SAMHSA
Substance Abuse and Mental Health Services Administration

TA NETWORK

La ética en el apoyo de los padres-pares

Equilibrar la experiencia vivida y los roles profesionales

University of Maryland School of Social Work – The Institute for Innovation and Implementation
Case Western Reserve University – Jack, Joseph and Morton Mandel School of Applied Social Sciences
University of South Florida – College of Behavioral & Community Sciences
NICWA – National Indian Child Welfare Association
Judge Baker Children's Center
Center for Community Learning, Inc
CHCS Center for Health Care Strategies, Inc.
MTI – Management & Training Innovations
PRA – Policy Research Associates
Portland State University
UW Medicine – UW School of Medicine
Human Service Collaborative
Youth Move National
Georgetown University – Center for Child and Human Development
fredla

RECONOCIMIENTOS

Este cuaderno de trabajo fue desarrollado por la Family Run Executive Director Leadership Association (FREDLA) *según contrato con el National Training and Technical Assistance Center for Child, Youth and Family Mental Health (NTTAC), operado por la National Technical Assistance Network for Children's Behavioral Health (TA Network), financiado por la Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA), Centro de Servicios de Salud Mental, rama del niño, el adolescente y la familia. FREDLA es uno de los socios principales en la TA Network.*

Este cuaderno de trabajo es producto de un proceso impulsado por la familia. Más de 20 miembros familiares se involucraron en la redacción y la revisión de los materiales. FREDLA desea agradecer a cada uno de los miembros del grupo de trabajo por su tiempo y su experiencia para desarrollar el contenido y los escenarios planteados en este cuaderno de trabajo.

Kelvin Lewis, Florida Josephine
Hawke, FAVOR Inc.
Barbara Granger, Texas Family Voice Network
Paul and Alicia Cornils, Alaska Youth and Family Network

Muchas organizaciones dirigidas por la familia también acordaron revisar el borrador del cuaderno de trabajo y ofrecieron comentarios inestimables.

Carol Cecil, Kentucky Partnership for Families and Children, Inc. Gail
Cormier, North Carolina Families United
Hugh Davis, Wisconsin Family Ties
Jane Shank, Association for Children's Mental Health, Michigan Lori
Cerar, Allies with Families, Utah
Michelle Heinen, UPLIFT, Wyoming
Sue Smith, Georgia Parent Support Network Sandy
Bumpus, Oregon Family Support Network Ruth Fox,
Allegheny Family Network, Pennsylvania
Brenda Hamilton, Indiana Federation of Families for Children's Mental Health

Por último, este cuaderno de trabajo no habría sido posible sin los miembros del personal de FREDLA que contribuyeron y coordinaron el desarrollo.

Sireyia Ratliff, coordinadora de proyecto
Malisa Pearson, coordinadora de proyecto
Peggy Nikkel, coordinadora de proyecto
Millie Sweeney, directora adjunta

Creemos que este cuaderno de trabajo será una herramienta de trabajo valiosa para quienes proveen apoyo a los padres pares para que lo usen para comentarlo con sus supervisores y sus pares en relación con las cuestiones éticas que enfrentan a diario con las familias, los compañeros y los socios.

Gracias a todos quienes contribuyeron con esta publicación y a todos los proveedores de apoyo a los padres pares por el trabajo que realizan a diario.

Jane A. Walker
Directora ejecutiva, FREDLA

fredla

ÍNDICE

USO DE ESTE CUADERNO DE TRABAJO

La ética es una competencia básica de las organizaciones dirigidas por familias (FRO, por sus siglas en inglés) y de los proveedores de apoyo a padres pares (PPS, por sus siglas en inglés). Este cuaderno de trabajo tiene por objeto servir de instrumento para examinar la ética en la capacitación de proveedores de apoyo a los padres pares nuevos y experimentados. Cada proveedor de PPS y FRO es diferente. Por lo tanto, el cuaderno de trabajo proporciona simulaciones de situaciones éticas comunes que los proveedores de PPS pueden enfrentar y sugiere las mejores prácticas para apoyar a las familias y evitar el daño personal y organizacional.

Las organizaciones pueden tener políticas específicas relacionadas con algunos de los escenarios presentados aquí y los estados pueden tener leyes que rijan la conducta de los proveedores de PPS. Por esta razón, las resoluciones o los abordajes sugeridos en este cuaderno de trabajo podrían diferir del abordaje de su organización. El valor de este cuaderno de trabajo es abrir la puerta para el diálogo sobre estos temas.

Se recomienda que este cuaderno de trabajo se utilice en un entorno grupal que propicie el debate. Podría utilizarse como parte de la capacitación de nuevos proveedores de PPS o las secciones podrían utilizarse como parte de la supervisión de grupo. El cuaderno de trabajo no está destinado a que un proveedor de PPS individual lo revise por su cuenta y responda las preguntas.

Los escenarios se basan en experiencias reales de los proveedores de PPS. En el curso del debate, los proveedores de PPS pueden plantear otras situaciones que hayan experimentado o los supervisores pueden utilizar dilemas éticos que su organización haya experimentado en el pasado.

Estos también pueden ser utilizados junto con los escenarios incluidos en este cuaderno de trabajo o en lugar de ellos.

Las secciones 4 a 6 contienen pautas y sugerencias básicas, así como oportunidades para practicar destrezas en una serie de escenarios que colocan al participante en situaciones comunes que enfrentan los proveedores de PPS. Cada escenario y las preguntas asociadas van seguidos de una descripción del dilema y de los posibles enfoques para resolver la situación. El rol de un proveedor de PPS es alentar, apoyar y trabajar junto a las familias para apoyarlas para que hagan sentir su propia voz. A medida que los proveedores de PPS vayan trabajando en cada simulación, estarán construyendo su capacidad y su habilidad de reconocer y resolver situaciones que ponen a prueba su ética y su comportamiento profesional a través de una variedad de situaciones y entornos.

TIPOS DE SITUACIONES ÉTICAS

Las situaciones éticas pueden agruparse en tres categorías principales: trabajo con las familias, interacciones en el lugar de trabajo, y trabajo en la comunidad y con los socios. En función de su tiempo y su formato, pueden centrarse en una sola área o en las tres. Las tres categorías principales se describen a continuación.

Trabajar éticamente con las familias

- Observar las leyes, las reglas, las políticas y los procedimientos en su trabajo con las familias.
- Respetar los valores culturales, las elecciones, las decisiones, la privacidad y las creencias de las familias y abstenerse de imponer sus propios valores y creencias.
- Actuar con honestidad y respetar los derechos y las responsabilidades de los padres en relación con sus hijos y trabajar para establecer una relación de colaboración con las familias.
- Establecer límites claros, apropiados y culturalmente sensibles para el proveedor de PPS y la familia con respecto a las expectativas, las responsabilidades, el tiempo, el acceso, la toma de decisiones y los resultados.
- Cumplir con los códigos de conducta y la políticas organizacionales y profesionales en lo tocante a las responsabilidades hacia las familias y los jóvenes.
- Mantener límites apropiados y evitar relaciones sexuales, románticas o comerciales con cualquier miembro de la familia que reciba servicios.
- Mantenerse actualizado en relación con los recursos, las investigaciones y las herramientas actuales que le serán de ayuda en su trabajo con las familias.
- Fomentar relaciones que incluyan la creación de destrezas y la promoción de la voz y las metas de la familia.

Conducirse éticamente en el lugar de trabajo

- Actuar con honestidad e integridad para promover la misión de la organización.
- Conocer y respetar las políticas y los procedimientos de la organización.
- Tratar a los compañeros de trabajo con respeto.
- Mantener una documentación precisa de los servicios prestados y las horas trabajadas.

- Mantener la confidencialidad de la información de las familias atendidas y también las comunicaciones internas de la organización durante o después del empleo o el contrato con la organización.
- Evitar cualquier conflicto de intereses percibido o real con otros empleados, miembros de la junta directiva, contratistas o financiadores.
- Tomar medidas para desalentar o denunciar conductas poco éticas de los compañeros de trabajo.

Trabajar éticamente en la comunidad y con los socios

- Participar y contribuir con las decisiones que afectan el bienestar de las familias y los jóvenes utilizando principios y perspectivas impulsados por la familia y guiados por los jóvenes.
- Actuar profesionalmente al representar a la organización y la profesión fuera de la oficina y en el trabajo con los miembros de la comunidad.
- Ser claro con los socios sobre su rol y el apoyo a la voz y el empoderamiento de la familia.
- Reconocer y respetar las perspectivas de los demás, promoviendo la voz y las elecciones auténticas de la familia.
- Promover la colaboración y las asociaciones que beneficien a las familias, y mantener la confidencialidad de las familias con las que trabaja.
- Tratar a los socios con respeto, cortesía y equidad, siendo transparente sobre sus objetivos y el apoyo a las familias.
- Educarse sobre los sistemas relevantes para su trabajo con las familias, incluidos los roles, los mandatos y las tendencias.

SECCIÓN 1: ÉTICA

¿Qué es la ética?

La ética se refiere a un conjunto de principios, reglas o normas que rigen la conducta de una persona o de los miembros de una profesión. En el caso de los proveedores de apoyo a los padres pares, la ética se refiere a la forma en que se comporta cuando trabaja con las familias, otros profesionales y los grupos de interés de la comunidad.

La ética sirve para proteger a la familia que recibe los servicios, al proveedor individual de PPS, a la organización del proveedor de PPS y a la profesión al establecer un estándar de conducta. La infracción de las normas éticas puede tener diversas consecuencias, desde una reprimenda hasta la pérdida de la certificación o sanciones legales, dependiendo de la gravedad de la infracción.

¿Por qué es importante la ética?

El propósito de la ética es guiarle en su rol, sus relaciones y sus responsabilidades tanto a nivel personal como profesional. Lo ayudarán a:

- Mantener la seguridad física y emocional tanto propia como la de la familia.
- Actuar como un modelo que seguir en la comunicación familiar sana y en las relaciones profesionales de colaboración.
- Evitar la tendencia a caer en el rol de "rescatador".
- Mantenerse enfocado en sus responsabilidades con la familia y en la prestación de servicios apropiados, manteniendo su capacidad como colaborador.
- Evitar la fatiga por compasión (comúnmente denominada "agotamiento").
- Fomentar un entorno saludable, abierto y comunicativo al trabajar en equipo.

Código de ética

Su organización, o la certificación estatal, puede tener un código de ética específico que debe seguir. En general, un código de ética debe incluir las áreas básicas de integridad, seguridad y responsabilidad profesional. La Certificación Nacional de Proveedores de Apoyo a los Padres, auspiciada por la National Federation of Families for Children's Mental Health (FFCMH), desarrolló un código de ética para los proveedores de PPS. Se puede acceder al código de ética completo en: http://www.ffcmh.org/apply-for-certification.

SECCIÓN 2: DEFINIR LOS DILEMS ÉTICOS

¿Qué es un dilema ético?
Un dilema ético es una situación en la que una persona debe decidir entre dos o más cursos de acción. Tomar cualquiera de los dos cursos de acción puede tener consecuencias o infringir reglas, creencias, convicciones o prácticas comúnmente aceptadas. Decidir el mejor resultado y el más apropiado es el centro de un dilema ético. Por ejemplo, un proveedor de PPS que da su propio dinero a una familia necesitada puede ayudar a la familia a corto plazo. Sin embargo, dar dinero personalmente a una familia puede infringir las reglas de la organización, traspasar los límites profesionales y puede no ayudar a la familia a largo plazo. Sopesar estas opciones es un dilema ético.

La forma en que usted maneja los dilemas éticos como amigo puede ser muy diferente a la forma en que usted podría manejar tales dilemas cuando es un proveedor de PPS que actúa en calidad profesional. Como proveedor de PPS usted es responsable no solo ante usted mismo, sino también ante las familias a las que está prestando servicios, su agencia, la entidad que otorga las licencias de su agencia y otros socios del sistema. La siguiente tabla resume cómo las decisiones tomadas como par/amigo pueden diferir de las tomadas como proveedor de PPS.

Comparación de dilemas éticos como par (amigo) frente a proveedor de apoyo a padres pares

PAR O AMIGO	PROVEEDOR DE APOYO A PADRES PARES (PPSP)
Su decisión personal afecta su relación con su amigo. *Por ejemplo, darle dinero personalmente a un amigo podría afectar su amistad.*	La decisión del PPSP puede afectar a la agencia, los socios colaboradores, entre otros. *Por ejemplo, dar dinero de forma personal podría infringir un contrato que su organización tiene con financiadores o una política organizacional para el personal.*
La decisión personal podría terminar con la amistad. *Por ejemplo, el regalo o el préstamo de dinero podría interponerse entre su amigo y usted.*	La decisión del PPSP puede producir una pérdida financiera para su agencia como resultado de la pérdida de negocios o multas. *Por ejemplo, la infracción de un contrato podría traer aparejada la rescisión del contrato para su organización o una acción disciplinaria en su contra por infringir el contrato.*
La decisión no infringe normas o leyes. *Por ejemplo, darle dinero a un amigo no involucra un contrato legal, sino que es una decisión personal.*	La decisión del PPSP puede dar lugar a responsabilidad civil y/o penal para usted y su agencia. *Por ejemplo, la decisión del PPSP puede afectar la reputación de su organización y exponerla a posibles litigios.*

Los proveedores de PPS suelen estar en posiciones en las que las decisiones deben tomarse rápidamente sin el beneficio del tiempo para una elección más informada. La mejor regla general para evitar consecuencias negativas es: "En caso de duda, pregunte antes de actuar". Su supervisor puede ofrecerle orientación y ayudarlo a analizar los posibles resultados en función de las opciones disponibles en la situación.

Resumen
Un dilema ético es tomar una decisión entre opciones que pueden parecer beneficiosas para una familia pero que, por otra parte, pueden infringir las normas del organismo y los límites profesionales. A pesar de que las situaciones podrían ser muy similares, el proceso para tomar una decisión como PPSP es muy diferente que cuando se toma una decisión personal sobre un amigo o un miembro de la familia. Cuando tenga dudas, siempre solicite orientación a un supervisor.

SECCIÓN 3: LÍMITES PROFESIONALES

Definición

Los límites profesionales son pautas establecidas por normas legales, éticas y profesionales. Existen para permitir a los proveedores de PPS trabajar eficazmente con una familia sin involucrarse personalmente en la dinámica o los problemas de la familia.

Los límites profesionales le permiten a un PPSP:

- Mantener el enfoque en la familia, sus valores y su cultura.
- Compartir los componentes de la historia personal del proveedor de PPS solo cuando esto sirva para apoyar y beneficiar a la familia.
- Ayudar a la familia a identificar y priorizar sus necesidades.
- Acordar mutuamente un plan para priorizar y atender las necesidades.
- Establecer los parámetros de su relación, como cuándo y cómo comunicarse.
- Utilizar las destrezas para potenciar y modelar el comportamiento apropiado de la familia.
- Respetar la confidencialidad de la familia y las leyes que rigen la información.
- Reconocer cuándo las necesidades de la familia van más allá de la capacidad del PPSP y conectarla con otros recursos.
- Acordar mutuamente cuándo dar por terminados los servicios.
-

Los límites profesionales ayudan a un PPSP a evitar:

- Tomar decisiones basadas en sus propios valores personales y su cultura.
- Seguir relatando su historia personal en lugar de centrarse en las necesidades de la familia.
- "Rescatar" a la familia en vez de empoderarla.
- Jugar al héroe tratando de hacer todo por la familia en lugar de trabajar como parte de un equipo.
- Analizar la situación de la familia fuera del trabajo con la familia y los amigos.
- Divulgar información sobre la familia a escuelas, agencias o profesionales sin un formulario de consentimiento firmado por la familia.
- Establecer relaciones inapropiadas con cualquier miembro de la familia, como relaciones físicas, sexuales o románticas, o incluso relaciones comerciales.

¿Por qué tantear los límites?

La mayoría de las personas se convierten en proveedores de PPS por su deseo de ayudar a otras familias a superar los desafíos con los que se han enfrentado a la hora de encontrar recursos y apoyo para su propia familia. Debido a que nos identificamos tan estrechamente con lo que otras familias están experimentando, es natural querer intervenir y ayudar. Si bien esta experiencia vivida es lo que hace que la relación de apoyo entre pares sea única y eficaz, también puede hacer que resulte un desafío mantener un rol profesional. La relación que se desarrolla con las familias es la base del trabajo que hacen en conjunto, y los límites son un factor importante para la calidad y la funcionalidad de esta relación. Los límites le permiten definir su rol, así como las expectativas que tiene de la familia y la que ellos tienen de usted como proveedor de PPS. Cuando no se establecen y mantienen los límites, lo que se percibe es que la relación está satisfaciendo las necesidades personales del proveedor de PPS en lugar de las necesidades de la familia. Cuando se establecen límites saludables, se priorizan las necesidades de la familia y tanto el proveedor de PPS como la familia tienen sus responsabilidades y sus expectativas claras.

Fijación de límites

Los límites se establecen marcando límites dentro de la relación laboral, aclarando lo que es permisible y lo que se extralimitaría de esta relación profesional. Se debe explicar claramente a la familia cuál será su rol. Es mejor establecer límites y estructura desde el principio de la relación para que usted y la familia puedan centrarse en un trabajo productivo en conjunto. En general, establecer límites incluye la identificación de lo que se puede y no se puede hacer. Por ejemplo, puede establecer límites en relación con las horas del día a las que lo

pueden llamar o cuántas veces a la semana puede reunirse con la familia. Asimismo, es importante establecer parámetros en relación con las expectativas de la familia sobre usted y el programa. Establecer límites garantiza seguridad, coherencia, comodidad, privacidad y fiabilidad. Es posible que sea necesario analizar o revisar los roles y los límites a lo largo de su trabajo en conjunto para que la familia entienda claramente tanto su rol como el de ellos en su trabajo en conjunto. Su propia organización puede tener pautas sobre el establecimiento de límites a las que debe referirse.

SECCIÓN 4: TRABAJAR CON LAS FAMILIAS

Pautas básicas

Al trabajar con las familias como proveedor de PPS, deberá enfrentar situaciones únicas y complejas. Cada familia será diferente, aunque muchas necesidades serán las mismas. Es importante recordar que su rol es trabajar junto a las familias y apoyarlas en la toma de las decisiones que más beneficien a su hijo, su familia y ellos mismos. Repasemos las pautas básicas para trabajar con las familias de manera ética.

Su rol como proveedor de PPS es profesional. Como tal, si no está de acuerdo con la decisión de una familia, es importante respetar su elección y no imponerle su sistema de creencias o su moral. Su rol es trabajar dentro de su sistema de creencias, no convertirlo en el suyo propio.

Con cada interacción, es posible que convenga compartir partes de su historia personal para construir una relación de confianza. Sin embargo, es importante que comparta su historia solo para brindar apoyo a la familia; el objetivo es atender sus necesidades, no las suyas. Por ejemplo, si su hijo ha pasado por muchas hospitalizaciones y la familia con la que trabaja tiene un hijo hospitalizado, puede compartir que entiende cuán preocupados están como padres mientras su hijo está hospitalizado porque usted ya ha pasado por esa experiencia. Al entrar en detalles acerca de la cantidad de hospitalizaciones que tuvo su hijo, dónde fue hospitalizado y durante cuánto tiempo, aleja el foco de atención de la familia cuyo hijo está actualmente hospitalizado.

Es importante tener claro que su rol como proveedor de PPS difiere de una amistad o una relación social. Los principales problemas que suelen surgir incluyen:

- **Relaciones fuera del entorno laboral:** mantenga el profesionalismo evitando las relaciones emocionales o físicas, incluidas las redes sociales, con los miembros de las familias que están inscritos en su programa. Esto incluye las relaciones sociales y no sería apropiado reunirse con ellos para beber algo después del trabajo ni consumir otras sustancias con ellos.
- **Aceptar regalos:** muchas familias querrán expresar su gratitud a través de regalos, tal como lo harían con un familiar o un amigo. Para evitar ofender a la familia, pida orientación a su supervisor en relación con la política de su organización acerca de los regalos. Algunas organizaciones permiten aceptar comida casera, regalos hechos a mano o flores, pero no permiten regalos costosos.
- **Dinero:** evite realizar negocios, transacciones financieras o canjes con las familias. No es aceptable pedir prestado a o prestar dinero a las familias con las que trabaja. Al trabajar con ellos, los padres y los familiares están en una posición vulnerable, por lo que cualquier tipo de relación financiera podría interpretarse como que se está aprovechando de la persona.
- **Dar regalos:** revise la política de su organización sobre la donación de alimentos, dinero, ropa o artículos para el hogar a una familia con la que trabaje. Algunas organizaciones tienen la política de que toda donación a una familia se haga a través de la organización y no a través del PPS para evitar que el rol del PPS pase de brindar apoyo a realizar donaciones personales a la familia.

Algunas de las situaciones a las que se puede enfrentar, pueden ser difíciles de sortear. Cuando surjan conflictos personales y profesionales, busque supervisión u orientación profesional. A veces, hablar sobre una situación puede aclarar qué medidas se deben tomar.

Ponga a prueba sus conocimientos

Los siguientes escenarios son los que puede que tenga que enfrentar al trabajar con familias dentro de su comunidad. Para cada uno de ellos, analice la situación e identifique la inquietud ética que se le presenta al proveedor de PPS. A continuación, explique cómo abordaría la situación. Después de cada escenario, se explica el dilema ético, así como las posibles resoluciones o abordajes. Póngase a prueba usted mismo para ver si consiguió identificar el problema y si su abordaje está alineado con la orientación proporcionada.

Su organización puede tener políticas o procedimientos que aborden específicamente estas situaciones éticas y podrían diferir de algunas de las resoluciones o abordajes identificados en este cuaderno de trabajo. Siempre es importante que entienda las políticas de su organización y que actúe en forma acorde.

Sección 4: escenario 1 – Carmen

Usted le ha estado brindando apoyo a Carmen, madre adoptiva de una joven con depresión y Síndrome de Alcoholismo Fetal. Como resultado de su trabajo en conjunto, Carmen pudo acceder a servicios subsidiados para su hija y lo ha invitado a salir a cenar para celebrar y le ha ofrecido una pequeña pulsera de oro como muestra de su aprecio.

¿Cómo debería responder a la invitación de Carmen? ¿De qué forma debería considerar la cultura de Carmen al responderle? ¿Su respuesta ante el regalo diferiría de la respuesta a la invitación a cenar?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 1

Dilema ético: en esta situación, Carmen desea expresar aprecio por su ayuda. Consulte la política de su organización acerca de las salidas con las familias a las que pueda estar brindando apoyo y tenga en cuenta el contexto. En algunos casos, parar para almorzar después de una reunión de IEP particularmente estresante puede ser aceptable y de gran apoyo para la familia. En otras situaciones, una invitación a un restaurante costoso puede no resultar adecuada. Su relación es de índole profesional, no es una amistad. Debe explicar gentilmente cuál es su rol y cuáles son los límites como proveedor de PPS, pero aun así celebrar su éxito y reconocer el arduo trabajo de Carmen en nombre de su familia.

En general, como proveedor de PPS, no es ético que acepte regalos costosos por su trabajo. Podrían existir normas de género o culturales que podrían dictar un tipo de respuesta diferente en relación con la aceptación de pequeños regalos (comida o regalos caseros, flores, etc.). Su organización tendrá políticas o procesos específicos en torno a estos tipos de situaciones y es importante procurar la orientación de su supervisor cuando se enfrente a una situación de ese tipo.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Agradézcale a Carmen por su consideración y explíquele que su organización no le permite aceptar regalos costosos. Haga hincapié en que está muy orgulloso de su trabajo arduo en nombre de su hija y reconozca su expresión de aprecio.
- Propóngale otra forma de celebrar, como un anuncio en el próximo grupo de padres. Ponga el foco en que fue Carmen

quien hizo el trabajo y quien debería estar orgullosa de sí misma y de su hija.

- Después de agradecer a Carmen, invítela a escribir una carta acerca de su experiencia positiva con los servicios para entregársela a los financiadores junto con los informes trimestrales de su compañía y descríbale de qué forma su aporte retribuirá a la sociedad en su conjunto al aumentar la concienciación de la necesidad de defensa y de servicios de conexión de recursos.

Auto examínese: escenario 1

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 4: escenario 2 – Heather

Heather es una madre joven con tres hijos en edad preescolar, dos de los cuales tienen necesidades especiales. Heather ha estado desempleada durante meses después de perder el trabajo debido a cuestiones vinculadas con el cuidado de los niños. Usted la acaba de ayudar a presentar una solicitud para cupones para alimentos, pero hay una lista de espera de cuatro semanas para procesar su solicitud. Es viernes por la noche y usted se encuentra con ella en la sala de juegos del McDonald's local y los niños empiezan a pedir hamburguesas. Heather también le dice que tiene muy poca comida en su casa y que incluso puede que no alcancen para cubrir el fin de semana.

¿Qué haría usted? ¿Utilizaría su propio dinero y compraría comida para los hijos de Heather?

Dilema ético, posibles resoluciones y abordajes: escenario 2

Dilema ético: como proveedor de PPS, su objetivo es apoyar y empoderar a los cuidadores. Es decir, "trabajar con" la familia, no "trabajar por" ella. Esto puede resultar muy difícil cuando ve a una familia necesitada y quiere ayudarla. Es especialmente importante en este punto demostrar solidaridad, pero al mismo tiempo mantener los límites. Debe centrarse en la resolución de problemas con la familia para trabajar las formas en que pueden satisfacer sus necesidades de forma más consistente a través del uso de recursos comunitarios, apoyos formales y apoyos naturales. En tales situaciones, usted debe considerar los mejores lugares para las reuniones y el posible impacto del lugar en las familias y sus necesidades.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Excúsese un momento de la reunión y haga una llamada a su supervisor para solicitarle un reembolso por la compra de la comida de los niños. Una vez que reciba la aprobación, hable en privado con la madre acerca de poder ofrecerle la cena a los niños y

conversen acerca de las opciones disponibles para que ella pueda tener acceso a alimentos durante el fin de semana, como una visita al banco de alimentos o recurrir a su red de apoyos naturales.

- Su organización proporciona tarjetas de regalo que usted mantiene en su cartera para este tipo de situación. Con discreción, entréguele a Heather las tarjetas de regalo para que pueda comprar alimentos para su familia sin hacerla sentir mal, como una madre que no es capaz de proveer para sus hijos. Seguidamente, explíquele que usted solo puede usar las tarjetas para emergencias e intente pensar junto con Heather qué opciones tiene para abastecerse de alimentos durante el fin de semana.
- Prevea que esa reunión en un restaurante podría ser un entorno poco cómodo y encuentre un lugar mejor para reunirse con la familia y para que los niños jueguen, mientras explora opciones para una solución sostenible a largo plazo para esta necesidad crítica
.

Auto examínese: escenario 2

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 4: escenario 3 – Connie

En una visita familiar con Connie, observa que el padre de los niños parece estar ebrio, arrastra las palabras y da sorbos a una botella de licor. Usted continúa con la visita durante varios minutos hasta que nota que alienta al niño a dar un sorbo y se comporta como si fuera gracioso ver beber a un niño. Connie nota que usted observa lo que está sucediendo y parece sentirse avergonzada y preocupada por lo que usted pueda pensar o hacer.

¿Le diría usted algo al padre? ¿Le diría algo a Connie? ¿Qué medidas tomaría para proteger la seguridad del niño?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 3

Dilema ético: en esta situación, debe abordar la seguridad y evaluar la capacidad de Connie de mantener a su hijo a salvo de alguien que parece estar ebrio. Este tipo de conducta no debe ser ignorado y debe procurar la orientación de su supervisor. Si usted es denunciante obligatorio en su estado, debe analizar con su supervisor si debe presentar una denuncia ante bienestar infantil.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Salga o diríjase a otra habitación y póngase en contacto con su supervisor inmediatamente para explicarle la situación y su preocupación por la seguridad del niño.

- Hable en privado con Connie sobre sus preocupaciones sobre la seguridad del niño y pregúntele si se siente segura. Recuérdele los límites de confidencialidad que se mencionaron al principio de su trabajo en conjunto y explíquele que para proteger al niño es posible que tenga que denunciar el comportamiento del padre.
- Llame al niño pequeño y distráigalo con la excusa de sentarse a su lado para que haga un dibujo para usted. Una vez que el niño pequeño esté distraído, hable con Connie sobre su preocupación por el comportamiento del padre y que dicho comportamiento pone en peligro a su hijo y puede que tenga que ser denunciado.
- No se vaya hasta que haya implementado medidas para garantizar la seguridad del niño y de la madre.

Auto examínese: escenario 3

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 4: escenario 4 – Darrin

Un padre con el que trabaja, Darrin, ha permitido que su novia, que es la madre de sus tres hijos, se mude con él a un apartamento financiado por el estado. La novia tiene otros tres hijos de otras relaciones quienes también vivirán en el apartamento, lo que arroja un total de ocho personas que vivirán en un apartamento de dos dormitorios. Como el proveedor de PPS del padre, usted es la única persona que conoce la situación y él le ha pedido que no diga nada porque tanto él como los niños podrían ser desalojados y no tendrían adónde ir. Darrin le ha dicho que se siente responsable en primera persona por los niños que ha ayudado a criar y que no les dará la espalda. Usted tiene la seguridad de que otro proveedor se enterará y de que perderá su financiación, lo que pondrá a todos en riesgo de que quedar en situación de calle.

¿Denunciaría a Darrin ante el Departamento de Vivienda? ¿Cuál es su rol como proveedor de PPS de Darrin en esta situación?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 4

Dilema ético: usted entiende la situación de Darrin y se solidariza con su necesidad de mantener la vivienda para sus hijos. Al mismo tiempo, reconoce que su infracción de las normas y el alquiler de su complejo de apartamentos está colocando el alojamiento de toda la familia en una situación de riesgo. Aunque no es su función denunciar tales infracciones, sí lo es asegurarse de que Darrin tenga la información necesaria para tomar decisiones informadas y estar al tanto de las posibles consecuencias de sus elecciones. En esta

situación, está en infracción y podría ser desalojado, lo que afectará a todos los niños.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Explíquele a Darrin que se solidariza con la situación en la que se encuentra. Asegúrese de que sea consciente de que se está enfrentando a un posible desalojo una vez que terceros tomen conocimiento de que está infringiendo las condiciones de su alquiler.
- Ayude a Darrin a identificar y explorar cuáles son sus opciones (1. Continuar en infracción y esperar no ser denunciado; 2. Explorar otras opciones de vivienda tanto para la madre como para toda la familia dentro del complejo de viviendas o en otro lugar) y los pros y los contras de cada una de ellas, alentándolo a tomar la decisión que proteja mejor a los niños bajo su custodia.
- Identifique recursos habitacionales y organizaciones de defensa de inquilinos que podrían ayudar a Darrin a consultar acerca de otras opciones para obtener una unidad de mayor tamaño o para añadir a la madre al alquiler.
- Ofrézcale asistencia para solicitar un nuevo apartamento u hogar.

Auto examínese: escenario 4

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 4: escenario 5 – Zalika

Usted es un hombre proveedor de PPS que trabaja con Zalika, madre soltera de tres hijos con problemas de salud conductual. Durante las últimas visitas a su hogar, su conducta le pareció insinuante, pero usted intentó ignorarlo y piensa que está siendo amigable.

¿Le diría algo a Zalika acerca de su conducta? ¿Qué medidas podría tomar para abordar la situación?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 5

Dilema ético: a veces, cuando uno desempeña un rol de ayuda, la persona con la que está trabajando puede desarrollar un afecto hacia usted o sentirse atraída. Esto puede suceder con cuidadores y jóvenes adultos, y es algo que debería abordarse inmediatamente si sospecha que alguien está desarrollando una atracción romántica o sexual hacia usted. Las relaciones sociales e íntimas están prohibidas entre proveedores de PPS y cualquier miembro de la familia con quien esté trabajando. Es importante que usted no corresponda la

conducta insinuante y transmita claramente cuáles son los límites profesionales de su relación. Si esto continúa, procure el asesoramiento de su supervisor acerca de cómo abordar la situación, que puede incluir ser relevado del caso de esa familia.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Considere si puede estar interpretando erróneamente las conductas. Analícelo con su supervisor antes de actuar.
- Desarrolle un abordaje con su supervisor que aborde esta situación, tal como plantearle el asunto a Zalika o programar las reuniones en lugares públicos, o llevar a otros miembros del equipo con usted.

Auto examínese: escenario 5

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 4: escenario 6 – Abue

Usted está trabajando con la Sra. Smith, o Abue, como la llaman las tres generaciones de nietos a quienes cría para evitar que los sometan a custodia estatal. Ella tiene la custodia legal del niño de menor edad, pero también se ha hecho cargo de los otros dos desde que eran muy pequeños. Abue necesita asistencia financiera para proporcionarles alimentos, vestimenta y para cubrir otras necesidades de los niños.

La hija de Abue, que es la madre de los niños, recibe un cheque mensual de Aid to Families with Dependent Children (AFDC) para los niños, aunque no viven con ella. A usted le consta que esto es un fraude. Aunque Abue necesita ayuda, no quiere incomodar a su hija y exponer a los niños a correr el riesgo de vivir en una situación poco saludable con su hija para que esta pueda continuar recibiendo los cheques todos los meses.

¿Ayudaría a Abue a obtener la custodia legal de todos los niños? ¿Qué haría si Abue se niega a presentarse para obtener la custodia legal y a usted le consta que su hija continuará recibiendo pagos mientras que es ella quien necesita los fondos para hacerse cargo de los niños? ¿Denunciaría a la hija de Abue por fraude?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 6

Como proveedor de PPS, no debería referirse a la abuela como Abue, incluso si así es como la llaman todos en la familia. Usar el nombre de pila o el apodo puede ser percibido como irrespetuoso o demasiado informal para alguien a quien recién está conociendo. Diríjase a ella como Sra. Smith, a menos que ella lo autorice específicamente a llamarla Abue.

En esta situación, usted es consciente de que se ha producido un fraude y también de su efecto sobre la Sra. Smith y los niños. Aunque no es su deber denunciar el fraude, su función es asistir a la Sra. Smith para encontrar posibles caminos para abordar lo que su hija está haciendo y cómo satisfacer las necesidades de los niños. Es importante analizar los posibles abordajes y los pros y contras de cada uno de ellos. Usted debe respetar su decisión acerca de cómo proceder, incluso si no está de acuerdo.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Quizás la Sra. Smith podría solicitar la custodia formal de los otros dos niños y después abordar la cuestión de la asistencia financiera en tribunales. Como proveedor de PPS, puede asistir a la Sra. Smith para que presente una petición de custodia y apoyarla durante el proceso judicial para asegurarse de que los cheques de AFDC les sean asignados a la Sra. Smith para el cuidado de los niños.
- Averigüe qué medidas se tomarían en caso de que el Estado descubriera el fraude y comparta la información con la Sra. Smith. Ayúdela a pensar en los pros y los contras de denunciar el fraude, tanto a corto plazo (hija enojada, es posible que tenga que pelear por la custodia) como a largo plazo (contar de forma constante con los recursos para satisfacer las necesidades de los niños,y tener la custodia legal de los niños para poder cuidarlos como es debido).

Auto examínese: escenario 6

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 4: escenario 7 – Ángela

Está trabajando con Ángela, madre soltera, y su hijo de diez años. La madre está muy estresada intentando llegar a fin de mes, abordando el trastorno conductual de su hijo y luchando con su exmarido por la custodia. Ha demostrado consistencia en su trabajo con usted y hay mejoras en la situación familiar. Cuando llega a visitarla, está en casa sola y bebiendo, algo que no había hecho en varios años después de haber terminado su rehabilitación. Le informa que mantuvo una conversación telefónica terrible con su exmarido, que está muy estresada y que sabe que necesita encontrar otra manera de lidiar con la situación en lugar de beber alcohol, pero que tuvo un momento de debilidad. Su hijo volverá a casa en una hora.

¿Qué le diría a Ángela? ¿Tomaría alguna medida? ¿Qué haría en relación con la llegada de su hijo de la escuela en una hora?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 7

Dilema ético: aunque puede no estar de acuerdo con su estrategia para lidiar con la situación, usted se enfrenta al escenario de cómo

apoyarla para mantenerse sobria y cómo garantizar la seguridad permanente de su hijo en caso de una recaída. Su abordaje en esta instancia probablemente afectará su relación con la madre y la capacidad de trabajar de manera eficaz con ella. Su organización tendrá políticas o procesos específicos en torno a estos tipos de situaciones, y es importante procurar el asesoramiento de su supervisor.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Ángela es una adulta en recuperación que ha tenido una recaída y lo admite. El hijo no está presente y, por lo tanto, no hay ningún niño en peligro. En lugar de denunciarla, aliéntela para llamar a su patrocinador y a volver a sumarse a las reuniones de Alcohólicos Anónimos, refuerce el progreso que han hecho como familia y las posibles consecuencias si empieza a consumir de nuevo. Apoye a Ángela para reconectarse con los servicios para mantener su recuperación y encontrar maneras saludables de abordar su estrés. Permanezca con ella hasta que sea capaz de cuidar de su hijo adecuadamente.
- Intente encontrar un vecino o un amigo que pueda cuidar de su hijo cuando vuelva de la escuela para garantizar su seguridad hasta que Ángela esté sobria y pueda cuidar de él
- Reconozca el nivel de estrés de Ángela y la recaída, y aliéntela a comunicarse con su patrocinador inmediatamente. Programe un horario para visitarla al día siguiente mientras su hijo esté en la escuela para trazar un plan para abordar su nivel de estrés y sus estrategias de afrontamiento.

Auto examínese: escenario 7

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 4: escenario 8 – Laurie

Como proveedor de PPS, usted trabajó con Laurie durante más de un año en un momento particularmente difícil para el hijo de Laurie. Durante ese año, el hijo de Laurie estuvo hospitalizado varias veces por cuestiones de salud mental y usted siempre intentó estar presente y apoyar a Laurie. Mientras trabajaban juntos, usted mantuvo estrictos límites profesionales. Después de un año, Laurie sintió que ya no necesitaba servicios de apoyo familiar y su caso se cerró. Varios meses después, está en la tienda de comestibles y nota que Laurie está en la fila de la caja.

¿Qué haría usted? ¿Se acercaría y le preguntaría por su hijo? ¿Miraría para otro lado y haría de cuenta que no la vio?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 8

Dilema ético: como proveedor de PPS, usted está obligado a proteger la confidencialidad de la familia. Esto se aplica no solo a la información a la que tiene acceso, sino también al hecho de que la familia recibe o recibió servicios de su organización. Con frecuencia, la regla general en estos casos es no reconocer a la familia. En su lugar, deje que la familia decida si reconocerlo a usted o no, y siga la

indicación de la familia. Si la familia se le acerca y se dirige a usted, usted sin duda responderá. Cuando empiece a trabajar con una familia que vive en su misma comunidad, es posible que sus hijos asistan a la misma escuela o participen en los mismos equipos deportivos. Es importante explicarles que, si los ve en la comunidad, no los reconocerá y no pretende con esto ser maleducado. En su lugar, les está permitiendo tomar esa decisión y está protegiendo su derecho a la confidencialidad.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Si Laurie no se le acerca, continúe su camino y no se lo tome de manera personal. Reconozca que puede tener razones para no desear reconocerlo ya que eso podría traerle a la memoria recuerdos muy difíciles.
- Si Laurie se le acerca, reconozca que está muy complacido de verla y que espera que todo esté yendo bien. Sea cauto. No realice preguntas personales acerca del hijo de Laurie ya que es un lugar público y porque usted ya no tiene derecho a su información personal porque ha dejado de trabajar con la familia.
- Si Laurie le brinda la información y se muestra deseosa de hablar, pregúntele si no preferiría hablar en un entorno más privado o llamarlo durante la semana. Si está con otros miembros de su familia o con amigos, no divulgue cómo conoce a Laurie ni nada de su historia familiar.
- Si Laurie se le acerca y usted está apurado, reconozca que está complacido de verla y que espera que todo esté yendo bien, pero que no puede hablar en ese momento y que necesita llegar rápido a otro lado. Aliéntela a llamarlo a su oficina durante la semana.

Auto examínese: Escenario 8

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le brindó esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos con la familia? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Evitar los dilemas éticos con las familias

¿Cuáles otros dilemas éticos ha debido enfrentar como proveedor de PPS? ¿Cómo los manejó?

¿Hay algo que podría haber hecho para evitar la situación? ¿Hay algo que hubiera hecho distinto?

SECCIÓN 5: INTERACCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

Pautas éticas en el lugar de trabajo

Trabajar en una organización con otros proveedores de PPS tiene muchos beneficios, como el aprendizaje de técnicas y estrategias para emplear en situaciones específicas. También significa que sus compañeros de trabajo tendrán abordajes ligeramente diferentes para hacer el trabajo y que habrá conflictos ocasionales entre las personas. Su organización debe tener pautas básicas que seguir en el lugar de trabajo, como un código de conducta organizacional que apoye el comportamiento ético y profesional. La mayoría de las organizaciones tiene políticas, procedimientos y expectativas en torno al comportamiento, la etiqueta y el entorno del lugar de trabajo. Es importante consultar a su supervisor o al representante de recursos humanos (RR. HH.) sobre las políticas y las expectativas de su organización.

En general, un proveedor de PPS debe observar los límites profesionales en el lugar de trabajo. Esto significa que el tiempo en el trabajo debe centrarse en el rol/responsabilidades del proveedor de PPS y en el trabajo en colaboración con el resto del personal. También se refiere a utilizar un lenguaje apropiado y vestirse profesionalmente. Es posible que su agencia tenga un código de vestimenta, y usted también desea evitar vestirse de manera que pueda hacer sentir incómodas a las familias con las que trabaja, como un traje y una corbata, o un vestido y tacones para una visita regular a un hogar. Compartir información de su vida personal puede ayudar a crear una relación con sus compañeros de trabajo, pero compartirla en exceso puede dar lugar a percepciones negativas de usted en un entorno en el que desea ser percibido como alguien profesional.

Tenga en cuenta las políticas de la organización con respecto a las relaciones emocionales o físicas entre los empleados. Algunas agencias permiten que el personal salga con compañeros de trabajo si están en posiciones equivalentes dentro de la organización o trabajan en diferentes divisiones. Sin embargo, algunas agencias tienen una política contraria a las citas en el lugar de trabajo como medio de evitar conflictos en la oficina. Los conflictos también pueden surgir si los empleados celebran acuerdos comerciales, transacciones financieras o de trueque con sus compañeros de trabajo, o si se piden o se prestan dinero entre compañeros de trabajo. Es mejor evitar las relaciones financieras de cualquier tipo dentro de la oficina y entre los compañeros de trabajo.

El equipo y los suministros adquiridos por la organización para su uso pertenecen a la organización y no deben ser utilizados para uso personal como, por ejemplo, copiar folletos del equipo deportivo de su hijo en el papel y la fotocopiadora de la organización. El respeto por el lugar de trabajo se extiende también al área de la oficina. Es importante mantener un espacio de trabajo organizado y ser cauteloso al publicar fotos de la familia o de trabajos artísticos que puedan resultar ofensivos para los demás. Absténgase de publicar cualquier cosa de naturaleza política. Esto se extiende a compartir correos electrónicos no relacionados con el trabajo, fotos, "memes" y otros elementos similares.

Ponga a prueba sus conocimientos

Las siguientes situaciones son algunas a las que se puede enfrentar al trabajar con personal en el lugar de trabajo. Para cada una, revise la situación e identifique la inquietud ética que se le presenta al proveedor de PPS. Explique cómo abordaría la situación.

Los dilemas éticos y las posibles resoluciones o abordajes se plantean a continuación de cada situación. Auto examínese para ver si identificó de manera precisa el problema y si su abordaje se alinea con la orientación ofrecida.

Sección 5: escenario 1 – Mía

Mientras se encuentra en su trabajo como proveedor de PPS para una organización dirigida por la familia, recibe una llamada de la escuela en la que le informan que su hija, Mía, fue suspendida por dar un empujón a otro niño en el patio de juegos. Usted está preocupado de que la conducta de Mía sea resultado de ansiedad intensa y entiende que la escuela debería haber implementado un plan de conducta para ayudar a Mía en los momentos que sufra ataques de ansiedad. Usted se siente disgustado y molesto por las acciones de la escuela y aborda a una compañera de trabajo para solicitarle que lo acompañe a reunirse con el director de la escuela por la mañana. Usted sabe que ella recibió capacitación en derecho en educación especial y que ha asistido a reuniones de IEP (planes de educación individualizados) con muchos padres a los que ha servido su organización. Su compañera le dice que con gusto lo acompañará, pero que debe reorganizar su programación de visitas domiciliarias y quizás cancelar alguna para hacerlo. Cuando usted y su compañera se marchan al final del día, usted le dice al gerente de la oficina que es posible que se retrase un poco la mañana siguiente.

¿Debería haberle pedido a su compañera que lo acompañe a la reunión? ¿Qué procedimiento hubiera seguido para manejar esta situación?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 1

Dilema ético: es natural disgustarse cuando uno siente que su hijo está siendo tratado injustamente, y como proveedor de PPS usted conoce el valor de contar con alguien que lo apoye al asistir a reuniones escolares difíciles. Como usted sabe que su compañera tiene experiencia en el área, automáticamente acudió a ella por ayuda. También es natural que su compañera quiera ayudarlo, incluso si esto afecta su programación con otras familias. Sin embargo, usted es un empleado de una organización dirigida por la familia y no un cliente. Al pedirle a su compañera que lo ayude, la expone a descuidar potencialmente a las familias de las cuales es responsable como proveedora de PPS y como empleada. Esto no significa que usted no pueda recibir ayuda, pero ambos deben mantener los límites como proveedores de PPS y respetar las políticas y los procedimientos de su agencia.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Cuando se trate de asuntos personales, hable con su supervisor y explíquele la naturaleza de la situación con Mía. Converse con su supervisor acerca de si sería aceptable que su compañera de trabajo asista a la reunión en la escuela con usted para apoyarlo. También es importante analizar si es posible que necesite que alguien asista a más de una reunión durante un período de tiempo. Para evitar un posible conflicto de intereses y debido a la estrecha relación que mantiene con su compañera de trabajo, su supervisor podría sugerir que otro empleado lo acompañara. En función de las políticas de su organización, es posible que tenga que realizar una tramitación inicial formal.
- Debe evitar poner a los compañeros de trabajo en situaciones incómodas en las que podrían poner en peligro sus puestos de trabajo al no informar a su supervisor de que están asistiendo a una reunión en su rol de proveedor de PPS sin el conocimiento de la organización. En este caso, es posible que su compañera de trabajo tenga que cancelar o reprogramar las reuniones con las familias de las que es responsable como empleada para asistir a una reunión con usted. Agradezca a su compañera de trabajo por su apoyo e infórmele que usted debe hablar con su supervisor para recibir orientación en este caso, de manera de no colocarla en una posición que posiblemente infrinja la política de su organización.
- Considere si el hecho de que su compañera de trabajo asista a la reunión puede afectar de alguna manera la relación de trabajo que tienen entre ustedes. Podrían surgir sentimientos negativos si la reunión no resulta bien, lo que podría afectar su trabajo conjunto. Agradezca a su compañera que lo apoya y dígale que no sería correcto pedirle que cancele o reprograme las visitas domiciliarias. Después converse con su supervisor acerca de cuál sería la mejor manera de obtener apoyo en la reunión de la mañana siguiente dentro de las pautas de su agencia.

Auto examínese: escenario 1

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

¿Le dio esta situación la oportunidad de impulsar sus objetivos profesionales como proveedor de PPS? ¿Cómo podría utilizar esta situación para hacerlo?

Sección 5: escenario 2 – Liz

Mientras almuerza en un restaurante local, su compañera de trabajo Liz comienza a hablar de una de las familias involucradas con su organización y de los desafíos que ha estado atravesando, con la esperanza de reflexionar con usted para encontrar soluciones. Se refiere a la familia por su nombre, y aunque habla en voz baja, es la hora del almuerzo y el restaurante está atestado de gente.

¿Cómo manejaría esta situación con Liz en un lugar público?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 2

Dilema ético: al usar el nombre de la familia o cualquier información que la identifique, tal como las iniciales de la familia o la escuela de los niños, en un lugar público ajeno al espacio laboral, Liz está violando la confidencialidad. Tales conversaciones deben mantenerse en la oficina, durante la supervisión, y solo con aquellas personas que tienen necesidad de manejar información acerca de la familia.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Pídale a Liz que se detenga por un momento y dígale: “Oye, ¡acordamos no hablar de trabajo durante el almuerzo hoy!” y cambie el tema de conversación. Más tarde en la oficina, menciónele que no quería cometer un error y revelar información confidencial en público y ofrézcale retomar la lluvia de ideas.
- Coméntele que no es el lugar adecuado para tener una conversación de este tipo diciéndole algo así como: “No creo que se nos permita conversar acerca de las familias en lugares públicos. Hablemos más tarde en el trabajo, ¿sí?”.

Auto examínese: escenario 2

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 5: escenario 3 – Kayla

Hoy se encuentra en la oficina poniéndose al día con la documentación. Su hija de 17 años, Kayla, tiene el día libre en la escuela y la acompañó al trabajo. Tiene muchas notas sobre evoluciones que ingresar en el sistema electrónico de datos. Kayla mecanografía mucho más rápido que usted y podría ingresar sus notas sobre las evoluciones, lo que le permitiría realizar varias llamadas telefónicas a familias y socios. Ella le ofrece ayudarlo.

¿Le permitiría a Kayla mecanografiar sus notas y ayudarlo a ponerse al día con el trabajo?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 3

Dilema ético: permitirle a otra persona que no está involucrada con la familia acceder a información personal, incluso si se trata de un compañero de trabajo, constituye una violación a la confidencialidad de las familias, así como también de la HIPAA. Sus intenciones pueden ser asegurarse de que sus notas se ingresen a tiempo, pero estaría violando la confidencialidad. El proveedor de PPS debe cumplir con la HIPAA y preservar la información de las familias a las que presta servicios.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Agradézcale a Kayla por ofrecerse, pero explíquele que tiene la obligación legal de proteger la información privada de sus familias y que no puede permitirle a nadie más ingresar sus notas.
- Saque su programación para identificar horarios específicos en los que puede enfocarse en la documentación para evitar atrasarse con las notas nuevamente.
- Dígale a Kayla que, aunque sería más rápido dejarla mecanografiar las notas, no sería lo correcto. Aproveche la oportunidad para explicarle lo importante que es la confidencialidad al trabajar con otras familias.

.

Auto examínese: escenario 3

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 5: escenario 4 – Denise

Su compañera de trabajo, Denise, revela que ha empezado a salir con el padre de una de las familias con las que actualmente trabaja como proveedor de PPS. Denise tiene una excelente reputación en la organización y ha podido ayudar a muchas familias a alcanzar sus objetivos en los últimos años. Usted sabe que Denise ha estado soltera durante mucho tiempo y desea mantener una relación a largo plazo. Hoy, Denise le dice que después de la reunión con la familia, saldrá con el padre.

¿Qué debería hacer usted? ¿Hablaría directamente con Denise? ¿Le comentaría a su supervisor acerca de la relación que mantiene Denise con una familia con la que está trabajando?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 4

Dilema ético: no es ético que un proveedor de a PPS se involucre en una relación social, romántica o sexual con un miembro de una familia que recibe servicios de la organización. Hacerlo sobrepasa los límites profesionales, disminuye su capacidad como proveedor de PPS de ser objetivo y eficaz, y puede provocar un daño emocional a las familias que ya se encuentran en una posición de vulnerabilidad. El dilema en esta situación es que a usted le consta que una compañera está actuando de forma no ética y se encuentra en una situación que puede dañar tanto a la familia como al programa/agencia. Sin embargo, informar al respecto podría propiciar su despido. Recuerde, puede que esté éticamente obligado a reportar tales asuntos.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Pídale a Denise para hablar en privado para explicarle sus inquietudes acerca de su implicación con el padre. Ayúdela a reflexionar acerca de las posibles consecuencias de la relación para el padre, la familia, la agencia y su propio empleo. Infórmele que, como proveedor de PPS, no puede ignorar lo que está sucediendo y que deben resolver cómo abordar la situación con su supervisor. Ofrézcale ir con ella a hablar con su supervisor.
- Aliéntela para que acuda a su supervisor y si ella no acepta actuar en consecuencia, usted tiene la obligación profesional de acudir a su propio supervisor para recibir más orientación.

Auto examínese: escenario 4

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 5: escenario 5 – Henry

Henry, otro proveedor de PPS en su oficina, le envió un correo electrónico al servidor de la organización que contenía información confidencial sobre una madre con la que está trabajando. En el correo electrónico, Henry reconoció que podría haberle brindado información incorrecta a la madre que podría haber hecho que la madre perdiera la custodia de su hija. Usted teme que la madre que actuó basándose en la información errónea recibida de Henry presente una demanda contra la agencia y que la investigación saque a la luz este correo electrónico y su conocimiento de la situación.

¿Qué haría usted? ¿Hablaría con Henry? ¿Le diría algo a su supervisor acerca del error de Henry y las consecuencias para la madre y la niña?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 5

Dilema ético: este escenario contiene varios dilemas éticos. En primer lugar, jamás se debe usar el correo electrónico para comunicar información confidencial de las familias. Incluso con las redes seguras, la HIPAA prohíbe el envío de información confidencial, a menos que esté encriptada. El segundo dilema ético es que ahora posee información acerca del daño que se le ha hecho a una familia y está obligado éticamente a reportar la situación ante su supervisor. No puede ignorar este hecho, incluso si Henry no pretendió causar daño alguno. En esta situación, el bienestar de la familia debe ser su prioridad y no las posibles consecuencias para Henry.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Aliente a Henry a hablar directamente con su supervisor acerca de la situación y a solicitar orientación para abordar el problema y apoyar a la madre. Si él decide no acudir a su supervisor, usted tiene la obligación ética de hablar con el suyo y reportar el daño que se le ha causado a la familia.
- Exprese su inquietud acerca de lo que ha sucedido con la madre como resultado de la información errónea y la obligación que tiene Henry de corregir la situación. Sugiera acompañarlo a ver a su supervisor inmediatamente para explicarle lo sucedido y seguir la orientación del supervisor para abordar la situación.

Auto examínese: escenario 5

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Evitar los dilemas éticos en el lugar de trabajo

¿Puede identificar posibles situaciones éticas que podrían producirse en el lugar de trabajo?

Analice cómo podría evitar que se produjeran.

SECCIÓN 6: CONDUCTA ÉTICA EN LA COMUNIDAD Y CON LOS SOCIOS

Pautas éticas para trabajar en la comunidad

Uno de los roles que puede desempeñar un proveedor de PPS es el de enlace con la comunidad y el de defensor de la voz de la familia y de la atención dirigida por la familia ante los miembros de la comunidad. Este rol público es importante ya que otros observarán cómo se comporta y desarrollarán opiniones sobre su organización, otros padres profesionales y quizás sobre la participación familiar en general. Usted es responsable de promover el valor de la participación familiar, así como los derechos de las familias de tener voz en las mesas donde se formulan políticas como socios cuando estas afectan a sus hijos. Apoyar este mensaje y mantener relaciones profesionales puede a veces conducir a situaciones incómodas y a preocupaciones éticas. Hay pautas básicas para apoyar su trabajo en las comunidades de las familias a las que sirve.

Cuando represente a su organización, promueva siempre una imagen positiva de su organización y de sus compañeros de trabajo. Esto incluye conducirse de manera profesional y vestirse apropiadamente para la situación. Por ejemplo, usted no se vestiría de la misma forma si fuera a una reunión a nivel estatal con los encargados de formular políticas que si fuera a la oficina.

En las reuniones, puede haber ocasiones en las que su opinión sobre una política puede diferir de la posición de su organización sobre el tema. Cuando usted representa a su organización en una reunión, tiene la obligación de apoyar la posición de su organización y abstenerse de expresar una opinión personal sobre el asunto. Si se encuentra en una situación en la que no está de acuerdo con una organización asociada, busque oportunidades fuera de la reunión para intercambiar información con el fin de resolver el asunto o manéjese a través de los canales apropiados de acuerdo con las políticas y los procedimientos de su organización. Si sabe de antemano que se hablará de un tema acerca del cual su organización tiene una posición fuerte que difiere de la del comité, conviene comunicarse anticipadamente con el presidente del comité para plantearle algunas inquietudes. Responda siempre con respeto y nunca utilice una reunión pública como una oportunidad para avergonzar o "sorprender" a una persona o una organización.

La construcción de relaciones de colaboración dentro de la comunidad es beneficiosa para su trabajo con las familias. Debe desarrollar asociaciones con otros proveedores y recursos, pero también mantener una voz consistente para el cuidado impulsado por la familia y la voz y la elección de la familia. A veces, esto no resultará popular entre otros profesionales, y usted deberá equilibrar su defensa con el respeto hacia otras perspectivas y roles. Sus relaciones deben ser respetuosas, transparentes y conducidas con integridad.

Considerar a las familias como parte de la solución y no como el problema a veces requiere un cambio en la forma de pensar de nuestros socios dentro del sistema que pueden abordar las situaciones de manera deficitaria. Como resultado, el proveedor de PPS puede encontrarse en una posición difícil cuando trabaja en este ámbito.

Tal vez la pauta más importante sea aclarar su rol cuando trabaja en los sistemas y con los socios. Sea consistente en su rol y en la realización de tareas, fomentando los enfoques orientados a la familia, escudriñando el material en busca de referencias clínicas que no favorezcan a la familia, y enfatizando los beneficios de la participación familiar y de la asociación. Fomente las asociaciones entre sistemas siempre que sea posible. Promueva la voz y la elección auténtica de la familia en sus interacciones con los socios y los sistemas. Recuerde que usted está representando la voz de las familias y su organización, no sus propios intereses personales.

Las pautas adicionales incluyen mantenerse al día con los temas y las tendencias de su campo. Usted debe estar bien informado y saber dónde encontrar información para apoyar adecuadamente a las familias con las que trabaja. Cuando trabaje como proveedor de PPS, asegúrese de no incurrir intencional o no intencionalmente en infracciones de políticas o normas. No pida a otros que infrinjan las políticas o las normas de la organización o del sistema. Si toma conocimiento de infracciones, busque la orientación de su supervisor para manejar la situación o para saber cuáles deben ser sus próximos pasos.

Ponga a prueba sus conocimientos

Las siguientes situaciones son algunas a las que se puede enfrentar como proveedor de PPS al trabajar en las comunidades y con los socios. En cada caso, analice la situación e identifique la inquietud ética que se le presenta como proveedor de PPS. Explique cómo abordaría la situación.

Los dilemas éticos y las posibles resoluciones o abordajes se plantean a continuación de cada situación. Auto examínese para ver si identificó de manera precisa el problema y si su abordaje se alinea con la orientación ofrecida.

Sección 6: escenario 1 – “Esa gente”

Al asistir a una capacitación brindada por su estado acerca de una herramienta de evaluación para determinar el nivel de necesidad de la familia, otros proveedores empiezan a referirse a las familias como “esa gente”, y manifiestan que las familias deberían dejar de tratar de descifrar cómo mantener a sus hijos en el hogar y simplemente ubicarlos en centros de tratamiento residencial. Como padre adoptivo de niños con necesidades de salud conductual, así como alguien que ofrece apoyo a familias que intentan mantener a sus hijos en el hogar,

se siente enfadado y ofendido por sus declaraciones, y siente que tiene que defender a las familias a las que sirve. Se pilla a usted mismo queriendo contraatacar.

¿Qué respondería? Si es así, ¿qué les diría a los proveedores acerca de cómo se refieren a las familias?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 1

Dilema ético: usted es padre y proveedor de PPS profesional de familias, por lo que es natural que tales palabras y percepciones negativas lo disgusten. Sin embargo, usted ocupa un rol profesional en esta capacitación y contraatacar los dejaría mal parados a usted, a su profesión y a la organización. Usted debe comportarse de manera profesional incluso al verse enfrentado a la negatividad o a asuntos que le toquen la fibra íntima. Debe actuar como modelo no solo para otros padres, sino para sus compañeros de trabajo y la comunidad en su conjunto.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Interrumpa en alguna apertura apropiada y comparta información basada en evidencia acerca de la importancia de mantener a los niños bajo un cuidado menos restrictivo, citando fuentes que los participantes puedan consultar después de la capacitación.
- Comparta su perspectiva de que todos están allí para aprender cómo ayudar a las familias que desean mantener a sus hijos con necesidades especiales en el hogar y solicite que la conversación se centre en cómo apoyarlas a través del uso de este modelo en lugar de demostrar negatividad hacia las situaciones y las destrezas de las familias.
- Respire profundamente y excúsese un momento para recobrar la compostura. Regrese a la capacitación tan pronto como haya logrado contener sus emociones y espere calmadamente una oportunidad para compartir su perspectiva acerca de la prestación de servicios de apoyo a las familias.

.

Auto examínese: escenario 1

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 6: escenario 2 – Greta

Usted vive en la misma calle que Greta, cuya familia es atendida por su programa. Aunque usted no trabaja directamente con Greta, es consciente de su situación por lo comentado en la supervisión grupal y la familia también está al tanto de que usted es proveedor de PPS dentro del programa. Lamentablemente, su hijo y el hijo de Greta no se llevan bien y están teniendo una discusión acalorada en el patio delantero. Greta le grita que controle a su hijo y le dice que usted no debe saber cómo hacer su trabajo (como proveedor de PPS). Amenaza con llamar a su supervisor para presentar una queja. Otros vecinos, que saben cómo se gana la vida, son testigos de la escena.

¿Cómo manejaría esta situación en su vecindario y en el trabajo? ¿Diferiría su respuesta si no fuera proveedor de PPS?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 2

Dilema ético: aunque usted no presta servicios directamente a esta familia, Greta está al tanto de su empleo y de su rol como proveedor

de PPS. Se trata de una situación en la que su condición profesional en su comunidad se intersecta con su vida personal. Usted desea y necesita defender a su hijo, como lo haría cualquier padre, pero Greta y los vecinos lo ven como proveedor de PPS y no solo como vecino. La forma en que maneja tales situaciones en público se verá reflejada no solo en usted sino también en la profesión de proveedor de PPS. En tales situaciones, sería importante compartir lo que ocurrió y procurar la orientación de su supervisor acerca de cómo manejar la situación con su hijo y el de Greta. Su supervisor quizás también quiera llamar al proveedor de PPS de Greta para desarrollar un plan para modelar una conducta adecuada y buscar recursos para brindar ayuda con el comportamiento del hijo de Greta.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Manifieste que todos están demasiado enojados en el momento para analizar lo que está sucediendo entre los dos niños, que hablará con su hijo y que hablará con ella una vez que todos se hayan calmado. Lleve a su hijo dentro de casa para hablar acerca de lo sucedido y entonces decida cómo abordar esto con Greta al día siguiente.
- Analice la situación con su supervisor para que esté al tanto de una potencial queja. También indique que el manejo de la situación por parte de Greta podría ser una oportunidad para que su proveedor de PPS conversara con ella acerca de una forma más adecuada de manejar este tipo de situaciones.
- No involucre al otro padre, sino que tome a su hijo y llévelo a casa, e ignore las amenazas de Greta. Hable con su supervisor al día siguiente acerca de lo ocurrido.

Auto examínese: escenario 2

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 6: escenario 3 – Grupos de interés comunitarios

Usted se encuentra con un cliente en una reunión de grupos de interés comunitarios donde varios ejecutivos de alto nivel en torno a la mesa están minimizando las sugerencias vertidas por los miembros familiares para mejorar los servicios de salud mental de los niños. Estos ejecutivos están directamente involucrados con la financiación de algunos de los programas de su agencia.

¿Cómo respondería? ¿Qué les diría a sus socios comunitarios?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 3

Dilema ético: en esta situación, está atrapado entre ser un proveedor de PPS y proteger la financiación para los programas y los servicios necesarios para las familias. Se requerirán destrezas de defensa eficaces para asegurar que la voz de los padres sea escuchada de una forma que no aliene a quienes dictan políticas y los financiadores.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Reconocer las ideas tanto de los ejecutivos como de los miembros familiares, haciendo hincapié en que se siente muy complacido de estar en una reunión con encargados de trazar políticas que reconocen la experiencia de los padres. A continuación, pregunte si es posible analizar nuevamente las ideas de los padres en vista de su experiencia vivida con niños con problemas de salud mental y que reciben servicios del sistema. Mantenga un tono y un comportamiento profesional, empleando un lenguaje basado en las fortalezas.
- Hable para enfatizar que las familias son los clientes del sistema y tienen experiencia valiosa acerca del funcionamiento diario de los programas con las familias. También puede hacer referencia al hecho de que la voz familiar es uno de los valores centrales de un sistema de cuidado de niños y ofrezca brindar más información acerca de los sistemas de cuidado en la siguiente reunión.
- Aliente a las familias a expresar sus puntos de vista basándose en las fortalezas y a reconocer la experiencia de todos en la mesa de

decisiones. Si fuera posible, sugiera reunirse con las familias antes de la siguiente reunión para ayudarlas a preparar sus ideas y a sentar por escrito lo que desean decirles a los grupos de interés comunitarios.

Auto examínese: escenario 3

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 6: escenario 4 – Facebook

Se ha generado una publicación en Facebook que es muy crítica de las distintas agencias que prestan servicios a los niños con las que colabora y comparte financiación. De hecho, usted coincide con parte de lo que se dice y las opiniones vertidas acerca de los servicios de salud mental de los niños de acuerdo con su experiencia. Se siente tentado a mostrarse de acuerdo con los comentarios publicados en su página, pero esto significaría aceptar los comentarios negativos acerca de su agencia y los socios colaboradores.

Como proveedor de PPS, ¿cómo manejaría esta situación en las redes sociales? ¿Cuál es la política de su organización en relación con las redes sociales, incluido el correo electrónico, Facebook, Twitter?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 4

Dilema ético: las redes sociales son una cuestión delicada para el proveedor de PPS y podrían involuntariamente crearle problemas a usted y a su organización. Aunque su página de Facebook es su dominio personal, es vista por muchos con quienes trabaja, su empleador y las familias que procuran su apoyo. Su agencia probablemente tendrá una política para el uso de la Internet y las redes sociales, pero no es apropiado sumarse a los comentarios negativos acerca de su empleador o los socios colaboradores en ninguna red social. Al igual que con las familias, es mejor basarse en las fortalezas y reformular las declaraciones negativas, o ser proactivo para evitar verse atrapado en situaciones como esta respetando una política de abstención de comentarios en las redes sociales en lo que tiene que ver con su trabajo.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Si el comentario está en su página, absténgase de hacer comentarios en la publicación o en la plataforma de redes sociales, retirándolo de su página de Facebook si fuera necesario. Facebook puede ser beneficioso, pero puede añadir combustible a un fuego que ya está ardiendo. Es importante educar a las familias y a la comunidad, y concentrarse al mismo tiempo en resolver las inquietudes.
- Si tiene inquietudes acerca de algunas de las políticas o acciones de su agencia, hable con su supervisor y coméntele que hay gente haciendo comentarios en las redes sociales que no dejan bien parada a la agencia.
- Si es un comentario negativo publicado en la página de otra persona, ignórelo. Si se lo cuestiona por no haber respondido o retirado una publicación, manifieste que usted separa su trabajo de su vida personal, lo que incluye abstenerse de realizar comentarios en su página personal de Facebook acerca de asuntos vinculados con su trabajo.

Auto examínese: escenario 4

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 6: escenario 5 – Grupo de enfoque

Usted ha sido invitado a participar en un comité para planificar un grupo de enfoque para que las familias puedan expresar sus perspectivas acerca de cómo puede su comunidad mejorar en el apoyo de las familias que enfrentan desafíos de salud conductual, discapacidad del desarrollo y recuperación de abuso de sustancias. Sucede que otro miembro es la directora de una de sus fuentes de financiación. En el proceso de planificación de los eventos, sugiere invitar a empleados de bienestar infantil a asistir al grupo para que puedan conocer la visión de los padres involucrados directamente. Usted cree que los padres no hablarán con honestidad si temen que bienestar infantil use las declaraciones en su contra.

¿Cómo abordaría la sugerencia de este socio como proveedor de PPS?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 5

Dilema ético: en esta situación, el foco de este evento comunitario es obtener la perspectiva de las familias y la participación de los funcionarios de bienestar infantil puede resultar intimidante para estas. Su rol en el comité de planificación es asegurarse de que el proceso sea impulsado por la familia e informado desde la perspectiva familiar. La directora en esta situación probablemente tenga buenas intenciones y no haya considerado el posible impacto negativo de la presencia del personal de bienestar infantil en dicho evento. Usted debería abordar situaciones como esta dándole a la persona el beneficio de la duda y compartiendo la perspectiva familiar en relación con su sugerencia.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Escuche las ideas de la directora mientras realiza preguntas para ayudar al director a entender el posible impacto negativo que la presencia del personal de bienestar infantil podría tener en el discurso libre de las familias en la reunión.
- Haga notar al grupo el hecho de que muchas familias presentes pueden haber tenido experiencias negativas con el sistema de bienestar infantil y podrían estar recelosas de analizar sus ideas acerca de la mejora del sistema en presencia de algunos de sus representantes. Señale la importancia de ser transparente con las familias y haga hincapié en que se las debería informar anticipadamente si el personal de bienestar infantil estará presente en la reunión. Manifieste que la asistencia puede no ser la deseada si las familias sienten que no se oirán sus voces o que sus opiniones podrán ser usadas en su contra.
- Ofrezca ser anfitrión de un grupo de enfoque en la familia con alguien que tome notas para registrar todos los comentarios hechos por las familias sin identificar sus nombres. De esta forma, estas se sentirán menos amenazadas a la hora de compartir perspectivas honestas y la directora obtendrá más devoluciones honestas.

Auto examínese: escenario 5

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 6: escenario 6 – Financiación

Al asistir a una conferencia sobre salud conductual a nivel local, una de las gerentes del departamento de salud mental estatal se

detiene a hablar con usted en el vestíbulo. Empieza la conversación diciendo cuánto valora la ayuda que su organización les brinda a las familias a las que ambos prestan servicios. Hace hincapié en que le encantaría trabajar con su agencia más a menudo, pero muchos de sus empleados se sienten frustrados con el trabajo de defensa de su agencia. Como ejemplos, menciona que al personal le ofende que sus compañeros de trabajo alienten a los padres a manifestar opiniones que a veces son críticas de la agencia. Sugiere que la financiación para su organización depende de que se disminuya o se evite este tipo de trabajo de defensa.

¿Qué le diría a la gerenta del departamento de salud mental estatal y qué acciones tomaría después de esta conversación?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 6

Dilema ético: las agencias y las organizaciones con las que trabajamos con frecuencia no entienden la misión y el propósito de la organización dirigida por la familia (o proveedor de PPS). La defensa es parte del apoyo que el proveedor de PPS les ofrece a las familias a las que presta servicios. Es importante la coherencia en el mensaje de que los padres/familias tienen experiencia en relación con sus hijos y que sus ideas no siempre se alinearán con la perspectiva del estado. Como proveedor de PPS, su rol es asistir al padre para que transmita de manera apropiada y eficaz sus necesidades, sus ideas y sus opiniones acerca de las políticas, la financiación y los servicios que afectan a su hijo o la familia. También le compete a la organización familiar compartir información, investigación y recursos acerca de la salud mental de los niños de manera que las familias tengan información para tomar las mejores decisiones en relación con sus hijos y la familia. Esto es defensa, pero también es un componente vital de los servicios de apoyo a las familias.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Agradézcale por compartir sus opiniones con usted y asegúrele que compartirá sus inquietudes con el supervisor. Asegúrele que a su agencia le importa ser un buen socio, tanto como le importa mantener relaciones de colaboración con las familias a las que ambos prestan servicios. Dele seguimiento a la situación compartiendo, tal como prometió, la conversación con su supervisor y tome las medidas que su supervisor le recomiende.
- Agradézcale y dígale que se trata de una conversación importante. Ofrézcale coordinar una reunión con su director para analizar, entender y respetar la misión y los valores de cada uno de los socios, al tiempo que se aseguran de que la confianza de las familias no se vea comprometida por estas iniciativas de colaboración. Recuerde informar a la persona que usted le haya indicado llamar para que sepa qué esperar de esta conversación
.

Auto examínese: escenario 6

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 6: escenario 7 – Helen

Usted está brindando apoyo a la madre de un niño con un plan educativo individualizado (IEP, por sus siglas en inglés) debido a sus necesidades de salud conductual en una escuela local. Basado en las conversaciones con la madre, usted sospecha que la escuela no está siguiendo el IEP de su hijo y, por tanto, está infringiendo los derechos del niño; la madre ha firmado formularios de consentimiento dándole autorización para hablar con la escuela. Una de las maestras, Helen, que se comunica regularmente con la madre, lo llama una noche y le confirma que la escuela está incumpliendo con el IEP del niño. Usted ahora tiene la información que necesita para ayudar al niño y a sus padres. Sin embargo, puede resultar evidente de dónde sacó la información y Helen correrá riesgo de perder su trabajo si la escuela se entera de que habló con usted. Helen le pide que no comparta información con la familia, pero espera que pueda ayudarla de alguna

manera.

¿Cómo procedería usted? ¿Cuál es su obligación con el niño y la madre? ¿Cuál es su obligación con la maestra, Helen?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 7

Dilema ético: como proveedor de PPS, siempre deberá tener un formulario de consentimiento firmado por el padre o la madre antes de hablar con nadie acerca del niño. Una vez obtenida la autorización para hablar con maestros u otros proveedores, los proveedores de PPS con frecuencia obtienen información que es crucial para la familia, pero que podría ser perjudicial para la fuente que la comparte. En esta situación, usted debe usar la información que Helen le ha proporcionado para ayudar al niño a triunfar. Sin embargo, también tiene que ser respetuoso de la manera en la que se recibió la información y proteger a la fuente, Helen, que también está intentando ayudar al niño de la única forma que puede hacerlo. Es importante que el proveedor de PPS considere todos los posibles impactos de compartir esta información, explorar opciones para actuar en relación con lo que se la ha informado y procurar la orientación de un supervisor acerca de cualquier inquietud acerca de las consecuencias negativas para todas las personas involucradas.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Solicite una reunión en relación con el IEP y realice preguntas dirigidas de manera que se traten sus inquietudes, pero sin que tenga que plantearlas esa maestra. También puede pedirle a Helen que saque a relucir algún aspecto del problema para que se desarrolle la conversación, pero permítale permanecer en segundo plano y que no sea ella quien brinde toda la información.
- Aliente a Helen a hablar con el director acerca de las posibles consecuencias para la escuela de incumplir con el IEP, lo que constituye una violación de los derechos del niño, y cómo podría afectar esto a la escuela (reputación, financiación, auditorías, problemas legales, etc.). Sugiérale al director que la escuela haga algunos cambios antes de que alguien perciba el asunto y lo haga público. No obstante, usted debería sugerir un plazo para que Helen actúe en consecuencia, ya que usted debe tomar medidas dentro de un marco temporal breve para defender los intereses del niño.
- Comuníquese con su supervisor acerca de la situación, explorando las diferentes formas en las que puede apoyar a la familia/niño y evitar consecuencias negativas para Helen. Simule cómo puede usar esta información con la familia y con la escuela para defender los intereses del niño.

Auto examínese: escenario 7

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Sección 6: escenario 8 – Lilly

Lilly, una madre con la que está trabajando, atraviesa una situación muy seria con su hijo adoptivo con un trastorno de apego reactivo. Está enojada y siente que la agencia de protección infantil no le ha brindado los servicios y los apoyos que ella necesita. Envía un correo electrónico airado a toda la comunidad y a los administradores de las agencias estatales con detalles de la conducta descontrolada del niño la noche anterior. Usted empieza a recibir llamadas y correos electrónicos en relación con la conducta de Lilly y algunos profesionales en el equipo plantean la posibilidad de retirarle la custodia del niño. Su primera responsabilidad es para con Lilly, pero también necesita mantener relaciones de trabajo positivas en la comunidad. ¿Cómo manejaría esta situación?

¿Cómo respondería a las llamadas de los profesionales en el equipo acerca de la conducta de Lilly? ¿Le diría algo a Lilly acerca de las llamadas y, de ser así, cómo abordaría la conversación?

Dilema ético, posibles resoluciones o abordajes: escenario 8

Dilema ético: los padres tienen el derecho de expresar sus sentimientos acerca del tratamiento que sus hijos reciben o no reciben. La forma en que comparten su enfado, desacuerdo o inquietudes puede, en ocasiones, resultar contraproducente y conducir a consecuencias negativas no intencionales. Uno de sus objetivos como proveedor de PPS es apoyar a las familias para comunicar de manera eficaz sus necesidades. En este caso, aunque coincide con que su hijo necesita los servicios, usted reconoce que el método de comunicación está alienando a proveedores que podrían ayudarla. Se ve enfrentado a la necesidad de equilibrar su relación con la madre, las necesidades del niño y la sociedad con los proveedores y los miembros comunitarios involucrados.

Posibles resoluciones o abordajes para la situación:

- Haga hincapié delante de los proveedores en que, aunque actuar de manera airada puede no ser el mejor abordaje, la madre está desesperada y no está recibiendo los servicios que necesita para ayudar a su hijo. Sacar al niño de su hogar no es una buena solución ni para el niño ni para la madre; lo que la madre pide es que se le brinden recursos adicionales.
- Reconozca las inquietudes de los miembros del equipo, pero señale que la madre también parece muy preocupada por su hijo y está pidiendo ayuda de la única manera que sabe hacerlo. Sugiera formas en las que el equipo puede apoyar a la madre para que pueda expresar sus necesidades y recursos adicionales para ayudar al niño y la familia.

Auto examínese: escenario 8

¿Estuvo su respuesta o su abordaje alineado con los abordajes sugeridos? ¿Qué difirió en su abordaje y por qué?

Evitar los dilemas éticos en la comunidad y con los socios

¿Puede identificar otras posibles situaciones éticas que podrían producirse en la comunidad o con los socios?

Analice cómo podría evitar que ocurrieran.

Este documento fue preparado por la National Technical Assistance Network for Children's Behavioral Health según contrato con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Substance Abuse and Mental Health Services Administration, contrato número HHSS280201500007C. Los puntos de vista, las opiniones y el contenido expresado en este documento no necesariamente refleja los puntos de vista, las opiniones o las políticas del Center for Mental Health Services (CMHS), la Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA), o el Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos.

***The National Technical Assistance Network for Children's Behavioral Health (TA Network)** opera el National Training and Technical Assistance Center for Child, Youth, and Family Mental Health (NTTAC), financiado por la Substance Abuse and Mental Health Services Administration, rama del niño, el adolescente y la familia para ofrecer capacitación y asistencia técnica a los estados, las tribus, los territorios y las comunidades financiados por el Programa de Servicios de Salud Mental Comunitarios Integrales para los Niños y sus Familias (conocido como "entidades subsidiadas del sistema de cuidado"), así como jurisdicciones y entidades sin subsidios del sistema de cuidado, incluido el liderazgo y las organizaciones de jóvenes y familias.*

Este recurso fue producido por la Family-Run Executive Director Leadership Association (FREDLA) en su rol de socio principal en la National Technical Assistance Network for Children's Behavioral Health.