

Desarrollo profesional



OBJETIVOS

Al final de esta unidad, las participantes podrán hacer lo siguiente:

- Tener conocimiento de los límites y los desafíos profesionales con la divulgación de información personal en el lugar de trabajo.
- Comprender el equilibrio entre dar y recibir comentarios de manera profesional.
- Desarrollar estrategias para apoyar los objetivos profesionales y de vida individuales a corto y largo plazo.



INSTRUCCIONES

1. Antes de la sesión, revise las notas de las diapositivas de PowerPoint.
2. Deles la bienvenida a las participantes y muestre los objetivos.
3. Muestre las diapositivas de PowerPoint. Consulte las notas para obtener información detallada para facilitar la conversación en todo momento.
4. Cierre la actividad. Comparta recursos adicionales para la planificación continua y las oportunidades para el crecimiento profesional de las CHW. Aliente a las participantes a hablar con sus supervisores sobre las oportunidades de desarrollo profesional en su comunidad. Aliéntelas a unirse a las asociaciones de CHW y otras asociaciones para desarrollar sus habilidades y oportunidades profesionales.



Roles C3 relacionados

Mediación cultural entre las personas, las comunidades y los sistemas de salud y los servicios sociales

Habilidades C3 relacionadas

Habilidades de educación y facilitación, habilidades de desarrollo de capacidades, habilidades de defensa



Métodos de enseñanza

Clase



Tiempo previsto

60 minutos



Conceptos clave

Desarrollo profesional de las CHW, planificación del desarrollo, límites personales y profesionales, crecimiento profesional de las CHW



Materiales

- Computadora con acceso a internet y proyector
- Diapositivas de PowerPoint
- Rotafolio
- Marcadores

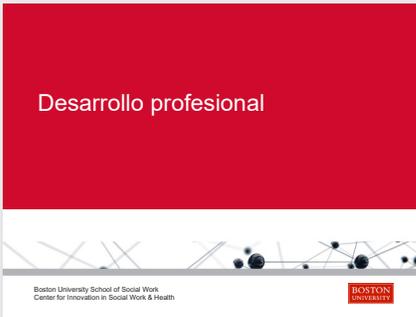


Recursos

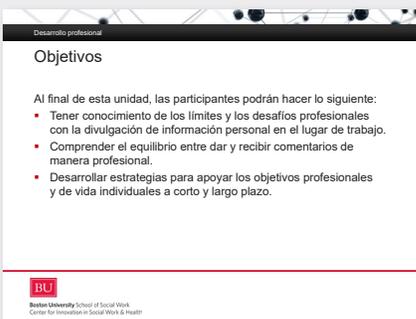
Boundaries at work: <https://study.com/academy/practice/quiz-worksheet-maintaining-boundaries-at-work.jpg>

Communication etiquette: <https://www.glassdoor.com/blog/dos-and-donts-business-email-etiquette/>

Improving Public Speaking: Toastmasters International: <https://www.toastmasters.org/>

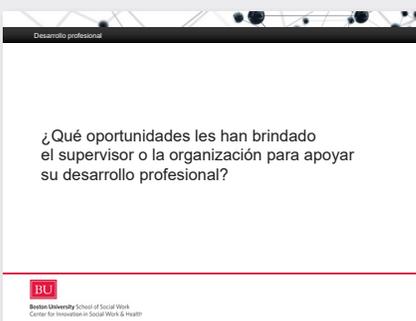


DIAPPOSITIVA 1



DIAPPOSITIVA 2

Revise los objetivos.



DIAPPOSITIVA 3

Pregunte a las participantes: ¿Qué oportunidades les han brindado el supervisor o la organización para apoyar su desarrollo profesional?

Anote las respuestas en el rotafolio.

Defina desarrollo profesional: “El proceso de mejorar y aumentar las capacidades del personal mediante el acceso a oportunidades de educación y capacitación en el lugar de trabajo, a través de una organización externa o al observar a otros realizar el trabajo. El desarrollo profesional ayuda a construir y mantener la moral de los miembros del personal y se cree que atrae personal de mayor calidad a una organización. También se llama desarrollo del personal”. (Fuente: <http://www.businessdictionary.com/definition/professional-development.html>)

Dé ejemplos de desarrollo profesional:

- Capacitaciones en la agencia
- Reuniones comunitarias
- Eventos de defensa

El proceso de certificación de las CHW es un ejemplo de desarrollo profesional en el sentido de que las organizaciones han invertido tiempo y recursos para enviarlas a las sesiones de aprendizaje y capacitación.

Aunque una capacitación podría centrarse en el rol de una promotora de salud, muchas habilidades son transferibles.

Por ejemplo, la habilidad de identificar recursos comunitarios y construir relaciones con socios comunitarios no es una habilidad relegada al rol de una CHW; es una habilidad útil que se puede aplicar a muchos puestos profesionales diferentes.

Pídales a las participantes ejemplos de cómo su agencia proporciona desarrollo profesional.

Desarrollo profesional

¿Cuáles creen que podrían ser las razones por las que no se consideró a una promotora de salud (Community Health Worker, CHW) para un ascenso en su agencia?

- A. Presentación personal (código de vestimenta)
- B. Habilidades de redacción
- C. Educación
- D. Divulgación de información personal
- E. Todas las anteriores

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 4

Pregúnteles a las participantes: “¿Cuáles creen que podrían ser las razones por las que no se consideró a una CHW para un ascenso en su agencia?” (La respuesta correcta es la E).

Analicen brevemente por qué las participantes eligieron su respuesta.

Dé ejemplos para cada respuesta.

1. Presentación personal (código de vestimenta).
Quizás el equipo de la CHW fue elegido para hacer una presentación ante la junta directiva y financiadores potenciales durante una cena formal y la CHW se vistió con jeans y una camiseta.
2. Habilidades de redacción.
Ciertos roles requieren un nivel específico de habilidades de alfabetización. Tal vez la CHW tuvo problemas de gramática o para transmitir pensamientos completos mediante la escritura y recibió un plan disciplinario debido a la documentación deficiente en las historias clínicas o los informes mensuales.
3. Educación.
Tal vez la experiencia educativa de la CHW no se corresponde con los requisitos del trabajo (certificación o título).
4. Divulgación de información personal.
Tal vez la CHW pasó un tiempo compartiendo información personal (no relacionada con el trabajo) que puede ser invasiva para los colegas o que otros podrían oír por casualidad. Esto puede provocar que la CHW se vea menos profesional.

Desarrollo profesional

Límites: ¿Cuáles son ejemplos de límites profesionales y personales?

Profesionales	Personales

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 5

Comparta con las participantes: a medida que continuemos explorando el tema del desarrollo profesional, observaremos varias capas que pueden facilitar u obstaculizar la participación de las personas en este proceso de crecimiento profesional. A continuación, abordaremos un tema conocido: los límites.

Pregúnteles a las participantes: “¿Cuáles son algunos de los límites profesionales y personales que podrían afectar el crecimiento profesional o el ascenso de una persona?”

Escriba las respuestas en un rotafolio o en una pizarra si está disponible.

Comparta algunos de la lista a continuación que tal vez no se mencionaron.

Ejemplos de límites profesionales:

- Usar el teléfono celular con el volumen alto en el lugar de trabajo o tener conversaciones ruidosas que molestan a los colegas.
- Llegar tarde de forma periódica debido a la cultura relajada de la agencia.
- Usar los suministros de la oficina de su colega sin permiso.
- Ofrecer de voluntario a un colega para realizar tareas cuando no está presente para hablar por sí mismo.

Ejemplos de límites personales:

- Tocar repetidamente a su colega (en el hombro por ejemplo) cuando comparte una historia con entusiasmo
- Usar los suministros y equipos de oficina de la organización para hacer volantes promocionales para un evento personal.
- Pedirle repetidamente a un colega que pague su almuerzo o que lo lleve a casa porque. . . (complete el espacio en blanco).
- Compartir detalles íntimos sobre ustedes con su colega.
- Pedirle a su colega que les presente a sus amigos.

Estos son ejemplos de traspaso de límites profesionales y personales que a menudo ocurren en el lugar de trabajo. Ahora veamos algunas cuestiones que pueden ayudar.

Desarrollo profesional

Límites profesionales y personales

- ¿Cuáles son las razones por las que comparten información con sus compañeros de trabajo o clientes?
- Códigos de conducta escritos y no escritos
- Diferenciación de cuando es apropiado compartir información

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Desarrollo profesional

Prueba de límites: pregunta 1

¿Cuál de las siguientes es una razón por la que es posible que deseen establecer límites en el lugar de trabajo relacionados con el desarrollo de relaciones románticas o sexuales?

Fuente: [Study.com Boundaries Quiz](https://study.com/academy/practice/quiz-worksheet-maintaining-boundaries-at-work.jpg)

- A. Las relaciones románticas o sexuales en el lugar de trabajo son respetadas por la alta dirección.
- B. Las relaciones románticas o sexuales en el lugar de trabajo pueden convertirte en un blanco de chismes o acoso sexual.
- C. Las relaciones románticas o sexuales en el lugar de trabajo pueden provocar un alto ausentismo.
- D. Las relaciones románticas o sexuales en el lugar de trabajo son vistas como formas para lograr un ascenso.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 6

Dígame a las participantes: todos tenemos relaciones de diversos grados con los colegas. Pasamos una parte importante de nuestra vida con nuestros colegas; por lo tanto, es importante hacer distinciones que nos permitan cumplir con los límites profesionales y personales adecuados y garantizar que las relaciones no obstaculicen nuestros objetivos de crecimiento profesional.

Pregúntele a las participantes: "¿Por qué compartimos lo que compartimos Y cuándo es apropiado compartir lo que compartimos?"

Anote las respuestas en el rotafolio.

Una herramienta útil para orientarnos son los códigos de conducta *escritos* y *no escritos* de la organización. Muchas situaciones están establecidas con claridad. Cuando no está claro, lo mejor es usar el sentido común y las lecciones aprendidas.

Pregúntele a las participantes: "¿Cuáles son algunos de los códigos de conducta escritos en su agencia? ¿Cuáles son algunos de los códigos de conducta no escritos?"

Anote las respuestas en el rotafolio.

Analice con las participantes ejemplos de cuándo es apropiado compartir información: tipos de servicios que son útiles para un cliente, cómo compartir el estado del VIH si es útil, entre otros. Considere la dinámica de poder en las relaciones (subordinado a superior).

Pregúntele a las participantes: "Piensen en qué comparten y cómo lo comparten con un supervisor o colega y cómo esto podría afectar su imagen y su desarrollo profesional". Por ejemplo, la conducta fuera del trabajo en fiestas navideñas, entre otras.

Anote las respuestas en el rotafolio.

DIAPPOSITIVA 7

Dígame a las participantes: veamos cómo responderían en los siguientes escenarios.

Pídales a una voluntaria que lea la pregunta en la diapositiva.

Pídales a las participantes que levanten la mano para cada respuesta, de la A a la D.

La respuesta correcta es la B.

Promueva un análisis breve sobre el cuestionario.

Fuente: <https://study.com/academy/practice/quiz-worksheet-maintaining-boundaries-at-work.jpg>

Desarrollo profesional

Prueba de límites: pregunta 2

- Un colega les cuenta detalles gráficos de una velada romántica que tuvieron con su pareja. No les interesa escuchar esta información. ¿Cuál de las siguientes sería una respuesta apropiada para establecer un límite de comunicación?

- A. Entonces, ¿cuál fue la mejor parte, si no te molesta que te pregunte?
- B. A decir verdad, desearía poder tener una velada así.
- C. Realmente no quiero escuchar estos detalles sobre tu noche; por favor no los compartas conmigo otra vez.
- D. Sabes, no puedo hablar ahora, pero me gustaría saber más sobre esto en el almuerzo.

Fuente: [Study.com Boundaries Quiz](https://study.com/academy/practice/quiz-worksheet-maintaining-boundaries-at-work)

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Desarrollo profesional

Prueba de límites: pregunta 3

- Tuvieron un desacuerdo con un compañero sobre un asunto personal fuera de la oficina. Cuando se trata de amistades en el lugar de trabajo, ¿cuál de las siguientes afirmaciones puede identificarse como una respuesta adecuada que refuerce un límite efectivo que se estableció?

- A. Estoy muy enojada contigo, así que continuemos esta conversación en mi cubículo mañana.
- B. Lo que sucede fuera de la oficina debe permanecer fuera de la oficina.
- C. Seguiré llamando a tu teléfono de trabajo hasta que me contestes.
- D. Le contaré a tu jefe lo que pasó hoy. Estoy segura de que no le gustará.

Fuente: [Study.com Boundaries Quiz](https://study.com/academy/practice/quiz-worksheet-maintaining-boundaries-at-work)

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Desarrollo profesional

Prueba de límites: pregunta 4

- Un compañero de trabajo presenta un grave problema de salud mental por una circunstancia actual y les pide su consejo. ¿Cuál de las siguientes sería una respuesta adecuada para mantener un límite en el lugar de trabajo?

- A. Ayudan a su compañero de trabajo y lo aconsejan sobre su situación.
- B. Le dicen a su compañero de trabajo que lo sienten, pero que no pueden hablar de eso ahora.
- C. Le recuerdan a su compañero de trabajo los recursos de la agencia, como hablar con un supervisor, Recursos Humanos o usar los beneficios del Programa de Asistencia Médica o Asistencia para Empleados.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 8

Pídale a una voluntaria que lea el escenario.

Pídales a las participantes que levanten la mano para cada respuesta, de la A a la D.

Pídales a las participantes que justifiquen su selección.

En este escenario, C sería la mejor opción porque no se sienten cómodas con esta información.

Si hay tiempo, haga una lluvia de ideas sobre otras formas apropiadas de responder y escríbalas en el rotafolio.

Fuente: <https://study.com/academy/practice/quiz-worksheet-maintaining-boundaries-at-work.jpg>

DIAPPOSITIVA 9

Pídale a una voluntaria que lea el escenario.

Pídales a las participantes que levanten la mano para cada respuesta, de la A a la D.

Pídales a las participantes que justifiquen su selección.

En este escenario, B sería la mejor opción porque no se sienten cómodas con esta información.

Si hay tiempo, haga una lluvia de ideas sobre otras formas apropiadas de responder y escríbalas en el rotafolio.

Fuente: <https://study.com/academy/practice/quiz-worksheet-maintaining-boundaries-at-work.jpg>

DIAPPOSITIVA 10

Pídale a una voluntaria que lea el escenario.

Pídales a las participantes que levanten la mano para cada respuesta, de la A a la D.

Pídales a las participantes que justifiquen su selección.

En este escenario, C sería la mejor opción para demostrar compasión por la situación mientras se respetan los límites.

Si hay tiempo, haga una lluvia de ideas sobre otras formas apropiadas de responder y escríbalas en el rotafolio.

Desarrollo profesional

Prueba de límites: pregunta 5

- Su compañero de trabajo tiene problemas para completar la tarea asignada y repentinamente les pide ayuda. Lo ayudan, pero hacerlo dificulta la realización de sus tareas de trabajo asignadas. ¿Cuál de las siguientes sería una respuesta apropiada para establecer un límite en el lugar de trabajo?

- Le dicen a su compañero de trabajo que no saben cómo ayudarlo con su tarea.
- Le dicen a su compañero de trabajo que lo ayudarán, pero hacen la tarea de forma incorrecta a propósito.
- Le dicen a su compañero de trabajo que necesitan concentrarse en completar sus tareas. Le dicen al supervisor que su compañero de trabajo sigue pidiéndoles ayuda. Le piden al supervisor que envíen a su compañero de trabajo para que reciba una capacitación sobre cómo hacer su trabajo.
- Le dicen al supervisor que su compañero de trabajo sigue pidiéndoles ayuda. Le piden al supervisor que envíen a su compañero de trabajo para que reciba una capacitación sobre cómo hacer su trabajo.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 11

Pídale a una voluntaria que lea el escenario.

Pídales a las participantes que levanten la mano para cada respuesta, de la A a la D.

Pídales a las participantes que justifiquen su selección.

En este escenario, C sería la mejor opción ya que no pueden asumir las tareas de un compañero de trabajo ni ser responsables por su desempeño.

Si hay tiempo, haga una lluvia de ideas sobre otras formas apropiadas de responder y escríbalas en el rotafolio.

Agradézcales a las participantes por su participación. Dígales a las participantes: hemos abordado el primer objetivo para aumentar la conciencia de los límites y desafíos profesionales con la divulgación de información personal en el lugar de trabajo, todo con el propósito de tener en cuenta cómo posicionarse para obtener el mayor éxito profesional. Ahora veremos algunas cuestiones a considerar con respecto a la comunicación.

Desarrollo profesional

Alternancia de código



La alternancia de código se define como el proceso de cambio de un código lingüístico (un idioma o dialecto) a otro.

¿Pueden mencionar lugares donde podría ocurrir la alternancia de código?

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 12

Dícales a las participantes: cumplimos varias funciones, a veces, simultáneamente. Un ejemplo es facilitar la comunicación con un proveedor y un cliente en una sesión. Tener la habilidad de comunicarse de manera eficaz con ambos sin problemas puede llamarse alternancia de código.

Ejemplos adicionales:

- Vestirse y hablar de manera diferente en función de con quién está trabajando.
- Interactuar con personas de manera diferente según el entorno.
- Hablar en un idioma que el cliente entiende.
- Vestirse de manera diferente según la situación, por ejemplo, usar jeans si le está enseñando a alguien cómo limpiar su departamento frente a la vestimenta casual de negocios en una oficina.

Pregúnteles a las participantes: “¿Pueden mencionar lugares donde podría ocurrir la alternancia de código?”

Anote las respuestas en el rotafolio.

Desarrollo profesional

Alternancia de código

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Da lugar a muchas oportunidades para la persona que alterna el código.• Permite que la persona que alterna el código se convierta en un conector cultural.	<ul style="list-style-type: none">• Puede provocar sentimientos de resentimiento.• La persona que alterna el código puede parecer poco auténtica.• Puede sentirse exclusivista para los demás.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 13

Revise la diapositiva.

Existen ventajas y desventajas en este estilo de comunicación. La alternancia de código para muchas personas es una estrategia de comunicación efectiva, pero puede tener algunos inconvenientes.

Desarrollo profesional

Tenemos muchas facetas...

Las CHW son flexibles

Ejemplos:

- Habla
- Vestimenta
- Herramientas/métodos de enseñanza

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 14

Dígales a las participantes: la alternancia de código enfatiza el hecho de que, como CHW, tenemos muchas facetas. Al cumplir varias funciones hemos cultivado habilidades que son deseables para expandir las oportunidades de crecimiento profesional. Son dignas de señalar aquí.

Por ejemplo, ser fluido y flexible (ejemplos de habla, vestimenta, herramientas y métodos de enseñanza).

Demostrar flexibilidad en la forma en que nos comunicamos y nos presentamos para fomentar los mejores resultados con los clientes y compañeros de trabajo o proveedores (p. ej., a menudo reflejamos las normas culturales).

Utilizamos herramientas y métodos de enseñanza apropiados para comunicar información de manera que se entienda con mayor facilidad.

Pregúntele a las participantes si piensan en las maneras en que son flexibles en cada una de estas áreas:

- Habla
- Vestimenta
- Herramientas de enseñanza
- Con los clientes
- Con otros miembros del equipo de atención

Desarrollo profesional

Comunicación

- Equilibrio entre dar y recibir comentarios de manera profesional
 - Comunicación verbal y no verbal
 - En persona
 - Por teléfono
- Comunicación escrita
 - Etiqueta de correo electrónico comercial
 - Texto
 - Historia clínica electrónica
 - Técnica sándwich para hacer comentarios
 - Apoyo
 - Comentario correctivo
 - Apoyo

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 15

Dígales a las participantes: la manera en que nos comunicamos es un elemento importante del desarrollo profesional. Repasemos algunos de los tipos de comunicación y etiqueta para el desarrollo profesional.

Tengan en cuenta cómo se comunican con las personas (idioma y tono) ya sea en persona, por teléfono o por correo electrónico.

Correo electrónico: recurso para la etiqueta: recurso para la etiqueta de correo electrónico

<https://www.glassdoor.com/blog/dos-and-donts-business-email-etiquette/>

Tengan en cuenta lo que no es apropiado para la correspondencia profesional frente a una relación personal (p. ej., emojis, saludos casuales, jerga de texto).

Piensen en la hora, por ejemplo, enviar un mensaje de texto a primera hora de la tarde para recordarle a alguien que tome los medicamentos esa noche frente a un mensaje de texto más vago a altas horas de la noche para preguntar cómo le está yendo, el segundo mensaje puede malinterpretarse.

Historia clínica electrónica: tengan cuidado a la hora de documentar la historia clínica de un cliente, ya que es un registro legal que puede requerirse en un procedimiento legal.

Describe los tres pasos de la técnica del sándwich para hacer devoluciones:

- Dar apoyo
- Brindar un comentario correctivo
- Dar apoyo nuevamente

Ejemplo: cuando un cliente ha traspasado un límite. Su comentario muestra un lado sensible y abierto a su personalidad. Sin embargo, es importante que mantengamos una relación profesional.

Desarrollo profesional

Opciones de desarrollo profesional

1. Educación continua
2. Universidad comunitaria
3. Conferencias
4. Oratoria
5. Apoyo y tutoría
6. Red de asociaciones de CHW
 - National Association of Community Health Workers <https://nachw.org/>

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Desarrollo profesional

Estrategias para alcanzar sus objetivos a corto plazo

- Reunirse con Recursos Humanos.
- Trabajar en colaboración con el supervisor para promover un plan de desarrollo profesional.
- Buscar educación superior, universitaria.
- Realizar un cambio de carrera.
- Realizar una evaluación de interés profesional.

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

Desarrollo profesional

Entre los recursos para el desarrollo profesional de las CHW se incluyen los siguientes:

- Recursos en los CDC para las CHW
- Asociaciones profesionales basadas en condiciones de salud
- Grupos y organizaciones de CHW
 - Massachusetts Association of Community Health Workers
 - Florida CHW Coalition
 - Michigan CHW Alliance

BU
Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health

DIAPPOSITIVA 16

Dígalas a las participantes: el aspecto final a considerar en el desarrollo profesional es buscar oportunidades para desarrollar nuestras habilidades.

Esto podría lograrse mediante lo siguiente:

- Asistir a cursos o un programa en institutos o universidades.
- Participar en programas de certificación.
- Registrarse para recibir capacitación de oratoria, como el club Toastmasters (<https://www.toastmasters.org/>)

Visite el sitio web de la Asociación Nacional de Promotoras de Salud (*National Association of Community Health Workers*) para formar parte de una red y conocer las oportunidades.

DIAPPOSITIVA 17

Pregúntele a las participantes: “¿Cuál es su plan para el desarrollo profesional?”

Muestre las estrategias en la diapositiva y escriba otras en el rotafolio.

DIAPPOSITIVA 18

Comparta recursos adicionales para ayudar a las CHW a conectarse con personas que están haciendo un trabajo similar o para aprender sobre oportunidades de trabajo y formas de crecer a nivel profesional.

Agradecimientos

Este plan de estudios está basado en y adaptado de otros planes de capacitación para educadores pares y promotoras de salud, como el plan Pilares para el éxito entre pares (<https://ciswh.org/resources/HIV-peer-training-toolkit>) y el plan del Centro de Capacitación Comunitaria del Departamento de Salud del Condado de Multnomah (<https://multco.us/health/community-health/community-capacitation-center>)

Equipo

Serena Rajabiun

Simone Phillips

Alicia Downes

Maurice Evans

LaTrischa Miles

Jodi Davich

Beth Poteet

Rosalía Guerrero

Precious Jackson

María Campos Rojo

Este proyecto es y ha sido financiado por la Administración de Recursos y Servicios de Salud (HRSA) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS) con el número de subvención U69HA30462 "Mejor acceso a la atención médica: promotoras de salud para mejorar el vínculo con y la retención en la atención del VIH" (\$2 000 000 para fondos federales). Esta información o contenido y las conclusiones pertenecen al autor y no deben interpretarse como la posición ni la política oficial de la HRSA, el HHS o el gobierno de los EE. UU.

Cita sugerida:

Boston University Center for Innovation in Social Work & Health. (2019). *A Training Curriculum for Using Community Health Workers to Improve Linkage and Retention in HIV Care*. Extraído de <http://ciswh.org/chw/>



Boston University School of Social Work
Center for Innovation in Social Work & Health