

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

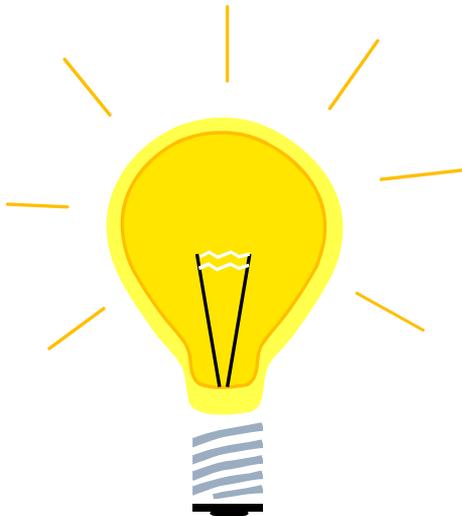
PARA

PADRES

USANDO

I D E A S

BRILLANTES



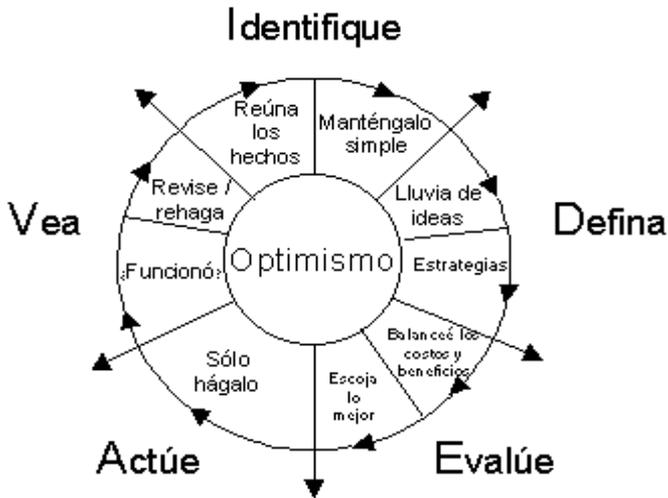
Estimada madre:

El tener un niño con cáncer produce una tremenda tensión emocional, física, y económica sobre la familia.

Para ayudarles a salir adelante con todas las decisiones y problemas que se están enfrentando, hemos desarrollado un sistema que consta de seis pasos, llamado IDEAS BRILLANTES.

Creemos que será útil para resolver problemas sobre el cáncer de su niño y también para los problemas diarios de casa.

El Sistema De IDEAS Brillantes Para La Resolución De Problemas



- Identifique el problema
- Defina sus opciones
- Evalúe sus opciones
- Actúe sobre su elección
- Si funcionó, vea

Paso # 1. En este sistema es adoptar la actitud mental de que usted cree y entiende que usted PUEDE salir adelante exitosamente. A esto le llamamos OPTIMISMO. Es la herramienta más importante que usted usará para hacer que el sistema funcione. Es tan importante que lo hemos puesto en el centro del sistema de IDEAS y usamos la palabra “brillantes” (inteligentes, certeras, propicias, prometedoras) para recordarle de la perspectiva optimista que es esencial para resolver problemas efectivamente.

Identificar el problema

Paso # 2. Es identificar un problema solucionable. Casi cualquier problemas, sin importar qué tan grande parezca al principio, tiene solución si lo reducimos a partes más pequeñas. Entonces necesitamos decidir exactamente qué tiene que pasar para hacer que cada pequeña parte funcione mejor. Después de que hayamos resuelto dos o tres partes, generalmente ya se ha solucionado el gran problema en conjunto.

En este folleto vamos a usar el ejemplo de “mala comunicación” entre usted y el doctor de su niño, para mostrar que un problema grande puede resolverse trabajando paso a paso en problemas más pequeños.

Empezamos con el término “mala comunicación”.

¿Qué significa ésto realmente?

Digamos que usted hace la siguiente lista:

- 1) El doctor no habla diario conmigo cuando mi niño está hospitalizado.
- 2) El doctor usa términos médicos que yo no puedo entender.
- 3) Cuando mi niño es paciente de consulta externa, el doctor no me llama para darme resultados de las pruebas de los análisis. Todos estos tres problemas pequeños se resumen como “mala comunicación”.

El listarlos por separado le ayuda a deducir lo que el doctor necesita hacer en forma diferente para mejorar la comunicación.

Definir us opciones

Paso # 3. Lo que ahora usted necesita es deducir lo que **usted** necesita hacer para que sucedan cambios! Eso es, usted necesita **definir** sus opciones.

Tomemos el ejemplo “el doctor no habla diario conmigo cuando mi niño está hospitalizado.”

Ahora haga una lista de **por qué** esto podría ser así. Por ejemplo,

- 1) El doctor pasa a visitar a mi niño antes de que yo llegue al hospital por las mañanas y después de que yo ya me fui por las tardes.
- 2) El doctor tiene muchos pacientes a quienes ver y sólo llega al cuarto de mi niño por 2 minutos.
- 3) El doctor le pide a la enfermera que hable conmigo, pero yo quiero que el doctor lo haga.

Tomemos el ejemplo #1 otra vez: “El doctor pasa visita antes de que yo llegue o después de que me voy.

Defina sus **opciones o soluciones:**

- 1) Llegar más temprano o irme más tarde.
- 2) Preguntar al doctor cuándo sería conveniente reunirnos en otra hora del día y dónde.
- 3) Preguntar al doctor cuándo sería conveniente hablar por teléfono sobre el cuidado de mi niño.

Piense en otras opciones que pueda definir.

Evaluar sus opciones

Paso # 4. Ahora usted tiene que evaluar las opciones mencionadas arriba y decidir cuál es mejor para usted. Lo que es más importante, usted tiene que decidir **cuáles son los obstáculos**, es decir, cuáles son las cosas que lo detienen para hacer opciones 1), 2), o 3). ¿Son cosas que usted puede cambiar sin mayor problema? Este es un **análisis de costo-beneficio**--¿Vale la pena el costo (lo que usted tiene que cambiar) por el beneficio (hablar con el doctor de su niño diario durante, digamos, 10-15 minutos)?

Empecemos con la opción # 1 “Llegar más temprano / irme más tarde”. Digamos que sus obstáculos son que usted tiene otros dos niños que van a la escuela y que usted no puede salir de casa sino hasta las 8:30 a.m. (el doctor pasa visita a las 7:30 a.m.). Usted también tiene que estar en su casa para recibir a sus hijos de la escuela a las 3 p.m. (el doctor pasa visita a las 4 p.m.). Además, su esposo se va al trabajo a las 7:30 a.m. y regresa a casa a las 5 p.m. El no puede salir del trabajo y una niñera por la tarde de 3 a 5 p.m. le costaría por lo menos \$5.00/día.

Dados todos los otros costos que usted tiene que pagar, usted quiere evitar una niñera por la tarde. A usted también le gustaría estar en casa con sus otros niños.

Vayamos a la opción # 2. Usted podría estar disponible en cualquier momento entre las 9 a.m. y las 2:30 p.m. Como usted ya sabe que el doctor algunas veces tiene emergencias u otras actividades, usted podría ofrecerse a estar en el cuarto de su niño entre las 11:30 y la 1 p.m. diariamente. Esto significaría comer su almuerzo temprano o tarde, y no poder retirarse del cuarto del hospital hasta después de la visita del doctor.

Vayamos a la opción # 3. Usted podría ofrecer las mismas sugerencias que en el ejemplo # 2 pero el doctor preferiría llamar por teléfono en lugar de venir al cuarto de su niño. Las barreras son las mismas que en el ejemplo # 2, pero, además, usted no vería al doctor cara a cara, lo cual usted piensa que es importante para usted.

De las tres opciones usted decide que la # 2 sería la mejor: el adaptar su hora de almuerzo no es problema, usted no tendría que pagar una niñera, usted puede estar en casa con sus otros dos niños antes y después de la escuela, y usted en realidad podrá reunirse con el doctor. Por su propia cuenta usted decide hacer una cosa más: guardar un pequeño cuaderno en su bolsillo o bolso para que pueda escribir las preguntas que usted, su esposo, u otros miembros de la familia tengan, para así poder aprovechar al máximo los 10-15 minutos con el doctor. Usted y el doctor están de acuerdo con el plan.

Actuar

Usted empieza al día siguiente y durante dos días el plan funciona bien. El tercer día el doctor tiene una emergencia y a usted le dicen las enfermeras que la reunión se tiene que cancelar.

Saber si funcionó

Paso # 6. En este paso usted necesita decidir si el plan está funcionando bien o si necesita hacer algunos cambios. Usted puede decidir que 1) dos de tres días está bien, y que usted guardará sus preguntas para la próxima reunión; 2) estaría muy bien que el doctor llamara si es imposible hacer una visita; 3) usted podría ir a la clínica en lugar de esperar en el cuarto de su niño; o alguien más (por ejemplo, la enfermera) puede hablar con usted. Usted decide que el contacto diario con el doctor es esencial. Usted y el doctor hablan acerca de si una llamada telefónica es una opción en lugar de la visita. Ambos están de acuerdo en que hablar por teléfono es preferible a, ya sea perder una reunión, que usted vaya a la clínica la cual está saturada y no muy en privado, o que alguien más le conteste sus preguntas. Usted revisa el plan e intenta de nuevo. Durante la siguiente semana usted está satisfecha de que el ver al doctor casi diario y hablar por teléfono ocasionalmente satisface sus necesidades de información y de “comunicación”.

Como usted ya ha trabajado en esta parte del plan, quizás usted ya le haya pedido al doctor que le explique las palabras que usted no entiende. Si no, ¿cuáles son sus opciones para hacerlo? ¿Cuál opción es la mejor? ¿Cómo van a llevarlo a cabo usted y el doctor? ¿Cómo sabrá usted si está funcionando? ¿Qué hará usted si no está funcionando?

Use la misma técnica para desarrollar un plan y así obtener información acerca de los resultados de las pruebas cuando su niño esté en casa.

La muestra de la hoja de trabajo adjunta (páginas 7 y 8) presenta un resumen de los problemas que la madre de quien se hablaba en este folleto, estaba enfrentando. Use la forma de la hoja de trabajo en blanco como guía para, **I**dentificar el problema, **D**efinir sus opciones, **E**valuar sus opciones (y seleccionar las mejores), **A**ctuar de acuerdo a su plan, y **S**aber si funcionó.

Haga varias copias de las hojas de trabajo para que use usted misma o comparta con los demás miembros de su familia.

MUESTRA DE HOJA DE TRABAJO

La siguiente es una hoja de trabajo completa como ejemplo.

Paso 1: Un inicio brillante: El problema puede resolverse y yo lo puedo hacer!

Paso 2: Identificar el problema.

A: Describir el problema en general: Mala comunicación con el doctor.

Problema específico # 1: El doctor no habla conmigo diario cuando mi niño está en el hospital.

Problema específico # 2: El doctor usa términos médicos que yo no entiendo.

Problema específico #3: El doctor no me llama por teléfono para darme los resultados de las pruebas cuando mi niño es paciente de consulta externa.

B: Seleccionar una parte específica del problema y analizarla.

#1 ¿Por qué seleccioné este problema? Mi esposo y mi familia me hacen preguntas que yo no puedo contestar y me preocupa que no estamos haciendo lo correcto o no estamos tomando la decisión correcta.

¿**Dónde** ocurre el problema? En el hospital.

¿**Quién** más está involucrado como parte del problema? El doctor.

¿**Por qué** ocurre el problema? El doctor pasa visita cuando yo no puedo estar en el hospital. El doctor está ocupado.

¿**Cómo** respondo y cómo me siento cuando el problema ocurre? Molesta, frustrada, y “a oscuras” acerca de la atención médica de mi niño.

¿Qué tan **optimista** me siento acerca de la solución a este problema?

Nada optimista 1 2 3 4 5 Muy optimista

Paso 3 – Definir mis opciones

Posible solución	Obstáculos	Rango de opciones
Solución # 1: llegar antes/ marcharse después	Necesidad de cuidar a 2 niños más; \$5.00 por día por el cuidado de niños	
Solución # 2: estar disponible	Comer almuerzo más temprano o más tarde	
Solución # 3: preguntarle al doctor cuándo es conveniente llamarle por teléfono	Comer almuerzo temprano o tarde. Perder la oportunidad de interactuar con el doctor.	

Paso 4 – Evaluar mis opciones

Posible solución	Barreras potenciales	Rango de opciones
Solución #1:		
Solución #2:		
Solución #3:		

Paso 5 – Actuar

Acción (que haré)

El doctor y yo hablaremos a la hora del almuerzo. (También voy a escribir mis preguntas).

Paso 6 – Saber si funcionó

Resultados : Funcionó durante dos días, el tercer día el doctor tuvo emergencia y no pudimos reunirnos.

¿Qué tan satisfecha estoy con el resultado?

Nada satisfecha 1 2 3 4 5 Muy satisfecha

Solución alternativa si no estoy satisfecha con el resultado:

Le pediré al doctor que me llame por teléfono al cuarto de mi niño si le es imposible hacer la visita.

MUESTRA DE HOJA DE TRABAJO

Paso 1: Un inicio brillante: El problema puede resolverse y yo lo puedo hacer!

Paso 2: Identificar el problema.

A: Describir el problema en general:

Parte # 1:

Parte # 2:

Parte # 3:

B: Seleccionar una parte específica del problema y analizarla.

¿**Por qué** seleccioné este problema?

¿**Dónde** ocurre el problema?

¿**Quién** más está involucrado como parte del problema?

¿**Por qué** ocurre el problema?

¿Qué tan **optimista** me siento acerca de la solución de este problema?

Cómo respondo y cómo me siento cuando el problema ocurre?

Nada optimista 1 2 3 4 5 Muy optimista.

Paso 3 – Definir mis opciones

Posible solución	Obstáculos	Rango de opciones
Solución # 1:		
Solución # 2:		
Solución #3:		

Paso 4 – Evaluar las opciones

Posible solución	Obstáculos	Rango de opciones
Solución # 1:		
Solución # 2:		
Solución # 3:		

Paso 5 – Actuar

Acción (lo que haré)

Paso 6 – Saber si funcionó

Resultados:

¿Qué tan satisfecha estoy con el resultado?

Nada satisfecha 1 2 3 4 5 Muy satisfecha

Solución alternativa si NO estoy satisfecha con el resultado:

Designed by Pam DeMocker

© 2002 by Olle Jane. Z. Sahler, MD. Golisano Children's Hospital at Strong
601 Elmwood Avenue, Box 777, Rochester, NY 14642-8777
(p) 585-275-3935, (f) 585-273-1039, (e) OJ.Sahler@urmc.rochester.edu

All rights reserved. May not be reproduced in whole or in part in any form or by any means without written permission of the copyright holder.