FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Co-funded by the European Union

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΠΕΛΕΝΔΡΙΟΥ

Actividad 4.1.1 Análisis colaborativo de situaciones reales

Materiales de aprendizaje

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones expresadas son responsabilidad exclusiva del autor o autores y no reflejan necesariamente las de la Unión Europea ni las de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellas. Esta obra está bajo la licencia CC BY-SA 4.0.

Esta obra está bajo la licencia CC BY-SA 4.0. Para ver una copia de esta licencia, visite https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

1. Fichas de estudio de caso (impresas/digitales)

Escenario 1: Fallo en la comunicación

María, una persona mayor que recibe cuidados a domicilio, siente que su cuidadora no tiene en cuenta sus preferencias en cuanto a las rutinas diarias. Debido a la falta de tiempo, la cuidadora sigue un horario fijo sin consultar a María. María se frustra y deja de expresar sus necesidades.

Preguntas orientadoras:

1. ¿Qué tipo(s) de conflicto están presentes?
2. ¿Cuáles son las posibles causas?
3. ¿Cómo podría mejorarse esta situación de acuerdo con los principios de FairCare?

Escenario 2 – Conflicto de roles entre cuidadores

Un familiar (cuidador informal) discrepa con un cuidador profesional sobre la mejor manera de brindar apoyo a una persona que necesita cuidados. El cuidador informal se siente excluido de la toma de decisiones, mientras que el cuidador profesional siente que su experiencia no es respetada.

Preguntas orientadoras:

1. ¿Qué tipo(s) de conflicto están presentes?
2. ¿Cuáles son las causas subyacentes?
3. ¿Cómo se puede fortalecer la cooperación?

Escenario 3: Estrés emocional y malentendidos

Una persona que necesita cuidados expresa su frustración con un tono brusco debido al dolor y la fatiga. El cuidador lo interpreta como una crítica personal y responde a la defensiva, lo que genera tensión.

Preguntas orientadoras:

1. ¿Qué tipo(s) de conflicto están presentes?
2. ¿Qué factores emocionales contribuyen al conflicto?
3. ¿Qué estrategias podrían ayudar a calmar la situación?

Escenario 4 – Diferencias culturales y de comunicación

El cuidador y la persona que recibe los cuidados provienen de diferentes entornos culturales. Las diferencias en los estilos de comunicación y las expectativas dan lugar a malentendidos e incomodidad en las interacciones diarias.

Preguntas orientadoras:

1. ¿Qué tipo(s) de conflicto están presentes?
2. ¿Cuáles son los factores que contribuyen a ello?
3. ¿Cómo se pueden promover la inclusión y el entendimiento mutuo?

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

2. Hoja de identificación de conflictos (Hoja de trabajo)

Título: Análisis de conflictos en entornos asistenciales

Escenario	Tipo(s) de conflicto (✓)	Causas	Posibles soluciones
Escenario 1	☐ Interpersonal ☐ Emocional ☐ Relacionado con el rol ☐ Comunicación		
Escenario 2	☐ Interpersonal ☐ Emocional ☐ Relacionado con el rol ☐ Comunicación		
Escenario 3	☐ Interpersonal ☐ Emocional ☐ Relacionado con el rol ☐ Comunicación		
Escenario 4	☐ Interpersonal ☐ Emocional ☐ Relacionado con el rol ☐ Comunicación		

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

3. Tarjeta de indicaciones para la presentación grupal

Cada grupo presenta brevemente:

- “En nuestro escenario, el principal tipo de conflicto es…”
- “Las principales causas que hemos identificado son…”
- “Sugerimos las siguientes soluciones…”
- “Estas soluciones reflejan los principios de FairCare al…”

Folleto de conceptos clave (Referencia breve)

Tipos de conflicto en entornos asistenciales:

Conflicto interpersonal:
desacuerdos entre individuos
Conflicto emocional:
estrés, frustración, necesidades emocionales insatisfechas

Conflicto relacionado con el rol:
roles o expectativas poco claros
Conflicto de comunicación:
malentendidos o falta de información

Causas comunes:

Falta de comunicación
Estrés emocional y fatiga
Falta de participación en la toma de decisiones
Expectativas poco claras

Principios de FairCare aplicados:

Respeto:

reconocer la voz de cada persona

Inclusión:

garantizar la participación de todas las partes interesadas

Cooperación:

Fomentar el entendimiento mutuo y el trabajo en equipo.

Autodeterminación:

Apoyar la autonomía de la persona que necesita cuidados.