importante comprobar si hay asuntos de seguridad o crisis inminentes relacionadas con procesos de transición. Recuerde, el Proceso de Resolución es un proceso que planea seguridad.

Mantener la familia segura es una parte muy importante del planeamiento del wraparound. El encargado del caso trabajará con la familia para ayudar a solucionar las crisis que pueden suceder, así como predecir qué emergencias podrían suceder e intentar a ayudar a evitar que sucedan. Juntos, con el Equipo Familiar pueden crear un plan que delinee qué hacer si ocurre una crisis o una emergencia.

En este punto del proceso, el personal de FASST que trabaja con la familia debe comenzar a identificar cualquier tema potencial que amenace la seguridad. El plan de seguridad será desarrollado más tarde; sin embargo, usted puede comenzar a anotar cualquier situación particular que pueda requerir la supervisión.

Pida que la familia repase la lista de las ayudas y de las agencias que han ayudado en el pasado. Algunos nombres e información de los contactos, pueden ser de importancia particular en caso de una emergencia o de una crisis. El cuadro (mostrado abajo e incluido en los manuales de los participantes) puede ayudar a las familias a mantener tal información a mano en caso de crisis.

CARGO	NOMBRE	TELÉFONO	TELÉFONO ALTERNO
Manejador del Caso			
Terapeuta			
Doctor			
Ayudante Natural			
Equipo Móvil para Crisis			
Otro			

Sección 5.3 – Utilización de las Fortalezas de la Familia en el Proceso de Resolución

Descubrir las fortalezas de la familia con quien está trabajando, es el tercer paso en el Proceso de Resolución. Es también uno de los más importantes, porque el reconocimiento de las fortalezas de una familia puede hacer la diferencia para animarlos a que logren sus metas.

Paso 3. Descubrir Fortalezas

La mejor manera de comenzar el proceso de descubrir fortalezas, es familiarizarse con la familia de forma positiva. Usted podrá enfocarse en:

- Sus fortalezas individuales y colectivas
- Aprender más sobre sus creencias, y antecedentes culturales
- Las elecciones que hayan hecho
- Sus historias familiares
- Los sueños que tienen para sí mismos y para los suyos

Después de que usted haya oído la historia de una familia desde su propio punto de vista y haya aprendido sobre sus dones y preferencias, pida su permiso para repasar cualquier otra información potencialmente útil y de hablar con aquellas personas que ha través del tiempo les han servido como recursos.

Identificar fortalezas y preferencias de la familia:

Hay siete tipos claves de fortalezas que se puedan identificar y utilizar en la evaluación, el planeamiento y la intervención:

- 1) Talentos del niño y de la familia
- 2) La capacidad de recuperarse el niño y la familia
- 3) Las posibilidades del niño y de la familia
- 4) Los recursos disponibles de la familia y del equipo
- 5) Fortalezas tomadas de alguien
- 6) Fortalezas pasadas o históricas
- 7) Fortalezas ocultas

El equipo FASST debe de empezar el proceso de identificación de fortalezas de la familia antes de la primer reunión de Equipo Familiar. Para poder descubrir estas fortalezas, es necesario que el equipo tenga contacto personal con la familia.

El proceso de identificación de fortalezas se presenta en las categorías aquí presentadas para ayudale en su comprensión del proceso:

- Actitudes/Valores: Resume los valores y las actitudes que la familia mantiene. Éstos pueden hablar sobre las fortalezas en que ciertos valores y actitudes pueden ser la base sobre la cual se forman los planes.

Por ejemplo, una familia que valora la independencia, puede tener un fuerte sentido de que la gente se cuida por sí sola y es autosuficiente.

- **Fortalezas / Habilidades:** Este listado incluye a menudo fuertes habilidades, así como habilidades “sociales” o suaves. Los ejemplos pueden incluir pasatiempos e intereses, tales como la carpintería o la mecánica automotriz así como el hecho de que a esta familia le gusta jugar junta

Ejemplos: _____

- **Preferencias:** Las declaraciones en esta categoría enumeran preferencias de la familia y construyen una base en la cual las intervenciones se puedan emparejar con las opciones de la familia. El resumen de las preferencias puede ser bastante mundanos en términos de gustos o aversiones básicas, como por ejemplo el alimento, la ropa, el entretenimiento, etc. Además, las listas pueden proporcionar una relación detallada sobre las preferencias de la familia en términos de la entrega del servicio y construir una base en la cual la voz y la preferencia de la familia se maximice en el planeamiento y la entrega subsecuentes

Ejemplos: _____

- **Atributos/Características:** Esta categoría incluye descripciones sobre la familia. Estas cualidades pueden incluir declaraciones sobre la familia en su totalidad así como de cada miembro de la familia. Las familias no pueden identificar fácilmente sus cualidades, pero para muchos que trabajen con la familia, pueden ser muy evidentes.

Ejemplos: _____

Crear inventarios de las distintas fortalezas de una familia puede también proporcionar una declaración detallada sobre la preferencia de la familia en términos de la entrega del servicio, así como asegurándose de que la voz y la opción de la familia están maximizadas en el planeamiento y la entrega subsecuentes.

Familiarícese con quiénes son las personas para el individuo o la familia. Información del eco mapa: ¿Quiénes son los amigos, parientes, vecinos, u otros individuos que son importantes en sus vidas? Conozca quiénes podrían convertirse en respaldos para ellos y dónde pueden ser encontrados. Entre en contacto con todos los seleccionados para el Equipo Familiar y consiga su opinión en las fortalezas del individuo y de la familia, resultados deseados, necesidades, y recursos humanos adicionales. Puede ser provechoso recoger y familiarizarse con informes anteriores reportados por otros proveedores y

Sección 5.4 – El Equipo Familiar

Una de las asunciones básicas en el Proceso de Resolución es que todos los seres humanos necesitan ayuda. El cuarto paso en el proceso acentúa la importancia de apoyar a las familias con quienes trabajamos.

Paso 4. Convocación de un Equipo Familiar

Los Equipos Familiares traen recursos informales y formales juntos. Incluyen a miembros de la familia, las relaciones de “sangre” y por otro lado amigos, vecinos, proveedores de servicio; líderes espirituales; y otros que desean ayudar. También incluyen a proveedores de servicio asignados por mandato, que pueden cumplir papeles importantes en el equipo familiar. La familia debe seleccionar a todos los miembros del equipo, a menos que la custodia esté implicada. Si éste es el caso, entonces el representante del estado comparte la selección del Equipo con la Familia.

Los Equipos Familiares son únicos para cada familia. Los componen los miembros de la familia y de cuatro a ocho personas que les conocen lo mejor posible y trabajan juntos para desarrollar un plan. Una meta para los profesionales es no ser más de la mitad del equipo.

Los Equipos Familiares valoran a la familia y a los recursos humanos de la comunidad como contribuyentes importantes para la familia. Pueden incluso ayudar a las familias aisladas a conseguir la ayuda necesitada que dure mientras sea necesaria. Los Equipos Familiares dan a cada uno de los involucrados la oportunidad de lograr consenso en qué se va a hacer.

Preguntas que se deben de hacer al convocar al Equipo Familiar

- ¿Nos faltó cualquier persona o recurso que pueda ayudar a esta familia a satisfacer sus necesidades?
- ¿Quién necesita estar en el equipo de la familia?
- ¿A quién quiere la familia en el Equipo?
- ¿Cómo se financiarán los planes aceptados?
- ¿Cómo se resolverán los desacuerdos?
- ¿Cómo se manejarán los agravios?

Dé a cada participante una copia de los ejemplos de la lista de participantes en una reunión del Equipo Familiar. Esta hoja de trabajo proporciona un buen ejemplo de cómo mantener una lista de los miembros de un Equipo Familiar con la información del contacto y su relación con la familia. Puede ayudar a la familia y al equipo a no perder de vista a todos los participantes y cómo pueden contribuir lo mejor posible al bienestar de la familia. Si el tiempo lo permite, usted podría trabajar en el crear un Equipo Familiar para la familia Hurtado, incluyendo proveedores locales, los miembros del equipo FASST, y otros apoyos informales. Si el tiempo lo permite, desarrolle esto en un ejercicio más largo, en conjunción con las secciones Reunión del Equipo Familiar y Desarrollo de un Plan Familiar.

Paso 5. La Primera Reunión Del Equipo De la Familia

El paso siguiente en el Proceso de Resolución, es el efectuar la reunión del Equipo Familiar. Esta reunión dará a los participantes una oportunidad de fijar un tono positivo, esperanzador, y práctico que influya en el desarrollo del Proceso de Resolución.

Ejemplo de Agenda De la Reunión: La siguiente es un ejemplo de la agenda para la mayoría de las reuniones del Equipo Familiar.

Ejemplo de Agenda De la Reunión Del Equipo

- I. Reglas Básicas
- II. Fortalezas
- III. Plan de Apoyo familiar
- IV. Necesidades
- V. Metas/ Resultados Deseados
- VI. Etapas De la Acción
- VII. Asignaciones
- VIII. Revisión
- IX. Despedida

Tiempo Estimado de la Reunión: De 1 hora a 90 minutos

De un vistazo, esta agenda dice a los participantes lo que puede esperar que suceda durante la reunión, y le demuestra que la reunión se centrará en destrezas, necesidades, y metas de la familia. Enviar la agenda a los miembros del Equipo Familiar antes de la reunión siguiente, permitirá que los participantes se preparen mentalmente para satisfacer sus papeles en el equipo. Los recordatorios de tareas de reuniones previas, se pueden enviar también para ayudar a los participantes a prepararse completamente para la reunión siguiente.

Pautas De la Reunión

Las pautas o los principios básicos ayudan a enmarcar la reunión, asegurándose que los participantes sepan francamente que se espera de ellos. Una vez que usted haya fijado los principios básicos al principio de la reunión, es fácil referirse de nuevo a ellos más adelante si alguien los rompe (“recuerde, nosotros nos estamos centrando hoy en las fortalezas!”). Aquí están algunos ejemplos de los principios básicos. Éstos se pueden enviar con la agenda con anterioridad.

Principios Básicos Sugeridos

- Mantenga la reunión enfocada en las fortalezas

- Las Metas y el Plan deben estar basadas en las fortalezas y necesidades del niño y la familia
- Todos deben ser animados (y es esperado) a contribuir.
- Diga que se deben abolir las conversaciones aparte
- Siga las reglas acordadas para la toma de decisión

Paso 6. Escogiendo Prioridades: áreas vitales y Resultados

Las áreas vitales son las áreas en las cuales cada uno de nosotros tiene necesidades que van de un grado o a otro, conocidas o desconocidas cada día de nuestras vidas. Los resultados describen cómo se verá la vida de familia cuando se conozcan sus necesidades que eran desconocidas.

Las áreas vitales incluyen, en ninguna orden particular:

- Seguridad
- Cultura
- Salud
- Legalidad
- Familia
- Emocionales /Psicológicas
- Relaciones Permanentes
- Desarrollo Competente
- Lenguaje/Comunicación
- Responsabilidad
- Lugar para vivir
- Social
- Espiritual
- Educación
- Trabajo
- Transporte
- Seguridad Pública
- Restitución
- Comportamiento
- Finanzas
- Status migratorio / Ciudadanía

Para entender mejor a la familia con quien usted está trabajando, pida que el estudiante y todos los miembros de la familia que participan, seleccionen las áreas vitales que reflejen sus resultados y necesidades insatisfechas más importantes. Pida que seleccionen un número realista de las áreas vitales para ser tratados, dado el tiempo disponible en el año escolar. La familia puede tratar dominios adicionales una vez que las metas se hayan resuelto en áreas particulares y FASST trabaje con ellas durante el verano y en el año escolar siguiente, en caso de necesidad.

Para cada área vital seleccionada, ayude al estudiante, familia y al equipo a que dibuje una relación que identifique los resultados específicos deseados a cada área vital.

Pregúntese a sí mismo y a los miembros del Equipo Familiar` que participan, “cuál es el producto que estamos creando trabajando juntos, y esta este escrito en términos que se pueden medir?”

Paso 7. Definiendo y Dándole Prioridades a las Necesidades

Cuando sabemos qué resultados deben ser producidos, definimos las necesidades no satisfechas que pudieron mantener a la familia. Una de las funciones más importantes del Equipo Familiar será ayudar al estudiante y a la familia a identificar sus necesidades insatisfechas. Recuerde, estas necesidades, cuando son conocidas, llegan a ser los puentes entre los resultados deseados y la realidad actual.

La definición de las necesidades no satisfechas o clarificación del porque se necesitan recursos específicos, son a menudo dejados a un lado del Proceso de Resolución, sin embargo esta es precisamente el área donde emergen las fortalezas y los valores únicos de la familia, haciendo el proceso individualizado.

Por ejemplo, dos familias pueden tener la misma meta de la mudanza a otro hogar, pero por razones y necesidades distintas. Las opciones disponibles para estas familias pueden por lo tanto ser diferentes debido a sus circunstancias individuales. Sin importar estas diferencias, es importante dar a las dos familias las opciones existentes y permitir que elijan de éstas.

Las opciones deben provenir siempre de las fortalezas y de la cultura de la familia. Generalmente son desarrolladas después de la lluvia de ideas hecha por el Equipo, pero la familia debe tener la palabra final en cuanto a su elección (o si la custodia está implicada, por la familia y el representante del gobierno).

Para cada área Vital identificada, el Equipo Familiar trabajará junto con el estudiante y la familia para identificar y para registrar lo que él necesitará para producir los resultados seleccionados. Asegúrese de que las necesidades identificadas no sean opciones de servicio. Traduzca los servicios en declaraciones basadas en necesidades, cerciórese de que su traducción realmente refleje lo que significa.

Cuando la relación de las necesidades este terminada, el equipo familia les dan la prioridad votando. El método utilizado para identificar las necesidades prioritarias debe reflejar a la gente implicada. Es su prerrogativa o decisión, a menos que existan los mandatos para la protección y seguridad de niño / comunidad, que se identificarían como prioridades.

Paso 8. Seleccionando y Asignando las Estrategias Basadas en Fortalezas

Cuando se identifican las necesidades con mayor prioridad, el Equipo Familiar entonces trabaja junto para generar estrategias para ayudar a la familia a resolver sus necesidades. Es importante conectar al niño, el adulto, y/o las fortalezas de la familia, las preferencias y las opciones con estas estrategias.

Anime a los miembros del Equipo Familiar cuando se ofrezcan voluntariamente a poner en ejecución las estrategias seleccionadas. No subestimen las capacidades del individuo, de la familia, y de las otros apoyos. Anime a empleados que ofrezcan sus habilidades y dones como seres humanos y como profesionales.

Paso 9. Crisis, Seguridad y Transiciones: Una Mirada Profunda

En este punto, el Equipo Familiar debe repasar crisis potenciales y problemas de seguridad y desarrollar detalladamente respuestas prácticas para ayudar a prevenir o reducirlas al mínimo.

Determine de una manera realista y a fondo si el individuo o la familia hace frente a transiciones incómodas o difíciles, y planea cómo ayudarles a manejar los cambios que enfrentan. Recuerde: la crisis siempre ocurrirán. El planear para la crisis, sin embargo, puede ayudar a hacer que estas experiencias sean menos estresantes, y ayuda a que las familias desarrollen nuevos patrones para que para supere asuntos difíciles en sus vidas. Mientras que planear para las emergencias no impedirá que sucedan, un buen plan de seguridad puede hacer la diferencia en cómo las familias se mantienen seguras.

Las tres palabras del plan de la crisis y seguridad: Prediga, Prevenga, Y Planee. Predecimos el panorama, intentamos evitar que eso suceda, y planeamos qué hacer si ocurre.

Patrones de la crisis y planes de seguridad

Las crisis tienen un principio, un pico, y un final. Se ven a menudo menos severas si se predicen por adelantado.

En caso que ocurra una emergencia o una crisis, el Equipo Familiar no debe realizar cambios importantes en el Plan de la Familia, más allá de la estabilización inmediata.

Planes de seguridad que tratan las crisis

- **Planes de Reacción a las Crisis:** los planes que restauran la seguridad después de que una crisis haya comenzado
- **Planes Proactivos:** los planes que producen cambios positivos antes de una crisis
- **Plan para Crisis por Transición:** los planes son implementados cuando una familia está haciendo transición de una etapa a otra. (Ej. un niño ha sido dado de alta de una facilidad y vuelve a casa)

Planes De Seguridad

Deben enfocarse en:

- Comportamientos inseguros/conductas alternativas
- Lugares o situaciones seguras / lugares o situaciones inseguros
- Razones
- Consecuencias

Deben ser:

- Mantenedos a través del tiempo
- Consistentes
- Documentados

Pueden incluir:

- Ayuda experta
- Ayudas electrónicas

Paso 10. Desarrollar el Plan Familiar

El Plan Familiar se forma y se está revisado siempre en la reunión del equipo Familiar. Éste es el punto central del planeamiento del proceso Integral - del wraparound. La información presentada al principio de este capítulo da las pautas para la reunión del equipo. El folleto del Plan Familiar es el formato para llenar el plan basado en los resultados de la reunión del equipo.

Recursos Adicionales:

Miles, Patricia L.; Brown-Miles; *Wraparound or Individualized & Tailored Care*; July, 2001.

Poston, Denise; Turnbull, Ann; Park, Jiyeon; Mannan, H.; Marquis, J. and Wang, M. Family Quality of Life: A Qualitative Inquiry. *Mental Retardation*, 41(5): 313-328.

Rast, James, Ph.D. & Vandenberg, John, Ph.D.; Vroon Vandenberg: Catalysts for Quality Community Life; *Best Practices in the Wraparound Process*; Denver, Colorado; September, 2000.

Realism, Mary, M.Ed.; Community Partners Inc.; *The Wraparound Curriculum: A Practical Guide for Participants*; © 2000.



Anotaciones:



Cómo Manejar el Plan Familiar

Temas – Capítulo 6

Sección 6.1 – Manejo de Caso: Conceptos Básicos

Sección 6.2 – Colaboración con Proveedores y Agencias

Sección 6.3 – Colaboración con las Familias

Sección 6.4 – Monitoreo del Plan Familiar

Metas y Objetivos

Metas: La meta principal de este capítulo es ayudarle a entender el proceso de manejo de caso y la manera de vincular con éxito a las familias con los recursos necesarias. Este capítulo también explicará cómo ayudar a las familias en la transición, desde el principio hasta el final de su relación con FASST.

Objetivos: Después de finalizar este capítulo, los participantes demostrarán:

- 1) Estar familiarizados con las funciones básicas del manejo de caso,
- 2) Entender cómo los equipos de FASST colaboran con los proveedores y las agencias,
- 3) Entender cómo los equipos de FASST colaboran con las familias; y
- 4) Tener el conocimiento básico para monitorear el progreso de la familia

Anotaciones: _____

La materia presentada en esta sección fue adoptada de información proveída por Zipper, Irene N and Marie Weil, eds. (1994) Case Management for Children's Mental Health: A Training Curriculum for Child-Serving Agencies. Chapel Hill:North Carolina Division of Mental Health and University of North Carolina at Chapel Hill School of Social Work.

Capítulo 6

Cómo Manejar el Plan Familiar

Temas del Capítulo 6

Sección 6.1 – Manejo de Caso: Conceptos Básicos

Sección 6.2 – Colaboración con Proveedores y Agencias

Sección 6.3 – Colaboración con las Familias

Sección 6.4 – Monitoreo del Plan Familiar

Sección 6.1 – El Manejo de Caso: Conceptos Básicos

Hay una cantidad de definiciones de manejo de caso. Los manejadores de caso, ya sea en equipo o de manera individual, son responsables de la planificación y de la entrega de servicios y de la coordinación del sistema. Básicamente, el manejo de caso implica vincular a las familias con los recursos necesarias. Los manejadores de caso trabajan con el niño y la familia en una relación continua para desarrollar y administrar un plan de servicios apropiado, conocido dentro de FASST como el Plan Familiar. Este plan familiar identifica maneras de acceder a los servicios que se necesitan, de monitorear la entrega de los servicios y de abogar por las necesidades de las familias. También mantiene una evaluación de los resultados del servicio¹.

El equipo de FASST proporciona manejo de caso trabajando con una cantidad de sistemas de servicios diferentes (por ejemplo, de salud mental, salud física, social, educacional, etc.) para poder ayudar a los niños y sus familias de muchas maneras, lo que incluye:

- Ayudarlos a acceder a los proveedores y sus servicios,
- Vincularlos con recursos ya existentes,
- Coordinar servicios múltiples,
- Monitorear los servicios psicológicos,
- Participar plenamente dentro de las familias y las comunidades.

Los profesionales de diferentes sistemas de servicios trabajan con los niños y las familias y comparten una misión en común para mejorar la calidad de vida de sus clientes. Los manejadores de caso pueden posibilitar la colaboración necesaria entre los profesionales y los padres y entre los profesionales mismos. Al asegurar la coordinación de servicios diversos y sin conexión, el manejo de caso puede convertirse en una parte esencial del suministro de servicios de alta calidad en lo que respecta a la salud mental del niño.

Dos Puntos Centrales del Manejo de Caso

El manejo de caso debería centrarse en dos áreas:

- Intervención directa con la familia para ayudar a los padres tener la posibilidad de asociarse con profesionales.
- Intervención dentro de la red de servicios para posibilitar la colaboración entre las agencias y los profesionales que trabajan con la familia.

Estas áreas ayudan a garantizar que los deseos de la familia guíen el abastecimiento de los servicios conforme a lo estipulado en el Plan Familiar.

¹Weil, M. (1985) Case Management in Human Service Practice. San Francisco: Jossey-Bass.

Funciones del Manejo de Caso

El equipo de FASST les brinda a los niños y las familias los servicios de manejo de caso, que incluyen una cantidad de funciones, como:

- Identificación del niño y la familia y servicio de promoción y alcance a la comunidad
- Planificación de los servicios
- Identificación de los recursos
- Vinculación del niño y la familia con los servicios que necesitan
- Implementación y coordinación de los servicios
- Monitoreo de la entrega de los servicios
- Abogacía/ Defensa del y con el cliente
- Evaluación del manejo de caso y de la entrega de los servicios

Además de estas funciones, el administrador de caso forma parte de un proceso interactivo que posibilita la colaboración entre padres y profesionales, así como también entre proveedores y profesionales.

Proceso de Manejo de Caso para la Salud Mental de los Niños

Cuando se trata de la salud mental de los niños, el manejo de caso implica compartir e intercambiar información con varios proveedores y profesionales de la salud mental, vincular y coordinar servicios y monitorear la entrega de los servicios.

Además, hay dos procesos interactivos importantes implicados en el manejo de caso de la salud mental del niño. El primero de éstos la relación entre los padres y los profesionales involucrados. Dentro de este proceso, el administrador de caso puede desempeñar la función de defensor, o abogar por las necesidades del padre y el niño, y ayudar a autorizar y permitir que los padres tomen decisiones estando informados y pedirles a los proveedores opciones de tratamiento adicionales. Dentro de este proceso, el administrador de caso educa a los padres al proporcionarle información valiosa con respecto a los derechos y opciones que tienen.

El segundo proceso supone posibilitar la relación entre todos los proveedores y los profesionales involucrados en prestar servicio a la familia. Dentro de este proceso, el administrador de caso ayuda a coordinar las diferentes evaluaciones para que el niño no tenga que experimentar la misma evaluación por parte de los diferentes proveedores. Más bien, el administrador de caso puede ayudar a los proveedores trabajando conjuntamente y dependiendo de un solo plan de servicios lo más posible. Dentro del FASST, todos los proveedores y profesionales que trabajan con la familia deberían ser invitados a formar parte del Equipo Familiar y estimulados a asistir regularmente a las reuniones del equipo como manera de monitorear el progreso de la familia.

Funciones del Administrador de Caso

Un administrador de caso desempeña una cierta cantidad de funciones al realizar actividades con las familias. Estos requieren diversas habilidades y algunos pueden resultar más difíciles que otros. Estas funciones y ciertas actividades relacionadas con éstas se describen a continuación:

Persona que soluciona problemas – trabaja con el niño y la familia o en representación de los mismos para ayudarlos a actuar de la manera más independiente posible.

Defensor – representa al niño y/o a la familia y los ayuda a abogar por sí mismos.

Intermediario – organiza y fija las condiciones para la entrega de los servicios.

Persona que diagnostica o asesor – analiza la situación del niño o la familia, analiza las necesidades y la distribución del sistema que facilitaría o impediría la entrega de los servicios, y recomienda los servicios y los planes iniciales de cuidado.

Planificador – diseña los Planes Familiares, la integración de los servicios y la colaboración de la agencia para cubrir las necesidades de las familias y del Sistema de Cuidado.

Organizador de comunidad o de servicios – hace arreglos de manera que facilita la cooperación y coordinación entre las agencias y/o los planes para los servicios necesarios.

Persona que monitorea servicios y modifica el sistema – mantiene un registro de lo que funciona y de lo que no en el manejo de caso y en el proceso de colaboración. Estudia los efectos y resultados sobre un niño o una familia en particular y sobre la población en general y la red de servicios a la que está dirigido.

Persona que mantiene un registro – documenta lo que les sucede a los niños y las familias y los logros, como los de la coordinación de los servicios, la interacción con la agencia y la coordinación entre agencias.

Evaluador – analiza la eficacia de los servicios prestados a los niños y las familias, a la cantidad de casos y a la red de servicios.

Consultor – analiza los problemas del niño y la familia o de la organización y desarrolla estrategias para resolverlos.

Colega y colaborador – crea relaciones de trabajo productivas dentro del Sistema de Cuidado para ayudar a lograr los cometidos.

Coordinador del servicio – controla que las cosas funcionen, que los servicios prestados satisfagan las necesidades identificadas del niño y la familia y que se lleven a cabo el monitoreo, los comentarios y la evaluación.

Despachador – garantiza la cooperación, desempeña tareas y analiza los resultados.

Sección 6.2 – Colaboración con Proveedores y Agencias

Como se indicó anteriormente, el manejo de caso tiene dos puntos centrales. La concentración en la red de servicios del Sistema de Cuidado (SOC) requiere que un administrador de caso trabaje junto con los proveedores y las agencias dentro del SOC local para poder garantizar que los servicios estén disponibles para las familias de FASST.

Para vincular a las familias con los recursos y los servicios que tanto necesitan, será importante que su FASST establezca conexiones con los proveedores y las agencias. Uno de los factores más importantes para un manejo de caso con éxito es la colaboración entre su programa y otras agencias y otros proveedores. Cuanto más sepa de los profesionales que trabajan con las familias en estas otras agencias, más fácil será desarrollar maneras eficaces de satisfacer con éxito las necesidades de las familias.

Cuando las agencias aceptan trabajar juntas para apoyar el manejo de caso, es posible una mejor coordinación de los servicios. Los acuerdos entre las agencias y su programa pueden establecer procedimientos que posibiliten la coordinación en las siguientes áreas:

- Administración de la información
- Documentación
- Cuestiones de confidencialidad
- Planes de servicios que apoyan la práctica de manejo de caso
- Monitoreo y evaluación
- Mecanismos de financiación

Servicios de alta calidad también hacen que un manejo de caso con éxito sea más fácil. Cuando los servicios no están disponibles o son inadecuados, FASST quizás tenga que resolver maneras creativas de garantizar que los niños y las familias reciban los servicios que desean y necesitan.

FASST necesitará información precisa y actualizada sobre los servicios disponibles para las familias a nivel local, regional y estatal. Muchas veces los manejadores de caso les brindan información sobre los servicios a las familias. Con el fin de coordinar los servicios y poder “guiar” a las familias por el laberinto de servicios, FASST necesita saber qué servicios están disponibles y también necesita información sobre cada uno de estos.

Cuando los servicios no están disponibles o son inadecuados, FASST quizás tenga que encontrar maneras creativas de garantizar que los niños y las familias reciban los servicios que desean y necesitan.

Colaboración con Programas y Agencias

Muchos profesionales diferentes participan de la red de servicios para satisfacer las necesidades relacionadas con la salud mental de los niños y sus familias. Estos profesionales se especializan en diversas áreas. La diversidad de los proveedores de servicios pueden hacer que la colaboración se torne compleja pero es necesaria para tratar las diferentes necesidades de los clientes.

También las expectativas y los niveles de entendimiento entre las diferentes familias del sistema de servicios son diversas, y esto puede afectar la colaboración de muchas maneras. Los manejadores de caso deben comprender esta diversidad entre las familias y evitar suponer que todas las familias comparten los mismos valores o los valores del administrador de caso.

“Colaboración” significa “trabajar o actuar conjuntamente.” También se ha definido como “responsabilidad compartida para realizar una acción acordada”. Se necesitan ciertas condiciones para lograr que la colaboración sea efectiva, especialmente entre los proveedores de servicios y los profesionales. Siempre deberían tenerse en cuenta los puntos que están a continuación.

- Quizás la condición principal sea que los profesionales acepten que la colaboración tiene un gran valor.
- La colaboración se torna más fácil si los profesionales comparten la misma perspectiva en cuanto a la intervención de los niños y las familias (por ejemplo, estar de acuerdo en la necesidad de involucrar a la familia).
- Es muy probable que los individuos se comprometan a trabajar juntos en un ambiente de entendimiento mutuo, respeto y pericia.
- Cada individuo involucrado debe tener lo suficientemente claro su propia función y sus propias responsabilidades para poder integrarlas a los demás.
- La colaboración necesita apoyo administrativo.
- Los Planes Familiares incluyen contacto frecuente, y la participación debe promover la colaboración.

También es importante destacar que el administrador de caso es responsable de identificar los problemas de la red de servicios que funciona dentro del Sistema de Cuidado. No obstante, el administrador de caso probablemente tenga una autoridad limitada como para realizar cambios en la forma que funciona la red.

Más bien, la función del administrador de caso es garantizar que haya estrategias adecuadas para promover el funcionamiento eficaz de la red de servicios y para asegurar que los supervisores y administradores estén al tanto de los puntos fuertes y los puntos débiles del Sistema de Cuidado. Todos los miembros de FASST deben tener en claro esta responsabilidad sobre el funcionamiento de las redes de servicios y de garantizar que los supervisores y administradores estén bien informados de los problemas.

Sección 6.3 – Colaboración con las Familias

Un manejo de caso efectiva se basa en la relación entre la familia y el administrador de caso o el equipo de manejo de caso. Esta asociación guía el proceso de manejo de caso. Sólo cuando esta relación es de naturaleza colaboradora puede el FASST saber qué servicios están de acuerdo con los deseos y las necesidades de los miembros de la familia. Las decisiones tomadas entre la familia y el FASST determinarán quién participará del proceso de la toma de decisiones. Cuanto mayor sea el niño, más participará de la evaluación y planificación del servicio.

Los miembros del equipo de FASST desempeñarán una cantidad de funciones específicas con las familias. Para poder construir una sociedad eficaz entre los padres y los profesionales, todas las actividades de FASST deberían realizarse desde una perspectiva de toma de conciencia y capacitación. Dentro de una perspectiva de toma de conciencia, se asumen las aptitudes y se brindan oportunidades a los miembros de la familia para aprender y utilizar técnicas relacionadas con el sistema de servicios. Para este fin, los padres necesitan apoyo e información sobre cómo relacionarse con el SOC la manera de vincularlos con los servicios y posibilitar los cambios necesarios. Deben conocer las necesidades del niño, las opciones del servicio y la manera de trabajar con los proveedores de servicios, incluido el FASST. También deben conocer sus propios derechos como padres.

Además de las funciones del manejo de caso, las funciones que desempeñan los miembros de FASST cuando trabajan con familias deberían hacer hincapié en dos puntos principales: 1) funciones que afiancen la confianza de la familia y la comprensión de su situación y 2) funciones que apoyen la participación de la familia en el SOC. La función que desempeñe FASST dependerá de las prioridades, las necesidades y los recursos de la familia además de las prioridades del programa.

Algunas de las posibles funciones de FASST incluyen:

Recolector y proveedor de información – le saca información a la familia sobre el niño, la situación y las preocupaciones y proporciona información sobre la función del administrador de caso, de la agencia y del sistema de servicios.

Educador – educa a la familia acerca de las necesidades de salud mental del niño y las opciones de servicios; también explica los objetivos y los métodos de las intervenciones que se están considerando o están en curso.

Persona que brinda apoyo – apoya a la familia al demostrarle entendimiento de su perspectiva y al reafirmar su participación en la solución del problema; afianza las fortalezas y la confianza de la familia.

Confidente/ Persona que sabe escuchar – escucha y respeta las preocupaciones de la familia y guarda la confidencialidad.

Intérprete – vuelve a plantear las preocupaciones de una manera que afianza la habilidad de la familia para entender su comportamiento e interacción; en caso de ser necesario, proporciona servicios de interpretación a familias con limitaciones para hablar inglés.

Asesor – ayuda a las familias a planificar y tomar decisiones.

Defensor/ Abogado – planifica junto con la familia cómo presentar sus intereses y preocupaciones a otros proveedores de servicios y cómo negociar el sistema de servicios.

Consejero de servicio o financiación – ayuda a la familia a identificar y utilizar recursos apropiados para financiar los servicios.

La relación entre FASST y la familia comienza desde el primer contacto y se cultiva con el tiempo. La evaluación basada en las fortalezas de la familia comienza compartiendo e intercambiando información desde el principio.

Esta información ayudará a FASST con el trabajo en curso con el niño y la familia. Según lo descrito en el Capítulo 5, se debería recolectar información de las áreas siguientes:

- El niño y sus necesidades
- Cualquier tipo de preocupación familiar
- La situación en la que se encuentra la familia
- Las prioridades de la familia, las preocupaciones, las fortalezas recursos y los recursos.

Las expectativas de la familia también deberían establecerse en el primer encuentro. El contenido y el proceso de este primer contacto son igualmente importantes. Mientras los manejadores de caso deben preocuparse por recolectar información para una planificación futura, dicha información sólo será útil si el administrador de caso establece una relación con la familia basada en el respeto de sus prioridades y preocupaciones. La susceptibilidad a la confidencialidad de la familia es muy importante, y las expectativas sobre la confidencialidad deberían establecerse también desde el principio. Para construir una sociedad eficaz, el miembro de FASST debe explicarle detenidamente a la familia sus posibles funciones y responsabilidades, para que así puedan desarrollarse expectativas en común.

Prestar Servicio como Coordinador y Defensor/Abogado de la Familia

El administrador de caso con frecuencia se desempeña como coordinador entre la familia y la red de servicios del SOC. En el caso de FASST, el equipo ayudará a la familia a negociar el Sistema de Cuidado y a entender cómo cada servicio se relacionará con los resultados deseados conforme a lo estipulado en el Plan Familiar. El equipo también ayudará a facilitarle a la familia el acceso y la intervención a otros proveedores de servicios.

La solución del problema es un proceso fundamental en la mayoría de las actividades de manejo de caso con las familias. Es un papel central en el que FASST no sólo ayuda a identificar y tratar los problemas con la entrega de los servicios, sino que también ayuda a la familia a afianzar su capacidad para resolver problemas (dentro de la familia y trabajando con los proveedores de servicios). Su habilidad para utilizar una variedad de estrategias para resolver problemas y para ayudar a las familias a identificar aquellas que funcionan en su caso es la clave para una buena colaboración con las familias.

“Abogar” por alguien significa hablar por un niño o una familia o representar sus intereses. En el manejo de caso, el concepto de defensa / abogacía se extiende hasta a ayudar a las familias a aprender a negociar y representar sus propios intereses. La solución del problema y la defensa podrían centrarse en las diferencias entre las perspectivas de la familia y los proveedores de servicios o en las diferencias dentro de la familia, por ejemplo, entre los padres o entre los padres y el niño.

Cuando existen diferencias entre la familia y un proveedor de servicios, depende de FASST defender a la familia y ayudarla a representar sus propios intereses de manera eficaz. Cuando existen diferencias entre los miembros de la familia, el administrador de caso debe utilizar las estrategias de solución de problemas y defensa para resolver estas diferencias y ayudar a las familias a desarrollar sus propias estrategias para tratar los problemas.

Sección 6.4 – Monitoreo del Plan Familiar

Monitorear el Plan Familiar le permite a FASST estar al tanto de los problemas que surgen durante el progreso hacia los objetivos identificados en el plan de servicios. El administrador de caso hablará con la familia acerca de lo que está pasando con el abastecimiento de los servicios y quizás necesite comunicarse directamente con otros proveedores de servicios. El proceso de monitoreo documenta el progreso, ayuda a identificar los problemas para alcanzar los objetivos deseados y puede identificar la necesidad de modificar ciertos objetivos.

Cuando los servicios se implementan por primera vez, la familia y el equipo de FASST deben decidir cómo manejar la derivación a los servicios y asegurar el acceso a dichos servicios. También decidirán qué información podrá compartirse con los proveedores de servicios y cómo los servicios serán coordinados. Cuando el niño y/o la familia están involucrados en terapia o asesoría, el FASST necesita estar seguro de que la familia entiende los objetivos y los procesos de estos servicios relacionados con la salud mental. Cuando hay otros servicios involucrados, como guardería o grupos de apoyo, el equipo y la familia necesita ser claro acerca del objetivo de aquellos servicios relacionados con las necesidades y los objetivos de la familia. Los miembros del equipo de FASST deben trabajar juntos para estar seguros de que la familia entiende el proceso de los servicios y cualquier otra especificación de los objetivos.

Durante las Reuniones del Equipo Familiar, que incluyen la familia, el equipo, los proveedores de servicios y otros recursos de apoyo formales e informales, se puede discutir el proceso y los objetivos en curso. Una vez que los servicios están en orden, el FASST, junto con la familia, monitorea el progreso hacia los objetivos deseados. El monitoreo se lleva a cabo a través de la comunicación con la familia y los proveedores de servicios. Los servicios de monitoreo con la familia pueden incluir educar a la familia sobre el proceso de los servicios, debatir su percepción sobre el progreso hacia el logro de los objetivos y las maneras que pueden utilizar con los proveedores de servicios para mejorar el resultado de los servicios.

El nivel de participación de una familia en particular depende de una variedad de factores, incluidos los deseos y las necesidades del niño y la familia y los servicios en los que están involucrados. El nivel de participación del niño variará de acuerdo a factores como la edad, el motivo y la condición.

Evaluación de los Servicios

La evaluación de los servicios se lleva a cabo durante la entrega de los servicios y al momento de la finalización o transición. La evaluación en curso puede ser formal o informal. Todo contacto con una familia brinda la oportunidad de monitorear y evaluar los servicios y de considerar la manera en que los servicios pueden modificarse para satisfacer mejor al niño y la familia y lograr de manera más efectiva los objetivos identificados. Además, en los estudios de los casos formales, las familias y los proveedores están involucrados en la evaluación de los servicios y en la fijación de objetivos para los servicios que siguen, lo que puede resultar en un plan de servicios modificado.

Recuerde, los servicios eficaces relacionados con la salud mental involucran a familias que sienten que se están beneficiando con los servicios que reciben. Es muy importante que escuchemos a las familias involucradas en el sistema de servicios al niño para saber cómo mejorar los servicios para ese niño y esa familia en particular y para todas las familias en el Sistema de Cuidado.

Transición en los Servicios

Ayudar a las familias a hacer una transición en sus vidas es un aspecto importante del manejo de caso. Es su responsabilidad, como equipo, tener presente que el trabajo con el niño y la familia tiene un tiempo limitado y que la familia quizás necesite llevar a cabo su propio manejo de caso en el futuro. Un papel importante de FASST es ayudar a la familia a prepararse para ese momento.

La transición o la finalización pueden ocurrir por varias razones. Entre éstas se encuentran:

- El logro de los resultados deseados
- El deseo de la familia de tratar los problemas que siguen de manera independiente
- El desarrollo de diferentes prioridades y objetivos de los servicios

Es importante que FASST siempre permanezca involucrado en ayudar a los niños y las familias con los que trabaja para lograr cambios en el plan de servicios. Las transiciones con frecuencia reflejan un cambio en el nivel de la intensidad de los servicios y un avance en la secuencia de los mismos. Las transiciones suponen tanto problemas emocionales como cambios logísticos para el niño y la familia. La participación eficaz de FASST en el proceso de transición puede fortalecer la relación entre el niño, la familia y el equipo. Estar continuamente involucrado con la familia durante las transiciones resalta la naturaleza perseverante y constante de la relación entre la familia y FASST, ya que trabajan con muchos proveedores en el SOC. Los miembros del equipo de FASST deben ser sensibles a todos los aspectos emocionales de la transición, al mismo tiempo que facilitar cualquiera de los pasos logísticos que se necesiten.

Finalización

La finalización es una forma de transición durante la cual el niño y la familia entran en una nueva etapa de sus vidas en la que los servicios de FASST ya no se utilizarán. Como con otras transiciones, la finalización puede suponer tanto problemas emocionales como pasos logísticos.

Algunas de las razones más comunes para finalizar los servicios de FASST incluyen:

- Se han logrado los objetivos,
- Se terminó una crisis, y los servicios adicionales no son apropiados o en este momento no son necesarios,
- Se ha cumplido el Plan Familiar y no se necesitan servicios adicionales,
- El niño o la familia deciden finalizar los servicios y/o
- El niño ha pasado a otra etapa de desarrollo y parece más apropiado permitirle al niño solidificar este desarrollo.

Algunas de las reacciones más comunes de la familia cuando finalizan los servicios pueden incluir:

- Retroceso en el progreso logrado,
- Reparición de viejos síntomas,
- Abandono antes de que los servicios de FASST realmente finalicen,
- Enojo y decepción por ser “abandonado”,
- Sentirse seguro de que el equipo cree en el progreso que ha logrado,
- Sentir alivio porque el equipo o los proveedores están de acuerdo con su propia evaluación de su progreso,
- Emoción y un poco ansiedad por terminar con los servicios y/o
- Aumento de la autoestima.

Algunas estrategias que pueden ayudar a facilitar la finalización del proceso:

- Empezar a preparar al niño y a la familia para la finalización varias semanas antes de su reunión o sesión final con ellos.
- Disminuir la frecuencia de las citas, reuniones y/o visitas a la familia y estirar la finalización.
- Repasar el progreso hacia los objetivos establecidos.
- Hacerles saber al niño y a la familia que tienen las “puertas abiertas” de FASST si vuelve a surgir la necesidad.
- Establecer un pacto para realizar un seguimiento en tiempos periódicos (por ejemplo, un mes, seis meses, un año).

Hay muchas maneras que los miembros del equipo de FASST pueden utilizar para apoyar al niño y la familia durante la finalización de los servicios. Algo importante es que el equipo se mantenga en contacto con los proveedores y conversen cualquier dificultad que el individuo o la familia tenga con la

finalización. Estimule a las familias a hablar con usted u otro miembro del equipo acerca de sus reacciones a la finalización. Tranquilícelas contándoles que estas reacciones son comunes. Recuérdeles a las familias que el equipo estará a su servicio en el futuro, en caso de ser necesario.

Estar en contacto con el niño y la familia durante este proceso es importante para ayudarlos a hacer esta importante transición.



Anotaciones:



Visitas al Hogar y Comunicación

Temas – Capítulo 7

Sección 7.1- Visitas al Hogar: Lo que debe saber antes de efectuarlas

Sección 7.2- Estableciendo una exitosa relación de apoyo

Sección 7.3- Las tres etapas de las Visitas al Hogar

Metas y Objetivos

Meta: La meta de este capítulo es que los participantes entiendan la importancia de una visita efectiva, y la comunicación, cuando se trabaja con familias a través de FASST.

Objetivos: Al terminar este capítulo los participantes deben ser capaces de:

- 1) Identificar las ventajas del uso de las Visitas al Hogar, para proveer a las familias de los servicios.
- 2) Hacer un plan y un listado para la preparación de la primera visita.
- 3) Identificar, y practicar las etapas para una visita al hogar exitosa.
- 4) Aplicar las habilidades para la comunicación, para establecer una exitosa relación de apoyo con las familias y,
- 5) Practicar las destrezas de la comunicación respetuosamente, y aminorar los conflictos que puedan aparecer durante las visitas al hogar.

Anotaciones: _____

Capítulo 7

Visitas al Hogar y Comunicación

Temas del Capítulo:

Sección 7.1- Visitas al Hogar: Lo que debe saber antes de efectuarlas

Sección 7.2: Estableciendo una exitosa relación de apoyo

Sección 7.3: Las tres etapas de las Visitas al Hogar

Sección 7.1- Visitas al Hogar: Lo Que Debe Saber Antes de Efectuarlas

Las visitas al hogar se vuelven una parte importante de su trabajo con los equipos de FASST. Estas le permiten demostrarle a las familias que está haciendo un esfuerzo extra para conocerlos y poder trabajar con ellos en sus propios términos. Las visitas al hogar pueden servir para múltiples propósitos, como su trabajo con un niño y la familia. Algunos de estos propósitos específicos para dirigir una visita, como parte de su trabajo con FASST incluyen:

Dar certeza al niño y a la familia:

- Que los niños sepan que no han sido abandonados, y pueden estar seguros.
- Que las familias sepan que la agencia quiere ayudarlos con las necesidades de sus hijos.
- Que los padres y el niño sepan que el otro está bien.
- Que se conserva la continuidad en la relación.
- Que se promueve el bienestar psicológico.

Determinar la capacidad de reunificación y progreso:

- Los trabajadores puedan apreciar la voluntad de los padres y los niños en trabajar para encontrar sus necesidades; sus fortalezas que pueden hacer la estabilidad posible y sus problemas familiares que les impiden alcanzar las metas.
- Los trabajadores puedan utilizar sus experiencias en las visitas, para ayudar a los padres a identificar sus metas que necesitan para estar unidos.
- Los trabajadores puedan variar el plan de visita para reflexionar sobre el progreso y las necesidades de los niños y la familia.
- La necesidad de recursos formales e informales pueda ser identificada
- La necesidad de ayuda adicional para los niños y los padres pueda ser identificada.

Dar la oportunidad de intervención:

- Que los padres y los niños pueden aprender y practicar nuevas habilidades
- Que los padres y los niños pueden confrontar la realidad, comprendiendo lo que realmente significa para cambiar hacia comportamientos más adaptativos
- Que los problemas pueden surgir y ser confrontados
- Que los cambios en la familia pueden ser ajustados al ritmo de la familia
- Que los padres pueden estar facultados para responder por las necesidades de sus niños.
- Que los padres y los niños pueden expresar y trabajar con sus sentimientos hacia los otros.

- Que los trabajadores pueden usar sus propias experiencias para ayudar a los niños y a los padres.

Lograr una buena documentación:

- Las recomendaciones y los planes pueden estar soportados y ser cambiados a través de una documentación correcta de la visita.
- Los padres pueden ser retroalimentados recordando sus progresos.

Plan antes de una Visita al Hogar

Planear la visita antes de efectuarla es muy importante, si quiere que esta sea exitosa. Antes de efectuar la visita, debe obtener algunas ayudas prácticas para el viaje, tales como un muy buen mapa donde esté detallada la zona donde va a trabajar, y si va a utilizar transporte público, tener los horarios de los buses. Si nunca ha utilizado un mapa vial anteriormente, debe aprender a interpretarlo antes. Si necesita ayuda, acuda a su supervisor.

Si usted está haciendo las visitas en automóvil, algunos programas sugieren hacer un viaje de prueba a alguno de los nuevos hogares. De esta manera usted puede asegurarse de que llegará a tiempo a su primera visita programada. Ser cumplido es un ejemplo tácito de comportamiento, que hace que la familia con la cual usted está trabajando sepa que son importantes para usted, los respeta y considera el tiempo que pasan juntos como importante.

Antes de llegar al hogar de la familia, deberá tener una idea clara de los objetivos de su visita. (Los objetivos son aquellas cosas en las cuales quiere trabajar o quiere realizar.) Asegúrese de que sus objetivos son reales y se pueden llevar a cabo. Reconocer las limitaciones, así como las múltiples fortalezas de allegar a las familias, es un primer paso muy importante en sus planes para las visitas.

Mientras sea novato en este trabajo, es buena idea anotar todos los objetivos de cada visita, y asegurarse que fueron cubiertos antes de finalizarla.

Hacer un Horario de Visitas

Puesto que la visita al hogar es una actividad importante dentro del programa de FASST, mantener un horario organizado va a ser esencial. Las citas específicas hechas con cada familia, serán fijadas por el equipo de FASST, dependiendo de las necesidades particulares de cada familia.

Cuando se están haciendo las citas para las visitas la clave es ser flexibles. La vida de las personas cambia y no siempre las citas pueden ser mantenidas. Ser flexibles al concertar las citas, puede limitar la desorganización que se causa cuando las familias pierden o cancelan inesperadamente la visita.

Las claves especificadas abajo, pueden ayudar a mantener la flexibilidad en el momento de hacer los horarios:

- Es cuestión suya contactar a los padres o familia que no se presentaron y concertar otra cita. Si no tienen teléfono, asegúrese de dejar un mensaje en su puerta y sugerir una hora en que la puedan encontrar.
- Haga su horario de visitas por lo menos con una semana de anticipación,

si es posible. Cuando esté dando las citas, recuerde sus deberes importantes, como las reuniones de personal.

- De a su supervisor una copia de su horario y de cualquier cambio, cuando estos ocurran.
- Por su seguridad, esté siempre seguro de que alguien de la oficina sepa donde encontrarlo.
- Cuando sea posible, trate de reconfirmar su cita, por lo menos un día antes.
- Si un padre llama a cancelar la cita, agrádeczcale por ser considerados al hacérselo saber con anticipación. Esto alienta a comportamientos positivos.
- Hacer el horario de visitas de acuerdo al estilo de vida y tiempo de cada familia puede variar. Los padres que trabajan solamente pueden concertar una cita en las tardes, o los fines de semana.
- Citar en horarios próximos aquellas visitas con ubicaciones cercanas, para disminuir tiempos de viaje.

Mientras dirija visitas al hogar, tendrá que adaptar y re-adaptar su horario. Muchos dependerán de su apreciación y la de su supervisor de cada familia, después del primer o segundo encuentro. Muchos de los visitadores tratan de hacer sus horarios con una semana de anticipación. Cuando estén haciendo estos horarios traten de recordar sus otros deberes, tales como las reuniones de personal.

Algunos visitadores prefieren citar los casos más difíciles en la mañana o temprano en la semana, cuando se sienten más frescos y más pacientes. Una vez haya estado en el trabajo por un tiempo, encontrará lo que funcione mejor para usted.

Puede ser útil tratar de reconfirmar las citas con un día de anticipación esto disminuirá el número de cancelaciones, pero no acabará con ellas. Hay muchas razones por las cuales las personas no se presentan.

Algunas veces la familia no se encuentra en la casa cuando usted llega a cumplir la cita, a pesar de haber sido confirmada. A pesar de que esto puede ser molesto, no se tome la cita perdida como algo personal. Pueden haber muchas razones que hagan que la familia incumpla su cita. Hable de la cita perdida en su próxima visita. Es importante sin embargo no tomar tales cancelaciones de una manera personal, para no sentirse frustrado, y/ o de mal humor con la familia. Esto no conlleva a ningún fin, y por el contrario puede llevarlo a sentirse agotado/ fundido y a sentirse insatisfecho con el trabajo. Mantener la *flexibilidad* le ayudará a aceptar los cambios de horario como una parte normal o una rutina de su trabajo.

Bien sea que usted haga sus citas de día, en la tarde o quizás en los fines de semana, dependerá del estilo de vida de cada familia. Si un padre trabaja o va al colegio, o si otro miembro de la familia quiere información sobre algún tópico que se vaya a discutir en alguna sesión en particular, esto determinará el horario de su visita.

Después de un tiempo de estar trabajando, y a medida que el número de familias que ve se expanda, va a necesitar concertar más citas en un mismo período. En este punto usted querrá adaptar su horario, para visitar todas las familias que vivan cerca o en un determinado sitio de la ciudad, en un mismo día. Entre menos tiempo pase viajando, más tiempo estará en las visitas.

Materiales

Un día o dos antes de su visita, asegúrese de reunir todo el material que necesite. Revise que tenga todo antes de salir de su casa u oficina. Esto incluye algunos formatos o registros que deba llenar, material de apoyo para reforzar algún mensaje nuevo, papel, un esfero o lápiz, o quizás algunos juguetes o libros para los niños que puedan estar en la casa. Llevar un rollo pequeño de cinta adhesiva es buena idea, en caso de que tenga que dejar algún mensaje en la puerta de la casa.

Aquí hay una clave para organizar sus materiales:

Trate de separar lo que necesite para cada familia, para ganar tiempo, y póngalos en la maleta de tal manera que los pueda encontrar fácilmente. Es mejor preparar un fólter separado para cada familia.

Es importante tener algo fuerte para acarrear todos los materiales que necesite durante el día. Un maletín puede ser cargado fácilmente, pero algunos visitantes reportan que cuando van a ciertos vecindarios, es muy importante no llevar nada que parezca costoso. Un bolso puede ser un sustituto práctico.

Listado - Preparándose Para Hacer una Visita

El siguiente es un listado de cosas prácticas para tener en cuenta cada día que planea hacer visitas al hogar. Si quiere más información, una discusión sobre cada punto se encuentra en este capítulo.

- De suficiente tiempo a cada visita, guardando tiempo para transportarse entre cada una de ellas.
- Trate de reconfirmar las citas el día anterior.
- Sepa a donde va, y la mejor manera de llegar.
- Mantenga su documentación al día.
- Sea claro sobre sus objetivos (lo que quiere realizar), en cada una de sus visitas.
- Haga algunos apuntes para usted mismo, para que así no vaya a olvidar nada importante.
- Decida que objetos necesita en cada visita. Asegúrese de tener suficientes copias de cada cosa que le quiera dejar a la familia.
- Mantenga sus objetos y materiales en una tula /bolsa fuerte. Separe los materiales que necesite con cada familia para que los encuentre fácilmente al iniciar cada visita.
- Sea flexible. Esté preparado para hacer cambios, cuando las situaciones cambien.
- Siga todas las claves de seguridad discutidas en este capítulo.
- Aprenda a esperar lo inesperado. De esta manera nunca lo tomarán por sorpresa.

Sección 7.2 - Estableciendo una Exitosa Relación de Apoyo

La base para una visita exitosa es “La Relación de Apoyo” establecida con la familia. Esta relación construida a través del tiempo, constituye el fundamento de todos los servicios que el equipo FASST va a proveer a las familias.

A través de la visita, el equipo FASST puede:

- Dar apoyo y ánimo.
- Dar información importante
- Ayudar a las familias a identificar las prioridades
- Resolver las dificultades
- Promover la auto confianza y la forma de enfrentar dificultades
- Ser un defensor/ abogado por los derechos de los demás

Los investigadores han encontrado que una fuerte relación de apoyo familiar, lleva a un tratamiento exitoso a los individuos o familias con necesidades¹.

La relación de apoyo tiene tres elementos básicos:

- Un individuo o familia necesitadas de ayuda o asistencia, para lidiar con serios problemas o retos.
- Una persona capacitada o entrenada, capaz de dar asistencia directa, o información de cómo recibirla mejor y,
- Un Escenario adecuado, que permita que la ayuda sea dada y recibida.

La relación de apoyo puede ser imaginada como una “Alianza de trabajo”, donde el equipo FASST y la familia están trabajando juntos para identificar y encontrar las metas familiares, resolver problemas, y dirigir retos. Varias características y habilidades son esenciales para establecer una relación de apoyo efectiva. Esta sección delinearé algunas de las características más importantes de una relación de apoyo, y las habilidades básicas que los pueden ayudar a conducir efectivamente las visitas a las familias.

Características Básicas de Una Relación de Apoyo

Las siguientes características han sido identificadas como críticas para establecer una relación de apoyo: empatía, respeto y autenticidad².

Empatía: es la capacidad de responder a los sentimientos y experiencias de los clientes, como si fueran propios. La empatía también incluye la habilidad de comunicar un entendimiento exacto de las circunstancias familiares.

Respeto: es la habilidad de ver a las personas dignas y meritorias. También incluye un sentido de compromiso, entendimiento, una actitud de no pre-juzgar y calidez.

¹Wasik, B. & Bryant, D. (2001). Home Visiting: Second Edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications

²Ibid.

Autenticidad: es la capacidad de ser uno mismo, sin mostrar máscaras o “falsas imágenes” de si mismo.

Estas características pueden ayudarlo a crear *relación y confianza* durante las visitas:

Compenetración - Conectarse con la familia; significa trabajar una relación con otra persona. Establecer esta relación es un proceso que empieza tan pronto se conoce a la familia. Es un proceso de conocerse mutuamente, compartir información, y saber que espera el uno del otro.

Confianza - significa el ser confidente con el otro, que se puede confiar en esa persona para decirle la verdad, o hacer lo que el o ella nos diga que hagamos. Esto toma tiempo – quizás varias visitas al hogar- para que la familia tome confianza con usted, y se de cuenta de que usted se interesa por ellos como individuos, y que siempre estará con ellos cuando lo necesiten.

Además de las destrezas para el apoyo expuestas a continuación, es importante mantener una actitud positiva. Esta le dará las bases para construir una relación con las familias. De la forma en que le hable y trate a las familias y con el afecto con que trabaje con ellos, será la manera como ellos respondan. Así sea que se sienta cómodo o no conociendo nuevas personas, lo más importante que debe recordar es ser usted mismo y ser sincero. (Un ejemplo de “Autenticidad”). La relación crecerá a través del tiempo. Puede tomar algún tiempo para que la familia crea que se interesa por ellos y sus necesidades³.

Destrezas Fundamentales para el Apoyo

Las destrezas para el apoyo incluyen todas las formas de comunicación verbal y no verbal, que guían la interacción entre el equipo FASST y la familia necesitada. Las técnicas y estrategias resaltadas a continuación, pueden ayudar a los miembros del equipo FASST a establecer una relación de apoyo efectiva.

Las habilidades esenciales para el apoyo que discutiremos en esta sección, promueven una buena comunicación, y pueden ayudar a los miembros del equipo FASST a interactuar con las familias de una manera constructiva y efectiva.

Estas habilidades incluyen:

- Observación
- Escuchar
- Preguntar
- Sugerir

Observación

La observación es una forma importante de que los miembros del equipo FASST capten la información necesaria para entender y colaborar con las familias necesitadas. La visita al hogar le dará una inusual oportunidad de

³International Medical Services for Health (1993). *MotherNet Home Visitors Handbook*. Sterling, VA: International Medical Services for Health (INMED)..

observar a las familias en su propio entorno, lo que le proporcionará una idea y un conocimiento de las condiciones particulares de vida de las familias, y las relaciones con la comunidad a la cual ellos pertenecen.

Desde el momento en que se pone en camino para conducir una visita al hogar, usted empieza a recolectar una información útil de la disponibilidad de servicios comunitarios y recursos, incluyendo transporte; salud, y agencias de servicio social; la seguridad del vecindario; las oportunidades de recreación, educación y cultura. Estos conocimientos lo ayudarán a interactuar mejor con una familia en particular, y le brindará información para hacer sugerencias acerca de los recursos.

Adicionalmente, las visitas al hogar le permitirán ver de que manera los miembros de la familia contribuyen con el bienestar general de cada individuo. Entonces usted puede ayudar a la familia a construir a partir de las habilidades existentes. Puede motivar y animar a los miembros de la familia, simplemente resaltando la manera en que se apoyan el uno al otro.

Prestar Atención/Escuchar

Una buena capacidad de escuchar es extremadamente importante para establecer una buena relación con las familias. Es importante oír no solo lo que los miembros de la familia dicen, sino el significado y los sentimientos asociados con las palabras que dicen. Escuchar cuidadosamente le puede dar un conocimiento del estado emocional de los individuos durante la visita, y le puede ayudar a responder afectivamente a sus necesidades.

Existen una cantidad de lineamientos que le pueden ayudar a mejorar su capacidad de escuchar. Primero, esté seguro de darle a los miembros de la familia con la cual esté trabajando tiempo suficiente para discutir metas particulares, e inquietudes; para que le digan lo que ha pasado desde la última visita, o que le hablen de otros aspectos de importancia para ellos.

Asegúrese de que su lenguaje corporal y palabras demuestren interés en lo que otros están diciendo. Mensajes contradictorios, como actuar con desánimo cuando se está animando a alguien a hablar, pueden causar desánimo y confusión a la persona que está hablándole. **También es muy importante recordar que la comunicación no verbal y el contacto visual pueden tener diferentes significados en diferentes culturas.** Debe tener un claro conocimiento del significado de la comunicación no verbal en las distintas familias que visita, y ser capaz de variar su comportamiento para ser respetuoso y sensible.

Finalmente, debe permanecer mentalmente alerta durante la visita. Esfuércese en pensar en lo que la familia le está diciendo. Pregúntese si los tópicos o inquietudes que han salido, son similares a algunos que ha oído antes. (¿“es esta reacción similar a la que tuvo la hija de ella varias semanas antes?”) Si es así, usted puede estar capacitado para identificar algunas similitudes, y preguntarse que ayudó a resolver situaciones similares en el pasado.

Hacer Preguntas

Hacer preguntas es frecuentemente una parte natural de la conversación entre individuos. Cuando son usadas durante la visita familiar, las preguntas pueden ayudar a estructurar la conversación entre usted y los miembros de la familia.

Sin embargo, es importante tener presente que existen ventajas y desventajas al usar preguntas cuando se esta interactuando en la visita. El uso excesivo de las preguntas puede hacer que los miembros de la familia se sientan interrogados o por de bajados/ humillados. Entonces es necesario hacer un uso adecuado de las preguntas para lograr hacer buenas conversaciones. Para los propósitos de este entrenamiento nos enfocaremos en las preguntas que ayuden durante las entrevistas y a recoger información importante que ayudará a la familia.

Algunas formas importantes de preguntas que pueden ser útiles para usarlas durante las visitas incluyen:

Preguntas Iniciales

Durante la primera visita, va a ser muy importante empezar por poner a los miembros de la familia cómodos, creando un ambiente seguro y confortable para hablar, establecer una relación y crear confianza. El uso apropiado de las preguntas en esta etapa lo ayudara a comunicarle a la familia que usted está allí para ofrecer ayuda sin emitir juicios. Las preguntas que haga en la entrevista inicial, deben animar a los miembros de la familia a hablar sobre temas que ellos escojan. Por ejemplo, puede preguntar sobre los hobbies de los niños, o los pasatiempos favoritos. Las personas que no se sienten cómodas conversando, pueden responder más fácilmente si usted pregunta sobre la vida cotidiana, que sobre temas serios.

Preguntas abiertas

Estas son particularmente útiles durante la entrevista inicial, porque pueden ayudar a recolectar información sobre las necesidades e inquietudes específicas de la familia. Las preguntas abiertas, no deben restringir la clase de respuesta que den los miembros de la familia. Por ejemplo, después de dar una información general sobre los servicios de Fasst, usted puede preguntar: ¿“Cuales son algunas maneras en que el servicio los puede ayudar?” o “¿Tiene algunas inquietudes particulares sobre su hijo o hija en las que le gustaría que le ayudara?”.

Estas preguntas le ayudaran también a conocer que acontecimientos o sentimientos son importantes para ellos, y les permitirá dirigir mas la conversación. Un padre puede responder a tales preguntas con ejemplos, lo que le dará a usted información invaluable para entender las metas y necesidades familiares.

Preguntas Aclaratorias

Como el nombre lo sugiere estas le ayudan a recoger información adicional durante las conversaciones con la familia. Las preguntas son apropiadas cuando un miembro de la familia discute sobre temas o acontecimientos que pueden ocasionar diferentes interpretaciones.

Las preguntas aclaratorias pueden ser especialmente útiles cuando un miembro de la familia usa palabras o frases vagas. Por ejemplo, si está discutiendo sobre las actividades de aprendizaje con la mamá de un niño, y ella dice “ todas las cosas están confusas/ mezcladas /no hacen sentido”, puede que usted no sepa de que “cosas” se trata, o como estarían “confusas o mezcladas”. Usted debería preguntar: ¿“Me puede decir que entiende por cosas? Una vez entienda lo que ella quiso decir, puede que usted quiera explorar lo que ella quiso decir con “confusas/ mezcladas /no hacen sentido. De esta manera usted puede

evitar el saltar a conclusiones sobre lo que la madre quiere decir.

Es importante que sus preguntas aclaratorias no interfieran con lo que un miembro de la familia esté tratando de decir. A veces es preferible esperar por una aclaración a hacer preguntas precipitadamente.

Preguntas Enfocadas

Durante la visita al hogar, puede encontrar necesario ayudar a los miembros de la familia a enfocarse sobre temas e inquietudes específicas. Por ejemplo, una persona puede tener un sinnúmero de inquietudes o sentirse abrumado por una cantidad de problemas. Esta persona puede necesitar alguna ayuda para enfocarse sobre un tema, cuando ella o el identifica muchos tópicos sin que parezca priorizarlos. Por ejemplo, un padre que está abrumado por los problemas de disciplina de su hijo, puede decir: “el hace todo mal” “siempre me pone de mal genio”. En esta situación usted puede usar la pregunta enfocada para ayudar a ese padre a identificar inquietudes específicas. Puede preguntar: ¿ “Que aspecto de su comportamiento lo pone de mal genio?” para empezar a identificar áreas específicas de inquietud. Una vez estas áreas son identificadas, es más fácil para ambos discutir qué tan serios son las cosas y que acción tomar, si es necesario tomar alguna.

Preguntas Redirigidas

Puede usarlas para cambiar la discusión de un tópico a otro, o para enfocarse en un aspecto particular de un tema. Estas preguntas también pueden ser usadas para volver a un tema que usted sienta que un miembro de la familia está evitando discutir, mientras que discute asuntos no relacionados con el tema. Por ejemplo, durante su visita usted nota que la madre menciona estar sintiendo mucha furia hacia su niño, pero entonces ella cambia a otros temas. Usted puede decidir que la madre está evadiendo el tema, y también puede saber, basado en su conocimiento sobre las cuestiones familiares, que esta madre tiene muy pocas destrezas para confrontar y manejar la furia hacia su niño. En este punto usted puede volver al tópico de una manera que sea soportada por la madre, mientras le está ayudando a pensar en alguna forma de lidiar con su furia. Su conversación puede incluir una discusión sobre procedimientos para el manejo efectivo del niño, y formas de manejar la furia.

Recuerde y piense que cuando está redirigiendo una conversación o una discusión con un miembro de la familia, está juzgando la importancia de ciertos sentimientos o acontecimientos para la familia. Las preguntas redirigidas deben ser usadas de una manera respetuosa y considerada, que sea consistente con los sentimientos que se estén expresando en el momento. Si por ejemplo la madre enfurecida, relata sus sentimientos de una forma emotiva, y está llorando, usted debe mostrar empatía con ella y solo más tarde discute con ella estrategias para el manejo del niño.

Preguntas Probatorias

Puede ayudarlo a recoger información adicional durante una discusión, y puede ser especialmente importante cuando no tiene suficiente información sobre los sentimientos o inquietudes de un miembro de la familia, para ayudarlo con un tema. Las preguntas probatorias podrían ser usadas para ayudar a que la familia empiece a considerar los recursos que tienen disponibles para ellos en los momentos de stress o dificultad. Los padres con niños con discapacidades pueden haber dependido en cada uno solamente en los momentos en que

necesitan ser reemplazados. Se les puede ayudar a que utilicen la familia extendida, amigos, vecinos, o formas alternativas de cuidado y apoyo preguntándoles: ¿“Cuales son los miembros de la familia que podrían ayudar? O Usted me dijo que su mama no podía ayudar porque trabaja. Ha conversado con ella sobre la necesidad que tiene de ayuda con su hijo? Las preguntas probatorias pueden ayudar a que la familia explore alternativas de una manera mas profunda o que consideren aquellas opciones que han sido descartadas, o no tenidas en consideración.

Cuando esté utilizando preguntas probatorias es importante usar sus habilidades de observación para determinar si un miembro de la familia con quien usted esté hablando, parece estar incomodo con sus preguntas. Si nota que sus preguntas están provocando una respuesta negativa, pare. Puede ser capaz de redireccionar la pregunta, o hacerla en una cita posterior. Usted también puede optar por discutir delicadamente el sentimiento de disconformidad que esas preguntas causaron, y reafirmarle al miembro de la familia que puede escoger no contestar determinadas preguntas, o contestarlas después cuando se sienta más cómodo haciéndolo.

Sugiriendo

Sugiriendo puede ayudarlo a conseguir un comportamiento particular de un familiar con quien este trabajando, animando verbalmente, o a través de su comportamiento como un “modelo”. Por ejemplo, sugerir es muy útil cuando se están enseñando nuevas técnicas, o se está animando a un miembro de la familia a tratar algo que el o ella han dudado en tratar. Por ejemplo usted puede guiar a un padre en un juego didáctico con su niño de edad escolar. O usted puede sugerir a una familia que realice una actividad que han estado planeando juntos, pero necesitan ser animados para empezarla. Cuando usted incita a un miembro de la familia a tratar algo nuevo, está demostrando su confianza en las habilidades de esa persona, mientras le enseña a el/ella nuevas habilidades.

El confiar en las características de apoyo, y destrezas presentadas en esta sección, puede ayudarlos a desarrollar un nivel efectivo de relación y confianza con las familias que están recibiendo los servicios de FASST. Muchas de estas destrezas son utilizadas en la vida diaria y pueden ser desarrolladas posteriormente, simplemente dándose cuenta de su uso. A medida de que usted se sienta más cómodo visitando a las familias, notará que la comunicación con ellos también va a ser más fácil.

Sección 7.3 – Las Tres Etapas de las Visitas al Hogar

En esta sección discutiremos algunos aspectos prácticos a considerar durante las visitas al hogar. Las tres etapas principales de las visitas al hogar son: la fase de visita inicial, la fase intermedia de las visitas consecutivas, y la etapa de transición y finalización. Por intermedio del material presentado en esta sección, usted aprenderá las habilidades que son fundamentales para el manejo y mantenimiento de las visitas al hogar a través del tiempo.

Como parte del equipo FASST, las promotoras deberán esperar ayudar un promedio de 10 familias durante el curso de un año. En un punto dado, las familias con las que usted está trabajando, deberán estar pasando por alguna de las etapas descritas arriba.

Propósitos distintos son enfatizados en cada fase. Sin embargo lo más importante de las visitas a través de todas las fases es preservar los vínculos familiares, reafirmar la seguridad y promover un comportamiento orientado hacia las metas. La lista inferior resalta aspectos importantes relacionados con las visitas al hogar de FASST, dentro de cada una de las fases.

Fase Inicial – generalmente dura 30 días:

- Se construye una relación con la familia
- Los miembros de la familia pueden estar incómodos con los miembros de FASST
- Enfoque en la evaluación y el planeamiento de metas
- Las visitas típicamente deben estar controladas con respeto a la localización y duración

Fase Intermedia – generalmente se extiende por varios meses

- Los miembros de la familia y otros trabajan para encontrar las metas familiares, y se monitorea el progreso de los servicios. (Ej. Clases para padres, consejería etc.)
- Las actividades de la visita son escogidas para proveer formas de aprendizaje y práctica de nuevos patrones de comportamiento.
- FASST colabora con otros proveedores de servicios para entregar los recursos que se necesitan.
- Se evalúan más a fondo, se evalúan la factibilidad, el nivel y cuando los servicios se van a proveer.
- Se toma en consideración si hay cambios en los arreglos o apoyos establecidos de manera que las metas puedan ser establecidas.
- Las visitas pueden incluir un rango amplio de participantes que sean importantes para la familia.
- La responsabilidad del cambio pasa de equipo de FASST a la familia.

Fase de Transición y Finalización – puede durar hasta 30 días:

- Ocurre después de que las metas del plan familiar han sido encontradas

satisfactoriamente y de forma segura.

- Se hace énfasis en identificar y asegurar los servicios que la familia va a necesitar para mantener la estabilidad, una vez terminados los servicios.
- Se evalúan los puntos que aun permanecen y producen estrés.

Ahora analizaremos las tres fases con mayor detalle.

Fase Inicial – Primera Visita al Hogar

Su primera visita al hogar va a servir para empezar lo que puede llegar a ser una relación de larga duración con la familia. Esta relación se puede extender de unos meses a años, dependiendo de la situación que usted encuentre en cada casa. Ya sea que la relación se dé a corto o a largo término, formará las bases del proceso de la visita al hogar. La primera visita requiere atención especial, porque va a establecer la relación de trabajo entre usted y la familia⁴. Durante esta visita usted debe hacer todos los esfuerzos para atraer a la familia y empezar a establecer la relación y confianza que van a ser cruciales para su presencia continua en el hogar de la familia.

La primera visita debe ser enfocada y relajada. Debe hacer todos los esfuerzos para cubrir seis objetivos durante la visita inicial. Estos incluyen:

- Estableciendo relación y confianza,
- Familiarizarse con la familia, y permitirles a ellos familiarizarse con usted.
- Revisar los propósitos del programa y las metas
- Definir los roles de la promotora y de la familia
- Aclarar las expectativas de la familia y,
- Programar la próxima visita.

Aunque esos objetivos han sido resaltados individualmente, - tales como estableciendo relación y confianza – serán parte de un proceso del establecimiento de la conexión -rapport y la confianza. Aquí hay algunas cosas que puede hacer para desarrollar una buena relación de trabajo:

- Mantenga una actitud positiva
- Aclare el rol de la familia en el programa FASST
- Utilice el elogio y la animación
- Muestre empatía
- Sea un buen oyente
- Hágase entender claramente
- Cuide el comportamiento no verbal (tales como la postura, la gesticulación, etc.)
- No sea crítico.
- Mantenga la confidencialidad
- Sea confiable

⁴Wasik & Bryant, 2000; Berg, C.L. & Helgeson, D. The first home visit. *Journal of Community Health Nursing, 1*, 207-215.

Puede ser útil entrevistar a las familias informalmente, para entenderlos mejor. Una entrevista efectiva requiere práctica. No hay una manera única correcta de hacerlo, y se necesita años de práctica para hacerlo bien. Permítase tiempo para ganar experiencia y se sienta comfortable como entrevistador. A la medida que usted evalúa su progreso mantenga en mente que su fin es enfocarse en lo que trabaja y funciona al ayudarle a la gente a que encuentre en si misma la esperanza y la motivación que tienen. Cuando usted ve su cliente como experto en su vida, y los trata como tal, hay menos presión y expectativa que usted como visitador de hogar vaya a ser responsable de una “curación”. Mas bien usted va a ayudar a la gente a dirigir sus propios asuntos.

Fase Intermedia – Cuando se Están Haciendo las Visitas al Hogar

Conducir las visitas al hogar es un proceso que conlleva varios conceptos importantes de recordar:

1. Este programa existe para el beneficio de la familia
2. A las familias se les debe permitir tomar sus propias decisiones
3. La independencia familiar debe ser apoyada
4. La motivación y deseos familiares deben ser las bases para los ejercicios, actividades y conversaciones.
5. El mantener una relación profesional, y al mismo tiempo afable entre los miembros del equipo de FASST y la familia permitirá el que no haya confusión para nadie.

Mantenerse en Contacto

Asegúrese de que las familias con las que usted trabaja sepan donde encontrarlo, y que usted también sepa como contactarlos a ellos. Esto no solamente es importante para hacer las citas de las visitas, sino para que la familia sepa que siempre puede consultarlo, cuando una necesidad o problema aparezca.

Esto no significa sin embargo que usted deba estar disponible para cada miembro de la familia día y noche, todos los días. Es necesario crear ciertos límites, y su supervisor lo puede ayudar en esto.

El Ambiente de la Visita al Hogar

Usted debe poder hablar con los miembros de la familia libremente, trabajar juntos, y realizar sus objetivos para una visita en particular, si no hay distracciones. Un programa de televisión, un radio ruidoso en la habitación, niños correteando alrededor o vecinos curiosos, pueden cada uno crear un ambiente pobre para llevar a cabo la visita. Es aceptable pedir que se acaben las interrupciones, - de una manera respetuosa-. Por supuesto, si usted quiere involucrar a los niños o a otros en la visita, es importante programar la visita para cuando ellos se encuentren en la casa.

Qué Esperar de las Visitas al Hogar

Quizás el mejor concejo es esperar lo inesperado. Cuando usted tiene un día copado, y todas las citas han sido mantenidas, y usted ha sido capaz de proveer información en los tópicos importantes en sus objetivos para cada día, dese una gran palmada de aliento en la espalda. Usted se la merece. Pero ese día puede ser

más la excepción que la regla.

Algunas veces usted va a encontrar una o más de lo siguiente: algunos miembros de la familia han olvidado reservar tiempo para su visita. caos general en la casa, emergencias, o familias que no están, cuando dijeron que estarían. Sin embargo a través del tiempo y con la práctica, usted será capaz de convertir estas situaciones inesperadas, en buenas oportunidades de aprendizaje para ambos, para usted y para la familia con la que trabaja.

Pautas de Seguridad para las Visitas al Hogar

Hay varias pautas básicas de seguridad que todos los visitantes deben seguir⁵

- 1) Utilice el sentido común y confíe en su propio juicio.
- 2) Asegúrese de que su supervisor conoce su horario de visitas.
- 3) Conozca el vecindario en el cual va a efectuar su visita
- 4) No entre a vecindarios peligrosos o desconocidos después del atardecer.
- 5) Aprenda la ruta más segura para llegar y salir de los hogares de sus familias.
- 6) Si usted está conduciendo, cerciórese de que las cerraduras de la puerta de su automóvil funcionen, y que tiene suficiente gasolina en su tanque.
- 7) No lleve demasiado dinero y nunca use joyas costosas ni ropas reveladoras.
- 8) Si algo sucede que lo asuste demasiado para pensar que usted puede estar en peligro, **váyase**.

Manejo De la Crisis

Puede haber momentos en que usted visitará a familias que, incluso antes de que usted aun llegue alrededor para discutir los asuntos de la escuela le presentarán una nueva crisis que ellos sienten que demanda toda su atención. E intentarán involucrarlo, también, en esta necesidad inmediata. Un padre quizás vino al hogar bebido otra vez o cogieron al mayor de los niños de una familia robando dinero de un almacén local. Para algunas de las familias con las que usted trabaja, cada día trae una nueva crisis.

Como miembro del equipo de FASST, su desafío es reconocer las preocupaciones inmediatas de la familia sin perder de vista sus objetivos (y los de su programa) para esas visitas. Intente cubrir el material y la información que usted planeó darles, incluso si usted puede dedicarle solamente algunos minutos de su visita a ese cubrimiento.

Mantenga Expectativas Realistas

No se deje atrapar en las crisis diarias que se parecen rodear a algunas de las

⁵Adapted from Wasik, B., Bryant, D., & Lyons, C. (1990). *Home Visiting: Procedures for Helping Families*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

familias con quienes usted trabaja. Si usted lo hace, pronto le abrumarán. Es importante recordar que usted no puede solucionar los problemas de una familia por ellos.

No hay manera que usted puede ocuparse de una serie de crisis en cada hogar que usted visita, y además terminar el trabajo para el cual lo emplearon como miembro del equipo de FASST.

Por lo tanto es importante que usted tenga presente la descripción de las funciones de su trabajo, y guarde siempre en su mente las metas y los objetivos de su programa. Usted probablemente no puede ayudar a un miembro de la familia a pagar sus deudas de juego, así como hacer callar a esos individuos extraños que gritan en la mitad de la noche sus amenazas asustadizas. Usted podría, sin embargo, guiar a una madre en la forma en que ella puede ayudar a su niño con sus tareas.

Si usted intenta solucionar cada problema, apartar cada obstáculo para las familias con quienes usted trabaja, y prevenir cada crisis, usted se pondrá bajo demasiada tensión. Y si deja que esto suceda, usted - antes que tarde- va a sufrir un agotamiento. El agotamiento significa el agotamiento físico y emocional, y viene de estar bajo demasiada tensión por un período demasiado largo.

La mejor manera de cerciorarse de que usted no se agote, es concentrarse en esas actividades para las cuales su programa le ha empleado, y consultar con su supervisor tan pronto como usted sienta que cualquier parte del trabajo está comenzando a “atraparlo.”

Separe el Trabajo y la Vida Casera

El siguiente consejo viene de otros trabajadores de alcance comunitario y visitantes de hogar con mucha experiencia laboral: aprenda a separar su vida del trabajo de su vida personal.

Los visitantes de hogar experimentados han reportado que, al principio, ellos se sentían abrumados de tratar de resolver todos los problemas o injusticias que vieron u oyeron durante sus visitas, y que no podían dejar de preocuparse por las familias aún después de la jornada laboral. No sólo llevaban éstos problemas a casa a sus propias familias, sino que tratando de solucionar los problemas de otras familias, descuidaron sus propias vidas personales. Algunos se sorprendieron siendo temperamentales, y agrediendo a sus niños o esposas sin una buena razón. Pero fueron lo suficientemente listos para darse cuenta de que se lastimaban a sí mismos y a sus familias, y tomaron medidas para cambiar su propio comportamiento.

No importa qué tan retador y duro haya sido su día, pero cuando el día laborable termine, intente dejar cualquier problema laboral atrás. Aunque su trabajo puede ser muy importante para usted, y por supuesto usted desea hacer una buena labor, usted no debe descuidar su vida personal. Sus tareas en el hogar, como el cuidar los niños, padres, un esposo o compañero; mantener un hogar, o perseguir sus propios intereses también requiere su tiempo y atención. Recuerde que sus niños y otros miembros de la familia también le necesitan, y usted los necesita también. Intente no preocuparse de sus casos hasta que usted se va para el trabajo el siguiente día.

Ejercicio 3:

Historia Familiar: De Nuevo con la Familia Hurtado

Propósito: Para practicar el uso constante del apoyo y de las destrezas de la comunicación durante una visita al hogar de la familia Hurtado, y evaluar su progreso y motivación.

Han pasado cinco meses desde que Carlos Hurtado fue referido a FASST. Su mamá, María Hurtado ha estado trabajando las últimas tres semanas en un restaurante latino, lavándolos platos. Ella trabaja muchas horas, y está siendo pagada en efectivo (“por debajo de la mesa”). Ella coge el bus a las 5 de la mañana seis días a la semana, antes de que los niños se despierten y vuelve a casa a las 6 de la tarde. Mientras que la Sra. Hurtado está trabajando, Cindy cuida a Carlos. En pocos meses pasados, Sra. Hurtado notó que Cindy le ha tomado gusto a esto, y se siente “a cargo de algo en la casa.” Cada uno de los niños coge el bus en la mañana, y en las tardes Cindy recoge a Carlos en el paradero. Van siempre derecho al parque y juegan por algunas horas antes de que venga su madre a casa. (el sábado, duermen y después van al parque o juegan afuera de su casa.) La vecina, Clara Rodríguez, le ha preguntado a Ms Hurtado si a ella no le preocupa dejar los niños solos por tanto tiempo, y se ha ofrecido a dejarlos venir a su casa después de la escuela.

Cindy está renuente a hacer eso y a Ms Hurtado no le importa dejar los niños en su propia casa por un rato. La único es que Carlos no está haciendo sus tareas antes de que ella llegue a su casa del trabajo, y generalmente está demasiado cansada después de hacer la cena y de limpiar la casa, para ayudarlo. Aunque Cindy está ayudando con el cuidado de Carlos, Ms Hurtado no es segura si Cindy está terminando sus tareas.

Anotaciones: _____

Fase de Transición y Finalización

Las visitas del hogar que concluyen acertadamente, requerirán de un cierta planeación de su parte. Aunque algunas visitas al hogar pueden terminar inesperadamente o abruptamente, generalmente usted puede anticipar el final del proceso y ayudar a preparar a las familias para continuar desarrollando y usando las habilidades que aprendieron. Las circunstancias comunes para que las visitas al hogar concluyan son:

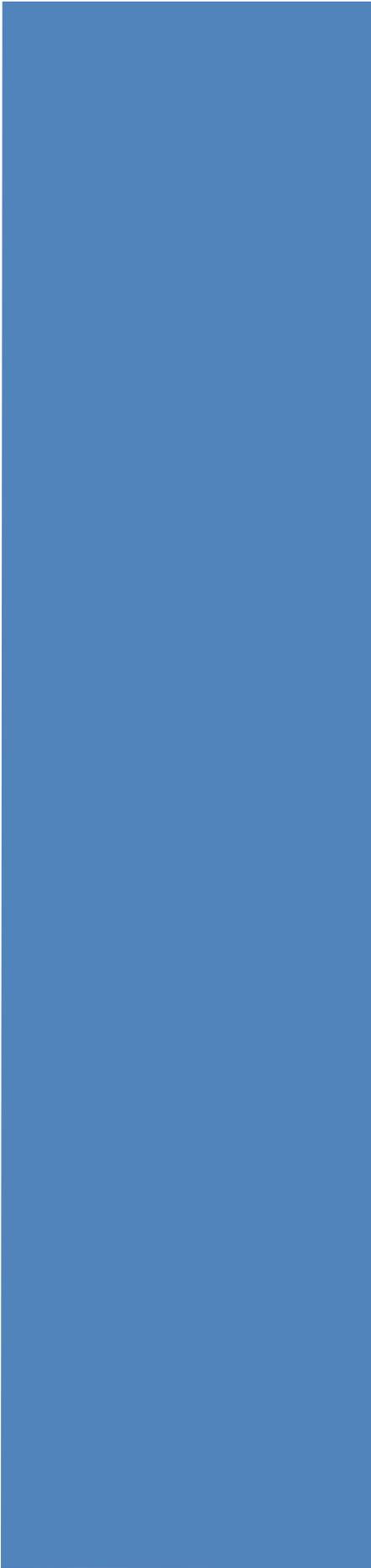
- Cuando el período dispuesto para el proceso ha pasado
- Cuando las metas del programa han sido alcanzadas
- Cuando la familia no desea participar más (expresado con sus palabras o acciones)

Una cantidad de sensaciones pueden presentarse para usted y la familia con quien usted trabaja. Éstas pueden incluir tristeza y una sensación de pérdida, así como orgullo y felicidad, tanto para la promotora, como para la familia.

Una manera de prepararse tanto usted como la familia con quien usted trabaja, es comenzar a discutir el fin de las visitas y fijar un momento específico para terminarlas. Cuando se acerque ese momento, usted puede comenzar a discutir lo que se ha logrado en el trascurso de sus visitas. Usted debe también comenzar a discutir el futuro, y cómo deben utilizar las habilidades aprendidas a través de su trabajo con usted, en situaciones futuras. Si usted enfoca la terminación de las visitas, como una transición para la familia, puede ser más fácil disminuir la sensación de pérdida de ambas partes. A pesar de que las visitas se acaben, es importante expresar que usted estará disponible para que los miembros de la familia lo consulten en un futuro, si sus circunstancias cambian.

Anotaciones:







Evaluar el Uso de los Valores del SOC y los Principios del Proceso de Resolución

Temas – Capítulo 8

Sección 8.1 – Evaluar el Uso de los Valores del Sistema de Cuidado

Sección 8.2 – Evaluar la Implementación de los Principios del Proceso de Resolución

Sección 8.3 – Organizar Reuniones Eficaces del Equipo Familiar

Metas y Objetivos

Meta: La meta de este capítulo es enseñarles a los participantes cómo poner en práctica los conceptos del Sistema de Cuidado y del Proceso de Resolución durante la administración de caso y las reuniones del Equipo Familiar.

Objetivos: Después de finalizar este capítulo, usted demostrará:

- 1) Conocimiento de cómo aplicar los principios del SOC para crear un Equipo Familiar orientado en el sistema,
- 2) Conocimiento de cómo aplicar los Valores del Proceso de Resolución durante las Reuniones del Equipo Familiar, y
- 3) Conocimiento de los factores que pueden afectar el nivel hasta el cual los Principios del Proceso de Resolución se implementan en las Reuniones del Equipo Familiar.

Anotaciones: _____

Capítulo 8

Evaluar el Uso de los Valores del SOC y los Principios del Proceso de Resolución

Temas del Capítulo

Sección 8.1 – Evaluar el uso de los valores del sistema de cuidado

Sección 8.2 – Evaluar la implementación de los principios del proceso de resolución

Sección 8.3 – Organizar reuniones eficaces del equipo familiar

Sección 8.1 – Evaluar el Uso de los Valores del Sistema de Cuidado

Como se indicó en el Capítulo 1, un Sistema de Cuidado es una filosofía guía para la planificación y entrega de servicios para niños con necesidades múltiples y sus familias. Incorporado en un SOC está la creencia de que todos los ámbitos de la vida deberían tenerse en cuenta cuando se trata del abastecimiento de servicios a los niños y las familias.

La filosofía del SOC se basa en tres valores principales que analizaremos aquí:

Valores Principales del SOC

1. Un Sistema de Cuidado está centrado en el niño y focalizado en la familia.
2. Un Sistema de Cuidado está basado en la comunidad.
3. Un Sistema de Cuidado es culturalmente competente.

Además, un SOC reconoce que:

- Las necesidades del niño y la familia no se ajustan a modelos de servicios predefinidos o un método “universal”.
- Para que los servicios sean beneficiosos, deben individualizarse de acuerdo a las necesidades y las puntos fuertes de la familia.
- Las familias deben convertirse en socios plenos de los proveedores de servicios formales y las fuentes de apoyo informales para crear un plan de servicios.
- El plan de servicios debería implementarse dentro de la comunidad de la familia de acuerdo con su cultura e idioma.
- Los proveedores de servicios deben colaborar y crear sociedades con otras agencias a medida que trabajan juntos para buscar nuevas e innovadoras maneras de satisfacer las múltiples necesidades cambiantes de los niños y las familias a los que prestan servicios.

Evaluar la Implementación de los Valores del SOC

La Revisión de la Práctica del Sistema de Cuidado (SOCPR¹, por sus siglas en inglés) se desarrolló para evaluar si los principios del SOC están siendo implementados en la práctica, donde los niños y sus familias tienen contacto directo con los proveedores de servicios. La SOCPR además proporciona una manera de evaluar lo bien que el sistema de entrega de servicios general está satisfaciendo las necesidades de los niños con necesidades mentales y de sus familias.

¹ Hernandez, M., Worthington, J., & Davis, C.S. (2005). *Measuring the Fidelity of service planning and delivery to system of care principles: The system of care practice review (SOCPR)*. (Making children's mental health services successful series, 223-1). Tampa FL: University of South Florida, The Louis de la Parte Florida Mental Health Institute.

La evaluación de la implementación de los valores del SOC depende de la información recolectada dentro de una de las cuatro áreas de evaluación, tres de las cuales corresponden a los valores principales del SOC resaltados anteriormente. Cada una de las áreas de evaluación incluye varias sub-áreas que representan la intención de cada valor principal del SOC y sirve de indicador del alcance hasta el cual el valor principal guía la práctica.

Las cuatro áreas de evaluación y las sub-áreas son:

1. ***Centrado en el Niño y Enfocado en la Familia:*** Las necesidades de la familia dictan los tipos y la combinación de servicios que se le brinda. Este método se considera un compromiso para adaptar los servicios al niño y la familia, en vez de esperar que ellos se ajusten a servicios preexistentes. Esta área de evaluación incluye tres sub-áreas:
 - **Individualización** – Requiere el desarrollo de un plan de servicios único para los niños y las familias cuyas necesidades son evaluadas y se les han dado prioridades dentro de las áreas vitales. Las fortalezas también deben identificarse e incluirse como parte del plan.
 - **Participación Plena** – Para desarrollar un Plan Familiar individualizado (o plan de servicios) se requiere la participación plena del niño, la familia, los proveedores y las fuentes de apoyo informales. Además, los niños y las familias deberían participar de la fijación de sus propios objetivos de tratamiento y de su plan para poder evaluar las intervenciones necesarias de manera de lograr dichos objetivos.
 - **Administración de Caso** – La administración de caso pretende garantizar que los niños y las familias reciban los servicios que necesitan de manera coordinada, para que el tipo y la intensidad de los servicios sean apropiados y para que los servicios sean guiados por las necesidades cambiantes de la familia con el paso del tiempo.

2. ***Basado en la Comunidad:*** Los servicios se brindan dentro o cerca de la comunidad donde está ubicado el hogar del niño, en el entorno menos restrictivo posible, y son coordinados y entregados mediante vínculos entre los proveedores. Esta área incluye cuatro sub-áreas:
 - **Temprana Identificación** – Una temprana identificación e intervención de niños con trastornos emocionales aumenta la posibilidad de resultados positivos.
 - **Acceso a los Servicios** – Los niños y sus familias deberían tener acceso a una amplia variedad de servicios dentro de las áreas físicas, emocionales, sociales y educacionales. Estos servicios deberían ser lo suficientemente flexibles como para permitirles a los niños y las familias integrarlos en sus rutinas diarias.
 - **Restricciones** – Los sistemas deberían prestar sus servicios a los niños dentro de un ambiente lo más normal posible. Las intervenciones deberían brindar los servicios de la manera menos impertinente para permitirles a las familias continuar con su rutina diaria lo que más puedan.
 - **Integración y Coordinación:** La coordinación entre los proveedores, la continuidad de los servicios y el movimiento dentro de los

componentes del sistema son de suma importancia para los niños y las familias con necesidades múltiples.

3. **Culturalmente Competente:** Los servicios se adaptan a la identidad y el origen cultural, racial y étnico del niño y la familia. Esta área incluye cuatro sub-áreas:
 - **Conocimiento** – Hace referencia al nivel de conocimiento cultural que tienen los proveedores de servicios con respecto al origen cultural de la familia además del suyo propio. El auto-conocimiento se relaciona con la habilidad que tienen para ubicarse dentro del contexto cultural y entender como impacta en sus vidas. El conocimiento del origen cultural de las familias a las que se les presta servicio hace referencia a la habilidad de los proveedores de servicios de entender sus perspectivas culturales y ambientales.
 - **Cultura de la Agencia** – El conocimiento por parte de las familias de la cultura de la agencia, es decir la manera en que funciona el sistema, el reglamento y lo que se espera de ella, es fundamental en el proceso del tratamiento.
 - **Susceptibilidad y Sensibilidad** – Los sistemas de servicios culturalmente competentes conocen la cultura de su propia organización y la cultura de las familias a las que les prestan servicio. Esto significa que aceptan las diferencias culturales, entienden la dinámica que está en juego cuando personas de diferentes orígenes culturales entran en contacto y pueden adaptar sus servicios al contexto cultural de sus clientes.
 - **Fuentes de Apoyo Informales** – Hace referencia a la incorporación de fuentes de apoyo informales o naturales en la planificación y entrega de los servicios formales. Los proveedores también deberían tener cierto conocimiento de las fuentes que podrían llegar a utilizarse a favor de sus clientes y a los que puedan acceder.

4. **Impacto:** Los servicios logran resultados positivos para el niño y la familia. Un sistema que haya implementado la filosofía del sistema de cuidado asume que la implementación de los principios del SOC en la práctica tiene consecuencias positivas en el niño y la familia que recibe los servicios.
 - **Mejora** – Los sistemas de servicios le han permitido al niño y la familia mejorar su situación.
 - **Servicios Apropriados** – Los sistemas de servicios han brindado los servicios apropiados para satisfacer las necesidades del niño y la familia.

Dentro de cada una de estas áreas de evaluación, hay una cantidad de preguntas que lo ayudarán a evaluar el uso de los principios y valores del SOC cuando trabaja con FASST. Para cada una de las áreas detalladas anteriormente, enumeramos una serie de preguntas:

Área 1 – Centrado en el Niño y Enfocado en la Familia

- ¿Cómo se informó acerca de las necesidades, las fortalezas y los problemas del niño y la familia?

1A. Servicios Individualizados

- ¿De qué manera los objetivos del Plan Familiar reflejan las necesidades que usted identificó en este niño y su familia?
- ¿De qué manera los objetivos incorporan las fortalezas que usted identificó en este niño y su familia?
- ¿Los tipos de servicios y apoyos detallados en el Plan Familiar se adaptan bien a la combinación de necesidades y fortalezas que usted describió para este niño y su familia?

1B. Participación Plena

- ¿El niño y la familia participan de manera activa en la planificación? De ser así, ¿cómo?
- ¿Se explicó el plan al niño y a la familia? ¿Se les proporcionó una copia del plan?
- ¿El niño y la familia parecen entender el Plan Familiar?
- ¿El niño y la familia parecen estar interiorizados en el plan y comprometidos con el mismo?

1C. Administración de Caso

- ¿Qué desafíos enfrenta al coordinar la planificación y la entrega de los servicios y las fuentes de apoyo para este niño y su familia?
- ¿De qué manera se mantiene comunicado con los proveedores de servicios y asistentes informales del niño y la familia?

Área 2 – Basado en la Comunidad

2A. Intervención Temprana

- ¿Cuánto tiempo llevó evaluar y aclarar las preocupaciones y necesidades iniciales de la familia?
- Una vez que aclaró sus necesidades, ¿cuánto tiempo les llevó al niño y la familia recibir ayuda en un principio?

2B. Acceso a los Servicios

- ¿El horario y el lugar de las citas con usted y con otros proveedores de servicio son convenientes para el niño y la familia?
- ¿Su niño y su familia necesitan algún apoyo para ampliar el acceso a los servicios?
- ¿Los proveedores de servicios que trabajan con esta familia hablan el idioma nativo del niño y/o la familia durante las reuniones del Equipo Familiar?
- ¿La información por escrito se les proporciona en el idioma nativo?

2C. Restricciones Mínimas

- ¿El niño y la familia se sienten cómodos pasando tiempo en los lugares donde reciben los servicios?

2D. Integración y Coordinación

- ¿De qué manera los diferentes proveedores de servicios involucrados con el niño y la familia integran y coordinan su trabajo?
- ¿Cuán fácil es el proceso de vincular al niño y la familia con servicios adicionales, en caso de ser necesario?

Área 3 – Culturalmente Competente

3A Conocimiento

- ¿Cuál es la identidad cultural del niño y la familia reflejada en sus valores, creencias y estilos de vida?
- ¿De que manera describiría la comunidad o el vecindario en donde viven?

3B Susceptibilidad y Sensibilidad

- ¿De qué manera su conocimiento de la cultura del niño y la familia ejerce influencia sobre la planificación y la entrega de los servicios?
- ¿Puede adaptar los servicios a la cultura del niño y la familia? De ser así, ¿cómo?

3C Cultura de la Agencia

- ¿La familia entiende cómo funciona su programa y cómo funcionan las agencias de otros proveedores de servicios (por ejemplo, horarios, reglamento, servicios)?

3D Fuentes de Apoyo Informales

- ¿Usted y otros proveedores de servicios formales del Equipo Familiar conocen las fuentes de apoyo informales y de la comunidad que están disponibles para el niño y la familia (por ejemplo, deportes, clubes, iglesias /templos/ mezquitas, actividades después de la escuela, etc.)?

Área 4 – Consecuencias

4A Mejora

- Los servicios han mejorado la situación general del niño
- Los servicios han mejorado la situación general de la familia

4B Lo apropiado

- ¿Qué ha sido para usted lo más útil de los servicios y las fuentes de apoyo que se les proporcionaron a este niño y su familia?
- ¿Qué ha sido para usted lo menos útil de los servicios y las fuentes de apoyo que se les proporcionaron a este niño y su familia?

Sección 8.2 – Evaluar la Implementación de los Principios del Proceso de Resolución

Como se indicó en el Capítulo 1, el Proceso de Resolución es una filosofía de cuidado y un proceso que guía la implementación de los valores del SOC. El objetivo del Proceso de Resolución es mejorar la efectividad, la eficiencia y la relevancia del apoyo y los servicios desarrollados para los niños y sus familias.

El Proceso de Resolución (Wraparound) - se basa en un grupo de principios principales que analizaremos aquí:

- | | |
|---|---|
| 1. Compasión | 8. Flexible |
| 2. Servicios individualizados | 9. Cuidado incondicional |
| 3. Proceso basado en los puntos fuertes | 10. Servicios normales |
| 4. Guiado por las necesidades | 11. Basados en la comunidad |
| 5. Servicios centrados en la familia | 12. Colaborados, desarrollado en equipo y apoyado por el equipo |
| 6. Capacitado culturalmente | 13. Guiado por los objetivos |
| 7. Fuentes informales | 14. Concentrado en los resultados |

Una de las actividades más importantes de FASST es la reunión del Equipo Familiar. Esta reunión les permite a los miembros del equipo de FASST reunir al niño y la familia, el personal de la escuela, los proveedores formales y las fuentes de apoyo informales o naturales para crear y debatir un Plan Familiar y trabajar junto con la familia para evaluar la evolución hacia los objetivos de dicho Plan.

Las reuniones del Equipo Familiar son constantes y la composición puede cambiar de acuerdo con las necesidades o preferencias del niño y la familia durante la duración de su participación en el programa de FASST. Estas reuniones proporcionan un entorno donde los principios del Proceso de Resolución se implementan de una manera concreta. No obstante, debido a que gran parte del trabajo implicado en el Proceso de Resolución se lleva a cabo dentro de la reunión del equipo, los miembros del equipo de FASST pueden enfrentar algunos desafíos al evaluar cómo están aplicando los principios del Proceso de Resolución en su trabajo con un niño y una familia en particular.

Evaluar la Implementación de los Principios del Proceso de Resolución

Los investigadores han desarrollado pautas para evaluar la implementación de los principios del Proceso de Resolución en las reuniones de equipo². Hay una cantidad de comportamientos o acciones que corresponden a principios específicos del Proceso de Resolución. Estas acciones se utilizan para determinar si los principios del Proceso de Resolución están siendo implementados dentro

¹Epstein, M.H., Nordness, P.D., Duchnowski, A., Kutash, K., Schrepf, S., & Benner, G. (2003). Assessing the wraparound process during family planning meetings. *The Journal of Behavioral Health Services and Research*, 30, 352-362.

de las reuniones del Equipo Familiar. Para evaluar la aplicación de estos comportamientos o acciones, los miembros del equipo de FASST pueden usar las siguientes pautas.

Servicios Individualizados

Los servicios y las fuentes de apoyo tratados en la reunión son guiados por las necesidades y las puntos fuertes del niño y la familia y ajustados a su medida.

- Especialmente durante la primera reunión del Equipo Familiar, pregúnteles a los padres o a la persona que está a cargo qué tratamientos o intervenciones funcionaron y cuáles no.
- El facilitador de la reunión debería ayudarlos a identificar y defender los servicios y los recursos que la familia necesita.
- Todos los servicios que la familia necesita se identifican en el Plan Familiar.
- En la reunión además se identifican los impedimentos a los servicios o recursos-intervenciones y se debaten las soluciones.
- El equipo especifica claramente los pasos necesarios para implementar el Plan Familiar.
- Se desarrolla o estudia un plan de protección o de crisis.

Centrado en la Familia

La familia (incluido el niño) se considera un socio en igualdad de condiciones en el diseño del Plan Familiar y apoya su implementación

- La reunión se organiza de manera conveniente para que la familia pueda estar presente (lugar, horario de transporte, organización de la guardería).
- Todos los miembros de la familia deben estar ubicados de manera que puedan participar del debate de la reunión.
- A los miembros de la familia se los trata de manera cortés todo el tiempo
- La perspectiva de la familia se presenta a los otros socios formales del sistema que están presentes.
- A la familia se le pide que identifique los objetivos sobre los que le gustaría trabajar
- A los padres o a las personas que están a cargo se les pregunta qué tipos de servicios o recursos preferirían para su familia.
- Todos los miembros de la familia que participan están involucrados en el diseño del Plan Familiar.
- El equipo trabaja para mantener la familia intacta o para volver a unirla.
- A los miembros de la familia se los estimula para que expresen su acuerdo o desacuerdo con el Plan Familiar.

Capacitado Culturalmente

Todos los miembros del Equipo Familiar (miembros de FASST, proveedores formales, fuentes de apoyo informales) conocen el origen cultural de la familia y la familia conoce la cultura de las agencias que participan. El equipo refleja el conocimiento y la aceptación de las diferencias culturales y las dinámicas

culturales del equipo. Las fuentes de apoyo informales están incluidas en la planificación y entrega del servicio.

- La reunión se transmite en el idioma nativo de la familia con apoyo de la interpretación o la traducción para los demás.
- Los formularios y cualquier otro material escrito se proporciona en el idioma nativo de la familia.
- Amigos, parientes y/o vecinos están invitados a participar en la reunión del equipo o incluidos en la misma.
- Hay pruebas de que familiares, amigos, parientes, vecinos y/o recursos de la comunidad han sido incluidos en el plan de tratamiento o en la entrega de los servicios.
- Especialmente en la primera reunión, el equipo le explica a la familia cómo funcionan las agencias que participan (es decir, horas laborales, reglamento, etc.).
- El equipo ofrece asignarle al equipo profesional que tengan características culturales en común con la familia.
- El equipo muestra interés en aprender acerca de la cultura, el origen, el estilo de vida y las esperanzas de la familia.
- Para debatir el plan de tratamiento, el equipo utiliza lo que conoce del vecindario de la familia y de la influencia que éste tiene en las decisiones que toma la familia.
- El equipo muestra conocimiento de las relaciones familiares.
- El equipo puede adaptar los servicios para ajustarlos a los valores, las creencias y el estilo de vida de la familia.

Colaborador, Desarrollado en Equipo y Apoyado por el Equipo

Los proveedores trabajan para garantizar una coordinación fácil de los servicios y del movimiento entre los componentes del sistema.

- El personal de otras agencias que se preocupa por la familia o le proporciona recursos y servicios está presente en la reunión.
- El personal de otras agencias (de ser que esté presente) tiene la oportunidad de hacer comentarios.
- Los recursos de apoyo informales también tienen la oportunidad de hacer comentarios.
- Las órdenes de la agencia son conocidas y respetadas y todo el esfuerzo se hace para trabajar juntos como un equipo, en beneficio de la familia y el niño.
- La comunicación entre los miembros del equipo en relación con el niño y la familia en las reuniones es importante en estas últimas.
- La disponibilidad de fuentes de financiación alternativas se trata antes de comprometer los fondos flexibles.

Concentrado en los resultados

Los objetivos y las decisiones establecidos durante las reuniones del equipo están guiados por la información y orientados por las metas con objetivos que pueden medirse, y tienen plazos estipulados para hacer una revisión.

- Los Objetivos del Plan Familiar se tratan en términos objetivos y que pueden medirse.
- A cada miembro del equipo (incluidos los miembros de la familia) se le asigna una tarea, o se le pide que desempeñe una, y asume responsabilidades específicas relacionadas con el Plan Familiar.
- La información objetiva y comprobable del niño y del funcionamiento de la familia se utiliza como información final.
- Se trata el criterio para finalizar los servicios del proveedor y se logran los objetivos.

Desafíos Específicos Durante las Reuniones del Equipo Familiar

Durante el transcurso de las reuniones del Equipo Familiar, los equipos quizás tengan que lidiar con la implementación de los Principios del Proceso de Resolución. Las pautas que se proporcionan deberían servirle como punto de referencia cuando trabaja con su equipo de FASST para apoyar a los niños y las familias. Algunos desafíos específicos que los equipos enfrentan con frecuencia incluyen el tener dificultad para:

- Vincular los puntos fuertes de la familia con los objetivos.
- Desarrollar o revisar el plan de protección familiar sólo cuando una crisis o una situación de emergencia parece ser inminente o se trae a colación en una reunión.
 - Escuchar y hacer un seguimiento de todas las necesidades mencionadas en las reuniones.
 - Dejar que la familia y las fuentes de apoyo informales den su opinión, de la misma manera que otros socios del sistema más formales.
 - Obtener apoyo pleno de todos los presentes relacionados con el Plan Familiar.
- Presentar e incorporar a los últimos en llegar a las reuniones.

Algunas de las dificultades recién mencionadas, como no vincular totalmente las fortalezas de la familia con los objetivos, pueden manejarse mejor si este proceso se comienza antes de una reunión del Equipo Familiar. Otras quizás requieran que mantenga estas pautas a mano, hasta que prácticas específicas se vuelvan una costumbre. Incluso otras exigirán un conocimiento de la importancia de las técnicas de comunicación y organización dentro de las reuniones del Equipo Familiar. Estas habilidades se tratarán en la sección siguiente.

Sección 8.3 - Organizar Reuniones Eficaces del Equipo Familiar

Hay ciertos factores que pueden afectar hasta qué punto los Principios del Proceso de Resolución se implementan en las reuniones del Equipo Familiar. Las técnicas de comunicación y organización son importantes para ayudar a los miembros del equipo de FASST a crear una atmósfera de apoyo para todos los participantes involucrados.

Administración y Organización de las Reuniones

Cada miembro del equipo de FASST tendrá la oportunidad de liderar y organizar las reuniones del Equipo Familiar durante el curso del trabajo con los niños y las familias en relación con el programa. Cuando se lidera u organiza una reunión del Equipo Familiar, es importante crear una atmósfera en la que los miembros del equipo se sientan bienvenidos y tengan la oportunidad de hacer comentarios. A continuación le brindamos una lista de las habilidades de liderazgo y organización que pueden ayudarlo a crear esta atmósfera de equipo.

Técnicas para Organizar una Reunión

El facilitador conduce la reunión del equipo y organiza el debate de manera que se cumplan los Principios del Proceso de Resolución.

- El facilitador explica el programa de la reunión a todos los participantes presentes.
- El facilitador repasa las metas, los objetivos, las intervenciones y/o el progreso del Plan Familiar al principio de la reunión.
- El facilitador orienta (o vuelve a orientar) el equipo para repasar o actualizar el Plan Familiar.
- El facilitador resume el contenido de la reunión en la conclusión de la misma.
- El facilitador fija el día y la hora de la próxima reunión y se asegura de que sea conveniente para la familia.

Técnicas de Administración

El Equipo Familiar presenta una relación de trabajo solidaria y es abierto al momento de compartir información.

- Por lo menos dos participantes claves son invitados a la reunión, aparte de los miembros de la familia (es decir, un maestro, un terapeuta, un miembro del Departamento de Justicia Juvenil, otros identificados por la familia, etc.)
- La información actual de la familia (sus antecedentes sociales, su estado emocional o de conducta) se reúne antes de la reunión y se comparte en la misma.
- Todos los participantes se presentan al principio de la reunión. Las personas nuevas deben presentarte o ser presentadas cuando llegan.

- Todos los presentes en la reunión acuerdan el Plan Familiar.
- Si se necesita observar la reunión, se pide el consentimiento de la familia para realizar dicha observación.
- Se les recuerda a los participantes de la reunión del equipo que hay un observador presente, de ser pertinente.

Importantes Factores de Comunicación

Hay seis factores de comunicación que ejercen influencia sobre la implementación de los Principios del Proceso de Resolución en las reuniones del Equipo Familiar. Estos son: crear un equipo orientado en el sistema, enmarcar la reunión, dejar en claro los papeles que desempeña el equipo, estructura de la reunión, comunicación durante la reunión y capacitación de los miembros del equipo. A continuación, cada uno de estos factores se tratará en detalle.

Crear un Equipo Orientado en el Sistema

Un equipo orientado en el sistema trabaja unido hacia un objetivo en común. Así, el primer ingrediente básico en el desarrollo de un equipo eficaz es tener una visión en común o el mismo entendimiento de la manera en que se llevarán a cabo las cosas. La visión en común le da a su equipo algo por lo que trabajar, juntos.

Un equipo eficaz también debería tener una misión clara, un método general. La misión de su equipo es un proceso en curso que se necesita poner en claro y reconfirmarlo a medida que el equipo evoluciona. El proceso de desarrollar una misión en común puede ayudar a fortalecer el equipo. Para convertirse en un equipo, usted debe tener en cuenta que triunfarán o fallarán juntos – la misión sólo se logrará si trabajan juntos.

Una vez que tienen en claro la misión, su equipo debería crear un conjunto de resultados que todos deseen lograr. Para que el equipo pueda alcanzar estos resultados, es importante adoptar un método general para determinar las responsabilidades específicas. El equipo tendrá que acordar la frecuencia de las reuniones, cómo se tomarán las decisiones grupales, cómo se planificará el trabajo del equipo y cómo se manejará un conflicto en caso de que surja.

A medida que el equipo trabaja para alcanzar estos resultados, es importante celebrar los logros. Celebrar los logros motivará al equipo y hará que los miembros se comprometan aún más. Cuando se celebran los éxitos, es importante destacar y agradecer los aportes hechos por cada miembro del equipo.

Por último, será importante para el equipo reconocer su función en el sistema de cuidado mayor. Un equipo eficaz reconoce que forma parte de un sistema de relaciones mayor que está representado por cada individuo dentro del equipo. Estas relaciones se negociarán a medida que el equipo trabaja para lograr el objetivo en común de prestar servicios al niño y la familia.

Enmarcar la Reunión

La mejor manera de enmarcar una reunión del Equipo Familiar es utilizando un programa, pautas o normas básicas para las reuniones y una explicación de los principios del Proceso de Resolución. Su equipo se puede basar en todo esto en

cada reunión o cuando sea necesario.

A continuación le mostramos una copia del programa de muestra que se detalló en el Capítulo 5. Este programa les puede ayudar a los participantes a enmarcar la reunión y darles pautas sobre la manera en que se espera que contribuyan.

Muestra de la Agenda

- I. Normas Básicas
- II. Puntos Fuertes
- III. Plan Familiar
- IV. Necesidades
- V. Objetivos
- VI. Pasos de Acción
- VII. Tareas
- VIII. Revisión
- IX. Se levanta la sesión

Las pautas o normas básicas para las reuniones también pueden ayudar a enmarcar la reunión al asegurarse de que los participantes sepan lo que se espera de ellos. Estas normas básicas también fueron presentadas en un principio en el Capítulo 5.

Muestra de las Normas Básicas

- Mantenga a la reunión enfocada en las fortalezas de la familia y del proceso
- Los objetivos y el plan se basan en las necesidades y las fortalezas del niño y la familia
- Se espera que todos contribuyan
- Evite hablar con los demás participantes cuando alguien está hablando
- Mantener las normas que se establecieron para las reuniones

Cuando se elige qué incluir en un programa para la reunión del Equipo Familiar, considere qué es lo mejor para el método de procedimiento del equipo y qué será lo que mejor lo ayudará a alcanzar sus objetivos para esta reunión.

Dejar en Claro las Funciones que Desempeña el Equipo

Una de las funciones más importantes que desempeña el facilitador cuando enmarca una reunión del Equipo Familiar es dejar en claro las funciones que desempeñan cada uno de los participantes. Esto es importante porque muchas veces los proveedores y los miembros de la familia no tienen en claro las funciones que desempeña cada uno en el equipo. Cada miembro del equipo

desempeña varias funciones sociales fuera del equipo (por ejemplo, terapeuta, maestro, administrador, asistente social, padre, tía, etc.) y quizás no entienda que la función que desempeña como miembro del Equipo Familiar es diferente.

Es importante que el facilitador se asegure de que cada participante entienda lo que significa ser miembro de un Equipo Familiar. El facilitador debería destacar que esta función es diferente a las funciones específicas que cada miembro (como el de maestro o terapeuta) haya establecido con el niño y la familia.

Estructura de la Reunión

Las reuniones pueden clasificarse en dos categorías: aquellas que parecen ser más estructuradas y aquellas que son menos estructuradas. En una reunión estructurada, el facilitador puede depender demasiado del programa y hacer presentaciones, incitar a los miembros del equipo a que participen y/o resaltar su trabajo con el niño y la familia. Por el contrario, las reuniones menos estructuradas pueden depender menos de la ayuda del líder del equipo aunque el debate debería estar controlado para mantenerlo concentrado en las tareas que están al alcance de la mano.

La decisión de si mantener una reunión muy estructurada o no dependerá de una serie de factores. La primera reunión del Equipo Familiar quizás funcione mejor si es más estructurada. A medida que el equipo se siente más cómodo trabajando junto, las reuniones pueden comenzar a ser menos estructuradas y permitir debates más largos, aunque siguiendo concentrado en los objetivos de la familia. Siempre y cuando el equipo trabaje unido para garantizar que se está evolucionando, la estructura de la reunión puede cambiar para adaptarse a las circunstancias actuales. La utilización de un programa al principio puede ayudar a mantener las reuniones encaminadas.

Comunicación Durante la Reunión

Dentro de las reuniones del Equipo Familiar, la comunicación debería llevarse a cabo en una atmósfera que acentúe las relaciones de igual a igual. A pesar de que el facilitador servirá de líder, es importante que todos los miembros del equipo sientan que pueden hablar con cualquier otro del equipo de igual a igual. Aunque al principio tales interacciones pueden parecer complicadas, el facilitador puede ayudar a modelar tal comportamiento escuchando atentamente y manteniendo contacto visual con la persona que está hablando en cualquier momento.

Apoderamiento – Toma de Conciencia de los Miembros del Equipo

Un equipo capacitado es uno que se siente capaz de realizar su misión. Los miembros de un equipo capacitado, incluidos los miembros de la familia, deben entender que son capaces y tienen la autoridad para realizar la misión del grupo. Dentro de la reunión del Equipo Familiar, la capacitación de la familia consiste en ayudarla a desarrollar las habilidades necesarias para que puedan cuidarse de ellos mismos y, de hecho, éste es uno de los objetivos fijados en el Proceso Resolución. La capacitación de otros miembros del equipo puede consistir en darles la autoridad para tomar decisiones y realizar acciones.

Consejos para Organizar una Reunión

La primera regla principal es cambiar su estilo. Quizás se le pida que actúe diferente de como lo haría en otras circunstancias. Algunos consejos que pueden ayudarlo a obtener información o alguna respuesta deseada de los participantes incluyen:

- Actúe como que no sabe o no tiene la respuesta a la pregunta
- Cambie la zona en donde se siente cómodo
- Compórtese de diferentes versiones de usted mismo
- Sea lo que tenga que ser para poder obtener lo que necesita del grupo
- A excepción de las primeras presentaciones para entrar en confianza, no deje que los participantes de la reunión del equipo hablen en orden o se acostumbren a eso.

Cuando hace una pregunta, hágala en general. Si nadie responde, espere y a la cuenta de diez vuelva a formular la pregunta con otras palabras. Es mejor evitar el contacto visual, mire el centro de la mesa para que así nadie se sienta obligado a dar una respuesta.

Organizar una reunión con frecuencia es algo activo. Vaya de un lado a otro mientras la organiza. Moverse hará que la reunión parezca menos estática. También indica que tiene un estilo más flexible de ayudar que estimulará la participación.

Su actitud durante una reunión de equipo debería ser:

- Curiosa
- Sincera
- Consciente
- Respetuosa
- Intuitiva
- Orientada en el proceso
- Entusiasmada

Llegue temprano y esté en la sala cuando vayan llegando todos para crear una buena relación. Su nivel de energía es de suma importancia porque establecerá el tono para el resto de la reunión. Comience las reuniones con el nivel de energía al 110% y no deje que baje a menos de 100%.

Durante la reunión, asegúrese de escuchar atentamente. Permita un despliegue de conversación y luego resuma los puntos claves que se sacaron de dicha conversación. La lista que está a continuación da una idea de algunos errores comunes que pueden ocurrir durante una reunión de equipo en la que no se escucha atentamente o se escucha de manera limitada:

- No le dio el tiempo suficiente como para que la persona “rescate la información” y responda
- Hizo más de una pregunta a la vez

- Hizo preguntas poco claras
- Escuchó por la mitad y se perdió la oportunidad de investigar de manera apropiada
- No varió el estilo de las preguntas
- Le “dio” las respuestas a los participantes
- No comenzó con un programa
- No resumió el plan al final

A pesar de que los participantes involucrados en una reunión del Equipo Familiar de hecho sirven de apoyo a la familia, hay momentos en que los individuos pueden dificultar el proceso de la reunión del equipo, ya sea consciente como inconscientemente. Tales individuos enseguida pueden crear conflictos y descarrilar toda la reunión si se lo permitimos.

Los creadores de problemas son participantes del equipo que, en una reunión del Equipo Familiar, hablan demasiado, se salen del tema, son irrespetuosos, hacen comentarios indirectos y sabotean los Principios del Proceso de Resolución (utilizando un lenguaje problemático o descubierto, culpando, utilizando estrategias, etc.). La mejor manera de tratar con estas personas es cambiando lo que piensa de ellos. Es útil recordarse a usted mismo que todos en la sala están allí porque quieren ayudar al niño y la familia. Pueden no siempre estar de acuerdo en cuál es la mejor manera de hacerlo, pero están allí con ese objetivo. Trate de ver a los “creadores de problemas” como personas que realmente quieren “marcar la diferencia” pero que quizás están demasiado involucrados en el proceso. Esta visión de los participantes lo ayuda a darse cuenta de que la mejor manera de cambiar el comportamiento es recordándoles el papel que desempeñan en el equipo. Lo que está a continuación le puede ser útil para tratar este tipo de individuos:

- Vuelva a enmarcar la reunión de acuerdo a las pautas
- Recuérdeles la visión y la misión del equipo
- Utilícelos para hacer que otros se abran más
 - o “Ahora bien, John no ha sido tímido. ¿Y usted, Mary?”
 - o “Bueno, todos sabemos que John opinará sobre esto. ¿Puede alguien más darnos SU opinión primero?”

Si tales intentos fallan, quizás sea necesario eliminarlos. Los siguientes consejos nos proporcionan ejemplos de como eliminar un “creador de conflictos” de una reunión de equipo:

- Interrúmpalos
- Levante su mano
- Admita firmemente que los está escuchando
- Recuérdele al grupo la importancia de una participación por igual
- Levántese y ubíquese donde no puedan tener contacto visual
- Deténgalos de manera verbal
- Pídales “un resumen”

- Pregúnteles si tienen algo nuevo para agregar
- Señale la necesidad de volver a encaminarse, luego prosiga
- Tome un descanso, cambie los asientos, ¡cambie LO QUE SEA!

A continuación le brindamos algunos consejos para tratar otros problemas o desafíos con los que pueda enfrentarse en una reunión de equipo:

- Use el contacto visual para controlar el curso de la conversación
- Rompa la buena relación con la persona cuya comunicación usted quiere desmotivar
- Vuelva a establecer una buena relación con la persona cuya comunicación usted quiere motivar
- Cambie la ubicación física (cambie a las personas de lugar; cambie los asientos)
- Cambie los papeles (pídale a uno que tome nota, a otro que enumere las puntos fuertes, etc.)

Por último, la manera en que finaliza la reunión ayuda a determinar el éxito que tendrá su próxima reunión con el Equipo Familiar. Es importante terminar a tiempo, incluso cuando tenga que programar otra reunión para concluir. Resuma la reunión al final y, en especial, analice los objetivos y las tareas. Programe la siguiente reunión cuando esté toda la gente. Acostúmbrese a hacer esto y las personas empezarán a acordarse de traer sus programas a las reuniones. Haga un seguimiento después de la reunión enviando tareas, haciendo un seguimiento de dichas tareas y pidiendo comentarios. Cuando hable con los miembros del equipo después de la reunión, pregúnteles como estuvo la reunión desde su punto de vista y que se podría hacer para mejorar las reuniones en el futuro. Usted querrá que todos los miembros del equipo se sientan parte del equipo y que vuelvan a las siguientes reuniones.

Anotaciones:





**Modelo
RAICES/
Promotoras**



Department of Child & Family Studies
Louis de la Parte Florida Mental Health Institute
University of South Florida
Tampa, FL