



Coordinación
Nacional OIRS

Ministerio Secretaría General de la Presidencia



Módulo

Manejo de casos complejos

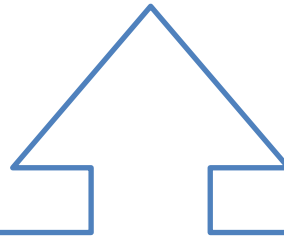
Manejo de casos complejos

**Tipos de
usuarios/as y
como abordarlas**

**Gestión y
solución de
conflictos**

**Manejo del
estrés,
autocuidado**

Tipos de usuarios/as



La atención de público y las barreras que se presentan no serán siempre las mismas, todo dependerá de la actitud y la disposición con la que se entregue la atención, pero además un factor importante es el tipo de usuario que tenemos frente a nosotros, esto puede llevar a situaciones que sean difíciles de afrontar. Es por esta razón que a continuación se especifican diferentes tipos de usuarios o usuarias con pequeños consejos que facilitaran la atención.

SABELO TODO



Consejos

- ✓ Actitud serena
- ✓ No dejarse dominar
- ✓ Valorar su conocimiento

HABLADOR/A



Consejos

- ✓ Marcar límites
- ✓ Preguntas cerradas
- ✓ Dirigir la conversación

DESCONFIADO/A



Consejos

- ✓ Transmitir seguridad
- ✓ Preguntas directas

TÍMIDO/A



Consejos

- ✓ Sonreír
- ✓ Demostrar seguridad
- ✓ Preguntas abiertas

POLÉMICO/A



Consejos

- ✓ Evitar interrupciones
- ✓ Plan de contingencia

GROSERO/A



Consejos

- ✓ Evitar sonreír
- ✓ Hablar en un tono neutro
- ✓ Plan de contingencia

Elementos del conflicto

Emociones → Entender y respetar

Entender y respetar las emociones del otro sin anularla-

Información → Recolectar y ordenar

Los antecedentes entregados son valiosos no debemos desestimarlos.

Historia → Escuchar
Activamente
el relato

Los conflictos, tienen su propia “evolución” hasta convertirse en tales. Son el resultado de una historia. Es importante escuchar activamente el relato, ordenarla cronológicamente, esto ayudará en la búsqueda de las posibles soluciones.

Terceros → Considerar a los afectados

Las personas del entorno que rodean la situación también se ven afectadas.

Recursos → Informar
y facilitar

Considerar tiempo, dinero y paciencia. Entregar información que disminuya el gasto de recursos como tramites por internet.

¿Qué pasa cuando el conflicto es con el funcionario/a?

- No tomarlo personal

No reaccionar a provocaciones, mantener la calma para lograr el objetivo que es dominar la situación.

- Mantener un estilo competente

Las palabras y gestualidad demuestran la importancia que se le da a su problema.

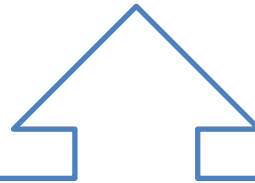
- Ser realistas

El enfado de las personas no se puede evitar, si se ha entregado la atención correcta debemos estar tranquilos.

- Ser claros

En caso de no haber comprendido lo que necesita el usuario, debemos pedirle respetuosamente que nos aclare, repetirle los puntos relevantes y entregar nuevamente la respuesta u orientación

Autocuidado

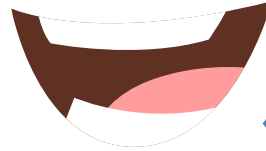


“El estrés es una demanda o presión impuesta en nosotros que nos puede hacer sentir tensos, molestos o incómodos. Esta demanda o presión es a menudo llamada ‘tensión’. Es por esta razón que el autocuidado es fundamental para liberarlas y evitar las consecuencias negativas del estrés.

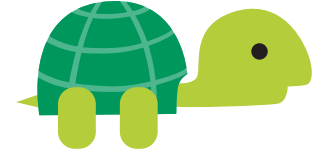
Modifiquemos nuestro día a día



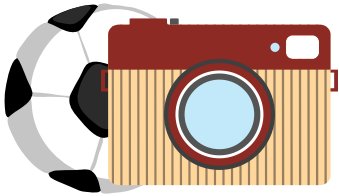
Planee no hacer cosas demasiado juntas o al mismo tiempo.



Reduzca el enojo hacia los demás, la tolerancia y aceptación son buenos para la salud.



Trate de comer, hablar, conducir o moverse despacio.



Dése tiempo para hacer las cosas que le gustan



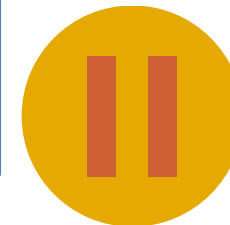
Levántese más temprano para tener más tiempo.

NO

Aprenda a decir que NO, pero no indiscriminadamente



Al despertar, disponga de una alarma suave.



Haga una pausa entre momentos de estrés.

**Respirar
para **VIVIR**
y no para
SOBREVIVIR**

Trabajo Practico



**Desarrollo de
Caso**

Atendamos un caso social de alta complejidad

Una mujer de 50 años, tengo discapacidad física, porque tengo una cadera que no he podido operar, porque no hay fecha de operación en el Hospital y soy de nacionalidad Peruana. Llegué a Chile hace 15 años y dejé a 3 de mis hijos con mi madre de 85 años en Lima, quien también está muy enferma. Allá no podía seguir porque mi esposo me golpeaba y bebía demasiado y aunque acá no tengo familia, unas amigas me dijeron que podría encontrar trabajo. Hui de su lado y logré viajar a Chile, acá conseguí trabajo de asesora del hogar en Santiago y me enamoré del guardia del condominio donde trabajaba, era un hombre muy bueno, unos años mayor que yo y él también se estaba separando, su esposa era muy abusadora y no le dejaba ver a los niños y sólo le pedía dinero. De vez en cuando iba al condominio y le hacía algunos escándalos, es así que él se acercó a mi jefe para pedirle ayuda, pues él era abogado y de los buenos.

Fue ahí que empezamos a hablar, luego salimos algunas veces y me propuso que nos fuéramos a vivir juntos, cosa que yo acepté porque él era muy bueno y necesitaba una mujer que lo cuidara, nos fuimos a vivir a la casa de sus padres en Temuco. Me traje a mi hija menor que ahora tiene 16 años.

Quedé embarazada y tenemos una niña de 7 años con síndrome de down, él nunca aceptó la discapacidad de mi hija y me dice que es por mí culpa, por mi nacionalidad que mi hija es así. Luego del parto yo empecé con mis problemas a la cadera derecha y cada vez me cuesta más caminar, si no fuera por mi hija de 16 no sé cómo cuidaría a la pequeña.

Al poco tiempo empezó a beber y no llegar algunos días, al principio yo no le preguntaba y un día me atreví a hacerlo, él se enojó mucho y me pegó, pero yo no quise decir nada porque entendí que él estaba ebrio y se debe haber molestado, porque él es siempre muy bueno y tranquilo.

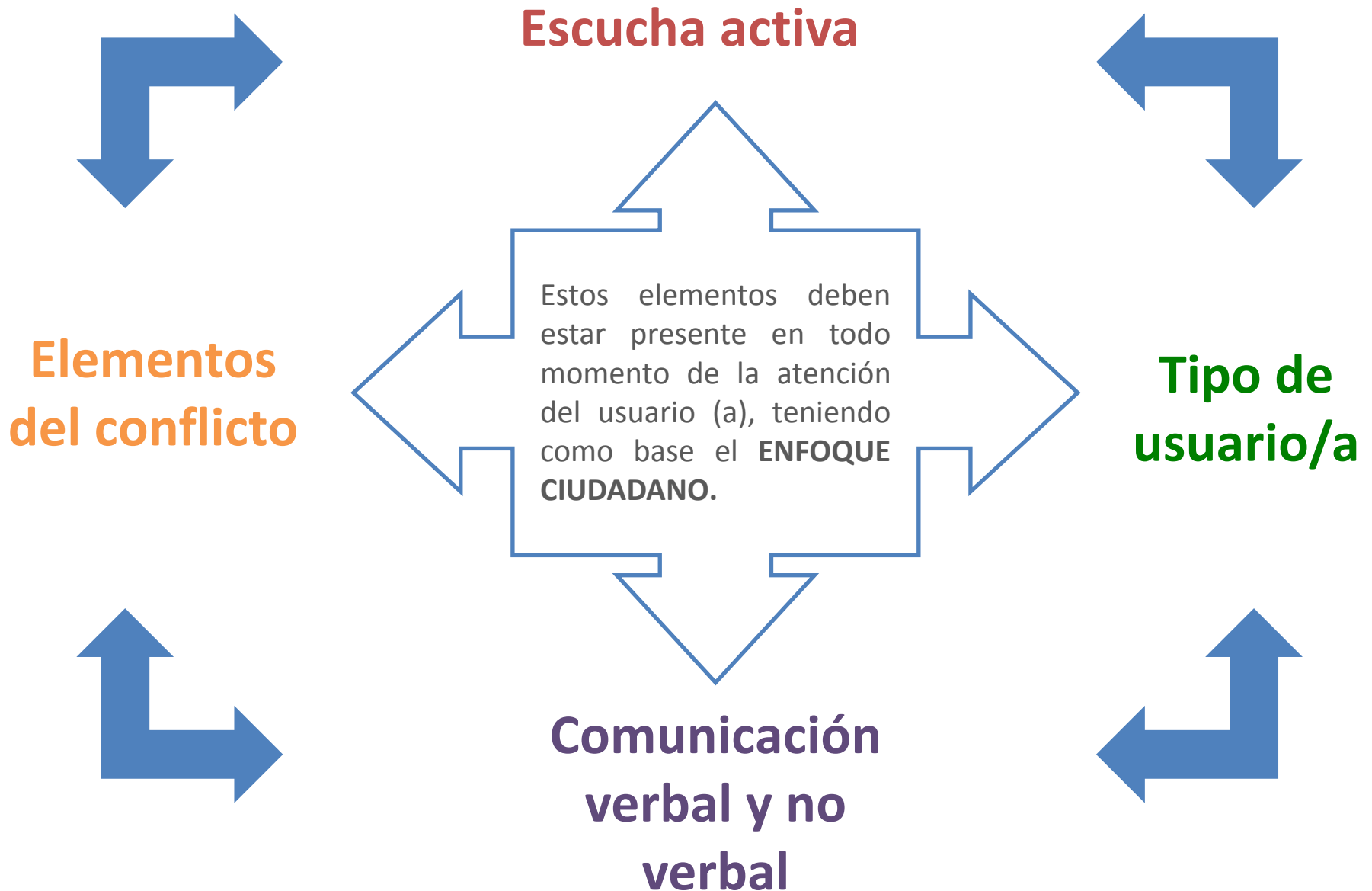
Pero después también le pegó a la niña y de nuevo a mí. Me dio pena que le pegará a la niña y por eso estoy aquí, yo puedo aguantar, pero ella no porque tiene síndrome de down. Mi hija de 16 no quiere estudiar y estoy preocupada porque la veo muy distante y molesta, dice que quiere volver donde su abuela en Lima.

Yo no estoy trabajando, porque debo cuidar a mi hija menor y porque cada vez camino menos, necesito ayuda urgente para operarme y poder trabajar. Quiero volver a Lima donde mi madre que está muy enferma y puede morir. Pero antes debo trabajar para juntar dinero.

Atendamos un caso social de alta complejidad

Revisamos lo que sucedió:

- Antecedentes del caso social.
 - Necesidades planteadas por la/el ciudadana/o.
 - Mapa de Redes
- ¿Cómo nos sentimos?
 - ¿Podemos resolverlo?
 - ¿Cómo entregaremos la información?
 - ¿Qué dificultades detectamos para realizar las gestiones que eran necesarias?
 - ¿Tienen valor las redes que podemos construir?



WWW.COORDINACIONOIRS.GOB.CL



Coordinación
Nacional OIRS

Ministerio Secretaría General de la Presidencia