

Estrategias que nos ayudan (*AID US*)

Afirme



Sí

Esto es decir, "sí, tienes una opinión, sentimiento o punto cálido..." antes de mover a un pautas o estructura.

Averigüe



Pregunte

Haga una pregunta directa a la persona (o grupo) para moverla a una estructura proceso, o para ayudar al facilitador a saber hacia dónde dirigir al grupo

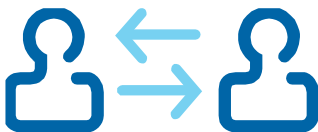
Dirija



Informe

Comuniqué a alguien (o al grupo), en una manera suave, lo que desea hacer o lo que desea que el grupo haga.

Entienda



Empatice

Expresé respeto hacia los sentimientos de frustración, confusión, resistencia. Comentarios de entendimiento suelen empezar con "Es difícil..." o "Puede ser de gran dificultad..." antes de proceder a un proceso o estructura.

Apoye



Únase

Apoye la posición de la persona o ayúdela. "Yo también..." o "A veces muchos de nosotros..."

Estrategias que nos ayudan: Agenda

Afirme:

- Ej "Esto es exactamente de lo que se trata el trauma; presionas un botón y todo se desborda. Dígame donde se encuentra ahora."
- Ej "Tiene una larga, dura historia. Díganos qué está pasando actualmente."

Averigüe:

- Ej "Permíteme preguntarle, ¿Qué es lo que está pasando ahora?"
- Ej "En el minuto que queda, ¿Puedes contarnos que está pasando ahora?"

Dirija:

- Ej "El reloj de arena indica que ya terminó tu tiempo y tenemos que pasar a otra persona. Nosotros volveremos a ti al final para seguir con lo que está pasando contigo."
- Ej "Perdón por interrumpir, pero tengo que asegurarme que hoy escuchemos a todos los miembros del grupo."

Entienda (Empatice):

- Ej "Es difícil en un minuto contar todo, pero dínos que pasa en tu vida éste momento."
- Ej "El tiempo límite que tenemos es incómodo, pero lo tenemos que hacer. Dínos, ¿Qué está pasando ahora?"

Apoye (Únase):

- Ej "Sé lo difícil que es perdernos en nuestras historias. Dínos lo que estás enfrentando ahora."
- Ej "Me costó mucho tiempo aprender hacer esto. Dínos lo que te está pasando ahora."
- Ej "Vamos a ver si puedo encaminarte al presente y al ahora."

Guía del facilitador 1: Agenda

Utilice la Agenda cuando:

- En cada sesión
- La Introducción breve de algún participante se alarga

¿Por qué la Agenda es importante?

- Familiariza a los integrantes del grupo con la estructura y valores del grupo de apoyo
- Permite al grupo enfocarse principalmente en el trabajo de grupo
- Permite que los participantes compartan sus introducciones de uno o dos minutos sin preguntas o interrupciones

Pasos: Bienvenida

1. Presente a los facilitadores y reconozca a los nuevos integrantes. Pregúnteles cómo se enteraron del grupo de apoyo y señale la mesa de recursos/información de membresía.
2. Infórmeles que el grupo es para personas de 18 años en adelante.
3. Reparta los folletos de Principios de apoyo y Pautas de grupo (o colóquelos en las sillas antes de empezar).
4. Señale la Agenda que se seguirá durante la sesión.
5. Lea la descripción de las Pautas de grupo y pida a los integrantes del grupo que se turnen para leer el diagrama o el folleto con las Pautas de grupo. Lea la descripción de los Principios y pida a los integrantes del grupo que se turnen para leer el diagrama o folleto de los Principios de apoyo.
 - a. Diga, “Por favor levanten las manos, ¿Aceptamos acatar las Pautas de grupo y los Principios de apoyo durante esta sesión?”.
6. Si alguno de los moderadores está certificado como informante obligatorio deberá informarlo al grupo al presentarse. Esto con el fin que los integrantes del grupo decidan qué quieren compartir con el grupo. (Puede omitir esta parte, si ningún facilitador es informante obligatorio o si no hay integrantes nuevos.)
 - a. Diga, “La seguridad y confidencialidad de este grupo es de suma importancia. Solo se romperá si hay alguien en el grupo que se encuentre en peligro”.
 - b. Describa los requisitos de su licenciatura/certificado. Por ejemplo, “Yo soy un especialista en apoyo mutuo certificado en nuestro estado y es un requisito de mi licenciatura reportar cualquier sospecha de peligro a las autoridades. Quiero que el grupo sepa que tengo dos roles, y que todos se sientan a salvo.”
7. Presentación de las Introducciones breves.
 - a. Diga, “En el orden en que estamos sentados, vamos a participar brevemente diciendo nuestro nombre y qué está sucediendo en nuestra vida actualmente.”
 - b. “Hemos destinado [uno o dos] minuto[s] para cada uno. Usaremos un reloj de arena para tener suficiente tiempo para conversar. Yo tomaré algunas notas para asegurarnos de tocar los temas que ustedes mencionen el día de hoy.”
 - c. “Recuerden que pueden saltarse su turno; cualquiera puede decidir no participar. Iniciaré.”

Transición

1. Escoja alguno de los escenarios de crisis primero.

Ej “_____, me parece que estás pasando por un momento difícil actualmente. Vamos a enfocarnos primero en tu situación.”

2. Pregunte si alguien del grupo tiene una situación apremiante.

Ej “¿Alguno de ustedes tiene alguna situación urgente que quisiera tratar hoy?”

3. Escuche los temas que mencionen.

Ej “Muchos de ustedes están preocupados por saber dónde vivirán. Empecemos con eso.”

4. Generalice alguna situación específica.

Ej “Ustedes están enfrentando un problema que varios de nosotros hemos mencionado aquí o que hemos vivido anteriormente. Háblenos un poco más de esto.”

5. Soluciónelo rápidamente.

Ej “Considero que podemos hablar de la situación de ___ de inmediato. Vamos a proporcionarle los recursos con los que cuenta NAMI y nuestra filial.”
[Proporcione los números de teléfono o material impreso al final de la sesión.]

Discusión del grupo

Utilice los diagramas y su Guía de facilitador para mantener al grupo activo. Señale los diagramas y siga la Guía de facilitador paso a paso; todos ellos están ahí por alguna razón.

Pasos: Clausura

1. Cinco minutos antes de finalizar la sesión, mencione que está a punto de terminar.
2. Agradezca a todos y haga reconocimiento del valor de los participantes al pasar por situaciones difíciles.
3. Agradezca a quienes asistieron a pesar de que las cosas estén bien; su contribución a la discusión del grupo es invaluable.
4. Termine la sesión con un mensaje animado, positivo. Opciones para finalizar:
 - Por turnos, lean los Principios o un mensaje que brinde inspiración (materiales que no sean religiosos ni partidistas).
 - Pida que cada uno diga una cosa positiva que hará para sí mismo durante la semana. Empiece usted.

Reglas cardinales

- Coloque los cuatro diagramas en la pared
- Siempre inicie con los facilitadores para dar la Introducción breve, de esta forma estará dando el ejemplo del límite del tiempo
- Use la hoja de anotaciones para priorizar los temas que tocará durante la sesión

Estrategias que nos ayudan: Pautas de grupo

Afirme:

- Ej "Es fácil sentirse agobiado por eventos pasados. Volvamos ahora al presente como la Pautas de grupo nos sugiere."
- Ej "Su punto de vista es ciertamente claro, pero las Pautas de grupo nos pide que empaticemos, aun cuando no entendamos."
- Ej "La manera de actuar de cada persona es absolutamente válida. Las Pautas de grupo sugieren respeto por la forma de enfrentar los problemas de cada uno."

Averigüe:

- Ej "Nuestras Pautas de grupo nos piden enfocarnos en el presente. ¿Nos puedes decir cómo te afecta en este momento?"
- Ej "¿Recuerde la promesa que todos hicimos en las Pautas de grupo sobre la confidencialidad?"
- Ej "Las Pautas de grupo nos recuerda el respeto mutuo que nos merecemos. **[Al grupo:]** ¿Por qué creen que es tan importante?"

Dirija:

- Ej "Recordemos las Pautas de grupo y tratemos de no monopolizar el tiempo cuando tenemos la palabra. Veo que **[otro participante]** quiere añadir algo."
- Ej "Volvamos a las Pautas de grupo y conservémonos en el presente y en el ahora."
- Ej "Las Pautas nos pide no interrumpir. Es muy difícil oír y contribuir cuando más de una persona está hablando."

Entienda (Empatice):

- Ej "¡Sé que es difícil hacer una síntesis de eventos traumáticos y al mismo tiempo enfocarnos en el ahora!"
- Ej "En algunas ocasiones es duro entender la reacción de otras personas a la enfermedad mental."
- Ej "Empatizar compasivamente puede a veces ser complicado, pero nuestras Pautas de grupo nos pide intentarlo."

Apoye (Únase):

- Ej** "Yo también me alargo cuando cuento mi historia. ¡Traten de pararme! Pero las Pautas de grupo nos recuerdan concentrarnos únicamente en lo que nos está pasando ahora."
- Ej** "Yo también me pongo a juzgar a otras personas, particularmente a mi propia familia. Las Pautas de grupo nos recuerda ser respetuosos y aceptar a otros por la situación donde se encuentran."
- Ej** "Yo recuerdo tener la misma reacción. Las Pautas son de suma ayuda cuando nos recuerda ser considerado con los demás."



Consejo: Afirmar es la mejor estrategia en las situaciones en que el facilitador debe primero señalar respeto, pero también debe hacer cumplir alguna regla que el grupo ha roto. Esta señal inicial debe ser seguida usando la estrategia que nos ayudan de "entender" o "apoyar". Es importante ser firme con un liderazgo asertivo cuando estas circunstancias se presentan en el grupo.

Guía del facilitador 2: Pautas de grupo

Utilice las Pautas de grupo cuando:

- Una de las Pautas de grupo se rompe, tales como:
 - Un participante (o el grupo) no para de hablar o no puede mantenerse enfocado en el presente
 - Alguna persona es irrespetuosa o no está siendo empática (incluyendo comentarios que no involucran al grupo)
 - Alguien viola la confidencialidad

¿Por qué las Pautas de grupo son importantes?

- Ayudan a administrar el tiempo, procedimientos y seguridad del grupo de apoyo

Pasos a seguir

1. Sin mencionar nada, seleccione la Pauta de grupo que aplique a la situación.
2. Intervenga sutilmente, usando una estrategia para dirigir a la persona o al grupo a las Pautas de grupo.

Ej Dirija: “Recordemos que todo lo que hablamos en el grupo se queda en el grupo. Todo es confidencial.”

Ej Entienda: “Puede ser difícil entender la reacción de otra persona ante este tema, pero las Pautas de grupo nos piden que seamos empáticos con las situaciones de cada uno de nosotros.”

Reglas cardinales

- No regañe; mantenga ligera la conversación
- Siempre modele respeto por la persona que está siendo irrespetuosa
- Recuerde, es normal que las personas olviden las reglas del grupo
- Haga referencia a los diagramas/folletos; ¡Culpe a las Pautas de grupo!
- Dirija al grupo a las Pautas de grupo y después regrese al trabajo de grupo en forma positiva
- Prepárese para continuar la conversación con otra persona o para volver al tema que estaban tratando

Pautas de grupo

Las Pautas de grupo nos dicen cómo vamos a cuidarnos entre nosotros mismos. Proveen consideración mutua, aceptación y protección que generalmente son difíciles de encontrar en el mundo real. Seguiremos estas pautas en cada sesión para crear un refugio y lugar seguro que necesitamos.

1. Comenzar y parar a tiempo
2. Límite de tiempo para la Introducción Breve
3. Confidencialidad absoluta
4. Ser respetuoso
5. Ser consciente de los demás; sin interrumpir ni monopolizar
6. Mantener la conversación en el aquí y el ahora
7. Empatizar con la situación de los demás

Estrategias que nos ayudan: Principios de apoyo

Afirme:

- Ej "Tienes razón. El estigma a veces nos paraliza. Veamos el diagrama de los Principios de apoyo en la pared..."
- Ej "Veo que sientes angustia por las dificultades que has tenido con tu tratamiento. Veamos si existe algún Principio que nos pueda dar alguna guía."

Averigüe:

- Ej "¿Ves algún Principio que aplica a este asunto?"
- Ej "¿Varios de nosotros batallamos con este asunto [**levante la mano**]? ¿Cuál Principio nos puede guiar?"

Dirija:

- Ej "Intentemos dejar los comentarios negativos y veamos lo que los Principios nos dicen."
- Ej "Vayamos al diagrama de los Principios y encontremos algo que podamos recordar cuando todo parece bastante difícil."

Entienda (Empatice):

- Ej "La situación que estás pasando es terriblemente difícil. Posiblemente existe un Principio que te pueda guiar."
- Ej "Es frustrante estar en situaciones de las cuales no tenemos control y nos sentimos desamparados. Algún Principio puede ser de ayuda."

Apoye (Únase):

- Ej "A mí también me deprime esto. Creo que algún Principio puede ser de ayuda."
- Ej "Mucho de nosotros batallamos con este asunto. ¿Cuál Principio nos puede guiar?"

Guía del facilitador 3: Principios de apoyo

Utilice los Principios de apoyo cuando:

- Uno de los participantes (o el grupo) está en alguna actitud negativa o sin esperanza respecto a algún tema sobre el cual no tiene control
- Uno de los participantes enfrenta alguna situación que se puede conectar a una meta universal que todos estamos intentando lograr

¿Por qué los Principios de apoyo son importantes?

- Para conectarnos con nuestras más altas aspiraciones en el manejo de la enfermedad mental
- Para que todos hablen sobre sus reflexiones de estos Principios



Consejo: Si el grupo empieza a hablar de estigma, culpa, dificultades con la adherencia, resistencia al tratamiento, diríjalos hacia los Principios de apoyo.

Pasos a seguir

1. Use una estrategia para dirigir a la persona hacia el diagrama de los Principios de apoyo, colocado en la pared.

Ej

Dirija: “Demos un vistazo a los Principios de apoyo y encontremos algo que podamos usar cuando las cosas se ponen difíciles.”

Ej

Apoye: “Muchos de nosotros luchamos con esta situación en particular.”

2. Pregúntele a la persona, cuál Principio podría aplicar para su situación.

Ej

“¿Cuál Principio podría servirte de guía en esta situación?”

3. Pregunte al resto del grupo qué han hecho en algún caso como este o qué les ha ayudado a salir adelante en alguna situación similar.

Ej

“¿Qué les ayudó en una situación similar?”

4. Inicie una discusión de grupo acerca de los Principios.

Ej

“¿Por qué no discutimos esto por un minuto?”



Consejo: Si el grupo empieza a leer los Principios y no a discutirlos, refiérase a uno de los Principios y pregunte: “¿Cómo hacemos eso?”. Recuerde que debe propiciar una discusión.

Reglas cardinales

- Permita que alguno de los participantes elija un Principio, nunca lo elija por ellos
- Nunca de un sermón al grupo acerca de los Principios
- Diríjase a la persona que ha estado callada (esta es la única ocasión en que se permite hacer esto); todos tienen algo que decir acerca de estas grandes metas
- No haga un resumen de la conversación

Principios de apoyo

Los principios de apoyo representan lo que queremos alcanzar a medida que luchamos por aceptar la enfermedad mental. Es nuestro sistema de creencias con relación a verdades necesarias y universales que nos guía y refuerza cuando la vida nos enfrenta a este reto en particular.

1. Veremos primero a la persona, no a la enfermedad.
2. Reconocemos que las enfermedades mentales son enfermedades médicas que pueden tener desencadenantes ambientales.
3. Entendemos que las enfermedades mentales pueden ser eventos traumáticos.
4. Nuestro objetivo es mejorar las habilidades de afrontamiento.
5. Encontramos fuerza compartiendo experiencias.
6. Rechazamos el estigma y no toleramos la discriminación.
7. Nunca juzgaremos el dolor de alguien como menor que el nuestro.
8. Nos perdonamos y rechazamos la culpa.
9. Aceptamos que el humor es saludable
10. Aceptamos que no podemos resolver todos los problemas.
11. Esperamos un futuro que es nuestro para formar.
12. Nunca perderemos la esperanza

Estrategias que nos ayudan: Etapas emocionales

Dirija:

Ej "Tomemos un minuto para ver el diagrama de las Etapas emocionales."

Ej "Parece que las Etapas emocionales nos pueden ser de mucha ayuda."



Consejo: Sólo una estrategia (que nos ayudan) debe ser utilizada. Simplemente, sea directo.

Guía del facilitador 4: Etapas emocionales

Utilice las Etapas emocionales cuando:

- Un miembro del grupo demuestre sentimientos intensos de confusión, ira, dolor, etc.

¿Por qué las Etapas emocionales son importantes?

- Para normalizar los intensos y abrumadores sentimientos y ayudar a la persona a determinar lo que necesita y como adquirirlo

Pasos a seguir

1. Utilice la estrategia de dirigir para mover la atención de la persona al diagrama de las Etapas emocionales en la pared.

Ej “Tomemos un momento para ver el diagrama de las Etapas emocionales.”

2. Describa el diagrama.

Ej “Este diagrama describe una serie de reacciones emocionales al trauma de una enfermedad mental, reacciones que son absolutamente normales y predecibles. Puesto que nuestras experiencias pueden ser cíclicas, podemos fluctuar entre las etapas conforme las cosas cambien.”

3. Pida a la persona que identifique donde él o ella se encuentra en el diagrama y que hable sobre esto brevemente.

Ej “¿Dónde crees estar en este diagrama?”

4. Pregunte al grupo sobre sus necesidades.

Ej “Donde estás en el diagrama puede ayudar a determinar lo que necesitas. ¿Hay alguien que me pueda decir que necesitó cuando se encontraba en esta etapa?”

5. Pregunte al individuo necesitado acerca de sus necesidades.

Ej “¿Con cuál necesidad puede el grupo ayudarte ahora?”

6. Pregunte al grupo como dicha persona puede satisfacer esta necesidad ofreciendo soluciones prácticas y concretas que puedan ayudarlo en ese instante.

Ej “¿Qué es lo que nosotros sabemos que puede ayudar a _____ en esta necesidad?”

Reglas Cardinales

- Nunca le diga a la persona donde se encuentra en el diagrama, mejor pregúntele
- Utilice esta estructura con moderación
- Siempre dirija al grupo a lo que necesita la persona en esa etapa

Etapas emocionales de la Recuperación

NAMI está aquí para usted en cada etapa.

I. Lidiando con Eventos Catastróficos

Crisis/Caos/Shock
Negación; “Normalización”
Desesperación; Desapego

Necesidades:

Apoyo
Comodidad
Empatía por la situación actual
Ayuda para encontrar recursos
Manejo de crisis
Consuelo
Empatía por el dolor
Permiso para desconectarse
Esperanza

II. Aprendiendo a Afrontar

Ira/culpa/resentimiento
Reconocimiento
Dolor

Necesidades:

Permitir y desahogar los sentimientos
Educación
Cuidado Personal
Red de Contactos
Entrenamiento de habilidades
Dejar ir Aprender el sistema
Esperanza

III. Pasando a la Abogacía




Comprensión
Aceptación
Abogacía /Acción

Necesidades:

Para restablecer el balance en la vida
Capacidad del sistema de actuar
Para encontrar significado
Una sensación de empoderamiento
Activismo
Esperanza

Estrategias que nos ayudan: Proceso de temas difíciles

Dirija:

-  "Vamos a hablar sobre esto. Esto es definitivamente duro."
-  "No debemos sentirnos tímidos ni apartarnos de este tema. Esto es realmente un problema de gran dificultad."
-  "No evitemos este asunto difícil."



Consejo: Solamente la estrategia de dirigir debe ser utilizada con el Proceso de temas difíciles. De nuevo, el facilitador debe mover el grupo y controlar el siguiente proceso.

Guía del facilitador 5: Proceso de temas difíciles

Utilice el Proceso de temas difíciles cuando:

- Un miembro del grupo describe un evento traumático, como un suicidio, violencia, arresto, sujeción física, internamiento involuntario, pérdida traumática

¿Por qué el Proceso de temas difíciles es importante?

- Permite al facilitador empezar la conversación acerca de los eventos traumáticos

Pasos a seguir

1. Para llegar al Proceso de temas difíciles, dirija con empatía.

Ej "Vamos a hablar sobre esto. Esto es algo fuerte."

2. Relate tu propia experiencia a través del evento traumático (la temas difíciles).

Ej "Yo he tenido una experiencia similar..."

3. Involucre el grupo en el tema pidiéndoles que levanten la mano si han experimentado algo semejante. (Asegúrese de levantar su mano también) y deje que el grupo hable entre sí sobre la situación.

Ej "¿Cuántos de ustedes han tenido una experiencia similar? **[Espere las manos.]** Hablemos sobre esto. **[Deje que hablen.]**"

4. Pregunte a la persona que está pasando por la crisis cuáles son sus necesidades.

Ej "¿Cuál crees que es tu necesidad apremiante ahora?"

5. Averigüe lo que el grupo puede hacer para ayudar que sea práctico y constructivo.

Ej "¿Qué sabemos que puede ayudar a _____ con esta necesidad?"

6. Vea el diagrama de Principios de apoyo y pregunte al grupo cuál Principio los ayudó para sobrellevar su actual y propia dificultad.

Ej "¿Cuál de los Principios de apoyo los ayudó en circunstancias difíciles que son parecidas?"

7. Pregúntele a la persona que está pasando por el trauma cuál Principio de apoyo le puede ayudar.

Ej "¿Cuál de estos Principios de apoyo crees que te puede ayudar ahora?"

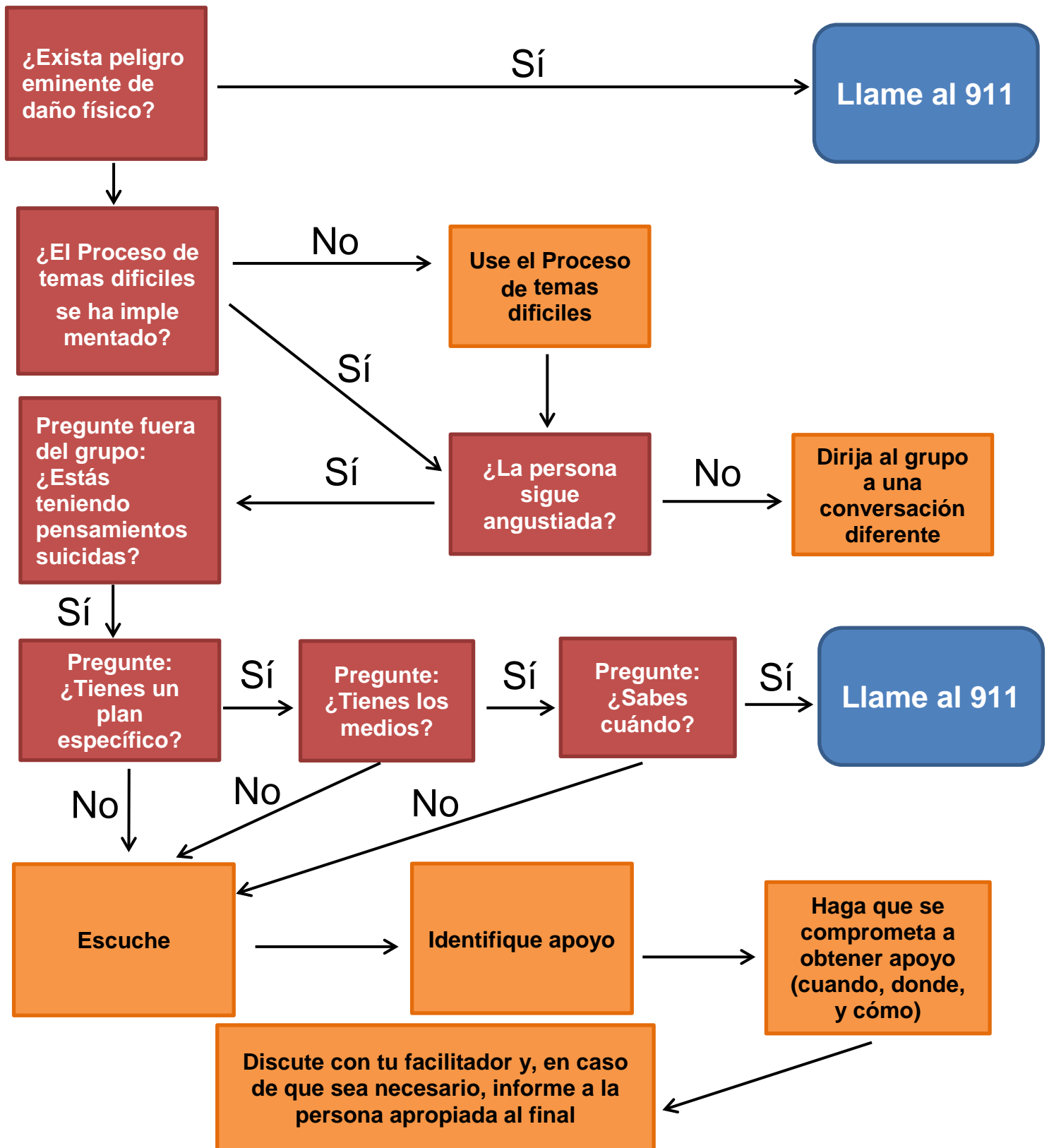
8. Finalmente, refuerce la importancia de la fortaleza y cierre la sesión con una idea positiva.

Ej "Los Principios de apoyo ayudan a enfocarnos en la esperanza principalmente en tiempos difíciles. Reconocemos el valor y la determinación de cada miembro del grupo por sobrellevar eventos traumáticos como los que hemos hablado."

Reglas Cardinales

- Nunca evite hablar de un evento traumático si se presenta en un grupo de apoyo

Organigrama de procedimientos de emergencia



Estrategias que nos ayudan: Sabiduría de grupo

Afirme:

- Ej "Estás en lo correcto. A veces el sistema no funciona. Veamos lo que el grupo nos puede aportar sobre este asunto que sea constructivo y práctico."

Dirija:

- Ej "Vamos a utilizar a todo el grupo para que nos ayuden. ¿Alguien tiene algún comentario que pueda resultar práctico y de ayuda en esta situación?"
- Ej "¡Es la hora de poner en práctica la Sabiduría del grupo!"
- Ej "Me parece que estamos sumergiéndonos en nuestros problemas. Veamos lo que sabemos de este asunto en forma colectiva, que sea constructiva."



Consejo: Estas dos estrategias funcionan muy bien para mover el grupo a este proceso, pero ciertamente puede usar otras.

Guía del facilitador 6: Sabiduría de grupo

Utilice la Sabiduría de grupo cuando:

- El grupo o el individuo comparte un asunto o un problema común del cual es posible aportar sugerencias o acciones posibles
- Las personas empiezan a sumergirse en sus problemas ("nada sirve, nunca nada servirá...")
- La experiencia vivida de las personas en el grupo pueden ayudar a otro miembro del grupo

¿Por qué la Sabiduría de grupo es importante?

- La experiencia vivida de las personas en el grupo puede ayudar al facilitador a saber más acerca del grupo



Consejo: No use la Sabiduría de grupo para asuntos en que la persona tiene poco o no control.

Pasos a seguir

1. Guíe a la persona o al grupo a aclarar o concentrarse en un sólo asunto antes de empezar a hablar sobre las opciones disponibles (pregunte para aclarar el asunto).

Ej Si es un individuo: Dice "¿Pueden darme más información antes de que hablemos de soluciones?"

Ej Si es el grupo: Dice "Vamos a aclarar el asunto antes de ofrecer soluciones."

2. Aclare el asunto para asegurarse que es el tópico a discutir.

Ej "Me parece que estás preguntándole al grupo [**volver a exponer el asunto**]."

3. Una vez que el asunto haya sido aclarado, pídale al grupo ayuda para aportar información constructiva, práctica y de provecho para enfrentar el reto.

Ej "¿Qué es lo que sabemos de éste asunto y qué información tenemos que es constructiva y de ayuda?"

4. Pregúntele al individuo si hay una ayuda o recurso específico que todavía necesita ya que el grupo ha aprendido de la experiencia vivida.

Ej "Ya que escuchamos al grupo, ¿hay todavía una ayuda o recurso específico que necesita saber cómo acceder?"

5. Pregunte al grupo qué es lo que saben acerca de acceder esta ayuda o recurso.

Ej "¿Qué sabemos que ayudará a ____ con esta necesidad?"

Reglas cardinales

- Si los miembros del grupo empiezan a sumirse en el problema, recuérdales que deben ofrecer conocimientos que sean constructivos y de provecho

Guía del facilitador 7: Proceso de resolución de problemas

Utilice el Proceso de resolución de problemas cuando:

- Una persona regresa al grupo con el mismo problema (se encuentran estancados)
- Una persona regresa al grupo con una multitud de problemas y no puede centrarse en el problema principal o simplemente no logra dividirlos en varios asuntos manejables
- Cuando los problemas se acumulan se vuelven inmanejables para un individuo

¿Por qué el Proceso de resolución de problemas es importante?


- Para dirigirse a un problema que alguna persona siente que ha agotado todas sus opciones



Consejo: No use el Proceso de resolución de problemas para asuntos relacionados a la enfermedad que por su naturaleza la persona tiene poco o no control, tales como efectos secundarios de los medicamentos o la falta de reacción al tratamiento.

Pasos a seguir

1. Coloque el rotafolio y tenga a la mano marcadores negros y rojos.
2. Pídale permiso a la persona para usar el Proceso de resolución de problemas
 - a. "¿_____, te importaría si nos centramos en tu problema utilizando el Proceso de resolución de problemas?"
3. Pida a la persona que especifique el problema por el que está pasando. Espere que le contesten con varios y diferentes problemas. Escribe cada parte del problema haciendo una lista en forma separada en el rotafolio.
4. Pida a la persona que escoja el problema más apremiante. Asegúrese que sea sólo un problema, no muchos.
5. Escriba el problema en la hoja del rotafolio con un marcador negro. Pregunte a la persona si está de acuerdo en que el problema está bien escrito. (Ej: "¿Cómo puedo...?" o "¿Qué se puede hacer para que pueda...?")
6. Pídale a la persona que describa los datos específicos con relación al problema. Empiece con las preguntas básicas (quién, cómo, cuándo, dónde, qué). Tú y el grupo requieren saber toda la información sobre el problema que la persona está dispuesta a compartir.

7. Pregunte al grupo si tiene preguntas adicionales sobre las circunstancias del problema.
 - a. Diga al grupo, "En este momento, estamos tratando de entender el problema. Después aportaremos soluciones."
8. Pregunte al individuo sobre sus experiencias pasadas. ¿Cuáles soluciones han probado él o ella? Haga un listado en una página aparte. Cuando todo esté escrito, pregunte a la persona cuál de estas soluciones no ha tenido éxito y táchelas con un marcador. Deje cualquier solución que más o menos ha sido exitosa en el pasado.
 - Diga al grupo, "Lo peor es tratar de manejar el problema siempre con una solución que no ha tenido éxito".
9. Pregunte al grupo sobre nuevas opciones específicas. Esto es una lluvia de ideas y ninguna opción debe ser discutida. Todas son válidas en el proceso. Trabaje en conjunto para aportar varias opciones. Escríbalas en un nuevo listado en una página diferente. Pida al grupo proporcionar opciones tan específicas como sea posible.
10. Pida a la persona que escoja una opción. Subraye esta opción en rojo.
11. Pregunte a la persona, "¿Qué pasa si esto no funciona?" Entonces la persona debe escoger una segunda opción de la lista para utilizarla como reserva. Proporcione a la persona la lista completa para que se la lleve a casa.
 Consejo: Controle la discusión, por ejemplo, "Muy bien grupo, ahora permítanme preguntarle a _____." y "Muy bien, _____, ahora le preguntaré al grupo..."

Reglas cardinales

- Siempre pídale permiso a la persona primero
- El Proceso de resolución de problemas requiere un estilo de liderazgo claro y directivo