

PREPARACIÓN PARA LA INTERACCIÓN

Estar en condiciones óptimas para la interacción.

1. Preparación para la Interacción.

- Conocimiento de los servicios y acciones que ofrece la Institución.
- Preparar condiciones ambientales.
- Preparar Físicamente.
- Preparar emotivamente
- Preparación emocional.

Código: 00

Fecha: 00/00/00

Actualización: 00/00/00

ESTABLECIMIENTO DEL OBJETIVO ESPECIFICO DE LA DEMANDA DE LA PERSONA USUARIA

Entender lo que la o el usuario/o solicita o demanda del programa.

1. Establecimiento de la comunicación

- Presentación del programa.
- Escucha Activa
- Contención Emocional.

2. Focalizar.

- Identificación del motivo de la llamada.
- Identificación de la demanda del o la usuario/a.

3. Dimensionar la demanda.

- Identificación de factores de riesgo.
- Identificación de recursos personales y sociales.
- Identificación de las expectativas de su proyecto de vida.
- Identificación de los límites y alcances del programa.

4. Replanteamiento de la demanda del o la usuario/a.

(lo que el o la usuario/a quiso decir).

ELABORAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA LOGRAR EL OBJ. DE LA DEMANDA DE LA PERSONA USUARIA

Profesionista y usuario/a definen el plan que permitirá al o la usuario/a alcanzar su demanda.

1. Construcción y elección de alternativas.

- Exploración de alternativas pensadas e intentos previos.
- Elaboración de las nuevas alternativas.
- Toma de decisión de la alternativa.
- Responsabilización de la toma de decisión.

2. Elaboración de un plan p/ejecución de la alternativa

- Desglose del plan.
- Identificación de recursos personales y sociales.
- Anticipación de consecuencias.

3. Desarrollo de las habilidades necesarias para ejecutar la alternativa.

- Identificación de Habilidades a desarrollar.
- Rescate y desarrollo de habilidades.
- Planteamiento de posibilidades de aplicación de habilidad.
- Motivación de la ejecución de la habilidad.

CONCLUSIÓN DE LA INTERACCIÓN

Terminar y retroalimentar con la o el usuario/a la interacción.

1. Resumen.

- Recapitular el proceso de interacción.
- Retroalimentación de la experiencia de la o el usuario/a

2. Conclusión y comunicación.

- Seguimiento
- Recuperación de datos estadísticos
- Pedir autorización para monitorear su teléfono.
- Difusión del Programa.
- Despedida.