



Apuntes

Esta sección contiene los apuntes para los participantes, todos adecuados para fotocopiar. Dependiendo de sus preferencias personales y de las necesidades del entrenamiento, muchos de estos apuntes se pueden usar también con el retroproyector.

La notación en la parte superior de cada página muestra el número y título del apunte, y el número del módulo y la actividad con los que está asociado.

1

Apuntes: Módulo 1

Apunte 1: Panorama de capacitación para mentoría de pares

Apunte 2: Muestra de agendas para el taller

Apunte 3: La función de un mentor de pares

Apunte 4: Ladrillos para construir un puente

Apunte 5: Atributos de un mentor de pares (para Actividad 1.4, Opción A)

Apunte 6: Atributos (para Actividad 1.4, Opciones A y B)

Panorama de capacitación para mentoría de pares

La meta de esta capacitación es preparar a los participantes a ser mentores de pares. Los mentores brindan asistencia y apoyo al personal de cuidado personal recientemente contratado para que este nuevo personal triunfe en sus tareas.

Los temas que abarcará esta capacitación incluyen:

- Las funciones y actividades de un mentor de pares
- Las habilidades para crear relaciones
- Habilidades de comunicación
- Resolución de problemas
- La función del mentor de pares en la organización

Mentoría de pares para auxiliares de cuidado personal en cuidados a largo plazo

Tres sesiones de jornada completa (una vez por semana), con dos refuerzos mensuales

Semana 1

Módulo 1: Introducción a la mentoría de pares

- 8:30–9:00 *Inscripción*
- 9:00–9:30 1.1 Actividad para romper el hielo/Presentaciones de pareja
- 9:30–10:00 1.2 Panorama del taller
- 10:00–10:45 1.3 Las funciones de un mentor de pares
- 10:45–11:00 *Receso*
- 11:00–11:45 1.4 Las cualidades de una efectiva persona de apoyo o Los atributos de un mentor de pares
- 11:45–12:30 *Almuerzo*

Módulo 2: Habilidades de comunicación #1: Escuchar activamente

- 12:30–1:00 2.1 Exploración de la comunicación verbal
- 1:00–1:45 2.2 Exploración de la comunicación no verbal
- 1:45–2:30 2.3 Paráfrasis
- 2:30–2:45 *Receso*
- 2:45–3:45 2.4 Bloqueos de la capacidad de escuchar
- 3:45–4:00 *Cierre*

Semana 2:

Módulo 3: Habilidades de comunicación #2—Desarrollo de auto-percepción

8:30–9:00 *Bienvenida, preparación*

9:00–9:30 3.1 Exploración de suposiciones

9:30–10:30 3.2 Estilos personales

10:30–10:45 *Receso*

10:45–11:45 3.3 Tomar distancia

11:45–12:30 *Almuerzo*

Módulo 4: Aplicación de las habilidades

12:30-1:00 4.1 Formulación de preguntas con final abierto—Parte 1

1:00–2:30 4.2 Práctica de habilidades de comunicación (*tiempo máximo*)

2:30–2:45 *Receso*

2:45-4:15 4.3 Comentarios constructivos

4:15-4:30 *Cierre*

Semana 3

Módulo 5: Resolución de problemas

8:30–9:00 *Bienvenida, preparación*

9:00–9:15 5.1 Las funciones de un mentor de pares—Nuevamente

9:15–10:30 5.2 Exploración de opciones: Parte 1

10:30–10:45 *Receso*

10:45–11:45 5.3 Exploración de opciones: Parte 2

11:45–12:30 *Almuerzo*

Módulo 6: Establecimiento de relaciones efectivas con los *mentees*

12:30–1:00 6.1 Encontrar terreno común: Toma de riesgos personales
y auto-revelación

1:00–2:30 6.2 La primera conexión

2:30–2:45 *Receso (Se puede hacer durante la Actividad 6.2)*

2:45–3:15 *Cierre*

Un mes después

Módulo de refuerzo 7: Ayuda a los mentees en la resolución de problemas

- 8:30–9:00 *Bienvenida:* Compartir e identificar temas que han surgido desde la última reunión
- 9:00–9:30 7.1 Apoyo a los *mentees* en la resolución de problemas: Introducción
- 9:30–10:00 7.2 Formulación de preguntas con final abierto—Parte 2
- 10:00–11:00 7.3 Ayuda a los *mentees* en la exploración de opciones
- 11:00–11:15 *Receso (Se puede hacer durante la Actividad 7.3)*
- 11:15–12:00 7.4 Apoyo al mentee en su derecho a decidir
- 12:00–12:30 *Cierre*

Dos meses después

Módulo de refuerzo 8: Cambio de funciones

- 8:30–9:00 *Bienvenida:* Compartir e identificar temas que han surgido desde la última reunión
- 9:00–10:00 8.1 Cambio de funciones
- 10:00–10:15 *Receso*
- 10:15–12:15 8.2 Divulgación
- 12:15–12:45 *Cierre (última sesión)*

Mentoría de pares para auxiliares de cuidado personal en cuidados a largo plazo

Seis sesiones de medio día (una vez por semana), con refuerzos mensuales

Semana 1

Módulo 1: Introducción a la mentoría de pares

- 8:30–9:00 *Inscripción*
- 9:00–9:30 1.1 Actividad para romper el hielo/Presentaciones de pareja
- 9:30–10:00 1.2 Panorama del taller
- 10:00–10:45 1.3 Las funciones de un mentor de pares
- 10:45–11:00 *Receso*
- 11:00–11:45 1.4 Las cualidades de una efectiva persona de apoyo o Los atributos de un mentor de pares
- 11:45–12:00 *Cierre*

Semana 2

Módulo 2: Habilidades de comunicación #1: Escuchar activamente

- 8:30–9:00 *Bienvenida, preparación*
- 9:00–9:30 2.1 Exploración de la comunicación verbal
- 9:30–10:15 2.2 Exploración de la comunicación no verbal
- 10:15–11:00 2.3 Paráfrasis
- 11:00–11:15 *Receso*
- 11:15–12:15 2.4 Bloqueos de la capacidad de escuchar
- 12:15–12:30 *Cierre*

Semana 3

Módulo 3: Habilidades de comunicación #2: Desarrollo de la auto-percepción

8:30–9:00 *Bienvenida, preparación*

9:00–9:30 3.1 Exploración de suposiciones

9:30–10:30 3.2 Estilos personales

10:30–10:45 *Receso*

10:45–11:45 3.3 Tomar distancia

11:45–12:00 *Cierre*

Semana 4

Módulo 4: Aplicación de las habilidades

8:30–9:00 *Bienvenida, preparación*

9:00–9:30 4.1 Formulación de preguntas con final abierto—Parte 1

9:30–11:00 4.2 Práctica de habilidades de comunicación (tiempo máximo)

11:00–11:15 *Receso (Se puede hacer durante la Actividad 4.2)*

11:15–12:45 4.3 Comentarios constructivos

12:45–1:00 *Cierre*

Semana 5

Módulo 5: Resolución de problemas

8:30–9:00 *Bienvenida, preparación*

9:00–9:15 5.1 Las funciones de un mentor de pares—Nuevamente

9:15–10:30 5.2 Exploración de opciones: Parte 1

10:30–10:45 *Receso*

10:45–11:45 5.3 Exploración de opciones: Parte 2

11:45–12:00 *Cierre*

Semana 6

Módulo 6: Establecimiento de relaciones efectivas con los mentees

8:30–9:00 *Bienvenida, preparación*

9:00–9:30 6.1 Encontrar terreno común: Toma de riesgos personales
y auto-revelación

9:30–11:00 6.2 La primera conexión

11:00–11:15 *Receso (Se puede hacer durante la Actividad 6.2)*

11:15–11:45 *Cierre*

Un mes después

Módulo de refuerzo 7: Ayuda a los mentees en la resolución de problemas

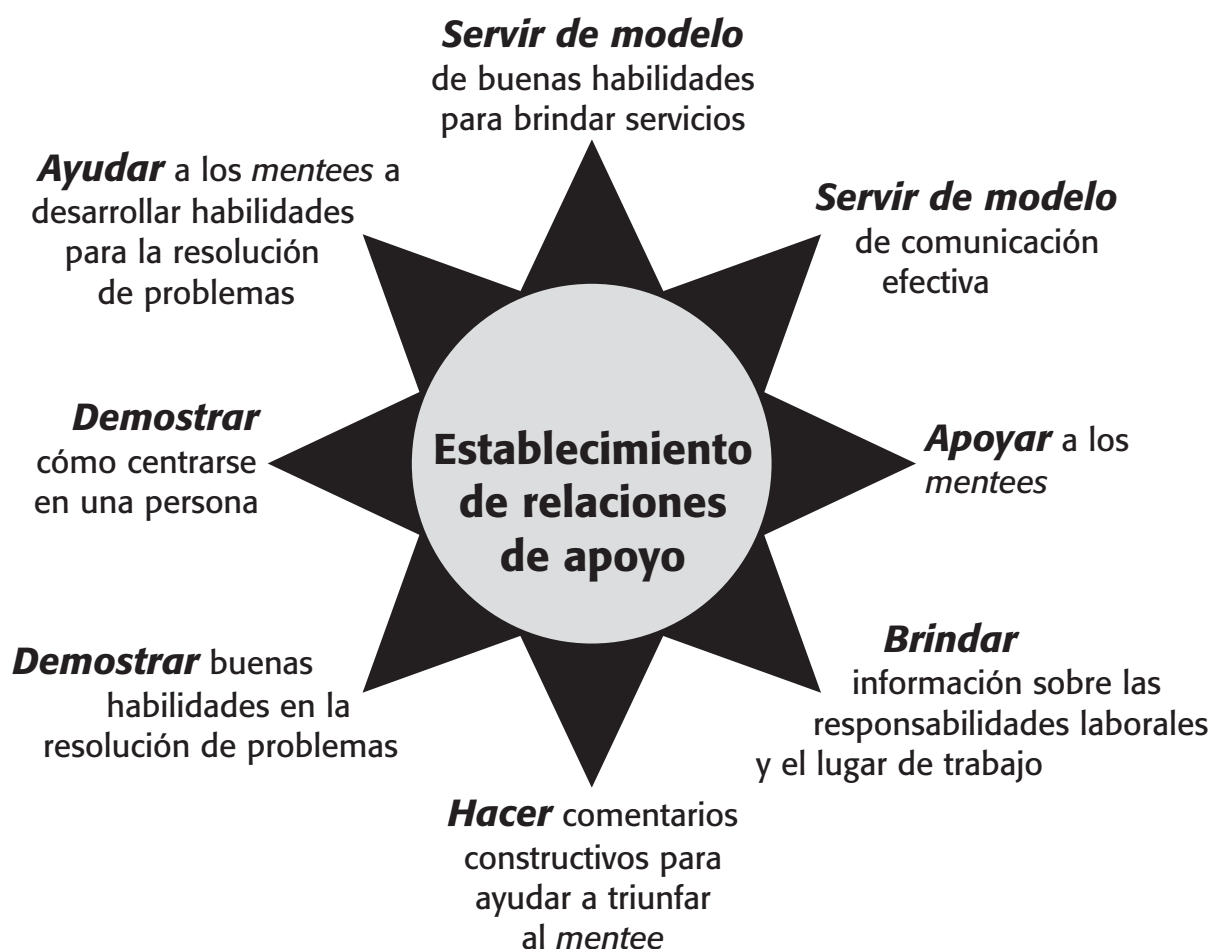
- 8:30–9:00 *Bienvenida:* Compartir e identificar temas que han surgido desde la última reunión
- 9:00–9:30 7.1 Apoyo a los *mentees* en la resolución de problemas: Introducción
- 9:30–10:00 7.2 Formulación de preguntas con final abierto—Parte 2
- 10:00–11:00 7.3 Ayuda a los *mentees* en la exploración de opciones
- 11:00–11:15 *Receso (Se puede hacer durante la Actividad 7.3)*
- 11:15–12:00 7.4 Apoyo al mentee en su derecho a decidir
- 12:00–12:30 *Cierre*

Dos meses después

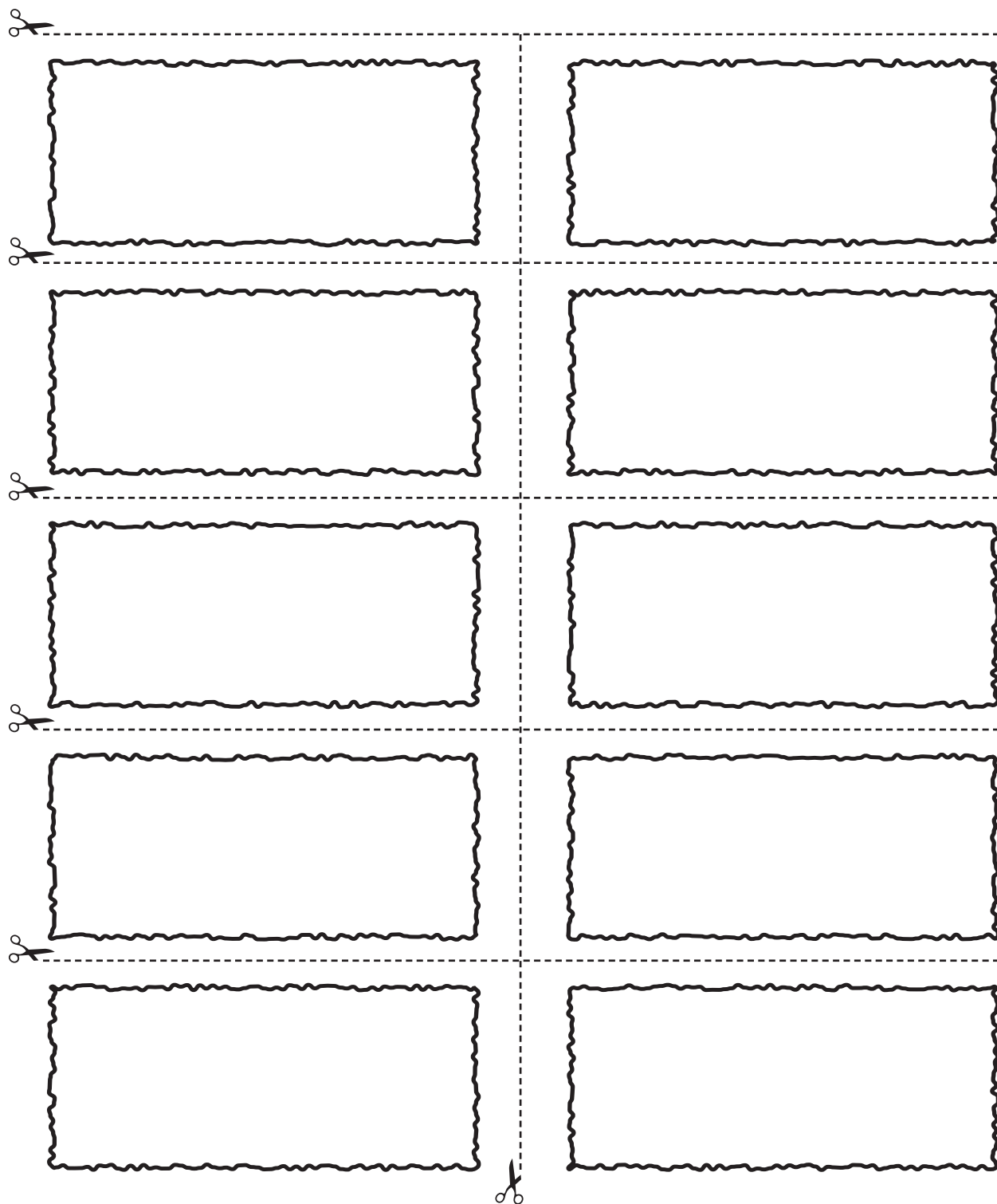
Módulo de refuerzo 8: Cambio de funciones

- 8:30–9:00 *Bienvenida:* Compartir e identificar temas que han surgido desde la última reunión
- 9:00–10:00 8.1 Cambio de funciones
- 10:00–10:15 *Receso*
- 10:15–12:15 8.2 Divulgación
- 12:15–12:45 *Cierre (última sesión)*

La función de un mentor de pares



Ladrillos para construir un puente



Atributos de un mentor de pares

En su opinión, ¿cuáles son los cinco atributos más importantes para ser un mentor de pares efectivo y cualificado?

Se adjunta una lista de posibles atributos. Elija cinco que en su opinión son los más importantes y escríbalos a continuación. No dude en agregar otras cualidades no mencionadas en la lista.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Analice sus respuestas con su grupo, e identifique las cinco que el grupo considera más importantes.

Atributos

Se preocupa por otros, es amable

Cooperativo, solidario

Competente

Decidido

Confiable, fiable

Eficiente

Amistoso

Se lleva bien con todo tipo de gente

Buen comunicador

Sincero

Le gustan las personas con discapacidades y los mayores, entiende sus necesidades

Organizado

Serio y responsable



Apuntes: Módulo 2

Apunte 7: Comunicación efectiva en la mentoría de pares

Apunte 8: Diseños geométricos para el juego Espalda con espalda

Apunte 9: Escuchar activamente

Apunte 10: Cómo parafrasear

Apunte 11: Paráfrasis: Definición y finalidad

Apunte 12: Práctica de paráfrasis

Apunte 13: Escuchar realmente es... . .

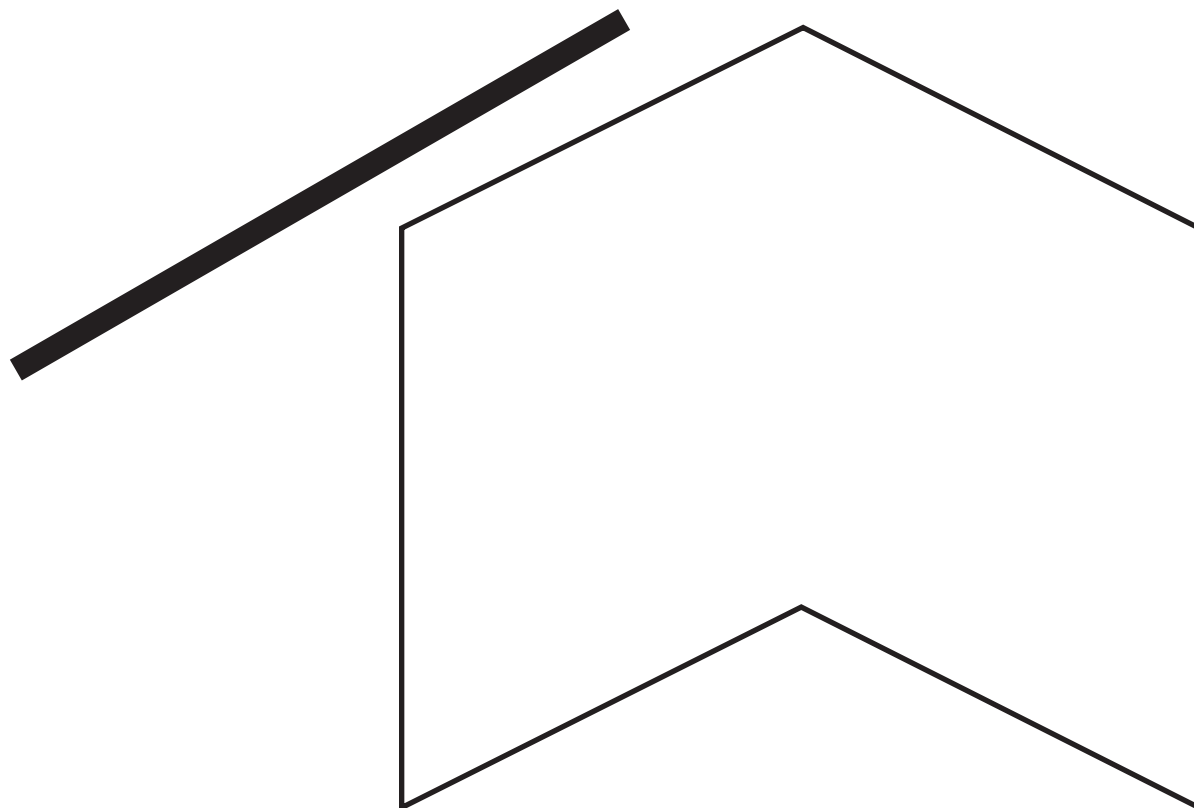
Apunte 14: Bloqueos de la capacidad de escuchar

Comunicación efectiva en la mentoría de pares

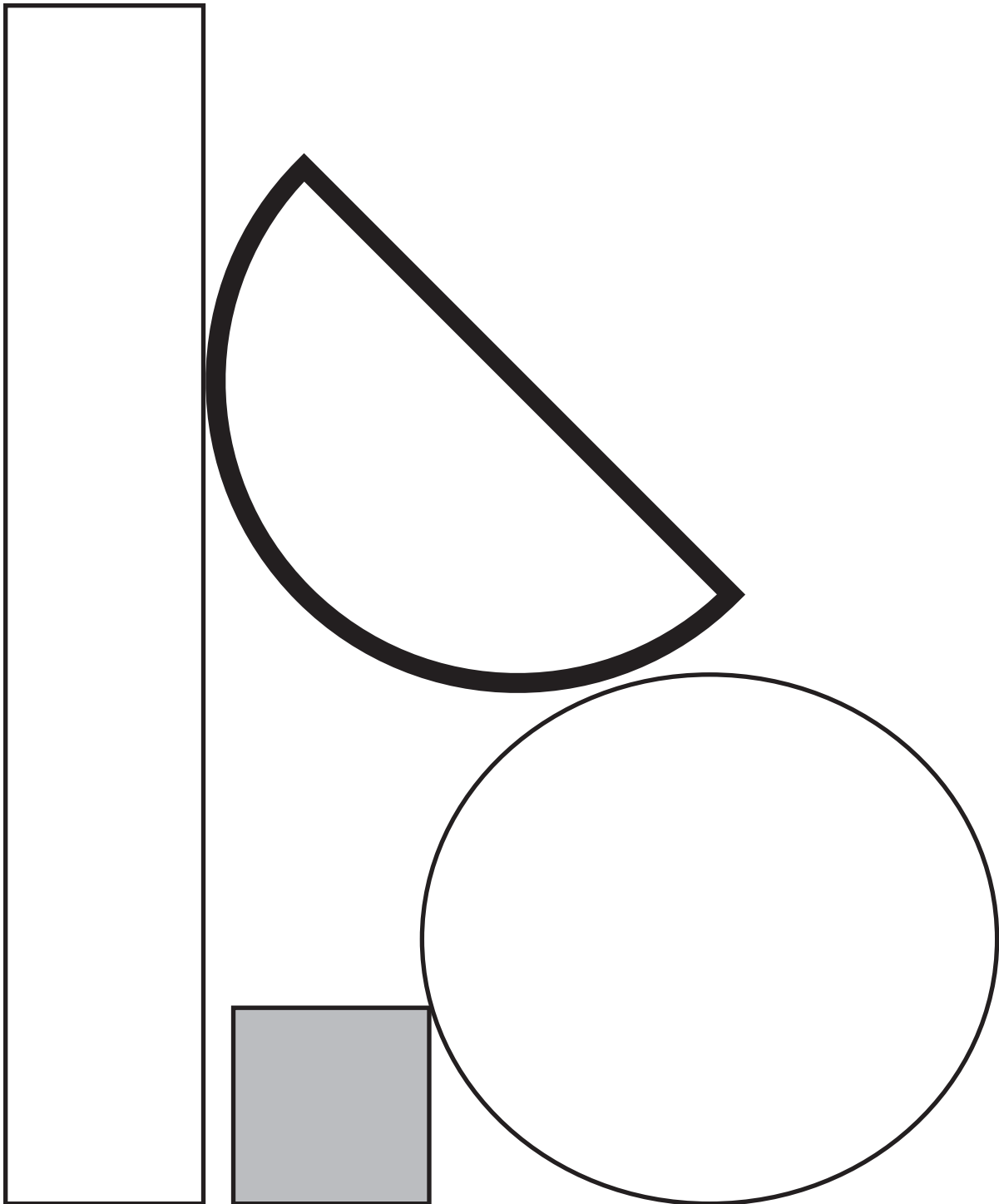
La comunicación efectiva en la mentoría de pares implica:

- Lenguaje claro, sin críticas para comunicar un pensamiento o idea.
- Habilidades no verbales para escuchar (lenguaje corporal efectivo) y así demostrar atención, empatía, comprensión, y preocupación. El lenguaje corporal efectivo incluye posturas, expresiones faciales, gestos y movimiento.
- La capacidad de tomar distancia cuando una conversación se carga emocionalmente, con el propósito de mantener la concentración y no enjuiciar.
- Parafrasear, o repetir con palabras propias lo que el hablante ha dicho para aclarar o confirmar la comprensión.
- Hacer preguntas aclaratorias con final abierto para recabar información y opiniones adicionales.

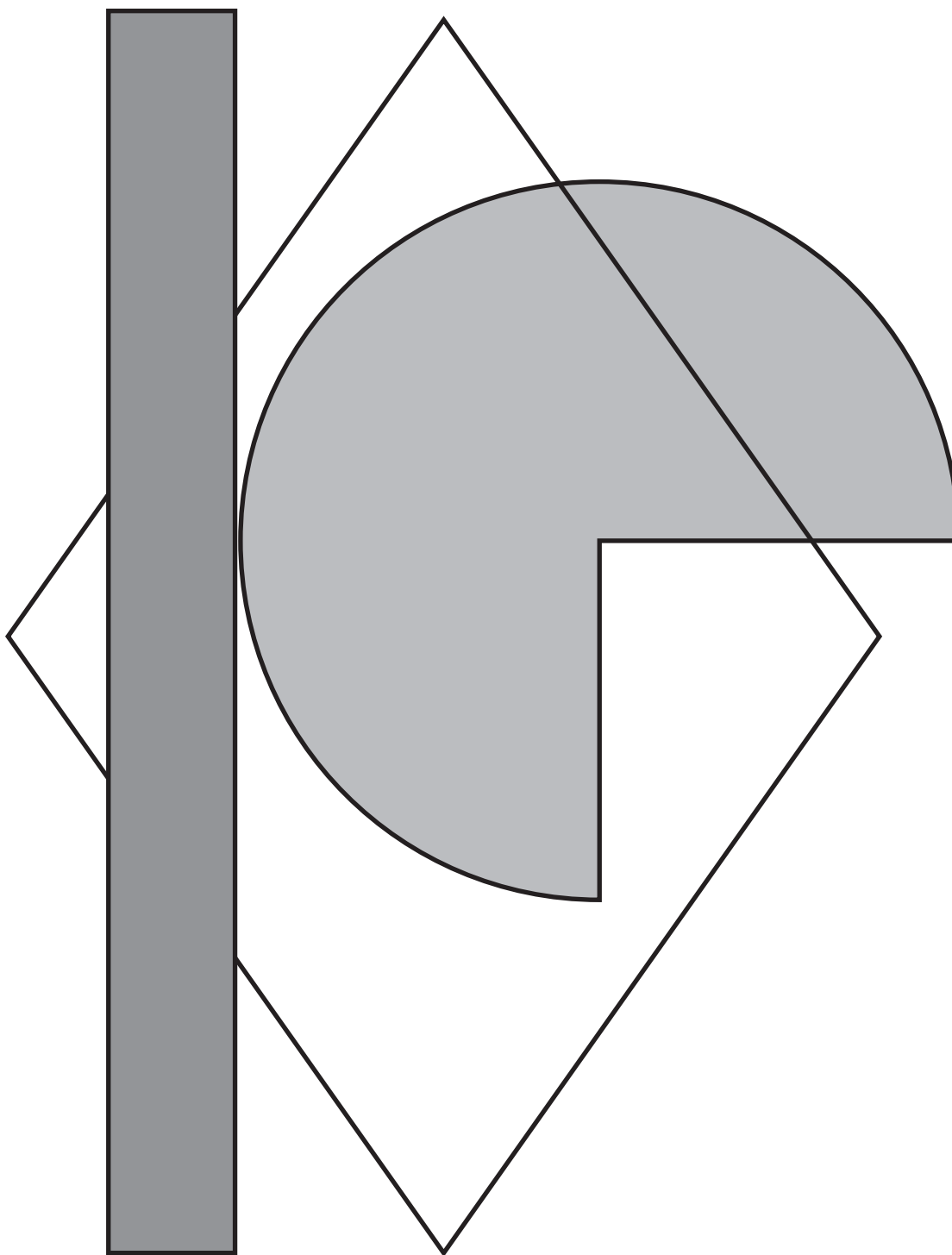
Diseño 1 para Espalda con espalda



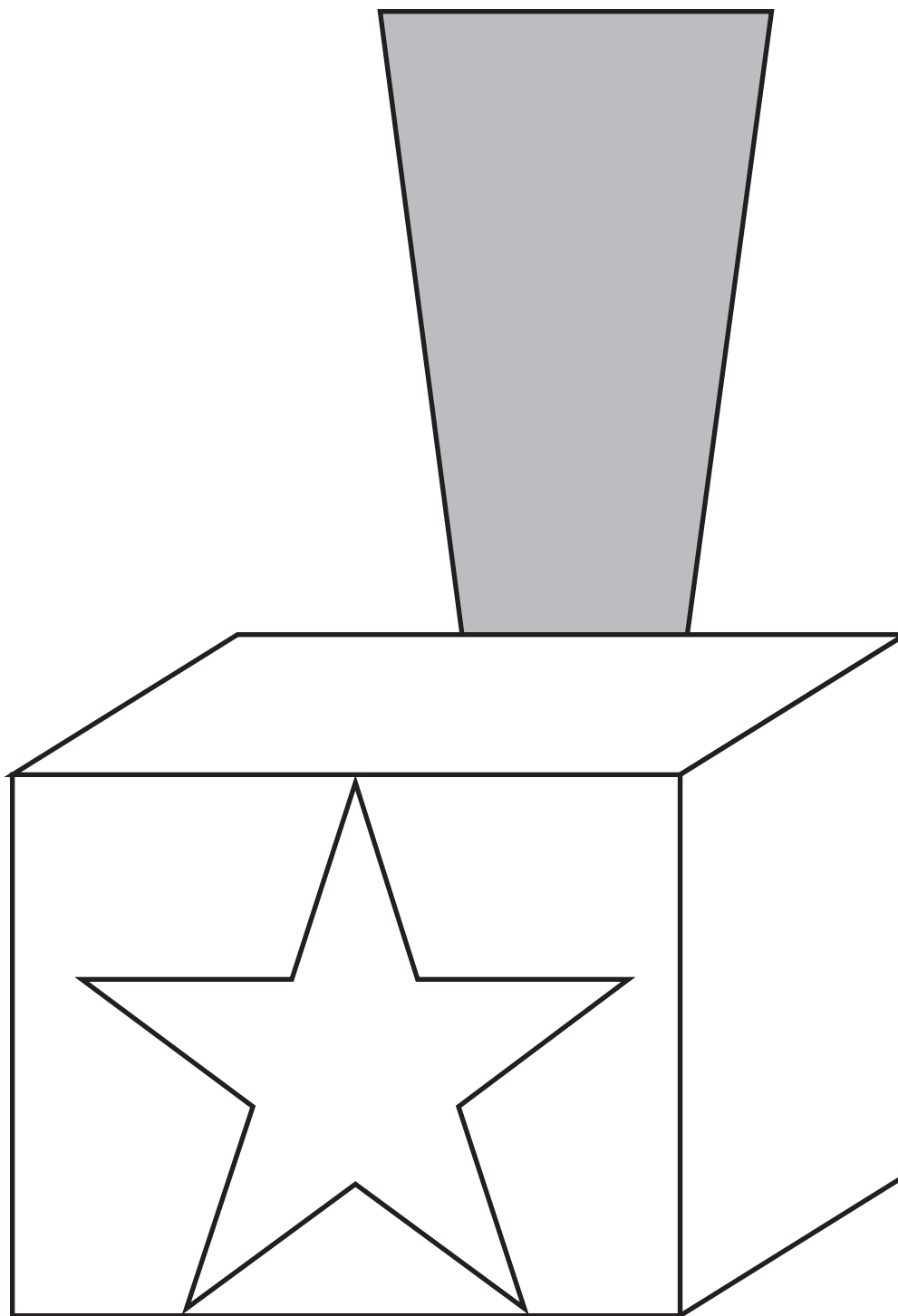
Diseño 2 para Espalda con espalda



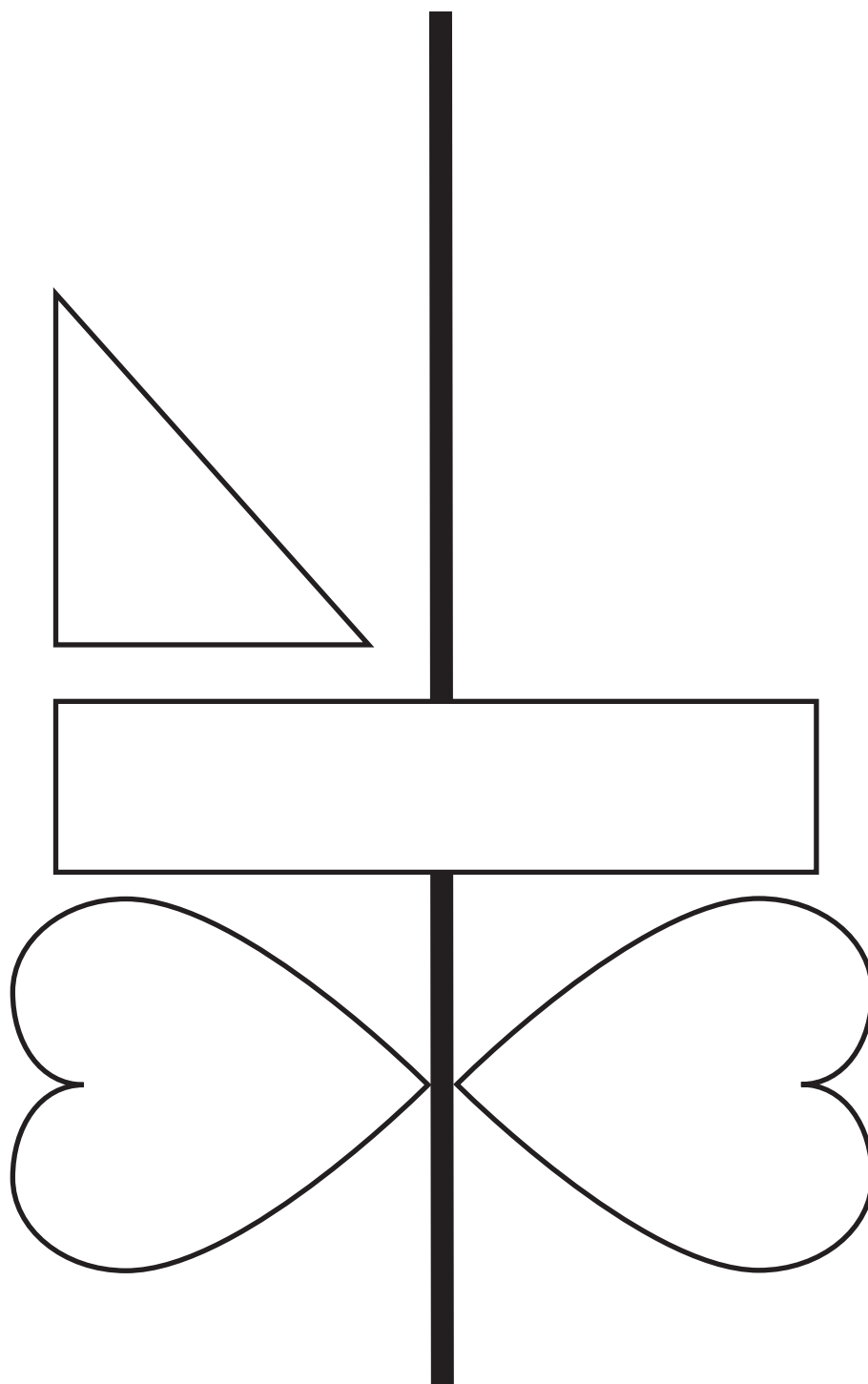
Diseño 3 para Espalda con espalda



Diseño 4 para Espalda con espalda



Diseño 5 para Espalda con espalda



Escuchar activamente

Escuchar activamente significa escuchar con toda la atención concentrada en el hablante.

Escuchar activamente implica las habilidades de:

- comunicarse no verbalmente, usando lenguaje corporal y expresiones faciales, para demostrar que estamos prestando atención.
- parafrasear o repetir con palabras propias lo que el hablante ha dicho.
- hacer preguntas con final abierto para aclarar o recabar información adicional.

Escuchar activamente es una habilidad importante en la mentoría de pares porque:

- cuando escuchamos con toda nuestra atención, recordamos y comprendemos lo que se está comunicando.
- cuando escuchamos con toda nuestra atención, el hablante se siente estimado y apreciado.

Cómo parafrasear

¿Le oí decir que...?

¿Usted dijo...?

Entonces, pienso que usted dijo...

Está bien, entonces lo que escuché que usted decía es...

Entonces lo que le oí decir es...

Usted me está diciendo que...

¿Estoy en lo cierto que le escuché decir...?

¿Está diciendo que...?

¿Está claro que le oí decir...?

Entonces entiendo que usted dice...

Creo que está diciendo...

Entonces, usted está diciendo...

Está bien, déjeme ver si entendí lo que dijo...

Entonces, resumiendo lo que usted dijo...

Deseo estar en la misma onda que usted, así que déjeme repasar lo que usted dijo...

Paráfrasis: Definición y finalidad

Parafrasear significa: *Decir con sus propias palabras lo que otro acaba de decir.*

Los objetivos de parafrasear son:

- confirmar o aclarar el mensaje que la otra persona está tratando de comunicar; y
- reconocer que ha escuchado a la otra persona.

Parafrasear ayuda a la comunicación de cuatro maneras importantes:

1. Las personas agradecen profundamente que se las escuche;
2. Parafrasear evita la mala comunicación. Es posible corregir suposiciones falsas, errores y malas interpretaciones inmediatamente.
3. Al parafrasear es difícil distraerse porque la atención se centra en comprender con claridad lo que la otra persona está diciendo.
4. El uso de la paráfrasis puede bajar el tono de las conversaciones cargadas de emociones porque el objetivo es aclarar la información en lugar de reaccionar a la situación.

Práctica de paráfrasis

Para cada una de las siguientes declaraciones, suponga que un *mentee* está hablando con un mentor.

1. “En realidad no me llevo bien con toda la gente que cuido—tal vez este trabajo no es para mí.”
2. “Las enfermeras son tan presuntuosas. ¿Por qué tienen que criticar todo lo que hago?”
3. “Hoy le di un baño en la cama a un hombre mayor. Me pareció raro porque se parecía muchísimo a mi padre.”
4. “Ha sido una semana dura; no creo que estoy hecho para este trabajo nocturno.”
5. “Mi residente parece estar tan aburrido. Me gustaría poder hacer algo más por él.”
6. “La orientación fue buena, pero no creo que pueda recordar todo.”
7. “No le gusté a la última persona que cuidé; me insultaba e intentaba darme palmetazos como si fuera una mosca.”
8. “Mi hijo está enfermo en casa y no logro concentrarme en mi trabajo. Espero que todos me traten bien.”
9. “Me acaban de asignar a un trabajo con una persona que sufre de demencia senil; estoy un poco nerviosa porque no nos enseñaron demasiado sobre la demencia senil en la capacitación.”
10. “A veces es difícil mantenerse cuerdo con este trabajo.”

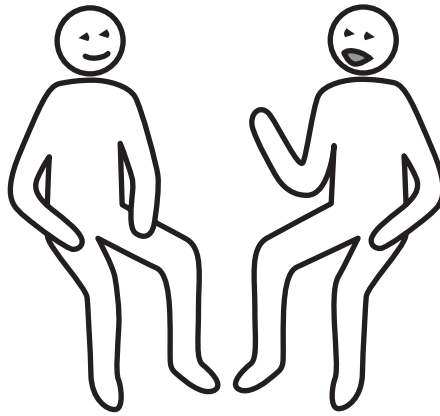
—Continúa en la página siguiente

11. “Mi cliente tiene muchísimos amigos y familiares que siempre la vienen a visitar. Ya que hay tanta gente dando vuelta, ojalá se dejara de molestarme pidiéndome hacer cosas extra para ella. Hay tantas otras personas que no tienen nadie que las ayude. Es con ellas que tendría que estar trabajando.”
12. “Esta mujer es realmente dulce conmigo; me dijo que no le diría a la enfermera que le hice un moretón sin querer cuando la estaba duchando.”
13. “No estoy segura de qué hacer con la mujer que me asignaron. Necesita que le hagan succión. Conozco la técnica, pero me dijeron que no debo hacerlo. Me da tanta lástima —siempre se ahoga con la flema.”
14. “El olor de la casa de mi cliente es insoportable —no sé si puedo seguir aguantándolo.”

Escuchar realmente es...

Se basa en la intención de hacer una de cuatro cosas:

- Comprender a otra persona
- Disfrutar de otra persona
- Aprender algo
- Ayudar o consolar (empatía/compasión)



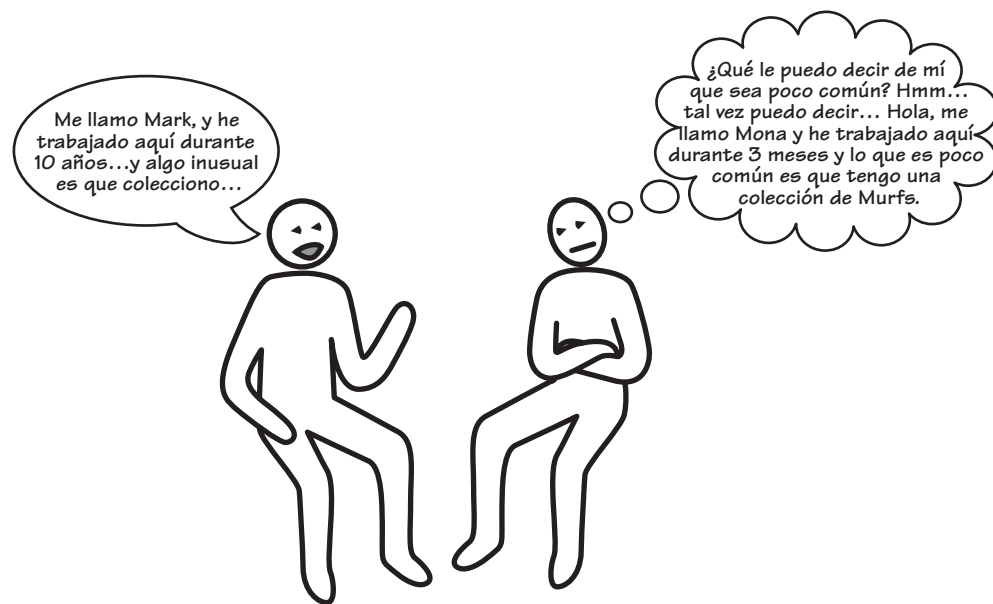
Bloqueos de la capacidad de escuchar*

Escuchar es la habilidad de comunicación más importante. La mayoría del tiempo, la gente parece estar escuchando o lo simula cuando en realidad no lo está—está pseudo-escuchando. Está ocupada con otros pensamientos además de lo que la persona está diciendo

Podemos ser más conscientes de si pseudo-escuchamos al notar las conductas o pensamientos que nos distraen de la capacidad de escuchar atentamente. Si estamos conscientes de nuestros *bloqueos de la capacidad de escuchar*, podemos eliminarlos o usarlos con menos frecuencia. Los diez bloqueos de la capacidad de escuchar más comunes se describen e ilustran en las siguientes seis páginas.

1. Ensayo

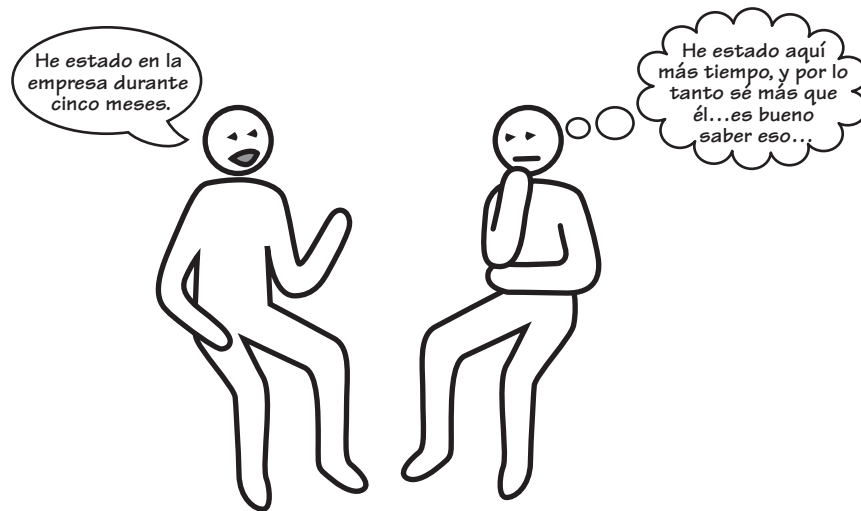
No puedo escuchar realmente porque estoy practicando lo que voy a decir luego. Puede parecer como que estoy escuchando, pero mi mente está funcionando a mil por hora porque tengo una historia para contar o trato de decir algo.



*Este material está adaptado de Matthew McKay, Martha Davis y Patrick Fanning, *Messages: The Communication Skills Book* (Oakland, CA: New Harbinger, 1983, 1995).

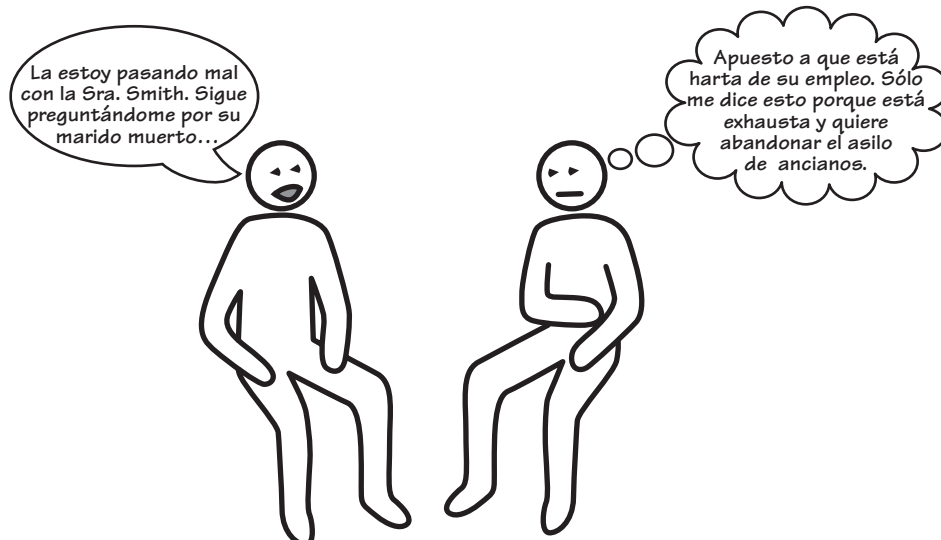
2. Comparación

Cuando me comparo con el hablante, me resulta difícil escuchar porque estoy tratando de ver quién es más listo, más comprensivo, más competente—la otra persona o yo. No puedo absorber mucho porque estoy tratando de ver si estoy a la altura de las circunstancias.



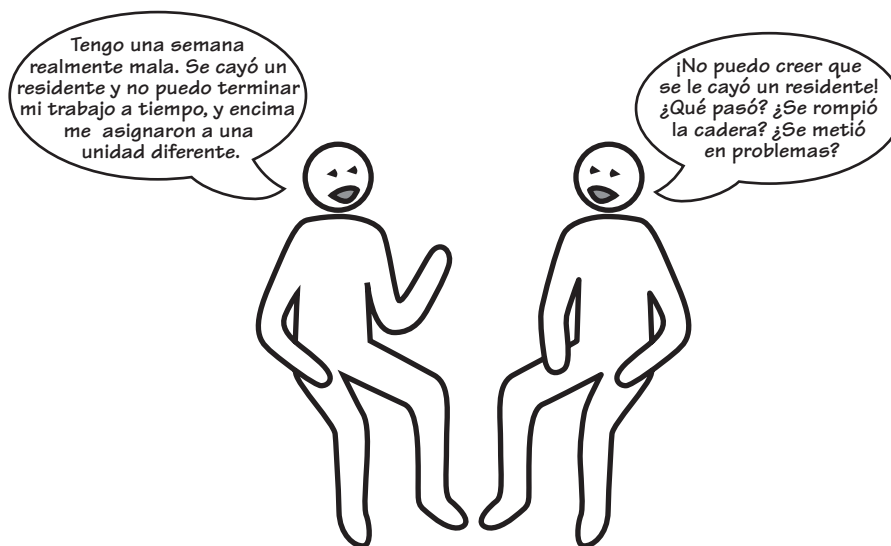
3. Leer los pensamientos

Más que prestar atención a lo que otra persona está diciendo realmente, estoy tratando de adivinar lo que de verdad está diciendo o sintiendo. Hago suposiciones sobre lo que la gente quiere decir y de qué manera reacciona conmigo, y en general las baso en el lenguaje corporal y otras pistas no verbales.



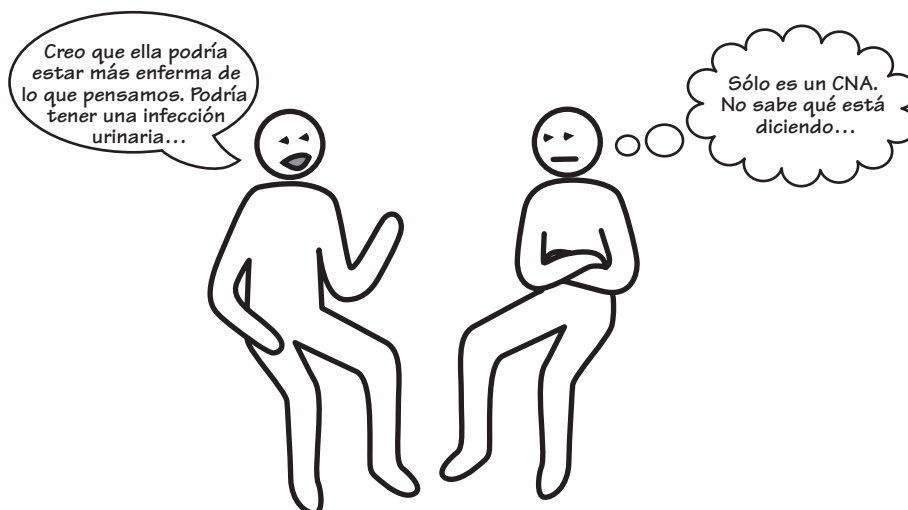
4. Filtro

Cuando filtro, escucho algunas cosas y otras, no. Presto suficiente atención para escuchar solamente lo que siento que necesito escuchar, luego me distraigo. O, puedo usar un filtro para evitar escuchar las cosas que son negativas, críticas o desagradables. Es como si las palabras nunca se hubieran pronunciado.



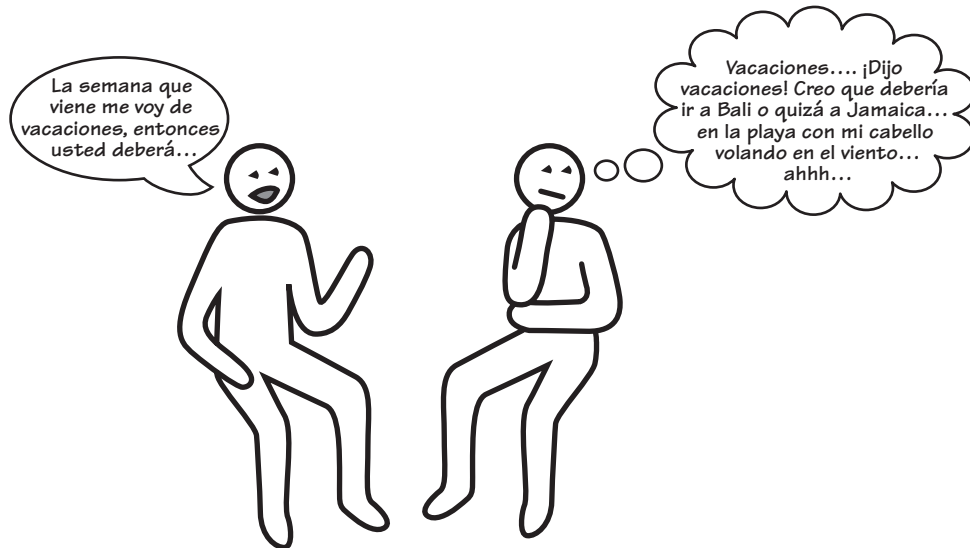
5. Crítica

Cuando juzgo a la persona que está hablando, la descarto a partir de quién es o qué dice. Entonces no estoy escuchando de verdad sino que estoy experimentando una reacción visceral.



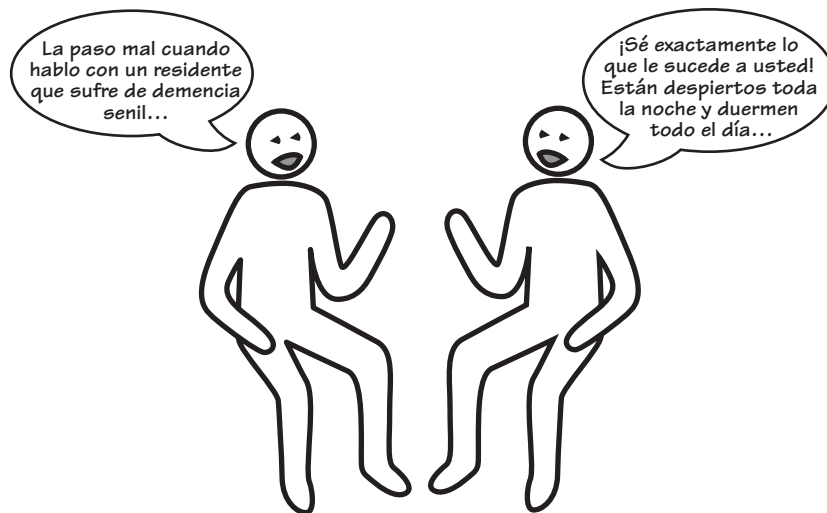
6. Ensoñación

Estoy escuchando parcialmente, y súbitamente las palabras de la persona provocan una serie de pensamientos privados. Luego me distraigo, y ya no escucho más qué dice la persona. Soy propenso a ensoñaciones cuando estoy aburrido o ansioso.



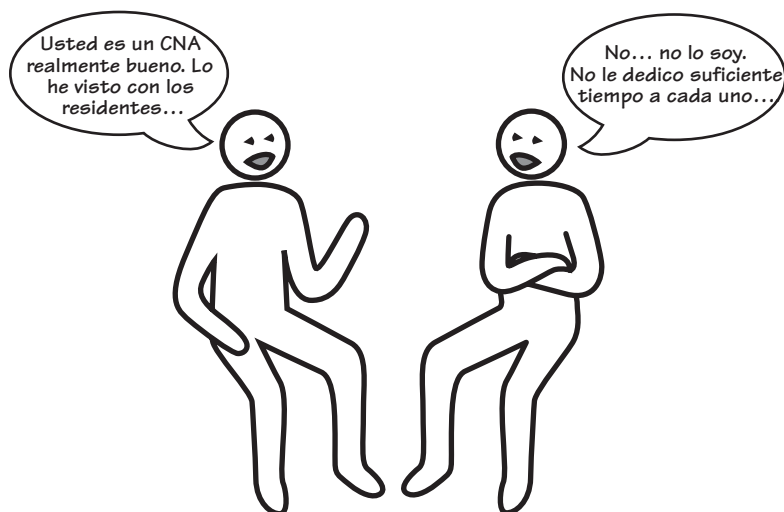
7. Identificación

Lo que la persona dice me recuerda mi propia experiencia, entonces no la escucho sino que pienso en lo que me sucedió. A menudo simplemente espero a que termine para contar mi historia.



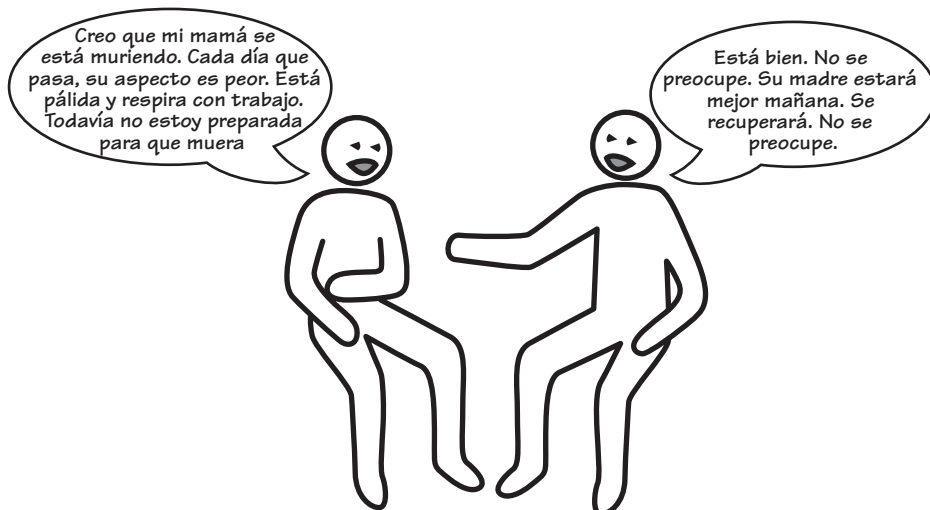
8. Discusión

Cuando discuto, soy rápido para disentir—con frecuencia escucho sólo los puntos para debatir. Esto suele suceder cuando tengo fuertes opiniones formadas sobre un tema. Una forma de antagonismo es el desaire, cuando uso observaciones sarcásticas para descartar el punto de vista de otra persona. Otro es rebajarme, despreciarme cuando recibo un halago.



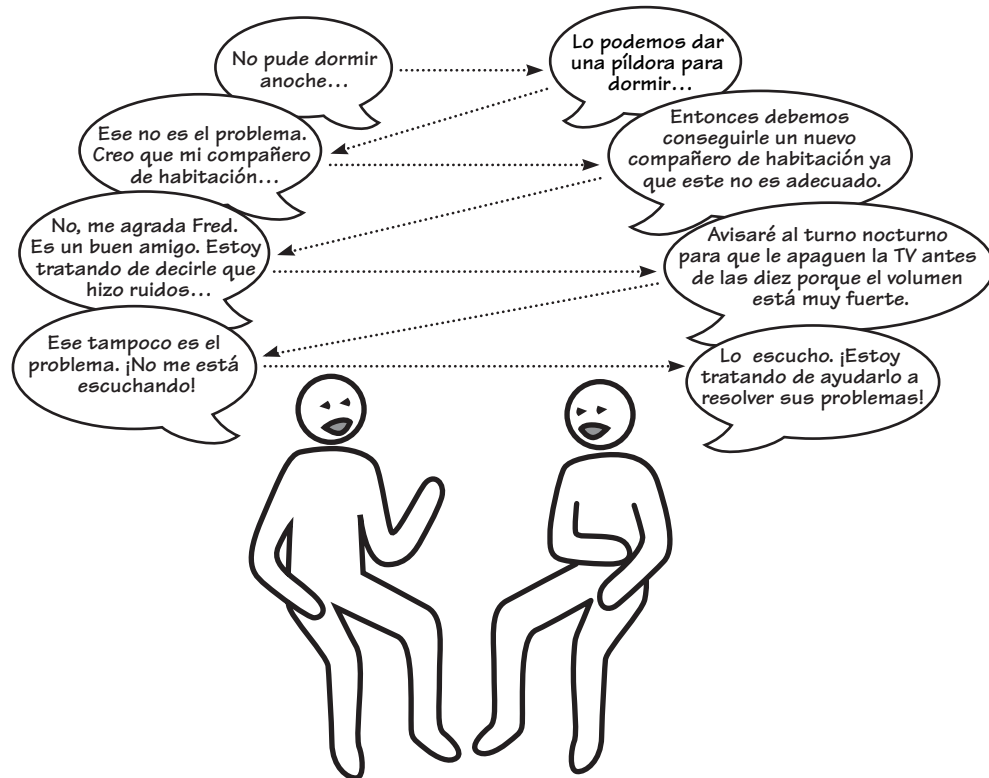
9. Conciliación

Cuando apaciguo, soy amable, agradable y comprensivo pero en realidad no escucho. En general, estoy de acuerdo con lo que se dice, sin realmente absorberlo. De esta manera, es posible que yo sea condescendiente. (Este bloqueo de la capacidad de escuchar se usa con frecuencia con niños y gente mayor.)



10. Consejo

Antes de que alguien llegue a decir lo que realmente le está causando problemas, me adelanto con sugerencias para resolver el problema. Estoy pensando qué acción tomar mientras esta persona habla.



¿Cuáles son sus bloqueos de la capacidad de escuchar más comunes?

1. _____

2. _____

Piense cómo se presentan estos bloqueos para usted, ¿especialmente en el contexto de trabajo?

¿Qué le ayudará a estar conciente del momento en que usa estos bloqueos?

¿Qué estrategias podría usar para volver a escuchar atentamente cuando reconoce que su capacidad de escuchar está bloqueada?

Apuntes: Módulo 3

Apunte 15: Si usted pudiera elegir...

Apunte 16: Línea continua del estilo personal

Apunte 17: Decisión de tomar distancia

Apunte 18: Tomar distancia – Cuando los sentimientos dificultan la manera de escuchar

Si usted pudiera elegir...

Lea las siguientes afirmaciones. Basándose en la información recibida, debe numerar las afirmaciones de uno a tres, marcando a la persona con la que más les gustaría trabajar como el número uno y la persona con quien menos les gustaría trabajar como el número tres.

- _____ *Mentee A*: Una divorciada que ha tenido varios empleos en los últimos años. Nunca ha trabajado brindando servicios pero ahora tiene que trabajar porque está tratando de no depender de la asistencia social.
- _____ *Mentee B*: Una joven madre con dos hijos que completó exitosamente la capacitación. Tiene energía y entusiasmo y le encanta trabajar con gente.
- _____ *Mentee C*: Esta *mentee* tiene antecedentes de alcoholismo. Si bien técnicamente lleva puesto el uniforme, su ropa está raída y las zapatillas están muy gastadas. Es puntual y tiene interés en trabajar con usted.

Línea continua del estilo personal

Introvertido **I** ↔ **E** Extrovertido

Prefiero trabajar sola a trabajar en equipo. Me siento más cómoda con unos pocos amigos íntimos que en una gran fiesta. Cuando tengo un problema, busco la respuesta dentro de mí misma.

Me encanta estar rodeado de gente y pienso que los problemas se arreglan mejor en grupo. Me siento muy bien en fiestas grandes y en situaciones.

Orientado a la visión global **OG** ↔ **OD** Orientado a los detalles

Necesito tener una meta antes de comenzar un proyecto. Me aburro mucho con detalles y cantidades infinitas de hechos. Tomo decisiones rápidamente, y a menudo soy la persona que ofrece muchas sugerencias a otros.

Antes de tomar una decisión, necesito saber todos los ángulos de una historia. No me gustan las teorías abstractas. Soy muy organizada en mi trabajo.

Emotivo **EM** ↔ **PEN** Pensador

Cuando trabajo con alguien, a veces les justifico la conducta por lo que han sufrido en su vida, cómo es su familia y cómo se sienten. Puedo percibir cuando las personas están mal o deprimidas—felices o dichosas.

Tomo decisiones basadas en hechos, dejando de lado mis propios sentimientos o emociones y los de otras personas. Tomo decisiones que van en contra de mis instintos viscerales, aun cuando no parezcan correctas cuando sé que la lógica que va detrás es cierta.

Orientado al presente **OP** ↔ **OF** Orientado al futuro

Soy espontáneo y no necesito seguir un plan específico. Soy bueno con proyectos prolongados sin un final definido. No trabajo con fechas tope—Me causan demasiado estrés. Dígame qué hacer hoy o mañana. No puedo pensar con un mes de anticipación.

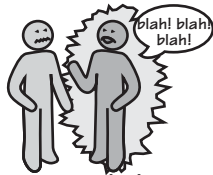
Necesito tener un plan antes de comenzar un proyecto. Tengo que saber que hay un final, y que estoy trabajando para cumplir con un objetivo. No me adapto demasiado bien a los cambios. Si estoy en una reunión, necesito tener una agenda.

Decisión de tomar distancia

A veces usted se enfrenta a situaciones y personas que provocan una respuesta emocional—ya sea enojo, dolor, frustración, desesperanza o tristeza. Cuando usted está en un estado emocional, escuchar se torna difícil y la comunicación se “carga”. Siempre tiene una *opción* en la manera de responder.

Cuando una persona provoca sus emociones, usted tiene una opción.

Opción A
Responder basándose en sus emociones



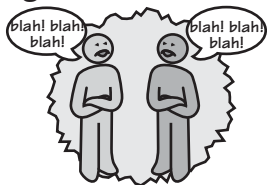
- Defender sus opiniones.
- Preparar su respuesta.

Opción B
Tomar distancia de sus emociones



- Reservar sus opiniones, y esperar.
- Escuchar activamente, sin bloqueos ni críticas.

Involucrarse en conversaciones cargadas de emoción



- Buscar evidencia para respaldar sus opiniones.
- Descartar la evidencia que se nos opone.

Involucrarse en conversaciones “no cargadas”



- Buscar nueva información o percepciones con interés.
- Estar abierto a cambiar de opinión.



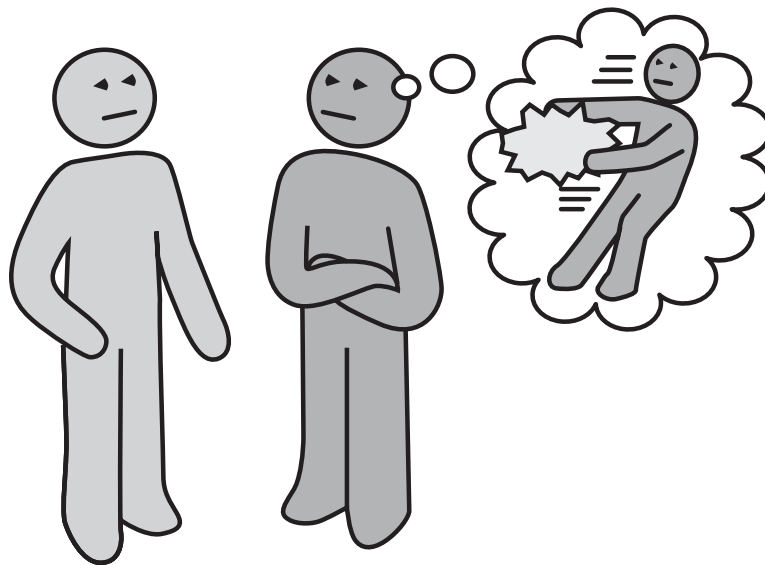
Opción A Normalmente lleva a:	Opción B Normalmente lleva a:
<ul style="list-style-type: none">■ Dificultad para pensar claramente■ Incapacidad de escuchar■ Dificultad para ser abierto a creer o confiar en la otra persona■ Ser crítico■ Sentir que está justificado o que tiene la verdad■ Culpar a la otra persona■ Aferrarse al enojo, resentimiento o desconfianza■ La profecía destinada a cumplirse— en el futuro, probablemente la persona actuará de la forma negativa que anticipamos.	<ul style="list-style-type: none">■ Pensamiento claro■ Comunicación más apropiada■ Más comprensión para los que piensan, ven y creen de manera diferente■ Respuestas sin crítica■ Tener más información y por lo tanto una mejor comprensión de la situación global■ Apaciguar el enojo■ Establecer confianza■ Resolución de problemas que involucra a ambas partes, y que se traduce en que ambos hagan propia la solución■ La profecía destinada a cumplirse— en el futuro, probablemente la persona actuará de la forma positiva esperada.

“Tomar distancia” significa:

- Poder hacer una pausa,
- Poner las emociones propias bajo control, y luego
- Observar y evaluar la situación, antes de responder.

Pasos para tomar distancia

1. Observe su reacción interna y sus criterios.
2. Congele su reacción y déjela a un lado.
3. Centre su atención nuevamente en la otra persona.



Tomar distancia – Cuando los sentimientos dificultan la manera de escuchar

¿Qué conductas, personas o situaciones provocan sus emociones?

- Escucho la misma queja repetidas veces.
- Alguien rehúsa responsabilizarse por un problema.
- Me siento personalmente culpado o atacado y por lo tanto estoy a la defensiva.
- Tengo la impresión de estar fallando o de haber hecho algo mal.
- El tema me toca muy de cerca.
- Me echan la culpan por algo que no hice.
- Pienso que la otra persona está mintiendo.
- Sé que tengo razón.
- Creo que una persona tiene razón y la otra está equivocada.
- Mi idea es brillante y la otra persona no la quiere aceptar.
- Pienso que esto seguirá infinitamente y no tengo tiempo para ello.
- La conducta de alguien me recuerda a mi madre/ esposa/o/ex...
- Estoy cansada, estresada, o simplemente no estoy de humor.
- Otros. _____

¿Qué es lo que hace en general (cuál es su estrategia habitual para tomar distancia) para calmarse? Identifique un método para usar *en el momento* y uno para *ayudar a prepararse* ante una situación estresante. _____

4

Apuntes: Módulo 4

Apunte 19: Preguntas aclaratorias con final abierto

Apunte 20: Déjelas abiertas

Apunte 21: Preguntas con final cerrado vs. abierto

Apunte 22: Práctica de las habilidades de comunicación

Apunte 23: Directivas para realizar comentarios constructivos

Preguntas aclaratorias con final abierto:

- Comienzan con cómo, qué o por qué;
- Se las usa para aclarar información y mantener viva la comunicación, alentando a una persona a que comparta tanto como desee.

Preguntas cerradas:

- Se contestan con un “sí” o un “no” o con respuestas cortas, factuales.
- Suelen cortar la conversación, y requieren más preguntas para obtener la historia completa.

Ábralaso

- Le gustó la capacitación?
- ¿Le gustó su primer día de trabajo?
- ¿Ha trabajado antes en el cuidado de la salud?
- ¿Le va bien con el trabajo?
- ¿Llega a tiempo a sus empleos?
- ¿Está cansada?
- ¿El viaje diario al trabajo es corto?
- ¿Le gusta lo que hace?
- ¿Le gustan sus clientes?
- ¿Recibe trato equitativo de todos?
- ¿Le gusta su supervisor?
- ¿Le gustan las fiestas?
- ¿Andan bien las cosas en su casa?

Preguntas con final cerrado vs. abierto

Primer día en el empleo:

Pregunta cerrada: ¿Le gustó su primer día?

Pregunta abierta: Cuénteme sobre su primer día—¿Cómo fue? ¿Qué hizo?

Estilo personal:

Pregunta cerrada: ¿Le gusta salir? ¿Vuelve a casa después del trabajo?

Pregunta abierta: ¿Cómo pasa su tiempo libre? ¿Cómo se relaja después de un largo día?

Learning Style:

Pregunta cerrada: ¿Le gusta la capacitación?

Pregunta abierta: ¿Qué le gustó de la capacitación? ¿Qué le pareció más interesante?

Carga de trabajo:

Pregunta cerrada: ¿Puede hacer todo?

Pregunta abierta: ¿Qué piensa de la cantidad de tiempo que tiene para hacer todo?

Ajuste/adaptación:

Pregunta cerrada: ¿Recibe trato equitativo de todos?

Pregunta abierta: ¿Le va bien con los clientes? ¿Le va bien con los compañeros de trabajo? ¿Cómo son sus compañeros de trabajo?

Vida hogareña:

Pregunta cerrada: ¿Andan bien las cosas en su casa?

Pregunta abierta: ¿Cómo se adapta el horario que tiene aquí con su vida hogareña?
¿Cómo se las arregla?

Práctica de habilidades de comunicación

Área de cuidados en el hogar

1. Ha estado trabajando con su *mentee* alrededor de un mes, y la supervisora de ella le dice que la semana pasada, la *mentee* llegó 10 a 20 minutos tarde cuatro veces. La supervisora quiere que usted hable con la *mentee* para averiguar más sobre la situación, porque esto viola la normativa de la empresa y no quiere que se convierta en un problema. (La normativa de la empresa es dar una tolerancia de 5 minutos; las llegadas tarde superiores a 5 minutos pueden dar lugar a sanciones disciplinarias.) Cuando llama a la *mentee*, ella dice que todo está bien y no entiende por qué se quejan por 5 o 10 estúpidos minutos.
2. La auxiliar lo llama. Está furiosa con la coordinadora y amenaza con abandonar el trabajo. Dice que la sacaron de un caso porque un familiar se quejó de ella, pero la coordinadora no quiso escuchar su parte de la historia.
3. Usted se encuentra con su *mentee* en la oficina cuando cada uno de ustedes está cobrando su salario. La *mentee* se queja con usted de que necesita más horas. Empieza a llorar y dice que no puede alimentar a sus hijos con lo que gana.
4. La *mentee* lo llama porque le dieron un informe negativo por “faltar sin aviso”. Admite que es verdad, pero todavía se siente mal por el momento que pasó con la supervisora. Dice que sabe que la supervisora la odia y que siempre se la toma con ella.
5. La *mentee* vive quejándose. Se queja de lo cansada que está, que nunca que le dan un respiro, de que nada sale bien en su vida. Se queja de la casa del cliente, del barrio donde vive el cliente, del viaje diario para llegar ahí, etc.
6. Su *mentee* lo llama y dice que quiere renunciar. Parece disgustada pero dice que no quiere hablar del tema; simplemente quiere saber qué papeleo se necesita.
7. Su *mentee* le dice que no se siente cómoda trabajando con un cliente que sufre de demencia senil y que piensa pedirle a la coordinadora que la saque del caso.
8. La *mentee* le cuenta que tiene una nieta que no tiene dónde vivir y tiene un hijo pequeño. Está confusa sobre qué hacer porque quiere a su nieta y está preocupada por ella y el niño.

Práctica de habilidades de comunicación

Áreas de cuidado en el hogar y asilos de ancianos

1. La enfermera supervisora le cuenta que su *mentee* ha estado llegando al piso asignado de 5 a 10 minutos tarde toda la semana. Le solicita que hable sobre esto con la *mentee* ya que todavía no constituye un tema de supervisión, pero no quiere que lo llegue a ser. La *mentee* dice que todo está bien y no comprende por qué se quejan por 5 estúpidos minutos.
2. La *mentee* irrumpe en la cafetería, furiosa. Le dice que está enojada porque la sacaron del piso después de que un familiar se quejara y que ella no tuvo oportunidad de explicar su parte de la historia.
3. La *mentee* dice que tiene que trabajar con dedicación parcial en lugar de exclusiva. Empieza a llorar y dice que está tan estresada que no puede mantener el control, pero no sabe cómo va a alimentar a sus hijos si reduce su tiempo de trabajo.
4. Su *mentee* le pide almorzar con usted porque simplemente desea desahogarse. Le cuenta que le dieron un informe negativo porque “faltó sin aviso” y lo admite, pero dice que sabe que la supervisora la odia y que siempre se la toma con ella.
5. La *mentee* vive quejándose. Se queja de que no tiene descanso, de que hay demasiados residentes, por el olor del hogar, las familias, las supervisoras. Se queja de lo cansada que está, que nunca que le dan un respiro, de que nada sale bien en su vida.
6. La *mentee* lo llama y le dice que tiene que renunciar. Parece disgustada pero dice que no quiere hablar sobre el tema; simplemente quiere saber qué papeleo se necesita.
7. La *mentee* tiene una hija de 11 años y la escuela acaba de suspenderla por fumar en el baño. La *mentee* está muy disgustada y le pide consejo sobre cómo ayudar a su hija y qué decirle, en especial porque ella misma es fumadora.

Directivas para realizar comentarios constructivos

“Cuando encuentre a la gente haciendo algo bien, dígaselo lo más pronto posible.”

—Ken Blanchard y Spencer Johnson,
The One-Minute Manager

1. Los comentarios constructivos incluyen tanto lo que se hace bien como lo que es necesario mejorar o corregir.

- Los comentarios deben ser 80% positivos, 20% sobre problemas.
- Los comentarios positivos se pueden dar en todo momento y no siempre tienen que estar relacionados con correcciones. Refuerce las acciones positivas tan frecuentemente como sea posible—haga de ello una rutina.
- Los comentarios positivos deben ser genuinos. Los elogios no son útiles si no son verdaderos.
- Cuando esté tratando un problema, en primer lugar ofrezca comentarios sobre qué hizo bien el *mentee*, luego lo que usted observó que es preciso mejorar.

2. Los comentarios constructivos se deben basar en observaciones y hechos, más que en suposiciones y opiniones.

- Los comentarios deben ser específicos más que vagos—por ej., “Ayer usted hizo esto” en lugar de “Usted siempre hace esto.”
- Los comentarios siempre se deben centrar en la conducta, no en la persona, y deben describir lo que usted observó en términos objetivos, sin críticas.
- Las observaciones incluyen:
 - *Lo que puede ver*—gestos, expresiones faciales, movimientos, contacto ocular, acercamientos, etc.
 - *Lo que puede oír*—tono y volumen de la voz, uso de paráfrasis y de preguntas con final abierto, etc.
 - *Lo que ve suceder como consecuencia*—“Cuando usted hizo X, noté que ella respondió haciendo Y.”



Apuntes: Módulo 5

Apunte 24: El enfoque de exploración de opciones para resolver problemas

Apunte 25: Factores importantes

Apunte 26: Hoja de trabajo para la exploración de opciones

El enfoque de explorar opciones para resolver problemas

Definición:

La exploración de opciones, como enfoque para resolver problemas, es una herramienta para analizar un problema o conflicto e identificar soluciones posibles.

Tres puntos de vistas y factores importantes:

- Para los problemas que el auxiliar de cuidado personal enfrenta, probablemente haya tres puntos de vista—el del cliente, el del auxiliar de cuidado personal y el de la organización del cuidado de la salud que brinda el servicio.
- Estos puntos de vista responden a factores importantes—temas tales como la salud, la seguridad y los derechos del cliente y del auxiliar de cuidado personal y las responsabilidades legales y éticas de la organización del cuidado de la salud.
- Estos puntos de vista diferentes pueden hacer que cada parte defina los problemas de una manera distinta.

Resultado deseado:

El resultado que se desea de este enfoque ante la resolución de problemas es identificar una opción o una combinación de opciones que trate el problema *desde los tres puntos de vista*, y que tenga en cuenta todos los factores importantes.

Pasos:

Los pasos principales del enfoque de la exploración de opciones son:

1. **Presentación del problema:** Presente el problema claramente, desde la posición del cliente del auxiliar de cuidado personal y de la organización.
2. **Identificar los factores importantes:** Identifique, desde cada punto de vista, los factores importantes relacionados con el problema.
3. **Discutir opciones:** Discuta soluciones posibles que traten los factores importantes.
4. **Elegir un plan:** Seleccione la opción o combinación de opciones que mejor resuelven los factores importantes y por lo tanto ofrecen una solución satisfactoria para el cliente, el auxiliar de cuidado personal y la organización.

Factores importantes

Factores importantes	Examples
Seguridad del cliente	El cliente corre riesgo de ahogarse, el cliente está amenazado
Control de infección	Precauciones universales, vivienda sanitaria, enfermedades infecciosas
Cuidado del cliente	Se atiende el cuidado personal y las necesidades emocionales
Derechos del cliente	Confidencialidad; privacidad, elección; libertad de expresión
Respeto a su cultura	Respeto por las diferencias culturales, valores, religión, etc.
Función del auxiliar	Ajustarse a la descripción del trabajo, mientras que se satisfacen las necesidades físicas y emocionales del cliente
Respeto de la normativa para	Respeto por los planes de cuidados; código de vestimenta; normativas el ausentismo
Seguridad del auxiliar	Se abusa o amenaza al auxiliar; el lugar de trabajo es inseguro; el equipo está roto
Situaciones personales	El auxiliar tiene que llevar a su niño al médico

Hoja de trabajo para la exploración de opciones:

Área de cuidados en el hogar

Rosa y la Sra. Duncan: La cliente de Rosa, la Sra. Duncan, sufre de enfisema y vive con otra persona. Rosa notó desde el primer día que el apartamento está extremadamente sucio y tiene un olor penetrante porque hay mascotas. Sin embargo, la Sra. Duncan no le permite a Rosa abrir las ventanas porque tiene miedo de que le roben. Rosa ha intentado limpiar el apartamento, pero no le queda mucho tiempo después de realizar las tareas del plan de cuidados. Rosa está tan frustrada con el desorden que quiere dejar el empleo si no consigue otro caso.

1. Presente el problema desde cada punto de vista

Para el cliente: _____

Para el auxiliar de cuidado de la salud: _____

Para la organización: _____

Hoja de trabajo para la exploración de opciones

Áreas de cuidado en el hogar y asilos de ancianos

Patty y Ginny Faithful: Su *mentee* Patty está pasando un momento difícil tratando de ver qué hacer con Ginny Faithful. Patty le cuenta que Ginny tiene dificultades para sostener el tenedor y casi siempre necesita que la ayuden con el desayuno. Surge un problema porque Ginny reza entre las 7:00 a.m. y las 9:00 a.m., la única hora en que se sirve el desayuno y la única hora en la que Patty la puede ayudar. Patty intentó convencerla que suspenda los rezos por 20 minutos para comer pero Ginny se disgustó.

1. Presente el problema desde cada punto de vista

Para el cliente: _____

Para el auxiliar de cuidado de la salud: _____

Para la organización: _____

Apuntes: Módulo 6

Apunte 27: Etapas de auto-revelación

Apunte 28: Cómo comenzar una conversación personal

Apunte 29: Cómo abrir y cerrar puertas

Apunte 30: Registro de mentor de pares (muestra)

Etapas de auto-revelación

Etapa 1 Solamente hechos

Descripción:

En esta etapa de relación la gente tiende a compartir los hechos solamente. Se comparte información concreta con la esperanza de encontrar cosas en común. Las preguntas de esta etapa son en general directas y requieren respuestas factuales.

Se necesita una mínima confianza para esta clase de diálogo. Los temas de conversación son:

- Profesión/carrera
- Educación
- Pasatiempos
- Hijos
- Experiencias recientes

Etapa 2 Pensamientos y sentimientos

Descripción:

En esta etapa las personas han encontrado que tienen algunas cosas en común y comienzan a correr riesgos al compartir lo que piensan o sienten acerca de temas y situaciones. Las preguntas se hacen más abiertas, solicitando opiniones y reacciones.

Se comienza a establecer un sentimiento de confianza, pero es aún frágil. Hay deseos de compartir:

- Cómo se siente con las nuevas asignaciones
- Qué piensa sobre una nueva normativa
- Reacciones personales a hechos recientes

Etapa 3 Comunicación aquí y ahora

Descripción:

En esta etapa, la gente comparte lo que piensa y siente sin dudar. Es comunicación instantánea. Comparten éxitos y fracasos por igual. En general, no hay obstáculos, como títulos y cargos, que se interpongan en el diálogo.

Se ha establecido la confianza y es muy alta.

- Usted puede pedir que hagan comentarios y opinen sobre sus habilidades como mentor;
- Está bien tener conflictos y se los puede solucionar—no arruinan la relación;
- No hay miedo a ser juzgado

Riesgo más bajo

Riesgo más alto



Cómo abrir y cerrar puertas

Preguntas que abren puertas

Estas preguntas son buenas para alentar a hablar a una persona:

- ¿Me puede decir algo acerca de usted así puedo conocerlo mejor?
- ¿Cuáles considera que fueron las mejores partes de la capacitación?
- ¿Qué hacía usted antes de ser asistente de cuidado de la salud?
- ¿Ha cuidado a alguien antes? Cuénteme su experiencia

Preguntas que cierran puertas

Estas preguntas pueden poner a una persona a la defensiva, y en general se responden con un sí o un no o no se las responde. Evite usarlas.

- ¿Tiene problemas?
- ¿Qué puedo hacer por usted?
- ¿Quiere hablar sobre algo? (cuando se las usa al comienzo de su primera conversación)

Preguntas que no conducen a ningún lado

Si bien puede obtener respuestas de una palabra, estas preguntas no lo conducirán a ningún lado en las primeras etapas de una relación. Trate de limitar su uso.

- ¿Cómo le va?
- ¿Qué tal la capacitación?
- ¿Le gusta su empleo?

Registro de mentor de pares

Nombre del mentor: _____ Mes: _____

Nombre del _____ Teléfono del *mentee*: _____

Fecha /hora y duración	Método de contacto	Tipo de contacto	Temas analizados/resolución o acción planificada
	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	<input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	<input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	<input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	<input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.

Use hojas de papel adicionales si es necesario. Entregue este formulario a su gerente de programa mensualmente.

* Se produce una sugerencia para mejorar cuando usted y/o su *mentee* desarrollan una nueva práctica o procedimiento o tienen una idea que resultaría ser un aprendizaje valioso para todas las personas de la agencia –ya sea para brindar servicios para nuestros clientes; para mejorar nuestra capacidad de reclutar, retener, y ayudar a aprender a los asistentes; o para hacer nuestros programas de capacitación y mentoría más efectivos.



Apuntes: Módulo 7

Apunte 31: Dramatización: Dramatización – Hablar vs. Explorar

Apunte 32: Escenarios para preguntas con final abierto

Apunte 33: Escenarios y hoja de trabajo para la exploración de opciones

Dramatización – Hablar vs. Explorar

Los actores

(por orden de aparición):

Narrador: El instructor desempeña este papel, y presenta la escena para la audiencia

Robin: Mentor de pares de Caring Across Town, una agencia de cuidados en el hogar

Dana: Nueva auxiliar de cuidados personales en Caring Across Town

Angie: Una cliente de cuidados en el hogar de Caring Across Town

Sr. Willowby: Único hijo de Angie

Escena 1

Narrador (*leyendo siempre desde el costado del escenario*): Dana, una nueva auxiliar de cuidado personal en Caring Across Town, llama a Robin, su mentor de pares. Dana, quien viaja en autobús, se dirige a ver a Angie, una de sus clientes de cuidado en el hogar. Angie ha estado recibiendo cuidados por cerca de un año. Es una persona amable que tiene una parálisis en el lado derecho de su cuerpo después de un derrame cerebral y no puede hablar con claridad. Dana aprecia a Angie pero tiene problemas con el hijo único de Angie, el Sr. Willowby, quien ayuda en el cuidado de su madre.

Robin y Dana entran y hablan por teléfono.

Robin: ¡Hola, Dana! Es un gusto escucharla. ¿Cómo va el trabajo?

Dana: Arrrggghhh! Todo anda bien, pero realmente odio a este familiar. Es tan quisquilloso en lo que atañe al cuidado de su madre.

Robin: ¡Eso puede ser muy frustrante!

Dana: Sí, y a veces me hace enojar. Siempre está mirando cuando le doy un baño en la cama a su madre y me dice qué hacer. Una vez, hasta tiró el agua jabonosa mientras yo estaba bañándola---pensaba que era demasiado jabonosa.

Robin: Bueno, eso sí que es un problema. Creo que sé exactamente de quién esta hablando. Es el Sr. Willowby, ¿no?

Dana: Sí...¿lo conoce?

Robin: No en persona, pero creo que toda la gente de la agencia ha tenido que trabajar con su madre—y nadie se lleva bien con su hijo.

Dana: Sé que tengo que ser profesional y cortés, y me agrada su mamá. Pero realmente la estoy pasando mal, y no sé qué hacer. Cada vez que lo veo, quiero que la tierra me trague.

Robin: Bien, mi consejo es ignórelo, simplemente—haga su trabajo. Él no debería decirle a usted qué hacer.

Dana: Si, eso parece bien, pero no estoy segura de poder enfrentarlo como podría hacerlo usted. Pero me siento mejor después de haber hablado con usted—¡gracias!

Robin: ¡De nada! Estoy aquí para lo que necesite.

Dana: Estoy muy contenta de haberla llamado. Le voy a decir que sé lo que estoy haciendo—exactamente como usted dijo.

Robin y Dana abandonan el escenario. (Robin puede sentarse con la audiencia.)

Narrador: *Robin y Dana terminan su conversación, y Dana se dirige a visitar a Angie, su cliente. Cuando la escena 2 comienza, Dana entra en el apartamento de Angie y encuentra al Sr Willowby mirando televisión con su madre.*

Escena 2

Angie y el Sr. Willowby están sentados en sillas. Dana entra.

Dana: Hola, Angie, ¿cómo está hoy?? ¿Con qué le gustaría que empezara primero hoy, con su baño?

Sr. Willowby: ¿No lo puede hacer más tarde? Mamá y yo estamos mirando la novela en este momento.

Dana (*se dirige al lado de Angie e ignora al Sr. Willowby*): Angie, usted sabe que sólo tengo un par de horas. ¿Le parece bien si empiezo con su baño?

Narrador: *El Sr. Willowby está visiblemente enojado y suspira profundamente pero se levanta para ayudar a Dana a trasladar a Angie.*

Sr. Willowby: Espere, déjeme ayudar. Parece que la está lastimando.

Dana (*con una voz fuerte, firme*): Puedo hacer esto yo sola, Sr. Willowby. Estoy entrenada para hacerlo, será mejor que se aparte. Déjeme hacer mi trabajo.

Sr. Willowby: No es necesario que reaccione de esa forma. He estado cuidando a mi madre durante cinco años y sé cuál es la mejor manera para trasladarla. Apártese, lo haré yo mismo.

Dana: No, no me voy a apartar. Este es mi trabajo. De todas formas, *me dijeron* que lo ignore y haga mi trabajo.

Sr. Willowby: ¿Cómo dice? ¿Quién se piensa que es? Voy a hablar con su supervisora. No me importa lo que *se supone* que haga; es necesario que se vaya ahora.

Dana: Puede llamar a mi supervisora. Hablé con mi mentor y me dijo que lo ignorara si usted me daba problemas. Si usted quiere que me vaya, tendré que llamar a la oficina primero y notificar sobre lo sucedido.

Narrador: *Si bien hay mucho más de esta historia, la dejaremos aquí.*

Dramatización – Hablar vs. explorar

Los actores

(por orden de aparición):

Narrador: El instructor desempeña este papel, que presenta la escena para la audiencia

Robin: Mentor de pares en Caring Acres, un centro de enfermería

Dana: Nueva CNA de Caring Acres

Angie: Una residente de Caring Acres

Sr. Willowby: Único hijo de Angie

Escena 1

Narrador (*leyendo siempre desde el costado del escenario*): Dana, una nueva CNA de CaringHomes, se reúne con Robin, su mentor de pares. Dana se dirige a ver a Angie, una de sus residentes. Angie ha estado en Caring Homes por cerca de un año. Es una persona amable que tiene una parálisis en el lado derecho de su cuerpo después de un derrame cerebral y no puede hablar con claridad. Dana aprecia a Angie pero tiene problemas con el hijo único de Angie, el Sr. Willowby, quien ayuda en el cuidado de su madre.

Robin y Dana entran.

Robin: ¡Hola, Dana! Es un gusto verla. ¿Cómo va el trabajo?

Dana: Arrrggghhh! Todo anda bien, pero realmente odio a este familiar. Es tan quisquilloso en lo que atañe al cuidado de su madre.

Robin: ¡Eso puede ser muy frustrante!

Dana: Sí, y a veces me hace enojar. Siempre está mirando cuando le doy un baño en la cama a su madre y me dice qué hacer. Una vez, hasta tiró el recipiente con agua jabonosa mientras yo estaba bañándola—pensaba que era demasiado jabonosa.

Robin: Bueno, eso sí que es un problema. Creo que sé exactamente de quién esta hablando. Es el Sr. Willowby, ¿no?

Dana: Sí...¿lo conoce?

Robin: No en persona, pero creo que todos los de la unidad han tenido que trabajar con su madre—y nadie se lleva bien con su hijo.

Dana: Sé que tengo que ser profesional y cortés, y me agrada su mamá. Pero realmente la estoy pasando mal, y no sé qué hacer. Cada vez que lo veo, quiero que la tierra me trague.

Robin: Bien, mi consejo es ignórelo, simplemente—haga su trabajo. Él no debería decirle a usted qué hacer.

Dana: Si, eso parece bien, pero no estoy segura de poder enfrentarlo como podría hacerlo usted. Pero me siento mejor después de haber hablado con usted—¡gracias!

Robin: ¡De nada! Estoy aquí para lo que necesite.

Dana: Estoy muy contenta de haberla encontrado. Le voy a decir que sé qué estoy haciendo—exactamente como usted dijo.

Robin y Dana abandonan el escenario. (Robin puede sentarse con la audiencia.)

Narrador: *Robin y Dana terminan su conversación, y Dana se dirige a la habitación de Angie. Se le ha pedido que saque a Angie de la cama para pesarla, porque la dietista cree que Angie puede estar bajando de peso. Cuando la escena 2 comienza, Dana golpea en la puerta de Angie y entra a su habitación. Encuentra al Sr. Willowby mirando televisión con su madre.*

Escena 2

Angie y el Sr. Willowby están sentados en sillas. Dana entra.

Dana: Hola, Angie, ¿cómo está? Es necesario que la lleve al vestíbulo por un momento. Déjeme ayudarla a sentarse en la silla de ruedas.

Sr. Willowby: ¿No lo puede hacer más tarde? Mamá y yo estamos mirando la novela en este momento.

Dana (*se dirige al lado de Angie e ignora al Sr. Willowby*): Es necesario llevarla ahora. La dietista está aquí ahora y quiere saber cuánto pesa Angie. Sólo tomará unos minutos.

Narrador: *El Sr. Willowby está visiblemente enojado y suspira profundamente pero se levanta y mueve la silla de ruedas que está al lado de la cama mientras Dana acomoda a Angie.*

Sr. Willowby: Espere, déjeme ayudar. Parece que la está lastimando.

Dana (*con una voz fuerte, firme*): Puedo hacer esto yo sola, Sr. Willowby. Estoy entrenada para hacerlo, será mejor que se aparte. Déjeme hacer mi trabajo.

Sr. Willowby: No es necesario que reaccione de esa forma. He estado cuidando a mi madre durante cinco años y sé cuál es la mejor manera para trasladarla. Apártese, lo haré yo mismo.

Dana: No, no me voy a apartar. Este es mi trabajo. De todas formas, *me dijeron* que lo ignore y haga mi trabajo.

Sr. Willowby: ¿Cómo dice? ¿Quién se piensa que es? Voy a hablar con su supervisora. No me importa lo que *se supone* que haga; es necesario que se vaya ahora.

Dana: : No le diga a mi supervisora. ¡Sólo trataba de ser fuerte como me dijo mi mentor! No quiero que me echen, por favor déme otra oportunidad...

Narrador: *Si bien hay mucho más de esta historia, la dejaremos aquí.*

Escenarios para preguntas con final abierto

- 1.** Usted está por llamar a su *mentee* para preguntar qué tal le va. La última vez que la llamó, justo al final de la conversación, ella le mencionó brevemente que tenía problemas relacionados con el cuidado de sus niños. Usted desea demostrar su apoyo y averiguar más sobre la situación. ¿Qué preguntas con final abierto puede hacer para que su *mentee* hable un poco más de esto?

- 2.** La supervisora de su *mentee* piensa que ella puede estar atravesando por momentos difíciles al trabajar con personas con demencia senil. Usted está por reunirse con su *mentee* y quiere darle su apoyo, saber más sobre su experiencia con personas con demencia senil y establecer si necesita ayuda en esta área. ¿Qué preguntas con final abierto puede hacer para que su *mentee* hable un poco más de esto?

- 3.** Hace un rato, su *mentee* le dijo que ella quería hablar con usted más tarde porque acaba de enterarse que la maestra de su hijo necesita hablar con ella mañana a la mañana sobre un problema que él tiene en la escuela. Estaba muy disgustada pero no podía hablar en ese momento. Usted está por encontrarse con ella y desea mostrar su apoyo y comprensión y averiguar más sobre la situación. ¿Qué preguntas con final abierto puede hacer para que su *mentee* hable un poco más de esto?

Escenarios y hoja de trabajo para la exploración de opciones

Área de cuidados en el hogar

Rita y el Sr. Jones: En una conversación telefónica, su *mentee*, Rita le cuenta que está trabajando con un cliente de 84 años que odia estar en su apartamento. El Sr. Jones vive en el 4to piso de un edificio con escaleras. Ya se ha fracturado una cadera pero insiste en salir varias veces al día para hacer ejercicio. Si bien la terapeuta física le ha mostrado al Sr. Jones cómo usar el andador, dice que no quiere usarlo porque le hace la “marcha más lenta”. Rita lo ha estado ayudando cuando sube y baja las escaleras y mientras camina por afuera, pero ella está cada vez más preocupada porque él se cansa fácilmente y ella tiene miedo de que se caiga.

Tiffany y la Sra. Patt: El coordinador ha pedido reunirse con usted y su *mentee*, Tiffany, para repasar algunas normativas para el personal. Tiffany solía trabajar con la Sra. Patt (una cliente), y en aquel momento Tiffany le dio su número de teléfono celular a la familia de la Sra. Patt (aunque la normativa de la agencia lo prohíbe). Después de una internación reciente en el hospital, la hija de la Sra. Patt la llamó y le dijo que su madre quería que volviera a ayudarla—aunque Tiffany había sido reasignada a otro cliente. Sin notificar a la oficina, Tiffany fue a ver a la Sra. Patt la mañana siguiente para asegurarse de que fuera a una importante visita médica. La visita se prolongó mucho más de lo que Tiffany esperaba, y cuando se dio cuenta de que no podría llegar a horario a la casa de su cliente de la tarde, llamó a dicho cliente—que está postrado—para decirle que llegaría tarde. Pero no se presentó a trabajar. La hija del cliente de la tarde llamó a la coordinadora y se quejó furiosa, “Mi padre es tan importante como el cliente que Tiffany tiene por la mañana, y tuvo que permanecer sucio hasta que yo llegué a la tarde después de trabajar.”

Escenarios y hoja de trabajo para la exploración de opciones

Áreas de cuidado en el hogar y asilos de ancianos

Ralph y la Sra. Jensen: Su *mentee*, Ralph, acude a verlo a causa de la Sra. Jensen, una mujer corpulenta que sufre de osteoartritis. Su plan de cuidados establece que dos asistentes de enfermería deben trasladarla desde su cama a la silla. La Sra. Jensen ha pedido varias veces que la saquen de la cama por un rato, pero Ralph le dice a usted que él nunca puede encontrar a otros miembros del personal para que lo ayuden a levantarla. Está confundido porque la Sra. Jensen le ruega que la traslade sin ayuda, diciéndole que otros lo hacen todo el tiempo y que “no es gran cosa”.

Sylvia y Ruby Nitterbug: Su *mentee*, Sylvia, acude a usted porque no está segura de qué hacer con la residente Ruby Nitterbug. Le cuenta que Ruby obtuvo de alguna manera el número de teléfono de la casa de Sylvia y ahora la llama constantemente. Sylvia dice que al principio no le importaba, pero que últimamente se ha convertido en un peso y está afectando la relación que tienen. Sylvia siente pena por Ruby, quien tiene muy pocas amigas y siempre está sola, pero Sylvia también está frustrada porque el poco tiempo libre que tiene se está pareciendo mucho al trabajo. Ella no está segura de cómo decirle a Ruby, respetuosamente, que tiene que dejar de llamarla a su casa todo el tiempo.

Adriana y la Sra. Looseleaf: Su *mentee*, Adriana, le cuenta que está trabajando con la Sra. Looseleaf, una mujer muy frágil de 96 años. En su primer día, la enfermera le ordenó que le diera un baño porque no la habían bañado en una semana. Adriana informa que cuando entró en la habitación de la Sra. Looseleaf, ella se mostró feliz de verla, pero no le permitió que la bañara. Adriana le dice que ella intentó convencerla, pero esto solamente disgustó más a la Sra. Looseleaf. Empezó a gritarle, “Váyase”, se sacó el soporte ortopédico de la pierna y se lo tiró a Adriana.

1. Presente el problema desde cada punto de vista

Para el cliente _____

Para el auxiliar de cuidado de la salud _____

Para la organización _____

Apuntes: Módulo 8

Apunte 34: Antes y ahora

Apunte 35: Poder

Apunte 36: Divulgación: La respuesta del *mentee* y la función del mentor

Apunte 37: Escenarios para divulgación

Apunte 38: Directivas para divulgar la información requerida

Apunte 39: Escenarios del tipo de "¿Qué haría si..?"

Apunte 40: Combinación

Apunte 41: Ejemplo de un registro de mentor de pares completo

Antes y ahora

¿De qué manera ha cambiado usted, ya sea en el trabajo o fuera de este, desde que comenzó a ser mentor de pares?

¿Tiene nuevas responsabilidades en el trabajo?

¿Cómo han cambiado sus relaciones en el trabajo?

Poder

Poder se puede entender como la capacidad de poner en movimiento a personas, ideas, objetos o eventos. El poder no es ni negativo ni positivo en sí y por sí mismo. Hay tres tipos de poder:

- **Poder sobre** (poder dado por el puesto), que se relaciona a menudo con cargos (es decir, la autoridad que viene con ciertas funciones) y control;
- **Poder desde adentro** (poder por tareas o capacidad desempeñadas), que se relaciona con nuestras capacidades y potencial más profundo; y
- **Poder con** (poder interpersonal), que está relacionado con la influencia que ejercemos sobre otros.*

Poder sobre

Cuando la gente piensa sobre el concepto poder, este es el tipo que más comúnmente viene a la mente. La gente que tiene este tipo de poder en las organizaciones se desempeña como jefes. Controlan cosas como contratación y despido de personal, promociones, evaluaciones, espacio, dinero e información clave. La gente que tiene poder sobre alguien también tiene la capacidad de elogiar y reconocer y otorgar oportunidades de aprendizaje y educativas. Por lo tanto, ese poder se puede usar en forma positiva para ayudar a triunfar a las personas o en forma negativa para controlar a personas o cosas.

Poder desde adentro

Este poder se relaciona con las fortalezas internas asociadas con el coraje, la convicción, la creatividad, las habilidades especiales, el conocimiento y la auto-disciplina. Para algunas personas, el poder desde adentro encierra un fuerte significado espiritual. El poder desde adentro le da a una persona la motivación y fortaleza de hacer sin que nadie lo apruebe—por ejemplo, cuando el personal de cuidados personales provee excelentes cuidados aunque su trabajo a menudo no es reconocido.

*Esta definición e explicación del concepto poder está basado en un modelo desarrollado por Starhawk en su libro *Truth or Dare* (HarperCollins, 1989).

Poder con

Este poder se refiere a lo que podemos lograr si cooperamos con otros para alcanzar una meta deseada. Proviene de nuestra capacidad de escuchar, comprender y entender a otros e identificar creencias o intereses compartidos. Poder con es la clave para reunir a las personas en pos de una idea o un proyecto, con la consiguiente multiplicación de fortalezas individuales. Muchos líderes carismáticos—por ej., Martin Luther King Jr., Mahatma Gandhi y John F. Kennedy—tuvieron este tipo de poder.

Divulgación: La respuesta del *mentee* y la función del mentor

La respuesta del <i>mentee</i>	La función del mentor
El <i>mentee</i> ya sabe que es su responsabilidad informar y así lo hará.	Proveer comentarios positivos sobre la acción de informar.
El <i>mentee</i> no conoce los procedimientos y/o requerimientos de la organización para informar.	Ofrecer información y aclaración sobre la función del <i>mentee</i> y los procedimientos y/o requerimientos para informar.
El <i>mentee</i> es reacio a informar porque teme las consecuencias.	<ul style="list-style-type: none">■ Brindar todo el apoyo, la información y el aliento que sean necesarios para que el <i>mentee</i> informe según se le requiere.■ Indicar que usted hará el seguimiento con el personal adecuado para asegurarse de que la información fue transmitida y para saber qué apoyo de seguimiento el <i>mentee</i> puede necesitar o desear.
El <i>mentee</i> le pide al mentor que presente el informe en su lugar.	<ul style="list-style-type: none">■ Mantener la mente abierta y trabajar para darle poder al <i>mentee</i> y creer en su capacidad de informar sobre la situación.■ Si el <i>mentee</i> le pide al mentor que lo acompañe al presentar el informe, esta es una opción aceptable que ayudará al <i>mentee</i> a aprender cómo manejar situaciones futuras en forma independiente.

Divulgación: Escenario 1

Usted no ha pasado mucho tiempo con su *mentee*, Trisha, desde su mudanza a un nuevo vecindario. Esta mañana usted se la encontró y decidieron almorzar juntas. En el almuerzo ella le dice que le encanta su trabajo, pero que no duerme mucho porque está haciendo muchas horas extras en el turno de las 11 a las 7. Usted le pregunta a Trisha: “¿Cómo se las arregla? ¿Con tres niños, debe ser muy difícil!” Trisha le responde: “No es tan difícil, es cuestión de costumbre, y entre usted y yo, un poco de droga no puede hacer mal a nadie.”

1. ¿Qué problemas se plantean en este escenario?
2. ¿Cuáles normativas de la agencia se podrían aplicar en esta situación?
3. ¿Es necesario transmitir esta información sobre Trisha y, si lo es, a qué persona de la organización?
4. Como mentor de pares, ¿que haría?

Divulgación: Escenario 3

YUsted ha estado trabajando con su *mentee*, Wanda, durante unos dos meses y todo parece marchar bien. Un día la supervisora de Wanda le comenta que ella quisiera tener más auxiliares como Wanda, porque ella siempre pide y toma trabajos extra. Usted está un poco perplejo porque la última vez que habló con Wanda, a ella le parecía difícil manejar su tiempo para poder hacerse cargo del trabajo y de las tareas en su hogar. Usted intenta llamarla a Wanda a su casa y le lleva varios días encontrarla. Ella le cuenta que ha estado trabajando en casos extras la semana pasada y que está exhausta pero aliviada. Cuando usted le pregunta por qué se siente aliviada, le dice que hay algunos problemas en casa y se siente más segura estando fuera del hogar. Siguen conversando y Wanda empieza a llorar y le cuenta que su esposo ha comenzado a drogarse y se ha puesto físicamente violento en los últimos dos meses. Su conducta se ha tornado cada vez más errática. Ella dice que en las últimas dos semanas tuvo que salir de la casa dos veces porque temía por su seguridad física.

- 1.** ¿Qué problemas se plantean en este escenario?
- 2.** ¿Cuáles normativas de la agencia se podrían aplicar en esta situación?
- 3.** ¿Es necesario transmitir esta información sobre Wanda y, si lo es, a qué persona de la organización?
- 4.** Como mentor de pares, ¿que haría?

Directivas para divulgar la información requerida

Escuche bien. Antes de decidir si es necesario transmitir la información, use sus habilidades de escuchar activamente para averiguar toda la historia y verifique sus suposiciones. Recuerde parafrasear y tomar distancia si es necesario.

Informe al *mentee*/proporcione información. Si usted decide que es necesario transmitir la información, analice con el *mentee* por qué es importante pasar esta información. Analice las normativas de la organización u otros factores que le ayudarán al *mentee* a entender la necesidad de transmitirla.

Aliente al *mentee* a transmitir la información. Refuerce la responsabilidad del *mentee* de informar.

Es posible que un *mentee* sea reacio a pasar información a las personas adecuadas. Conceda lo difícil que le puede resultar al *mentee* transmitir la información. Algunos motivos pueden incluir temer las consecuencias o sentir que sería más fácil si el mentor pudiese “romper el hielo”. Si un *mentee* tiene miedo de informar estando solo, el mentor puede ofrecerle acompañarlo (en persona o por teléfono). Sin embargo, *el mentee debe comprender que si no pasa la información, el mentor es responsable de hacerlo.*

Planifique. Diseñe un plan, con un cronograma, para pasar la información. Acuerde un día y hora para hablar con el *mentee* después de que transmita la información; así demostrará su continuo apoyo y su compromiso con la relación.

Haga el seguimiento. Haga el seguimiento del plan y asegúrese de que la información ha sido realmente transmitida a las personas apropiadas.

Cuídese. Es importante reconocer sus propias emociones y estrés en este tipo de situación. No es una tarea fácil. Busque apoyo de un amigo o colega en el que confíe, si la situación es especialmente estresante, pero asegúrese de garantizar la confidencialidad del *mentee* en todo momento.

Escenarios del tipo de “¿Qué haría si?”

¿Qué haría si un *mentee* dice: “Pensé que nuestras conversaciones eran confidenciales”?

¿Qué haría si un *mentee* empieza a llorar y pregunta: “¿Voy a perder mi empleo por esto”?

¿Qué haría si un *mentee* dice: “Tengo miedo de llamar; usted llame por mí”?

¿Qué haría si después de compartir cierta información con usted, su *mentee* pone fin a la llamada telefónica cuando usted le dice que es necesario pasar esa información a la supervisora?

¿Qué haría si una situación no relacionada con el trabajo pero que parece necesitar atención y algún tipo de seguimiento (por ej., si el *mentee* está deprimido y no recibe tratamiento, lo echan de su casa, ha sido violada recientemente y no ha hablado con nadie excepto usted?)

¿Qué haría si no tiene respuesta a una pregunta (por ej., acerca de la normativa de la organización, recursos comunitarios u otras áreas con las que no está familiarizado?)

Combinación

Combine cada palabra con su definición. ¡Esto no se califica!

Queja ■ **Cumplido** ■ **Sugerencia** ■ **Problema**

_____	Un tema o situación que necesita solución
_____	Una idea para mejorar las cosas
_____	Una expresión de desagrado, tal como recibir mala atención en una tienda
_____	Una expresión de respeto o estima

Registro de mentor de pares

Nombre del mentor: Monica Kramer Mes: Marzo

Nombre del Jasmine Barrett Teléfono del *mentee*: 555-1234

Fecha /hora y duración	Método de contacto	Tipo de contacto	Temas analizados/resolución o acción planificada
10/3/06 20 minutos	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input checked="" type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	Hablamos sobre la capacitación. Le gustó pero no le gustó tener que llevar el uniforme blanco todos los días. No se le han asignado casos todavía pero no se preocupa porque en la capacitación se explicó que eso podría suceder. Tiene dos niños y un perro de nombre Sly. <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
17/3/06 15 minutos	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input checked="" type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	Tiene su primer cliente, sólo. 2 horas por día, 3 veces a la semana. Le gusta el cliente, pero no sabe cómo hacerle las compras y hacer todo lo demás del plan de cuidados en esas 6 horas. Está confundida por el reembolso de millaje; le expliqué la normativa. No se quejó, pero está disgustada porque el caso es –Continúa en la página siguiente <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
21/3/06 20 minutos	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input checked="" type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	Se estaba quejando mucho de los costos de la guardería diurna -no sabía que hay subsidios disponibles y le expliqué cómo obtenerlos. Le gusta mucho el cliente, pero no le gusta que fume. No le gusta comprarle los cigarrillos. También se quejó de la enfermera, Betty, quien, delante del cliente, criticó –Continúa en la página siguiente <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
3/28/06 10 min.	<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> En persona	<input checked="" type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	No hay novedades, tiene dos nuevos clientes por un total de 24 horas por semana, más el tiempo de viaje. Está muy cansada y extraña no ver a la gente de su capacitación. Le gustan nuestras llamadas y está ansiosa de cursar el programa educativo para ver gente. Disfruta de su empleo pero –Continúa en la página siguiente <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (<i>Consulte a su Gerente de programa.</i>) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.

Use hojas de papel adicionales si es necesario. Entregue este formulario a su gerente de programa mensualmente.

* Se produce una sugerencia para mejorar cuando usted y/o su *mentee* desarrollan una nueva práctica o procedimiento o tienen una idea que resultaría ser un aprendizaje valioso para todas las personas de la agencia –ya sea para brindar servicios para nuestros clientes; para mejorar nuestra capacidad de reclutar, retener, y ayudar a aprender a los asistentes; o para hacer nuestros programas de capacitación y mentoría más efectivos.

Registro de mentor de pares

Nombre del mentor: Vivian Moore Mes: Diciembre

Nombre del Lauren Lang Teléfono del *mentee*: 555-1234

Fecha /hora y duración	Método de contacto	Tipo de contacto	Temas analizados/resolución o acción planificada
1/12/06 Me acompañó todo el día	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> En persona	<input checked="" type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	Lauren es joven pero está interesada. Sabía las técnicas pero era tímida con los residentes. Le dije que era necesario hablar con los residentes mientras les brindaba cuidados. Entiende. Terminó la capacitación hace tres semanas; esta es la primera vez que trabaja en un asilo de ancianos. <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (Consulte a su Gerente de programa.) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
8/12/06 Me acompañó todo el día	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> En persona	<input checked="" type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	Lauren brinda buenos cuidados pero todavía necesita más práctica en relacionarse con los residentes. Les dice hola y habla sobre el tiempo, pero no les habla más que eso. Dice que no sabe de qué hablar. Le dije que buscara fotos y elementos personales y que comience conversaciones a partir de eso. Dice que lo intentará. <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (Consulte a su Gerente de programa.) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
13/12/06 20 minutos	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> En persona	<input type="checkbox"/> Verificación semanal <input checked="" type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	Lauren me llamó para saber si podía almorzar con ella. En el almuerzo me dijo que ha intentado empezar conversaciones con los residentes usando los elementos personales pero que la mayoría de las habitaciones no están decoradas. Empezó una conversación con un residente sobre un traje que tenía –Continúa en la página siguiente <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (Consulte a su Gerente de programa.) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.
20/12/06 10 min.	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> En persona	<input checked="" type="checkbox"/> Verificación semanal <input type="checkbox"/> Iniciada por el <i>mentee</i>	Lauren estaba contenta de decirme que habló con un familiar de uno de sus residentes quien estuvo de acuerdo en traer algunas fotos y adornos para hacer que la habitación luzca más como un hogar. Dijo que el familiar no sabía si estaba bien traer objetos personales. También lo alentó a traer algunos –Continúa en la página siguiente <input type="checkbox"/> Sugerencia para mejorar* (Consulte a su Gerente de programa.) <input type="checkbox"/> Verifique si es necesario hacer seguimiento. Cree una nueva entrada para cada acción adoptada.

Use hojas de papel adicionales si es necesario. Entregue este formulario a su gerente de programa mensualmente.

* Se produce una sugerencia para mejorar cuando usted y/o su *mentee* desarrollan una nueva práctica o procedimiento o tienen una idea que resultaría ser un aprendizaje valioso para todas las personas de la agencia –ya sea para brindar servicios para nuestros clientes; para mejorar nuestra capacidad de reclutar, retener, y ayudar a aprender a los asistentes; o para hacer nuestros programas de capacitación y mentoría más efectivos.