



PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

“PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD”.



ESTO SOMOS





PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

Este proyecto fue elaborado por Mariana Mireles Contreras para la empresa Pentafon. Quien cuenta con experiencia en psicoterapia desde hace tres años. Se realizó este proyecto desde el servicio de psicología, perteneciente al área de cultura.



PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

INTRODUCCIÓN

El **objetivo** principal, es comunicar que Pentafon puede proporcionar el apoyo psicológico para personas con discapacidad, donde el acompañamiento psicológico consiste; ayudarlas a lidiar con los desafíos y situaciones adversas que puedan presentar y promover su bienestar psicológico.

El **propósito** de este acompañamiento: lograr el equilibrio necesario para un adecuado desarrollo individual y social. Además de educar a través de la información para lograr entender que **"discapacidad" no es sinónimo de enfermedad, no suele usarse en un ámbito médico, principalmente se relaciona en lo social.**

Pentafon tendrá resultados positivos ya que, cuidando a los colaboradores en el proceso psicológico, contribuiremos a la construcción de ser un lugar digno para trabajar.



PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

COMPRENDIENDO LA DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. Se trata en sí de la existencia de una limitación, no siendo causa sino consecuencia.

TIPOS DE DISCAPACIDAD

- *Discapacidad física:* a todo aquel tipo de limitación generada por la presencia de una problemática vinculada a una disminución o eliminación de capacidades motoras o físicas, como por ejemplo la pérdida física de una extremidad o de su funcionalidad habitual.
- *Discapacidad sensorial:* hace referencia a la existencia de limitaciones derivadas de la existencia de deficiencias en alguno de los sentidos que nos permiten percibir el medio sea externo o interno. Existen alteraciones en todos los sentidos, si bien las más conocidas son la discapacidad visual y la auditiva
- *Discapacidad psíquica:* cuando estamos ante una situación en que se presentan alteraciones de tipo conductual y del comportamiento adaptativo, generalmente derivadas del padecimiento de algún tipo de trastorno mental.

MITOS SOBRE LA DISCAPACIDAD

1. ***Una persona con discapacidad no puede ser independiente:*** esto va a depender de cada persona y el proceso que lleven, ya que, si es un tratamiento positivo, es decir; sobrellevar su condición y adaptarse a una vida normal.
2. ***Las personas con discapacidad se encuentran enfermas:*** falso ya que la discapacidad es más una condición, no quiere decir que estén enfermos o que deban curarse de algo.
3. ***Una persona con discapacidad no se casa:*** Totalmente falso, pueden casarse, vivir con independencia y hasta formar su propia familia sin ningún impedimento.



PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

ENFOQUE DEL ACOMPAÑAMIENTO:

Comunicación y sensibilización: Fomentar una cultura de inclusión y sensibilización en el lugar de trabajo. Capacita a los compañeros de trabajo y a los líderes sobre las discapacidades específicas, las necesidades y capacidades de las personas con discapacidad, y cómo pueden brindar apoyo y colaborar de manera efectiva.

MODALIDADES DE ACOMPAÑAMIENTO

Capacitación y orientación:	Proporcionar información sobre el entorno de trabajo, las responsabilidades laborales y el uso de herramientas o equipos necesarios.
Mentoría o tutoría	El líder podrá ser un mentor o asignar a otro colaborador, que pueda brindar apoyo y orientación, sobre las funciones cuando éste las necesite.
Difusión sobre el crecimiento en Pentafon	Desde el área de cultura, realizar difusión de la inclusión, específicamente del crecimiento laboral.
Adaptación del entorno de trabajo	Acciones simples, como letreros de sensibilización.



PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

PSICOTERAPIA:

Se puede decir que la palabra psicoterapia alude a una variedad de métodos para el tratamiento de los desórdenes psíquicos que utilizan técnicas psicológicas. La psicoterapia supone una necesidad de ayuda especializada para el alivio de diferentes formas de sufrimiento psíquico, por ello debe estar a cargo de profesionales capacitados.

Además de mencionar que el apoyo psicológico, es de vital importancia para hacer frente a los desafíos emocionales y psicológicos que pueden surgir, debido a su condición. A continuación, se muestran algunas consideraciones:

1. *Apoyo emocional:* asignar un espacio donde el colaborador, pueda expresar sus ideas, emociones, miedos, etc.
2. *Gestión del estrés y la ansiedad:* proporcionar técnicas y herramientas para manejar el estrés y la ansiedad relacionados con la discapacidad, por ejemplo: ejercicios de relajación y técnicas de respiración.
3. *Promoción de autoestima:* Ayudar a las personas a construir confianza y seguridad de su persona (capacidad y habilidades). Adicional, fomentar la aceptación personal poniendo en practicando el autorrespeto y el autocuidado, cosas que causen bienestar, así como el reconocimiento de fortalezas y logros.

Psicoterapia	<ul style="list-style-type: none">• Sesiones de 30 minutos en consultorio• Terapia individual, manejo de estrés, ansiedad, depresión, fortalecimiento de autoestima.
Enfoque cognitivo conductual	<ul style="list-style-type: none">• Cambiar comportamientos y desarrollar habilidades sociales, emocionales y de autorregulación.



PENTAFON
CONTACT CENTER & BPO

EN CONCLUSIÓN:

Un enfoque de tratamiento integral y multidisciplinario, que involucre diferentes áreas en Pentafon según sea necesario, puede ser beneficioso para abordar las diversas áreas de la vida de una persona con discapacidad.

MARIANA MIRELES CONTRERAS

PSICOLÓGA

CÉDULA PROFESIONAL: 11441629

Referencias:

[Cuadernillo 2. Definición y clasificación de la discapacidad \(unicef.org\)](https://www.unicef.org/press/stories/2019/08/20190820-Definición-y-clasificación-de-la-discapacidad)

<https://www.anahuac.mx/mexico/noticias/Que-es-la-discapacidad>