

En la cotidianidad del trabajo social - Guía de diálogo

Introducción

Los siguientes detonadores para una discusión con los niños y jóvenes afectados, muestran a los profesionales de asesoramiento, posibilidades de cómo ellos pueden crear un ambiente social, permitiendo a los afectados lograr salir de su aislamiento y sentirse cómodos.

Aquí se requiere incluir a todos los participantes, porque el Ciberacoso presenta un proceso de dinámica de grupos.

Este proceso se desarrolla de manera diferente. Los jóvenes vienen con una variedad de problemas y tanto el medio ambiente, como la socialización desempeñan un papel esencial.

Para cada uno de los siguientes casos de estudio, de una posible discusión sobre sexting, posing y grooming, fue extraído un diálogo respectivamente.

Esto sirve únicamente al detonante.

¿Cómo es el consultorio?

No todo afectado/a busca asesoría, sin embargo va a algún club juvenil, con el objetivo de relacionarse.

Para identificar a estos niños y jóvenes, es necesario haber sensibilización en vista a los comportamientos.

En lo sucesivo:

- después del uso de internet: triste, agresivo, ausente
- apartar miedoso el teléfono inteligente, cuando los adultos se acercan
- solitario, sin citas por ejemplo en club juvenil
- tranquilo y más bien retraído
- deprimido
- resistencias a ir a la escuela
- dificultades de aprendizaje
- empeoramiento claro en las calificaciones escolares
- portador de síntomas (dolor de cabeza y de estómago)
- ningún deseo de hobbies, ejercidos hasta ahora

Si estas anomalías son percibidas, se debe buscar la conversación confidencial con el joven. Posibles frases abiertas son:

- *"Me preocupó por ti, pareces tan triste, ¿es así?"*
- *"Te he experimentado tan retraído, ¿es así?"*

Si los afectados buscan la conversación, están en emergencia. Se sienten abandonados, humillados, asustados, y necesitan protección. La persona a ser asesorada espera un proceso de escucha, aclaración, aliento y dirección a decisiones propias. Antes de la conversación, hay un límite de tiempo claramente definido. Por este límite de tiempo, la persona a ser asesorada, requiere estructurarse de forma individual de acuerdo con la tarea. Este proceso ocurre en 4 secciones:

1. Entrar en contacto
2. Fase de clarificación
3. Enfoque
4. Despedida

1. Entrar en contacto (presentarse, establecer contacto y confianza = lograr ambiente seguro)

¿Es para usted como pedagogo social, primeramente no conocido, entonces se elabora un ritual de saludo *"Hola, mi nombre es ..."* para el primer contacto. A menudo comienzan los afectados con una pregunta: *"¿Puedo tener la palabra"*

Una posible respuesta podría ser: *"Con mucho gusto, tengo 20 minutos de tiempo para tí, podemos hablar abiertamente, estoy sujeto a la confidencialidad"*.

En esta fase de contacto, es importante, que se logre una relación de confianza cuidadosa, para que cada uno tenga el sentimiento de ser aceptado y acogido. Aquí, ya comienza la construcción de relaciones positivas. Una buena base para desarrollar un proceso comunicativo.

2. Fase de aclaración (Cómo puedo ayudar?)

El registro de la situación actual:

Con el fin de poder cambiar el status quo, éste primero tiene que ser identificado. En esta fase se trata en el 1er paso de escuchar, y a continuación, en 2do paso, de aclarar la intención del diálogo: *"pedagogo social"*, yo entendí: *"estás siendo intimidado porque ..."*

¿Es verdad?

La meta de esta fase de aclaración es, que los niños y jóvenes se vuelvan conscientes de su responsabilidad, de estar implicados en la situación actual, querer abordarla y cambiarla. No es el objetivo, pretender soluciones. Desarrollarlas, es la tarea de los niños y jóvenes.

Esta fase se trata parcial al motivo, que la situación vivida es contada. Aquí es importante que se crea una relación cuidadosa, y que cada uno tiene el sentimiento, que es aceptado y adoptado. La mayoría, todavía no es claro, qué debe ser logrado con eso para el futuro. ¿Qué idea o expectativa tiene la persona? ¿Cuál es mi posición como consultor/a en relación con el tema? ¿Puedo apoyar positivo? ¿Califico a otros colegas? En este caso aclaraciones pueden tomar más tiempo. Necesito información adicional, como por ejemplo:

- Entorno social
- ¿Cómo vives?

- *Problemas en el entorno*
- *¿Cómo pasó esto?*
- *¿Cómo te describirían los demás?*

3. Enfoque (El problema es analizado)

Los afectados son enfrentados de nuevo con la condición del problema. Este proceso sirve para obtener información.

- *"¿Si durante la noche un hada aparece, y soluciona el problema por ti, que sería diferente?"*
- *"¿Qué pasaría, si hablas con tus amigos acerca de su comportamiento?"*
- *"¿Qué pasaría, si tuvieras tres deseos disponibles, ¿qué pedirías?"*
- *"¿Quién podría apoyarte?"*
- *"¿Cómo se siente, si el problema no está?"*
- *"¿Qué ha cambiado entonces?"*

Posibles soluciones surgen. Ahora empieza el trabajo del objetivo y los recursos.

En las etapas finales, líneas de acción son desarrolladas. Las prioridades son diversas.

4. Despedida / resultado, otro rumbo, despedida

Resumo los resultados, y me despido, siempre con un etapa de acción posible, que hemos elaborado juntos en la conversación.

Diálogos, para presentar, de nuevo, el marco teórico en una forma práctica

Check List:

Una característica esencial de ciberacoso, es el mayor número de actores implicados. El radio de espectadores no tiene restricciones espaciales.

Por eso, es importante observar lo siguiente:

- Señalar, que la persona en busca de ayuda no está sola. Investigar juntos, quién puede apoyar a la persona desde el entorno social.
- Clarificar en la primera conversación, que nunca se debe responder a los insultos etc.
- Asegura evidencia, por ejemplo, por medio de capturas de pantalla
- Informar a la escuela (como ser posible lugar de los hechos)
- Revisar opciones legales
- en caso de necesidad, avisar a la policía
- <https://www.internet-beschwerdestelle.de> informar, para solicitar una supresión

Caso de estudio "Sexting"



¿Qué tan privada puede ser una herramienta de medios sociales para intercambio íntimo?

Andreas (16) y Johanna (15) son una pareja. Ellos van a escuelas diferentes, no se ven diariamente, y coquetean tanto más en las redes sociales. Se mandan fotos de sus mismos, siempre provisto con textos eróticos correspondientes. Ambos están muy enamorados y muestran sus fotos recibidas a los "mejores amigos". Ahora, entre los amigos, hay también uno, que le hubiera gustado tener Johanna como novia. Él quiere molestar a Andreas y mando escenarios de coqueteo - y no sólo esto - a los amigos.

Sexting = „Sex” y „Texting” - Intercambio de fotos íntimas, acompañadas de texto

Antecedentes

Andreas de 16 años, hace un año, todavía exteriormente poco atractivo, finalmente logra ser estimado en la escuela. De repente, todas se interesan por él, también Johanna, de 15 años.

Ambos estan enamorados hasta la médula y pasan también después de la escuela mucho tiempo juntos a en la red. Coquetean y envían fotos de sus mismos con textos eróticos. Los dos están muy enamorados y muestran sus fotos recibidas a los "mejores amigos". Entre los amigos, hay también uno, que le hubiera gustado tener Johanna como novia. Él quiere molestar a Andreas y mando escenarios de coqueteo - y no sólo esto - a los amigos.

Andreas está en shock cuando llevo a saber la canallada de su amigo. Él ve las fotos eróticas con él y Johanna publicadas en la red, y provisto con comentarios divertidos. Pero eso no es todo. Paralelamente a las fotos, hay también fotos más antiguas de Andreas, mostrándole como había parecido antes. Entre las fotos Andreas lee los comentarios más desagradables sobre él. Andreas se siente incómodo, Johanna no quiere verlo más, su amigo le ha traicionado, en la escuela se ríen de él de nuevo, que está solo, y por eso casi no va a la escuela. Él está desesperado y no sabe qué hacer.

Un mes más tarde

Andreas no puede soportar más esta situación y se dirige a la asesoría psicológica de su escuela, con la esperanza recibir apoyo en su situación:

1. Toma de contacto

Andreas toca la puerta.

Consejera: "¡Pasa! Me llamo Kathrin. ¿Cómo te llamas?", La asistente social saluda a Andreas, y le pide tomar asiento.

Andreas: "Me llamo Andreas."

Consejera: "¿En qué puedo servirte?"

Andreas: "Ya no sé, qué hacer.....,me siento solo."

Consejera: "¿No te sientes bien,...hmm?"

Andreas niega con la cabeza.

Consejera: "Mucho no está funcionando bien en la vida. ¿Tienes alguna idea, de qué es, en tu caso?"

Andreas contiene las lágrimas.

Consejera: "¡Andreas puedes confiar en mí!.....Estoy obligada al secreto profesional. ¡Todo, lo que me confíes, se queda en este lugar!"

Andreas: "¡Es muchooo....el dolor, estoy triste,.....decepcionado.....y, de hecho completamente confundido.!"

Consejera: "¿Cuál es la razón? (...) O quién ha causado estos sentimientos en ti?"

Andreas: "Mi mejor amigo."

Consejera: "Entiendo. Esto debe ser una gran decepción para ti."

Andreas: "Sí."

Consejera: "¿Quieres hablar sobre eso?"

2. Fase de clarificación

Andreas se siente en general bien y comienza a contar: De su pasado, de las dificultades, que el tuvo en la escuela, debido a la aceptación de su apariencia, del deseo de tener una novia y ser un chico ordinario, de Johanna, de su amigo (...).

Consejera: "Estás muy decepcionado y, muy lastimado. Confiaste mucho en tu amigo. Y no entiendes, por qué hizo eso?"

Andreas: "Sí, cómo pudo hacerlo...."

Consejera: "¿Ya hablaste con tu amigo sobre eso?"

Andreas: "Él me evita..."

La fase de clarificación puede durar más tiempo, hasta que todas personas relevantes de la situación se hayan considerado, recibiendo su lugar en la historia, y la asesora se haya formado un concepto de todos los participantes.

Consejera: "Que bien, que confías en mí, y me contaste tanto. Se acumuló mucho."

Andreas: "¿Qué debo hacer?"

3. Enfoque

En esta fase, preguntas son preguntados, las que dirigen a Andreas a unas soluciones. Andreas es el experto de sí mismo, y es dirigido cuidadoso a través de preguntas a soluciones y perspectivas posibles para él.

Consejera: "¿Qué podrías imaginarte, que podría hacerte bien?"

Andreas: "Que todo fuera de nuevo como en el pasado.....antes de que todo sucediera. Yo quisiera poder ir normal a la escuela."

Consejera: "¿Que debería pasar, para que puedas ir a la escuela otra vez?"

Andreas: "No lo sé bien. Tengo que pensarlo. ¿Puedo regresar?"

Consejera: "Con gusto. Entonces concertamos una segunda cita, y mientras tienes suficiente tiempo para pensar."

4. Despedida

Consejera: "¿Que necesitas de mí, para que te sientas bien, hasta que nos veamos otra vez?"

Andreas: "De verdad nada, estoy feliz de haber sacado todo."

Consejera: "Hablamos ahora más de una hora, y reflexionaste mucho sobre todo. ¿Qué te parece, si nos reunimos otra vez el miércoles? Con gusto voy a tomarme una hora para ti."

Andreas: "El miércoles no puedo."

Consejera: "¿Qué día te parece bien?"

Andreas: "Sí, el jueves, pero hasta las 2pm, si está bien para ti, más tarde no me gusta, va a llamar la atención."

Consejera: "Ok Andreas, me parece bien también. Entonces nos vemos otra vez el jueves a las 2 pm. Aquí tienes mi tarjeta, en caso de cambios."

En este ejemplo, es evidente, que se necesitan más discusiones aquí, y que ahora primero una vez ha empezado un proceso. La confianza de Andreas a la asesora no es muy estable aún, y ciertamente no querría que alguien escuche que le pidió a alguien por un consejo. Sin embargo, la conversación le ha hecho bien, si no, en caso contrario, no programaría una cita de seguimiento y lo hubiera dejado a la vez. Los jóvenes son muy sensibles en la percepción, y se asustan fácilmente, cuando no se sienten tomados en serio en sus preocupaciones.

{B} En la segunda sesión {/ b} Andreas parece un poco más relajado. Le basta con que se puede hablar de su problema con alguien. Se siente tomado en serio y aceptado. El hecho de haber hablado de su problema, lo ha vuelto más seguro y más optimista, de que puede haber una solución a su problema. Los intervalos de tiempo son muy útiles. Él no se siente presionado, puede determinar por él mismo, qué pasos serían buenos para él. Para un niño en crecimiento es muy importante, seguir siendo independiente y parecer "cool". Siente que, está en la orientación correcta.

Consejera: "Andreas qué bueno, que aistes a nuestra cita. A mí me pareces muy relajado. ¿Qué ha pasado en este tiempo?"

Andreas: "Estoy feliz, de que puedo venir aquí, y que puedo hablar contigo sobre eso."

Consejera: "¿Quién más podría apoyarte? ¿Ya les has contado a tus padres?"

Andreas: "No, no me atrevo. Ellos contactarían inmediatamente a los padres de mis compañeros de clase. Y después se van a reír más de mí en la escuela."

Consejera: "Entiendo. Y ya pensaste. ¿qué debería pasar para poder regresar a la escuela?"

Andreas: "Sí,.....¿quizá Johanna? ¿Una plática con ella?"

Consejera: "¿Que pasa en esta conversación?"

Esta pregunta también es buena en combinación con una pregunta del milagro. En la imaginación de tales maravillas, también es posible para los jóvenes desarrollar sus vidas, porque tienen una idea de cómo su vida podría ser. Se les da un poder enorme, cuando tienen el sentimiento, que pueden seguir viviendo sus vidas y perseguir sus actividades normales y cotidianas.

Consejera: "Imagínate, por la noche, mientras que duermes, ocurre un milagro y el problema que te llevó aquí se resuelve, simplemente así (ajuste a los dedos). ¿Cómo va la conversación con Johanna?"

Por las siguientes conversaciones Andreas ganó más y más confianza en sí mismos. Al mismo tiempo gana el coraje de hablar con sus padres sobre su problema y más tarde también con Johanna. La confianza contribuye significativamente a animar ir a la escuela otra vez. La normalidad vuelve lentamente a su vida y Andreas confía en él hecho, que la relación con sus compañeros de clase va a normalizarse.

Despedida

Consejera: "¿En qué mas puedo servirte?"

Andreas: "¿Puedo regresar, si te necesitara otra vez?"

Consejera: "¡De cual quier manera! También si no me necesitaras, me alegro simplemente de saber de ti."

Andreas: "Gracias, adiós."

Consejera: "Adios Andreas."

Caso de estudio "Posing"



¿Las fotos en las redes te hacen más popular y famoso/a?

Anna, 14 años, se enamoró y su novio (15) terminó este amor. Anna está inconsolable. Lo que queda es mal de amores. Sus amigas la reconfortan, la escuchan (en el mejor de los casos), y la acompañan su experiencia dolorosa. Ahora el EX novio viene a ella y le dice: "Te extraño, tu cuerpo, nuestro sexo. Puedes fotografiarte desnuda enviarme la foto?"

Quiero salir contigo de nuevo." Anna manda la foto. Lamentablemente, eso no fue serio de parte de su ex novio, y la foto llega en los próximos minutos, a los celulares inteligentes de todas amigas.

{B} Posing - autopresentación provocativa

Antecedentes

Anna, 14 años, se enamoró y su novio (15) terminó este amor. Anna está inconsolable. Lo que queda es mal de amores.

Sus amigas la reconfortan, la escuchan (en el mejor de los casos), y la acompañan su experiencia dolorosa. Ahora el EX novio viene a ella y le dice: "Te extraño, tu cuerpo, nuestro sexo. Puedes fotografiarte desnuda enviarme la foto? Quiero salir contigo de nuevo." Anna manda la foto. Lamentablemente, eso no fue serio de parte de su ex novio, y la foto llega en los próximos minutos, a los celulares inteligentes de todas amigas.

1. Toma de contacto

Anna visita varias veces a la semana un club juvenil.

Pedagoga social: "Hola Anna, pareces triste ¿Es así?"

Anna: "No, solamente estoy aburrida."

Pedagoga social: "¿Aburrimiento?"

Anna: "Sí"

Pedagoga social: "¿Jugamos un juego?"

Anna: "No, no tengo ganas."

Otra chica llega a la puerta, y Anna se asusta. No quiere ser vista, y se da la vuelta.

La pedagoga social aprovecha la situación, se acerca a Anna otra vez, pone la mano en su hombro, y dice: "El mundo de ahí fuera es bastante malo, ¿verdad?"

Anna empieza a llorar.

La pedagoga social la consuela, y empieza a contar.

2. Fase de clarificación

Anna cuenta desde su perspectiva, lo que pasó.

Pedagoga social: "Yo entiendo, que estás avergonzada, porque ahora otras alumnas verán tus fotos. Estás enojada con tu ex, porque está haciendo esta canallada. Y tú te sientes excluida. ¿Es así? "

Anna: "Sí. Y no sé, con quién debo hablar sobre eso. A mis padres, no quiero ir. Me avergüenza tanto, y a la escuela, no puedo ir tampoco".

Anna llora.....La pedagoga le da espacio al llanto.

Pedagoga social: "Tu novio contravino el derecho de la imagen propia. Eso es un delito y duele. No puedo cambiar, lo que pasó, pero puedo ayudarte a decidir, cómo puede continuar. ¿Te gustaría eso?"

Anna: "Sí"

3. Enfoque

Pedagoga social: "¿Qué debería pasar, para que puedas ir a la escuela otra vez?"

Anna: "No sé. Tengo miedo, de que todos se rían de mí, y estoy avergonzada."

Pedagoga social: "Puedo entenderlo bien. ¿Tienes un cuento favorito?"

Anna: "Sí"

Pedagoga social: "¿Cómo se llama?"

Anna: "Bella Durmiente."

Pedagoga social: "¿Cuál rol, de Bella Durmiente, sería el que más te gustaría tomar?"

Anna: "El seto de rosas, atrás duerme Bella Durmiente. Porque ahí está segura."

Pedagoga social: "¿El seto o la Bella Durmiente segura?"

Anna: "La Bella Durmiente segura."

Pedagoga social: "La Bella Durmiente ha salido de la seguridad, cuando en el momento correcto, en el lugar correcto el príncipe llegó. Si bien, no soy un príncipe, pero en el momento correcto estoy en el lugar correcto. ¿Puedo ir a la escuela, y hablar con tus compañeros de clase? "

Anna: "¿Y yo?"

Pedagoga social: "Mañana te quedas en casa con tus padres."

Anna: "¡Ay Dios! ¿Con mis padres?"

Pedagoga social: "¿Sí, por qué no?"

Anna: "Porque.....estoy tan avergonzada."

Pedagoga social: "¿Qué temes tú?"

- Anna:** "Que hagan preguntas desagradables"
- Pedagoga social:** "Podríamos pedirle a tus padres, que no lo hagan en las siguientes dos semanas. ¿Qué te parece?"
- Anna:** "No van a hacerlo."
- Pedagoga social:** "¿Puedes prever el futuro? Entonces, muéstrame algo de tus dotes, yo también quisiera poder hacerlo".
- Anna:** "No, pero yo lo sé."
- Pedagoga social:** "¿De dónde? ¿Ya lo has probado alguna vez?"
- Anna:** "No."
- Pedagoga social:** "Bueno, entonces, vamos a probarlo! Yo te acompaño, y te apoyo. Voy a llamar a tus padres, y les pido, que puedas quedarte aquí, hasta que yo vaya contigo a tu casa. En casa, pedimos un acuerdo, que en los próximos 14 días, ellos no te hagan preguntas embarazosas. Mañana puedes quedarte en casa con una condición".
- Anna:** "¿Cuál?"
- Pedagoga social:** "Por favor, mañana no contestes ningún mensaje, no importa de quién sea."
- Anna:** "Ok."

Cuentos ofrecen soluciones positivas al 95 por ciento con el siguiente mensaje: La vida puede ser superada, también en condiciones difíciles, y frente a los conflictos. No importa, si alguien es rico o bello. Es el bien, el desarrollo y el potencial de cada persona, lo que cuenta.

"Los cuentos favoritos son muchas veces "la llave" de la biografía propia y por eso un alentador - para niños y jóvenes."

En el caso de Anna, se necesitó mucho valor para externar su vergüenza. Por lo tanto, tenemos que enfocar el cuento **motivador {/ b} añadido. Por otra parte, es claro en este diálogo, que a menudo necesita varias fuentes de ayuda.**

A continuación:

La pedagoga informó a la policía la misma noche, y pidió ayuda por escrito a la central de quejas.

Al día siguiente hubo conjuntamente con el pedagogo social, el profesor, y los alumnos una conferencia de clase con los siguientes métodos y resultados:

- **Métodos:** juego de rol, trabajo en grupo, conversaciones individuales con amigas
- **Resultados:**
 - Todas las alumnas borran, en la presencia del profesor, la foto del celular inteligente.
 - Todas alumnas desarrollan juntas ideas, direccionadas a Anna y para tratarla con respeto.
 - Fue definido conjuntamente un reglamento del trato unos con otros.

Anna fue recibida con reconocimiento en la comunidad de la clase, después de su descanso de un día de la escuela. Se necesitan otros 5-7 días, para volver a la normalidad en la vida escolar. Los padres se adhirieron al acuerdo, de no hacer preguntas embarazosas, y dieron a Anna la protección necesaria de la familia.

Después de tantos días, Anna cuenta a sus padres de sus experiencias.

Caso de estudio " Grooming "



¿Sabes tú, quien realmente está en línea?

"Lilly, de 14 años, está en Facebook con un perfil de muy libre acceso. En la red, conoce a Phillip (supuestamente de 16 años), que se hizo pasar por un amigo paternal, y de hecho, se llama Hans-Peter, de 35 años. Él la escucha y cada vez ella confía más en él. Phillip le manda piropos, y por fin Lilly recibe atención y se siente protegida. "Phillip" le pide a Lilly una foto de ella. El intercambio de texto e imágenes se vuelve más íntimo, y las exigencias de él son más. Mientras tanto, Lilly publicó sus datos personales y Phillip quiere visitarla, porque su objetivo es un acto sexual.

Grooming - Inicio del contacto sexual a través de internet

Antecedentes

"Lilly, de 14 años, está en Facebook con un perfil de muy libre acceso. En la red, conoce a Phillip (supuestamente de 16 años), que se hizo pasar por un amigo paternal, y de hecho, se llama Hans-Peter, de 35 años. Él la escucha y cada vez ella confía más en él. Phillip le manda piropos, y por fin Lilly recibe atención y se siente protegida. "Phillip" le pide a Lilly una foto de ella. El intercambio de texto e imágenes se vuelve más íntimo, y las exigencias de él son más. Mientras tanto, Lilly publicó sus datos personales y Phillip quiere visitarla.

Ellos concertan una cita en casa de Lily, inesperadamente, Lilly recibe una visita de una amiga y por eso no está sola, cuando "Phillip" toca en la puerta. Él se va inmediatamente, porque su objetivo era un acto sexual (con Lilly,) y la insulta de inmediato en el chat, y presiona la ella para programar otra cita.

Lilly no contó con el acceso de rabia y el caos, y está totalmente frustrada. El estrés adicional con el novio, que la ha entendido bien hasta ahora, y a quien he contado cosas íntimas, no puede utilizarla. Además aparecía diferente, mucho mayor que se ha descrito en

la red. Lilly está totalmente confundida, pero no quiere hablar con sus padres, que en la actualidad no entienden bien. También no se atreve a ir a casa sola. Cuando la presión de Phillip es demasiado grande, se pasa más tiempo en el centro juvenil, que en la escuela. Un asesor se dio cuenta y habla con ella.

1. Toma de contacto

- Asesor: "Hola Lilly, que bien, que vienes tantas veces. ¿Te gusta aquí?"
Lilly: "Pues, sí....."
Asesor: "Hoy casi nadie está aquí. ¿Quieres caminar un poco conmigo?"
Lilly: "Mmmmmhhhhh, no sé....."
Asesor: "¿Qué quieres hacer?"
Lilly: "No sé, todo está mal....."
Asesor: "¿De verdad, todo?"
Lilly: "Sí, no puedes confiar a nadie"
Asesor: "Sí, a veces uno se decepciona mucho. A veces, de aquellos, de los que menos lo esperamos. ¿Lo has sentido, cuando ya no sabes qué hacer?"
Lilly: "Sí exacto, nadie me entiende, todos me utilizan y tú tampoco no sabes nada."
Asesor: "Es cierto. Tampoco sé todo, pero si necesitas una opinión o alguien para escuchar - eso sí puedo hacer."
Lilly: "¡Eso ya lo creí una vez! ¡Y tampoco puedo confiar en ti!"
Asesor: "Ok, pero me conoces. Me presencias también con otros en la conversación. ¿Alguna vez me has oído chismorreando?"
Lilly: "No"
Asesor: "Bueno, ¿Qué tal una oportunidad? Podemos intentarlo juntos. Apenas, que tengas una sensación mala, puedes cancelar en cualquier momento".

Lilly reflexiona, y comienza con titubeos, describiendo su situación poco a poco.

2. Fase de clarificación

- Lilly: "Soy tan tonta, en la casa solamente tengo stress, y cuando encuentro a alguien con quien puedo hablar....."
Asesor: "Sí, pero por este motivo no eres tonta. ¿Qué fue bueno en esta conversación con él?"
Lilly: "Él era tan lindo, y me escribió tan amable. El me comprendió como una persona especial, y le conté tanto de mí, y le mandé fotos. Nunca hubiera pensado, que me mintió. Ahora me persigue, sabe dónde vivo y no me atrevo a ir a mi casa. Además es viejo".
Asesor: "Ok, yo entiendo. ¿No solo lastimó tus sentimientos, sino también te amenazó?"
Lilly: "Sí correcto, y mi amiga me pregunta permanentemente, quién era. ¿Qué debo contarle? Se ríe de mí. Le conté, que novio tan amable tengo, y que yo soy realmente importante para él. No como los novios de las chicas fresas, el mío no es tan tonto e infantil.
Asesor: "¿Piensas, que frente de tus amiga pareces, tonta?"
Lilly: "¡Sí, claro! Qué piensas tú. Yo presumí bastante."
Asesor: ...
Lilly: ...

La fase de clarificación, se desarrolla en diferentes duraciones.

Lilly acordó otra cita, y quiere descubrir, lo que puede hacer. No puede resolver sola su problema.

Vista breve de la segunda cita (punto esencial del enfoque):

...

- Lilly: "¿Crees, que todo sea mejor algún día?"
Asesor: "¿Qué se debe mejorar, Lilly?"
Lilly: "Pues, que el hombre me deje en paz, que pueda hablar con mis padres, y que no todos piensen, que soy una idiota."
Asesor: "¿Qué harían tus padres, si llegaran a saber de este hombre?"
Lilly: "¡Ellos se enojarían!" ¡Y me quitarían el celular, y también me prohibirían el Internet! "

En la fase de enfoque, puede ser crucial, dar tiempo a los jóvenes para las respuestas. Los procesos de pensamiento son estimulados, y los jóvenes desarrollan para ellos soluciones útiles. En el primer momento se verbaliza, cuáles reacciones de las respectivas personas esperan. Si el entrenador espera un poco en este caso de estudio y da tiempo a los jóvenes, puede ser, que otras consideraciones sigan.

- Lilly: "Bueno, tal vez me pregunten también, quién es, y si me pasó algo....."
Asesor: "¿También podría ser entonces, que se preocupen por ti?"
Lilly: "Tal vez hagan un teatro, o llamen a la policía. ¡Todo me da tanta vergüenza!"

Aquí, más preguntas van a ser listadas a modo de ejemplo, que podrían ser formuladas en la fase de enfoque:

- "¿Qué pasaría, si denunciarías a este hombre?"
- "¿Qué pasaría, si le cuentas a tus amigas y amigos, lo que te pasó?"
- ¿Piensas, que alguna vez a una de tus amigas ha pasado algo similar?
- ¿Qué podrías hacer, para que no te vuelva a pasar?
- ¿Si no tuvieras que manejar la conversación sola, hay alguien a quien tú quisieras traer?"
- ¿Si podrías escoger a alguien, a quién sería?

Es crucial en esta etapa, dejar que Lilly reconozca, que esto no es un incidente inofensivo, del que ella tiene la culpa. ¡Esto es un delito, y una denuncia a la policía es importante aquí! Lo que necesita Lilly es el apoyo, y la protección en la casa de los padres, en el círculo de amigos, y en la escuela.

Nuestro concepto de trabajo

Base teórica

Nuestra comprensión de trabajo de la guía de conversación se basa en la teoría del trabajo sistémico orientado a los recursos. Asesoramiento orientado en Recursos, basado en la teoría de sistemas.

Perspectivas desde el enfoque sistémico

Aquí vale el principio rector, de que todas las personas son percibidas en su contexto, con su conducta y experiencia. Un acontecimiento para sí mismo, no tiene efecto en las personas en cuestión. De acuerdo con ello, se examinan conjuntamente la acción y reacción, de modo que las relaciones pueden ser percibidas e implicadas. Reconocemos juntos en el diálogo de consulta enfoques de soluciones desde diferentes perspectivas, por lo que la / el cliente se puede percibir positivo e incluido en la red. La mirada no se ocupa de las deficiencias existentes, pero se centra en promover sus propios recursos.

¿Qué significa la orientación de recursos en la conversación?

Trabajar orientado a recursos quiere decir: " Ayudar a la gente ayuda a descubrir la gran fuerza en sí mismos, en su familia y su red social." (1992 Saleebey 8). De acuerdo con ello queremos decir con recursos tanto internos como externos, así como las fuerzas y potencialidades. También pueden ser un marco de apoyo, tales como personas útiles en la red social, tiempo suficiente o dinero "Supuestos para el trabajo orientado a los recursos" (de acuerdo con De Jong y Kim Berg 2003: 33f).

La asesoría orientada a recursos tiene como objetivo, promover perspectivas, poner en movimiento procesos de búsqueda, los cuales para aquellos que buscan ayuda, fortalezcan gradualmente el sentido, su autoestima, y su conciencia en la capacidad personal. Esto se consigue mediante un proceso apreciativo, cooperativo, significativo y atento a aptitudes.

Dar lugar a nuevas perspectivas y posibilidades y conducir a encontrar una solución, esa es la misión de la siguiente guía de entrevista o conversación.

Marco de aplicación



Grupo meta:	<i>Niños y jóvenes a partir de 12 años (alumnos, aprendices, jóvenes en busca de trabajo)</i>
Plazo:	<i>max. 60 minutos por conversación</i>
Intervalos de tiempo.	<i>conversaciones aprox. una vez por semana hasta el fin de la orientación</i>
Cantidad de sesión..	<i>según necesidad</i>
requisitos	<i>espacios adecuados para las conversaciones individuales, acceso a Internet / asistencia en PC, creación de un ambiente de conversación (bebidas, instalaciones)</i>

Supuestos básicos

Apoyo en el uso de la guía de conversación

La oportunidad de hablar con los afectados y construir conjuntamente soluciones con ellos, se puede apoyar con la ayuda de los supuestos básicos o convicciones.

Los supuestos guían nuestros pensamientos y acciones, y por lo tanto hacen hincapié en la importancia de pensar, hablar de una manera específica y tratar con la persona en busca de ayuda. Según Walter/ Peller hay 12 supuestos básicos, que apoyan al proceso de cambio (walter, Peller, 2004, pág. 27-55):

- 1. Soporte / Ayuda sale bien, si se centra en lo Positivo, en Soluciones y el Futuro por lo que nos concentramos en una solución orientada a hablar y no en orientación al problema. {1}Nos embarcamos en una conversación con las personas que buscan ayuda, para que ellos sepan: lo que hacen, lo que funciona o lo que harán.*
- 2. En aquello, que tuvo éxito anteriormente con los buscadores de ayuda, uno encuentra estrategias de solución. Las excepciones se refieren a las soluciones. {1}Por lo tanto: juntos sacamos excepciones.*
- 3. Ya que en cualquier caso todo está en proceso de cambio, los cambios son inevitables. Nada es siempre lo mismo.*
- 4. Pequeños cambios conducen a grandes cambios, Paso a paso.*
- 5. Cooperamos con los buscadores de ayuda, mientras recibimos su comportamiento como una oferta de cooperación. Ellos buscaron el apoyo voluntariamente. Además no debemos olvidar, quedarnos atrás de ellos. Significa, ellos deben estar motivados.*

6. Las personas tienen todo lo que necesitan para resolver su problema. Cada persona es capaz, de hacer, lo que tiene que hacer para recibir lo que él quiere; las personas son completamente fiables.
7. Así como las personas que buscan ayuda interpretan su realidad, la experimentan y la representan. Un cambio del significado, es un cambio de la experiencia.
8. Otras interpretaciones conducen a otras experiencias y otras acciones.
9. Las reacciones de los demás me explican mis mensajes. El significado está en la respuesta, que uno recibe.
10. Los que solicitan ayuda son los expertos por sus vidas, por aquello, que ellos cambian, determinan, y en lo que quieren trabajar.
11. Si los buscadores de ayuda cambian su actitud, esto influye en los otros y la situación general.
12. Cooperación terapéutica presupone un objetivo común y una voluntad de trabajar por ella, organizarse bien sobre el tema para hacer acuerdos claros, cumplir con las condiciones.

Si se va a practicar en base a estas convicciones, se puede realizar por un lado, una relación rápida a los buscadores de ayuda, y por otro lado, una visión positiva de él. Así, se pueden lograr conexiones incluso a los más gravemente afectados.

Técnicas de preguntas

Las preguntas, que se abordarán en el párrafo siguiente, ponen de relieve cómo el proceso y los recursos de trabajo es desarrollable. En el proceso de trabajo no se presentan propuestas de soluciones listas.

Con varias preguntas útiles, inicia el sondeo, el reflejo y la concretización. Los afectados pueden tener de nuevo su capacidad de actuar, tan pronto como se salgan de su estado de problema. Por Hacer preguntas abiertas, después de un corto período de tiempo, información clara y concisa provendrá de los afectados. Esto lleva a actuar y pensar con un manejo exitoso. Las siguientes declaraciones se basan en gran medida en Culley, 2011, pp 64-102, zit. en Schmid, 2013 S.8-12.

- **Paráfrasis:** Una declaración es repetida con las mismas palabras del asesor, tal vez como pregunta (Reflexión).
- **Preguntar por algo:** ¿Hay algo que no sea claro? Comprobar la reacción de la otra persona (la congruencia?). O cómo reacciona alguien a una declaración particular (escuchar y compartir) . Qué efecto tiene mi contraparte en mí como: deprimido, taciturno, explicativa tranquila, fuerte ... u.v.a.m.
- **Resumir:** sintetizar una conversación con palabras propias.
- **Aclarar:** Comprobar -¿lo entendí bien?
- **Extraer comparaciones:** ¿Qué es esta vez en esta situación diferente a lo normal?
- **Dar retroalimentación y motivar:** Alentar a las obras y acciones, identificar los recursos existentes.
- **Dar retroalimentación:** "Sí, te entiendo. Esta situación debe ser grave para ti".
- **Pregunta hipotética:** Hacer como si Si ahora en la noche un hada viene y arregla el problema por usted, qué es diferente? ¿Quién lo nota primero? Esta fantasía positiva del futuro con la pregunta del milagro permite cambios y los primeros pasos se hacen posibles.

Referencias

- Culley, Sue, (2011). El asesoramiento como un proceso. Libros de texto habilidades comunicativas (C. Wolfgang Müller, trad.) (4ª ed.). Weinheim y Basilea: Beltz Verlag. (Trabajo original publicado en 1991).
- Doris Ostermann, (2010), asesoramiento de salud en la práctica, 2010
- K.Young, (1998) atrapado en la red. peligro de adicción Internet
- Peter de Jong y Kim Berg, (2003), inventar soluciones, la publicación de aprendizaje moderno; edición:
- John L. Walter, Jane E. Peller (2004). La terapia breve orientada a la solución, ed Jürgen Hargens (. 6ª edición), Volumen 9, Editorial aprendizaje moderno, Dortmund



Este proyecto ha sido financiado con ayuda de la Comisión Europea. La responsabilidad de los contenidos de esta publicación recae únicamente en los autores; la Comisión no responde del uso ulterior de los datos que contiene.

© 2017 cyberhelp.eu