

Módulo 9: Colaborar para lograr el impacto máximo y cierre

Tiempo requerido

2 horas

Objetivo

Asegurar que los participantes de todas las disciplinas comprendan la importancia de trabajar juntos y ayudarlos a visualizar cómo podrían colaborar con otras organizaciones.

Lecciones

1. La importancia de la colaboración (30 minutos)
2. Un abordaje multidisciplinario y entre sistemas (1 hora)
3. Lo que se puede hacer *ahora* (20 minutos)
4. Cierre (10 minutos)

Nota para el instructor:

Si tiene tiempo, luego del cierre de la capacitación (antes de las evaluaciones) puede hablar acerca de los materiales y la presentación de PowerPoint sobre instalaciones modelo. Estos materiales están detrás de la solapa de Instalaciones modelo en los Manuales del instructor y del participante.

Objetivos de aprendizaje

Al final de este módulo, los participantes serán capaces de:

- Explicar los beneficios y desafíos de colaborar con otras organizaciones para brindar apoyo a las víctimas de delitos con discapacidades en forma más eficaz.
- Explicar el objetivo de un equipo multidisciplinario entre sistemas.

Hojas de ejercicios del participante

- Hoja de ejercicios 9.1, Socios potenciales
- Hoja de ejercicios 9.2, Caso de estudio – Carolyn y Ted
- Hoja de ejercicios 9.3, Hacer algo en casa

Equipos y materiales

- Rollo de papel de estraza o varias hojas desprendibles unidas con cinta adhesiva (alrededor de 20 pies de longitud)

Preparación

- Etiquete una hoja con el término *Beneficios*.
- Etiquete una hoja con el término *Desafíos*.
- Etiquete una hoja con la frase *Establecer un equipo multidisciplinario entre sistemas*.
- Etiquete una hoja con la frase *Próximos pasos*.
- Prepare el rollo de papel de estraza para la actividad “Plano para la colaboración”. Desenrolle aproximadamente 20 pies de papel y dibuje una línea en la parte inferior (a lo largo) para representar un continuo de 3 años desde la fecha del delito. En el continuo, agregar los marcadores básicos del caso (sobre la base del caso de estudio de Carolyn y Ted), tales como: Carolyn y Ted se casan y Ted adquiere una discapacidad.



Mostrar imagen 9-1.

Presente el Módulo 9 explicando que el objetivo de este módulo es asegurarse de que los participantes de todas las disciplinas comprendan la importancia de trabajar juntos y ayudarlos a visualizar cómo podrían colaborar con otras organizaciones.



Mostrar imagen 9-2.

Revise los objetivos de aprendizaje.

Al final de este módulo, los participantes serán capaces de:

- Explicar los beneficios y desafíos de colaborar con otras organizaciones para brindar apoyo a las víctimas de delitos con discapacidades en forma más eficaz.
- Explicar el objetivo de un equipo multidisciplinario entre sistemas.

1. La importancia de la colaboración (30 minutos)



Mostrar imagen 9-3.

Parafrasear:

Dado que algunas víctimas de delitos con discapacidades pueden tener distintas necesidades que las víctimas sin discapacidades, es importante que las organizaciones y los profesionales aliados que ofrecen servicios para las víctimas colaboren con los proveedores de servicios para personas con discapacidades y las organizaciones de autorrepresentación, es decir, una organización coordinada por personas con discapacidades y orientada a ellas, para reducir la carga de estrés y ansiedad y ayudar con la recuperación del trauma.

Pregunte: ¿Cuántos de ustedes colaboran con organizaciones que participan en algún tipo de equipo multidisciplinario entre sistemas? **Solicite** a los participantes que respondan y describan brevemente quién participa en su equipo y cómo.



Mostrar imagen 9-4.

Parafrasear:

La colaboración con equipos multidisciplinarios entre sistemas presenta beneficios y desafíos. Si bien no siempre es fácil, la idea es intentar maximizar los beneficios y minimizar o superar los desafíos.

Remítase a la hoja desprendible con el título “Beneficios”.

Pregunte: ¿Cuáles son algunos de los beneficios de colaborar con equipos multidisciplinarios entre sistemas? Las respuestas pueden incluir:

- un servicio más efectivo,
- capacitación cruzada,
- mayor experiencia,
- recursos adicionales,
- responsabilidades compartidas,
- menos duplicación de tareas,
- proceso más expeditivo,
- víctimas más satisfechas y seguras,
- comunicación mejorada y más rápida,
- valores, visiones y misiones en común,
- reducción del papeleo,
- capacidad de obtener más financiación, y
- mejores relaciones y eliminación de las peleas por jurisdicción.

Remítase a la hoja desprendible con el título “Desafíos”.

Pregunte: ¿Cuáles son algunos de los desafíos de colaborar con equipos multidisciplinarios entre sistemas? Las respuestas pueden incluir:

- tiempo,
- normas de confidencialidad,
- restricciones sobre la divulgación de información,
- métodos de comunicación, incluida la jerga,
- procedimientos y procesos encontrados,
- falta de participación,
- conflictos ideológicos o filosóficos,

- problemas territoriales y prioridades de cada agencia,
- seguimiento,
- compromiso del personal, y
- responsabilidad administrativa y liderazgo.

Parafrasear:

Si bien los beneficios son más que los desafíos, a veces es complicado realizar actividades en colaboración. Sin embargo, una vez que todos aceptan la idea, muchos equipos funcionan sin problemas.



Mostrar imagen 9-5.

Presente la actividad.



Actividad: Perspectivas organizativas del delito (15 minutos)

- 1. Remita a los participantes a la Hoja de ejercicios 9.1, Socios potenciales, que se encuentra en el Manual del Participante.**
- 2. Dígales que trabajen en forma individual o, si hay más de un participante de la misma organización o disciplina, pueden trabajar juntos. Al responder las preguntas en la hoja de ejercicios, solicite a los participantes que identifiquen brevemente el abordaje de su agencia respecto del delito y que identifiquen las formas en las que podrían trabajar con otras agencias en casos que involucren a víctimas de delitos con discapacidades.**
- 3. Indique a los participantes que coloquen una estrella junto a las agencias que se comprometen a contactar para colaborar después de esta capacitación.**
- 4. Después de terminar, solicite voluntarios para que compartan sus respuestas con todo el grupo.**

Analice la actividad explicando que la colaboración puede involucrar a cualquier cantidad de socios. Para que sea oficial, las organizaciones quizás deseen formar un equipo multidisciplinario entre sistemas o redactar una Carta de intención.

2. Un abordaje multidisciplinario y entre sistemas (1 hora)



Mostrar imagen 9-6.

Parafrasear:

Los equipos multidisciplinarios entre sistemas en general incluyen profesionales de varias disciplinas y agencias. Estos profesionales se unen para ofrecer un asesoramiento integral, desarrollar estrategias de seguridad y ofrecer otros servicios que crean conciencia y permiten el avance de un cambio sistémico y de cada caso individual.



Mostrar imagen 9-7.

Parafrasear:

Los equipos multidisciplinarios entre sistemas en general realizan funciones específicas pero variadas. Algunos se reúnen para hablar sobre casos específicos, mientras que otros podrían tratar solo problemas sistémicos de la coordinación. En última instancia, cada miembro de nuestro equipo debe tener el mismo objetivo: en este caso, mejorar el servicio prestado a las víctimas con discapacidades de forma oportuna y apropiada.

Remítase a la hoja desprendible con la frase “Establecer un equipo multidisciplinario entre sistemas”.



Mostrar imagen 9-8.

Parafrasear:

Ahora que hemos identificado algunos de los desafíos de colaborar, ¿cómo pueden estructurar un equipo multidisciplinario entre sistemas para evitar o superar estos desafíos?

Mencione los siguientes puntos si no los mencionan los participantes:

- Asegurar que entre los miembros del equipo se incluyan personas con discapacidades.
- Realizar reuniones que sean universalmente accesibles. En las reuniones, el equipo debe:
 - ~ Contar con intérpretes o audífonos de asistencia.
 - ~ Asegurar que las personas en sillas de ruedas o que tengan discapacidades visuales o del desarrollo tengan acceso a:
 - ♦ Transporte hasta el lugar de la reunión.
 - ♦ El edificio.

- ♦ El lugar de la reunión.
- ~ Asegurar que los materiales estén disponibles en formatos alternativos, como por ejemplo, con letra grande o en Braille.
- ~ Acumular recursos, tales como proveedores y organizaciones sin fines de lucro que ofrezcan equipamiento (sillas de ruedas, dispositivos de asistencia), y su información de contacto.
- Identificar los obstáculos que impiden la distribución de información y determinar cómo superarlos, de ser posible.

Por ejemplo, la confidencialidad es un desafío evidente. La policía, por ley, no tiene permitido compartir cierta información. Los proveedores de servicios para víctimas están sujetos a las normas de su organización o las leyes estatales en cuanto a la divulgación de cierta información. Los profesionales de la salud mental deben respetar el secreto profesional entre el terapeuta y su paciente.

Acuerden requisitos de confidencialidad, tal como usar un seudónimo, que firmen todos los miembros.

No obstante, recuerden que estos acuerdos de confidencialidad no sustituyen a las leyes de confidencialidad ni evitan que la información sea requerida si se comparte con un proveedor que no tenga el mismo nivel de protección. Asimismo, algunos estados tienen disposiciones especiales de inmunidad o de divulgación de información que protegen la información presentada en reuniones para que no se utilice como evidencia en procesos civiles. Es posible que no puedan resolver algunas cuestiones de confidencialidad, pero con saber cuánto puede divulgar cada agencia, los miembros del equipo comprenderán mejor los límites de otras organizaciones. Esto podría mejorar la relación laboral.

- Definir cómo trabajarán juntas las agencias. Los ejemplos pueden incluir:
 - ~ Compartir la información de contacto. Sin embargo, deben tener cuidado al divulgar información de identificación: es más fácil identificar a la víctima de un delito que usa una silla de ruedas o que usa un animal de servicio que a una víctima sin una discapacidad.
 - ~ Definir roles y responsabilidades para cada miembro del equipo.
 - ~ Desarrollar pautas para referir casos a otros miembros del equipo.
 - ~ Definir circunstancias en las que la policía puede solicitar a los proveedores de servicios para víctimas y para personas con discapacidades que colaboren en la investigación.

- ~ Desarrollar prioridades de comunicación y procedimientos, incluso a quién llamar y cuándo. Por ejemplo, si una persona informa a su proveedor de servicios que ha sido víctima de una violación, el proveedor debe seguir las pautas de la agencia. Pero recuerden que todas las víctimas de delitos tienen derecho a decidir si desean o no informar el delito a la fuerza policial, siempre que sean mayores de 18 años y actúen como sus propios tutores legales.
- ~ Asegurar que todas las agencias respalden, comprendan y estén de acuerdo con los protocolos establecidos.
- ~ Limitar la cantidad de entrevistas con la víctima del delito.

Muchas entrevistas pueden resultar humillantes, frustrantes y desalentadoras para la víctima del delito. Un objetivo de un equipo que trabaja con sistemas cruzados podría ser alentar una reducción en la cantidad de veces en que la víctima del delito deba repetir su descripción del incidente. A veces, como profesionales pensamos que necesitamos más información de la que tenemos cuando trabajamos con una víctima. Antes de preguntarle a la víctima o a otra agencia acerca del delito pregúntese: ¿Necesito saber este dato? ¿Cuál es el valor agregado para la víctima del delito si yo cuento con esta información?

- Es importante permitir a las víctimas con discapacidades emitir su opinión para determinar cómo debe establecerse un equipo multidisciplinario entre sistemas. Evaluar y revisar su plan en forma periódica, a medida que se actualizan las nuevas agencias, organizaciones, leyes y regulaciones.



Mostrar imagen 9-9.

Presente la actividad.



Actividad: Plano de colaboración (20 minutos)

- 1. Use el rollo de papel de estraza que preparó antes.**
- 2. Divida a los participantes en grupos según su especialidad (fuerzas policiales, asesores de personas con discapacidades y proveedores de servicios para víctimas).**
- 3. Indique a los participantes que revisen la Hoja de ejercicios 9.2, Caso de estudio – Carolyn y Ted, incluida en el Manual del participante. Explique que ciertas organizaciones, tal como las que ofrecen servicios a las víctimas, se han omitido a propósito del caso de estudio.**



Mostrar imagen 9-10.

- 4. En grupos pequeños, dialogue acerca de las siguientes preguntas de la Hoja de ejercicios 9.2.**

En el contexto de este caso de estudio:

- ¿En qué parte del proceso de intervención entraría su organización?
- ¿Cuál sería su trabajo y responsabilidad?
- ¿Qué recursos específicos tendría Ted o su familia a través de su organización?
- ¿Con qué organizaciones podría interactuar durante el proceso para mejorar la efectividad de los servicios que se le ofrecen a Ted?
- ¿Dónde están los mayores desafíos en este caso respecto de la interacción con otras organizaciones?
- ¿Qué tipo de información se intercambiaría?

5. A medida que los grupos terminan, refiéralos al rollo de papel de estraza que ilustra el continuo del caso de estudio. Indique a los participantes que construyan un modelo de colaboración efectiva de servicios para toda la línea cronológica, con los detalles del caso de estudio y sus respuestas a las preguntas.

6. Pero aliéntelos a pensar en forma creativa acerca de formas de colaborar nuevas e innovadoras y agréguelas a la línea cronológica.

7. Indique a los grupos que representen sus respuestas con palabras e imágenes en el continuo. (Si un grupo se encuentra con otro grupo escribiendo en la misma área, pida a los participantes que dialoguen/trabajen acerca de cómo incluir ambas perspectivas y contribuciones).

8. Cuando los grupos hayan terminado el proceso, pregúnteles acerca de las oportunidades potenciales de colaborar con el proceso de intervención. Impulse a los grupos a pensar ideas nuevas y desarrollar un esfuerzo verdaderamente colaborativo. Haga que tracen las conexiones en el plano.

9. Cuando los grupos hayan terminado, haga que una persona de cada grupo explique la parte de su organización en el proceso colaborativo y cómo interactuarían con los demás.

Después de que los grupos hayan terminado, **analice** la actividad haciendo las siguientes preguntas, en el contexto del plano:

- ¿Qué diferencias en las filosofías organizativas podrían afectar la colaboración entre estas agencias?
- ¿Cuáles son algunos de los beneficios y desafíos de esta situación?
- ¿Cómo se estructuraría una colaboración entre (elija una agencia) y (elija otra agencia)?
¿Dónde están las brechas en la colaboración?

- ¿En qué forma la intervención temprana de las agencias habría cambiado la situación de Carolyn y Ted? ¿Qué agencias habrían participado?

Parafrasear:

En muchas comunidades, las organizaciones trabajan en paralelo o en “silos” y ven la situación desde el punto de vista de la organización y la filosofía que la orienta. Tendemos a trabajar en forma autónoma, cuando la colaboración podría aumentar mucho los beneficios para las personas a quienes brindamos los servicios.

Quizás requieran abordajes creativos, pero cuando vuelvan a sus organizaciones piensen cuidadosamente acerca de cómo podrían asociarse con otras agencias para brindar un mejor apoyo a las víctimas de delitos con discapacidades. La información de esta capacitación los ayudará a comenzar el proceso.

Pregunte si los participantes tienen inquietudes acerca de la colaboración o el plano.

3. Lo que se puede hacer *ahora* (20 minutos)



Mostrar imagen 9-11.

Refiérase a la hoja desprendible con el título “Próximos Pasos” y **pregunte:** Todos necesitamos mejorar nuestra forma de trabajar con víctimas de delitos con discapacidades. ¿Qué pueden hacer ahora mismo, cuando regresen a su trabajo, para avanzar en el camino de la colaboración? **Ofrezca** las siguientes sugerencias si no las mencionan en las respuestas.

- Planificar para asegurar que su organización ofrezca acceso universal.

Enfatice que las organizaciones que hagan esto deben trabajar con organizaciones que provean servicios a personas con discapacidades, tales como los centros para la vida independiente (CIL) para que colaboren con el proceso. Entre otros servicios, las organizaciones que ofrecen servicios para personas con discapacidades pueden hacer recomendaciones y realizar inspecciones de accesibilidad para asegurar que los cambios realmente sirvan a las personas para las cuales se realizaron.

- Hablar con sus compañeros de trabajo acerca de lo que aprendieron en esta capacitación durante las reuniones de personal, las reuniones en el almuerzo o en cualquier otro lugar donde se reúnan los empleados de su organización.

Soliciten recomendaciones de organizaciones con las que hayan trabajado y contáctense con estas organizaciones para determinar si se puede lograr algún tipo de asociación.

- Reclutar a las personas que utilizan sus servicios y a las personas con discapacidades.

Pueden participar en el desarrollo de las políticas, el proceso de toma de decisiones, el desarrollo de programas y la prestación de servicios para víctimas de delitos con discapacidades desde el momento del incidente hasta la resolución del caso e incluso después. Y, por supuesto, asegurarse de que su oficina sea totalmente accesible.

- Pensar juntos formas de llegar a las personas con discapacidades.

Compartan ideas internamente con el personal de su organización y con el personal de otras organizaciones.

- Ponerse en contacto con socios potenciales y brindar capacitación cruzada para lograr una mejor relación laboral y comprender la misión y los servicios de cada organización.
- Comenzar a reunir información acerca de organizaciones comunitarias, tales como escuelas, agencias de servicios sociales y organizaciones religiosas.

Usen los recursos en forma efectiva y a fin de asegurarse de que la prestación es inclusiva y que los programas son accesibles.

- Contactarse con grupos de personas discapacitadas para reclutar y capacitar a personas con discapacidades para que se conviertan en miembros del personal, con un sueldo o voluntarios, en organizaciones de servicios para víctimas; así como en áreas relacionadas con la justicia penal. Si es necesario mejorar el acceso de personas con discapacidades, establecer e implementar un plan para hacerlo.

4. Cierre (10 minutos)



Mostrar imagen 9-12.

Presente la actividad.



Actividad: Hacer algo en casa (5 minutos)

- 1. Solicite a los participantes que se tomen un momento para identificar y escribir el nombre de tres agencias con las que les gustaría colaborar y cuál es el primer paso que darán. Pueden registrar sus respuestas en la Hoja de ejercicios 9.3, Hacer algo en casa, que se encuentra en el Manual del participante.**
- 2. Pida a los participantes que consideren qué es lo que pueden hacer para contar con acceso para todos en sus agencias. Indíqueles que identifiquen una acción a corto plazo y dos acciones a largo plazo que puedan adoptar.**
- 3. Solicite voluntarios para que compartan sus planes de acción.**



Mostrar imagen 9-13.

Revise los objetivos de aprendizaje y **pregunte** si se cumplieron.

- Explicar los beneficios y desafíos de colaborar con otras organizaciones para brindar apoyo a las víctimas de delitos con discapacidades en forma más eficaz.
- Explicar el objetivo de un equipo multidisciplinario entre sistemas.



Mostrar imagen 9-14.

Agradezca a los participantes por su trabajo arduo, por comprometerse a asistir a la capacitación y por contribuir con sus ideas, habilidades y opiniones.

Nota para el instructor:

Si tiene tiempo, en este momento de la capacitación puede hablar acerca de los materiales y la presentación de PowerPoint sobre instalaciones modelo. Estos materiales están detrás de la solapa de Instalaciones modelo en los Manuales del instructor y del participante.

Refiera a los participantes al formulario de evaluación del Manual del participante y pídale que lo completen. Designe un área para que los participantes dejen sus formularios completos cuando salgan de la sala o solicite al encargado de sala que los recolecte. Esto ayuda a asegurar que los formularios permanezcan anónimos y alienta a los participantes a ser honestos en su evaluación de la capacitación.

A medida que los participantes abandonen la sala, **agradézcales nuevamente** por asistir y **felicítelos** por su excelente trabajo.