

# COMPETENCIAS ESENCIALES: DESTREZAS DE COMUNICACIÓN

## COMPONENTES ESENCIALES PARA LA CAPACITACIÓN Y ÉXITO DE LOS TRABAJADORES: DESTREZAS DE COMUNICACIÓN

Los módulos enlistados cubren destrezas esenciales que necesita el par/peer para interactuar con clientes: las destrezas no clínicas de aconsejar, incluyendo escuchar activamente, y la comunicación verbal y no verbal. También, como lidiar con temas difíciles, como comunicarse con proveedores de salud, y respondiendo a conflictos y diferentes culturas. La clave para capacitar estas destrezas es practicar, practicar, y practicar. Casi todos los estudios de caso y viñetas han sido diseñados para facilitar la práctica o pueden ser adaptados.

**Escuchar de Forma Activa: Juego Telefónico**

**Dibujo Espalda con Espalda**

**Comunicación: Empujando Todos los Botones**

**Destrezas de Comunicación: Haciendo Preguntas Difíciles**

**Técnicas De Comunicación: Expresarse**

**Respondiendo en Momentos de Conflicto: ¿Qué hacer?**

**Abogar con Los Proveedores**

**Tomando el Control: Trabajando Con Su Médico**

**Llevando un Cuidado de la Salud Culturalmente Competente**

# ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA: JUEGO TELEFÓNICO\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

 **Tiempo:** 35 minutos

 **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Demostrar la importancia de comunicarse de forma clara con otros.
- Demostrar cuán fácil es no captar exactamente lo que otros dicen y discutir lo que eso significa en la comunicación.

 **Método de Capacitación:** Actividad para grupos grande, intercambio de ideas, discusión

 **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

- Explicar y llevar a cabo el juego telefónico (10 minutos)
- Facilitar una discusión sobre las destrezas de comunicación (20 minutos)
- Distribuir el folleto: Técnicas útiles de comunicación y Fundamentos para las destrezas de comunicación (5 minutos)

 **Materiales:**

- Rotafolio
- Marcadores
- Folleto – Fundamentos de las destrezas de comunicación
- Folleto – Técnicas útiles de comunicación
- Una oración escrita que fácilmente se puede malinterpretar. El capacitador no distribuye la oración por escrito; la susurra al oído del participante.

 **Preparación:**

- Material impreso

## Instrucciones

1. Explicación de la actividad. Los participantes susurran una oración a la persona de al lado. Un ejemplo de una oración es “La tía de Yolanda compartió conmigo su receta secreta de pie de batata.” Primero escoja la persona (10 minutos).

Luego, vamos a hacer una actividad llamada el Juego telefónico. Algunos de ustedes pueden haber escuchado o haber jugado este juego anteriormente.

Tengo una oración que voy a susurrarle al oído de (nombre de la primera persona), (nombre de la primera persona) va a susurrarle la oración al oído de (nombre de la segunda persona) [Nota para el capacitador: designe la dirección a favor o en contra de las manecillas del reloj.]

El truco es que la persona sólo puede decir la oración una vez, no está permitido repetirla. Lo que sea que escuche, páselo a la próxima persona lo mejor que pueda.

2. La última persona será (nombre de la última persona). Cuando la oración llegue a esa persona, dirá en voz alta lo que escuchó.
3. Comience el juego. El capacitador susurra la oración (“La tía de Yolanda compartió conmigo su receta secreta de pie de batata.”) al oído de la primera persona. La primera persona susurra lo que escuchó en el oído de la segunda persona. Esto continúa alrededor del círculo hasta que la última persona ha escuchado la oración.
4. Haga que la última persona diga en voz alta lo que escuchó. Luego, diga la frase original. Compare lo que la última persona escuchó con la oración original.
5. Discuta la actividad.
  - *¿Cómo es que (la última persona) escuchó “...” si la oración original fue “...”?*
  - *¿Con qué frecuencia es que los mensajes cambian así en la vida diaria?*
  - *¿Qué reglas del juego fueron responsables de los cambios en la oración? (susurrar, no repetir)*

\* Este módulo proviene de: Universidad de Duke, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

# ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA: JUEGO TELEFÓNICO

*¿Cómo sabe cuándo las personas verdaderamente le están prestando atención? ¿De qué manera se sientan? ¿De qué manera hablan? ¿De qué manera lo miran a usted? ¿Qué se siente?*

6. Facilite una discusión sobre las destrezas de comunicación (20 minutos)

*Para que se pueda llevar a cabo una comunicación efectiva, tanto la persona que habla como el que escucha deben participar activamente. ¿Cuáles son algunas razones para no siempre prestarle toda la atención al que habla? [Nota al adiestrador: anote las ideas de los participantes en el rotafolio.]*

Possible responses include:

- No hay tiempo para escuchar todo lo que dice la persona
- Múltiples tareas—hacer más de una cosa a la vez
- Otras tareas parecen ser más importantes
- Interferencia causada cuando se emiten juicios —no estar de acuerdo con lo que la persona ha hecho o con lo que está diciendo
- Agenda personal—uno desea hacer valer su propia solución

*Ahora, ¿qué riesgos presentan estos “estorbos de la comunicación” para los pares que está tratando de educar?*

Respuestas posibles incluyen:

- La persona que escucha se siente que la han echado a un lado
- No siente apoyo
- La confianza se pone a riesgo.

*Tomemos unos minutos y hablemos sobre cómo es un comunicador efectivo. Piense en alguien quien*

*usted cree que es un “buen” comunicador. [Dé a los participantes 30-60 segundos para pensar en un ejemplo, y 30-60 segundos entre una y otra de las siguientes preguntas.]*

*¿Qué cosas hizo bien esta persona? ¿Cómo le hizo sentir esta persona cuando lo escuchó a usted? ¿Cuán dispuesto estaba en compartir cosas personales o sus problemas con esta persona?*

*¿Cuáles son algunas destrezas de comunicación que valoró en esta persona? [Escriba las respuestas en el rotafolio. Algunas respuestas pudieran ser:]*

Respuestas posibles incluyen:

- Prestar atención a los sentimientos
- No emitir juicio
- Disponible
- Justo
- Empático
- Interesado

*Ayer y en el Nivel Uno discutimos la importancia de las buenas destrezas de comunicación. Hoy, vamos a dedicarle más tiempo a practicar a escuchar y a atender, y a prestarle atención a lo que facilita y lo que bloquea la comunicación con otros.*

7. Distribuir los folletos Técnicas útiles de comunicación y Fundamentos de las destrezas de comunicación.

*Gracias por su trabajo. Antes de irnos a almorzar, quiero agradecerles a todos por contribuir con los agradecimientos. Recuerde proclamar buenos deseos durante la semana.*

## Resumen

- Es importante que los educadores de pares/peers desarrollen buenas destrezas para escuchar;
- Es fácil cometer errores al establecer una comunicación clara.

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene de: Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

# ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA: JUEGO TELEFÓNICO

## TÉCNICAS ÚTILES EN LA COMUNICACIÓN

- |   |   |
|---|---|
| 1. Usar silencio                                |   |
| 2. Aceptar                                      | Sí.<br>Um Humm.<br>Entiendo lo que dijo.  |
| 3. Dar reconocimiento                           | Es difícil hablar con alguien que no conoces.<br>Hola Jane, hemos hablado antes.          |
| 4. Ofrecerse                                    | Estaré aquí hasta las 3:00.<br>Me interesa lo que tienes que decir.                       |
| 5. Comenzar de forma amplia                     | ¿Hay algo de lo que quieres que hablemos?<br>¿Por dónde comenzamos?                       |
| 6. Ofrecer frases que promuevan la comunicación | Siga adelante.<br>Y luego, ¿qué pasó?<br>Cuénteme.  |
| 7. Poner la situación en tiempo o en secuencia  | Lo que pareció llevar a .....?<br>¿Eso fue antes o después.....?<br>¿Cuándo ocurrió esto? |
| 8. Hacer observaciones                          | Su voz tiembla cuando habla de ....<br>Me siento incómodo cuando usted .....              |

# ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA: JUEGO TELEFÓNICO

## TÉCNICAS ÚTILES EN LA COMUNICACIÓN (CONT.)

- |  |   |
|--|---|
| 9. Fomentar descripciones de las percepciones<br>¿Qué hace cuando se “pone feo”?       | Dígame cuándo se siente ansioso.<br>¿Qué está pasando?  |
| 10. Fomentar la comparación  | ¿Esto era algo como .....?<br>¿Ha tenido experiencias similares?  |
| 11. Repetir lo dicho (especialmente útil cuando no puede identificar lo que se siente) | Mi abogado no me cree cuando digo que me pegó cuando estaba embarazada.<br>Su abogado no le cree cuando cuenta su historia. |
| 12. Prestar atención especial  | Vale la pena prestarle atención a este punto.   |
| 13. Explorar   | Cuénteme más sobre .....<br>¿Puede describir eso en más detalle?  |
| 14. Dar información  | Esta línea se contesta 24 horas al día.<br>Mi propósito para estar aquí es .....  |
| 15. Buscar clarificación   | No estoy seguro que entiendo.<br>¿Cuál diría es el punto principal de lo que ha dicho?                                      |

Adaptado de THE Course producido por GlaxoSmithKline

# ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA: JUEGO TELEFÓNICO

## FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN: ESTORBOS DE LA COMUNICACIÓN

1. **Dirigir, dar órdenes:** Decirle a alguien que haga algo dándole poca o ninguna opción.
2. **Advertir, amenazar:** Decirle a la otra persona que si la conducta continúa, eso tendrá ciertas consecuencias.
3. **Moralizar, sermonear:** Decirle a alguien las cosas que tiene que hacer.
4. **Persuadir, argumentar:** Tratar de influenciar a otro con hechos, información y lógica.
5. **Aconsejar, recomendar:** Proveer respuestas a un problema.
6. **Evaluar, criticar:** Interpretar de forma negativa la conducta de alguien.
7. **Elogiar:** Evaluar de forma positiva la conducta de alguien.
8. **Apoyar, aprobar:** Tratar de cambiar la manera de sentir de alguien, o no reconocer sus sentimientos.
9. **Diagnosticar:** Analizar la conducta de la otra persona y comunicarle que sabe lo que le está pasando.
10. **Desviar, derivar:** Cambiar el tema o no hablar sobre el problema presentado por la otra persona.

# ESCUCHAR DE FORMA ACTIVA: JUEGO TELEFÓNICO

## MATERIAL IMPRESO #2 de 2 (cont.)

### FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN: ESTORBOS DE LA COMUNICACIÓN (CONT.)

11. **Embromar, molestar:** Tratar de evitar hablar del problema riéndose o distrayendo a la otra persona.
12. **Minimizar (sentido de superioridad):** Traer un problema peor al que tiene la persona.
13. **Frases matadoras:** Por ejemplo, “No te preocupes, las cosas pudieran ser peores.” “Alégrate.” “¿De qué tienes que sentirte apenado?”

# DIBUJO ESPALDA CON ESPALDA\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

 **Tiempo:** 20 minutos

 **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Presentar los principios básicos de la comunicación.
- Demostrar las destrezas verbales y no verbales para la facilitación.

 **Método de Capacitación:** Actividad de Díada

 **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

- Explicar la actividad – (2 minutos)
- Llevar a cabo la actividad en pareja/díada – (10 minutos)
- Discutir la actividad y su relevancia para una efectiva interacción de pares – (8 minutos)

 **Materiales:**

- Papel (suficiente para que cada díada tenga una hoja)
- Marcadores finos (suficiente para que cada díada tenga uno)
- Método de pareo (animales de finca plásticos—cinco animales distintos, dos de cada tipo)
- Material impreso con la imagen de la actividad (suficiente para que cada díada tenga uno)

 **Preparación:** Haz fotocopias de materiales impresos.

## Instrucciones

1. Explicar la actividad. En unos minutos, nos vamos a poner en parejas, luego haremos una actividad en la cual el compañero #1 le describirá una imagen al compañero #2. El compañero #2 tendrá que reproducir esta imagen.
2. Hay tres reglas: El compañero #1 y el #2 no pueden estar de frente uno al otro; el compañero #1 puede dar las reglas sólo una vez; y el compañero #2 no puede pedir ninguna aclaración.
3. Divida el grupo en pares con los animales de finca plásticos (5 animales distintos, 2 de cada tipo). Pídale a los participantes que busquen un libro o algo en que escribir y que encuentren sus compañeros pareando los animales de finca.
4. Una vez todos estén en parejas, instruya al grupo a formar una línea, espalda con espalda: el compañero #1 mirando una pared y el compañero #2 mirando la otra pared. [Nota: los participantes pueden sentarse o pararse en esta línea. Si se utilizan sillas, el facilitador deberá proveer instrucciones adicionales para que los participantes traigan sillas al área.]
5. Provea a las personas que están mirando una pared (compañero #1) el material impreso con la imagen. Enfatice que la otra persona (el compañero #2) no puede ver esta hoja.
6. Provea al compañero #2 una hoja de papel en blanco y un marcador.
7. Pídale al compañero #1 que describa el dibujo al compañero #2 para que éste pueda reproducir el dibujo en la hoja de papel.
8. Repita las tres reglas:
  - El compañero #1 y el #2 no pueden estar mirándose de frente;
  - El compañero #1 sólo puede dar las reglas una vez;
  - El compañero #2 no puede pedir que se le aclare nada.

\* Este módulo proviene de Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

# DIBUJO ESPALDA CON ESPALDA

## ► PUNTO CLAVE

- La comunicación debe ser específica;
- No presume que la gente sabe de qué usted está hablando;
- El lenguaje corporal ayuda a verificar si se entiende el mensaje;
- Es importante romper el cuadro grande en pequeños pedazos para que la gente tenga éxito;
- Las preguntas ayudan a ambas partes—es útil preguntar y permitir que se hagan preguntas.

9. Provea 10 minutos para esta actividad. Circule para asegurarse que las personas están siguiendo las instrucciones.
10. Después de 10 minutos, pídale al grupo que se una y discutan lo que observaron.

## Resumen

Haga un resumen de la discusión y el proceso con las siguientes preguntas:

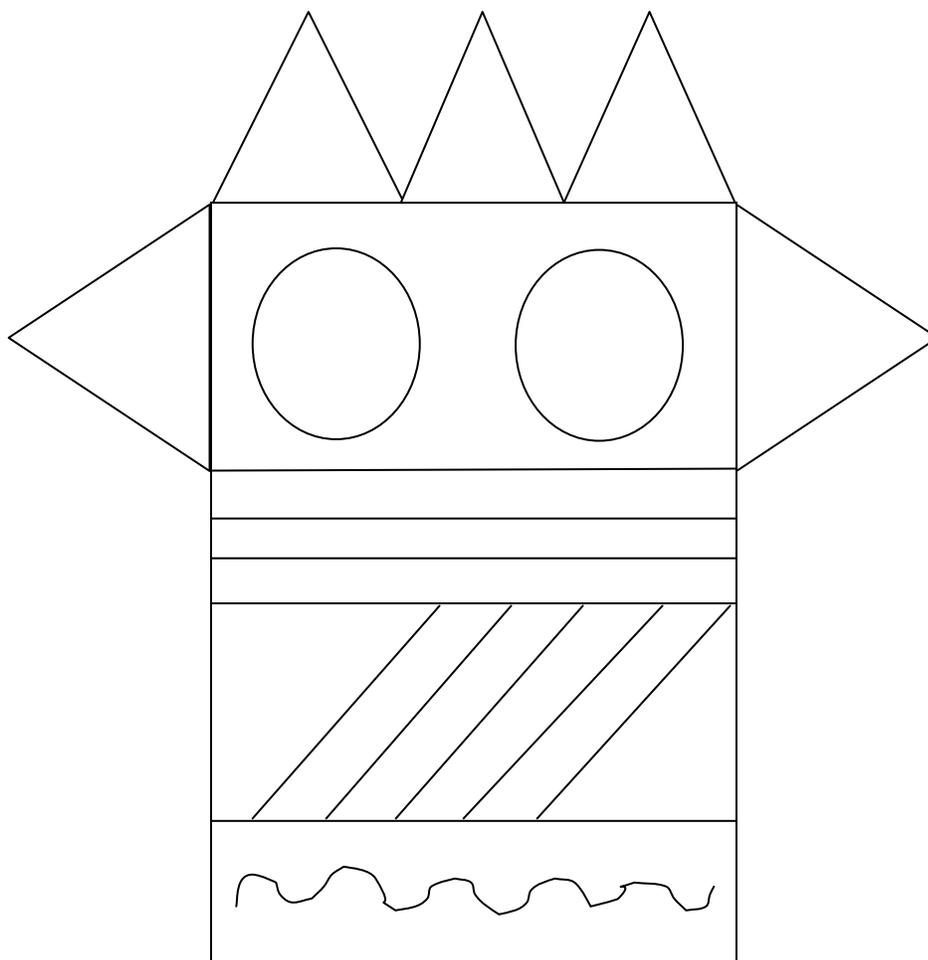
- ¿Quién tuvo éxito?
- ¿Cómo se sintieron los participantes en sus respectivos roles?
- ¿Cuál fue el aspecto más frustrante?
- ¿Cuáles fueron los métodos específicos que utilizó para lograr la tarea?
- ¿Cómo se relaciona este ejercicio con la entrevista a los pares?

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene de: Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

# DIBUJO ESPALDA CON ESPALDA

MATERIAL IMPRESO

IMAGEN DEL DIBUJO ESPALDA CON ESPALDA



# COMUNICACIÓN: EMPUJANDO TODOS LOS BOTONES\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

- 🕒 **Tiempo:** 60 minutos
- ➔ **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:
  - Demostrar la importancia de comunicarse de forma clara con otros.
  - Establecer un vínculo entre la comunicación efectiva y una relación de pares exitosa.
- ★ **Método de Capacitación:** Actividad de grupo pequeño, Discusión de grupo grande
- ✓ **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**
  - Explicar y organizar una actividad para grupos pequeños relacionada con la comunicación (10 minutos)
  - Ayudar a los participantes a facilitar la actividad sobre la respuesta en un escenario de grupo pequeño (25 minutos)
  - Facilitar el informe del grupo y la discusión (25 minutos).
- ✂ **Materiales:**
  - Rotafolio
  - Marcadores
  - Paquete de barajas (ganar 3 manos)
  - Rotafolios preparados
  - Material impreso – Empujando todos los botones
  - Material impreso – Escenarios 1-3

(cont.)

## Instrucciones

1. Esta actividad se hará en tres grupos pequeños. Cada grupo necesita un área para escribir, como una mesa. El éxito de esta actividad depende de que se establezca un nivel de confianza y buena relación con los participantes y los capacitadores. (10 minutos)
  - *Comenzaremos la tarde con una actividad que nos ayudará a comunicarnos mejor con nuestros pares/peers y a estar más pendientes de asuntos que pueden hacernos sentir incómodos. Estos escenarios pudieran levantar algunos asuntos difíciles o de sensibilidad. Una vez identifiquemos los asuntos, queremos proveer opciones que están disponibles para usted como par para atender el asunto.*
  - *Tome una carta; sacará un diamante, un basto o un corazón. Los que saquen diamantes formarán un grupo, los bastos un segundo grupo y los corazones un tercer grupo.*
  - *La primera cosa que tundra que hacer en su grupo es asignar un facilitador. Éste será la persona que asegura que el grupo esté a tiempo y haga preguntas relacionadas al escenario.*
  - *El facilitador del grupo anotará y compartirá lo discutido en el grupo. Los facilitadores deben asegurarse de no emitir ningún juicio ni tratar de aconsejar a nadie.*
2. Permita que los grupos comiencen y dé escenarios e instrucciones a los facilitadores identificados. (25 Minutos)
  - *Le daremos a su facilitador las copias de los escenarios y éstos tomarán cinco minutos para leérselos a ustedes.*
3. Informar a los facilitadores que pedirán que reaccionen a los escenarios, y darles las preguntas para hacerles a sus grupos. Los facilitadores le pedirán a los grupos que compartan y discutan lo siguiente:
  - *¿Qué o quién en el escenario “empujaría sus botones”?*
  - *¿Qué sentimientos le surgen a usted con estas situaciones?*
  - *¿Cómo puede manejar sus sentimientos para poder ser un educador par/peer efectivo si es que surgen o cuando surjan estas situaciones?*
  - *¿De qué apoyo y/o recursos se puede agarrar para manejar estos sentimientos?*

\* Este módulo proviene de: Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

# COMUNICACIÓN: EMPUJANDO TODOS LOS BOTONES

## SOBRE ESTA ACTIVIDAD (CONT.)

### Preparación:

- Prepare material impreso con las seis preguntas;

1. ¿Qué o quién en el escenario “empujaría sus botones”?
2. ¿Qué sentimientos le surgen a usted con estas situaciones?
3. ¿Cómo puede manejar sus sentimientos para poder ser un educador par efectivo si es que surgen o cuando surjan estas situaciones?
4. ¿De qué apoyo y/o recursos se puede agarrar para manejar estos sentimientos?
5. ¿Cuáles serían algunas posibles maneras de atender a este par de forma efectiva?
6. ¿Qué recursos de ayuda hay disponibles en la comunidad a los cuales se pueden referir el educador par o el par/peer?

- Prepare material impreso con los escenarios
- Prepare un rotafolio con seis preguntas

4. Al menos un capacitador debe estar en cada grupo para asistir durante este proceso. Asegúrese de respetar los límites de los participantes, y permitirles retirarse de esta actividad.
5. Los grupos deben anotar sus ideas en el rotafolio. Después que cada grupo haya discutido el escenario asignado, haga que el grupo grande regrese y permita que cada grupo comparta lo aprendido en esta sesión. (25 minutos)
  - *Muy bien, debemos volvernos a reunir y discutir lo que aprendimos durante esta actividad de grupo.*
6. Procese el ejercicio de grupo pequeño con las siguientes preguntas:
  - *Muy bien, debemos volvernos a reunir y discutir lo que aprendimos durante esta actividad de grupo.*
  - *¿Qué otras situaciones cree que pueden empujarle sus botones o causarle dificultad para seguir siendo objetivo?*
  - *Piense en el trabajo de grupo pequeño que acabamos de completar. ¿Qué puntos clave cree que un buen educador par debe seguir cuando le empujan sus botones*
  - *Recuérdle al grupo que como seres humanos tenemos crianzas distintas; por lo tanto, nuestras experiencias, expectativas, valores y opiniones son diferentes. Habiendo dicho esto, lo que entendemos que un par debe seguir puede que no sea su prioridad o que sea lo mejor para su situación actual. Es importante que nos mantengamos objetivos y practiquemos a cómo efectivamente controlar la incomodidad que sentimos cuando nuestros valores o expectativas son opuestas.*

## Resumen

- Es importante que los educadores pares/peers demuestran una comunicación no juzgadora.;
- Es importante que los educadores pares/peers tengan un sentido de reconocimiento propio y empatía;
- La buena comunicación de pares requiere práctica.

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este modulo proviene de: Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

# COMUNICACIÓN: EMPUJANDO TODOS LOS BOTONES

## MATERIAL IMPRESO #1 de 2

### EMPUJANDO TODOS LOS BOTONES

- ¿Qué o quién en el escenario “empujaría sus botones”?
- ¿Qué sentimientos le surgen a usted con estas situaciones?
- ¿Cómo puede manejar sus sentimientos para poder ser un educador par/peer efectivo si es que surgen o cuando surjan estas situaciones?
- ¿De qué apoyo y/o recursos se puede agarrar para manejar estos sentimientos?
- ¿Cuáles serían algunas posibles maneras de atender a este cliente de forma efectiva?
- ¿Qué recursos de ayuda hay disponibles en la comunidad a los cuales se pueden referir el educador par o el par/peer?

# COMUNICACIÓN: EMPUJANDO TODOS LOS BOTONES

## MATERIAL IMPRESO #2 de 2

### ESCENARIO 1

Una mujer casada (+) al VIH que es su par viene a usted buscando asistencia porque sabe que su esposo, que es (-) al VIH duerme con otras. Tiene una mujer en un apartamento, y sus otras amigas lo visitan y llaman a su casa. Ella teme pedirle que use un condón. Cuando se le pregunta por qué tiene miedo, ella admite que él le da y luego quiere tener sexo con ella. Ella siente que él no la ama porque tiene relaciones con otras mujeres y le da a ella. Ella no sabe por qué él quiere seguir teniendo sexo con ella. Cuando él quiere tener sexo, ella consiente porque le teme.

Tienen dos niños pequeños y su esposo controla el automóvil y el dinero de la familia.

### ESCENARIO 2

Le han referido un par después de darle de alta del hospital. Es una madre soltera con dos hijos de dos y seis años. Sus adicciones a la cocaína y la heroína han hecho que pierda el trabajo y su casa. Ha comenzado a hacer trucos en la calle para obtener dinero para el sustento de sus hijos y las adicciones. Fue diagnosticada con el VIH hace tres años, antes de tener su segundo hijo, y recientemente fue dada de alta del hospital por una neumonía bacteriana. En el hospital, se deprimió y pensó en el suicidio. Hace 36 horas usó drogas. Se queja de dolor severo y ansiedad y quiere que la ayude a hacer algo para aliviar el dolor. Le está rogando para que la ayude.

### ESCENARIO 3

Una mujer + al VIH tiene una pareja – al VIH. Él, su pareja, sabe que ella está infectada con el VIH pero aun así quiere estar con ella. Sin embargo, a veces se rehúsa a usar un condón cuando tienen sexo. Ella no quiere infectarlo y él no está haciendo nada para no contagiarse con el virus, pero dice que a veces sólo quiere estar cerca de ella aunque sea así. Al hablar con ellos, se sabe que ambos conocen las implicaciones y los riesgos. Sin embargo, esta es una decisión que han tomado.

# DESTREZAS DE COMUNICACIÓN: HACIENDO PREGUNTAS DIFÍCILES\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

 **Tiempo:** 50 minutos

 **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Demostrar la importancia de la claridad en una comunicación con otros;
- Demostrar cuán fácil es no escuchar exactamente lo que otros dicen y discutir lo que esto significa en la comunicación.

 **Método de Capacitación:** Intercambio de ideas, modelado, práctica de destrezas

 **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

- Llevar a cabo una intercambio de ideas para presentar la actividad sobre preguntas difíciles y las respuestas (15 minutos)
- Facilitar una actividad por medio de escenarios (20 minutos)
- Facilitar una discusión acerca de la actividad (15 minutos)

 **Materiales:**

- Escenarios sobre temas difíciles
- Rotafolio
- Marcadores

 **Preparación:**

- Hacer 3 copias de cada escenario de preguntas y colocar en papeles separados

## Instrucciones

1. Explicar el propósito de esta actividad. Hay temas de los cuales es difícil preguntar cuando no se conoce bien a alguien. ¿Cuáles son algunos de estos temas de los cuales pudiera tener dificultad para hablar con un par? [**Nota: algunas respuestas pudieran incluir las siguientes:**]

- Sexo
- Orientación sexual
- Religión
- Drogas
- Uso de alcohol
- Sentimientos—depresión, rabia, etc.
- Muerte y morir
- Rabia con un proveedor

2. Pregunte cómo pudiera sentirse un par (peer) si se muestra incómodo discutiendo estos temas. [**Nota: algunas respuestas pudieran incluir lo siguiente:**]

- Marginado
- Juzgado
- Enojado
- Solo
- Avergonzado
- Culpable

3. Pregunte como esto pudiera afectar el resultado de su sesión de educación de pares (peers). [**Nota: algunas respuestas pudieran incluir lo siguiente:**]

- El par (peer) puede que no regrese
- Puede que no reciba información importante
- Puede que no siga las recomendaciones del par (peer) y el mentor
- Puede que deje de escuchar durante la sesión

\* Este módulo proviene de: Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

# COMPETENCIAS ESENCIALES: DESTREZAS DE COMUNICACIÓN

4. Pregunte cuáles son algunas cosas que tenemos que tener presente cuando hacemos preguntas difíciles.

**[Nota: algunas respuestas pudieran incluir lo siguiente:]**

- Las palabras que usamos
- Cómo decimos las cosas
- El momento es importante
- Necesidad de saber por qué hace cada pregunta

5. Provea las instrucciones para la actividad. En esta actividad se puede practicar a hacer preguntas sobre algunos de estos temas difíciles al igual que experimentar lo que se siente al estar en el otro lado teniendo que escuchar términos potencialmente ofensivos o embarazosos. Los capacitadores lo demostrarán haciéndolo primero.

6. Los capacitadores deben escoger uno de los escenarios e interpretar su propia obra ante el grupo.

7. Rompa el grupo grande en pares y distribuya los escenarios.

*Para este ejercicio, la persona más alta será el educador par (peer) y la otra será su par/cliente. En un momento, les distribuiré tres escenarios a cada grupo. Tendrán 6 minutos para modelar estos escenarios.*

*Después de los 6 minutos, cambiaremos los papeles y les daré tres escenarios distintos para que trabajen. Pudieran usar el material impreso con las preguntas como recordatorio para hacer preguntas abiertas.*

*Tendrán 6 minutos más para practicar estas situaciones. Noten sus propios sentimientos, pensamientos y sensaciones al hacer las preguntas difíciles y al contestarlas. [Nota: los capacitadores deben estar disponibles para ayudar a aquellos con pocas destrezas de leer y escribir.]*

8. Permita que tanto el “par/cliente” como el “educador par” practiquen con los primeros tres escenarios. Después de diez minutos, distribuya tres escenarios distintos y avíseles que deben cambiar de papel.

9. Al vencerse el tiempo (12-15 minutos), una al grupo y procese con las siguientes preguntas:

- ¿Cómo fue su experiencia?
- ¿Qué fue lo difícil?
- ¿Qué ideas tiene en cuanto a hacer esta experiencia más fácil con los pares en el futuro?

## Resumen

Una gran parte de ser un educador par (peer) efectivo es poder escuchar sin interrumpir—dejando que el paciente hable. Pero a veces hay que hacer preguntas para captar la inquietud o la conducta subyacente del par. Modelar comodidad y profesionalismo fomenta en los pares (peers) ser abiertos y sinceros.

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene de: Duke University, Partners in Caring; Center for Creative Education, 2006.

### ESCENARIOS DE PREGUNTAS

Su par (peer) es una madre soltera cuya preocupación principal es tener prácticas sexuales más seguras. Su meta es conocer qué clase de actividades a ella le preocupan y qué tipo de barreras ha estado usando o utilizará.

Su par (peer) es una adicta a la heroína. Su meta es conocer si ha estado practicando reducción de daño.

Su par (peer) es un homosexual que le ha contado que ha estado teniendo sexo anal sin protección. Su meta es discutir cómo practicar sexo más seguro y divulgar su condición del VIH a su/s pareja/s.

Su par (peer) es una mujer + al VIH que se acaba de enterar que está embarazada. Su meta es discutir las opciones de tratamiento y si su/s pareja/s saben que está infectada con el VIH.

Su par (peer) es una mujer de 17 años cuyo empleo es el sexo. Su meta es conocer cómo ha estado practicando un sexo más seguro.

Su par (peer) es una mujer bisexual que actualmente sólo tiene sexo con mujeres. Ella no cree que puede pasarle el VIH a otra mujer y por eso no ha estado usando protección. Su meta es discutir con ella las opciones de sexo más seguro.

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: EXPRESARSE\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

🕒 **Tiempo:** 75 minutos

➔ **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Demostrar los principios de compartir información sin dar consejo;
- Diferenciar entre declarar sentimientos y dar opiniones/juzgar los sentimientos.

★ **Método de Capacitación:**

Dramatización, discusión de grupo grande, presentación

✓ **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

- Llevar a cabo una dramatización para los participantes demostrando una comunicación extremadamente directa (5 minutos).
- Discuta lo que es dar consejo a dar información (30 minutos).
- Discuta ejemplos de una comunicación directa y de identificar sentimientos, y luego practique (40 minutos).

✂ **Materiales:**

- Material impreso – Modelo PLISSIT
- Material impreso – Brindar consejo – rotafolio y material impreso
- Rotafolio y material impreso – Pasos para compartir información
- Rotafolio - Sentimientos vs. Opiniones y Juicios

(cont.)

## Instrucciones

1. Presentar la sesión.
2. Llevar a cabo frente a la clase una dramatización de lo que es Expresarse.
3. Después de terminado la dramatización, pídale a los participantes su opinión (retroalimentación):

- ¿Cuán efectivo fue el consejero en atender las inquietudes del cliente?

*La sesión dirigida por el consejero, en lugar de seguir al cliente.*

*El consejero discutió su inquietud, no lo que era más preocupante para el cliente.*

*La cliente dijo sentirse culpable, pero el consejero la mandó a callar al decir que no debía sentir esa emoción.*

- ¿Qué actitud estaba expresando el consejero durante la sesión?

*Que el consejero sabía mejor cómo manejar los asuntos del cliente.*

- ¿Qué palabras utilizadas por el consejero proyectaron esa actitud?

*No **debe sentirse culpable**; **no puedes** dejar que las cosas se salgan de control; **tienes** que dejarle saber quién es el que manda; **tienes** que establecer la autoridad.*

- ¿Cómo pudo el consejero ser más efectivo en atender las inquietudes del cliente?

*Dejar que las inquietudes del cliente guiaran la discusión.*

*Escuchar al cliente y explorar sus sentimientos y opciones en lugar de darle consejo.*

\* Este módulo proviene de: Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: EXPRESARSE

## **SOBRE ESTA ACTIVIDAD (CONT.)**

### **Materiales (cont.):**

- Material impreso – Sentimientos vs. Opiniones y Juicios
- Material impreso – Ejemplos de lo que es expresar los sentimientos
- Material impreso – Expresión de humor
- Cinta adhesiva
- Rotafolio y pizarra
- Marcadores
- Borrador

### **Preparación:**

- Preparar listas en el rotafolio de Dar consejo y de Pasos para compartir información
- Preparar material impreso

*Dar permiso al cliente para experimentar sus sentimientos.*

*Escuchar más que hablar; la sesión debe tratarse sobre las experiencias y los sentimientos del cliente no del consejero.*

*No minimizar las circunstancias del cliente diciéndole que las cosas van a estar bien.*

- En general, ¿qué quieren escuchar las personas cuando le cuentan a alguien algo que les está mortificando?
4. Presente el Modelo PLISSIT, integrando la opinión del participante en cuanto a la dramatización en la presentación.
  5. Resuma enfatizando la importancia de escuchar sobre hablar.
  6. Pregúntele a los participantes a qué les suena un consejo – ¿qué palabras se utilizan cuando una persona da consejo?
  7. Escriba los comentarios en el rotafolio
  8. Compare la lista de los participantes con la lista dando consejo del rotafolio.
  9. Presente *Pasos para Compartir Información* usando el rotafolio.
  10. Recuerde a los participantes que los clientes toman sus propias decisiones y debemos presentar información para ayudarles en lugar de dar sugerencias/consejo.
  11. Presente la idea de examinar los sentimientos propios como parte necesaria de una comunicación clara.
  12. Pregúntele a los participantes por qué piensan que es importante aprender a expresarse. Escriba sus respuestas en el rotafolio.
  13. Pregúntele a los participantes cómo saben cuando están expresando sus sentimientos.

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: EXPRESARSE

## ► PUNTO CLAVE

- Enfatizar lo que alguien quiere cuando viene a verlo.
- ¿Dónde está el poder cuando da consejo contrario a cuando da información?
- Oraciones con “yo siento” – implementar esto es muy difícil en la vida real.

14. Demuestre cómo usar la palabra “sentir” no siempre representa los sentimientos de la persona. Muestre cómo “sentir” a menudo se usa para expresar opiniones y juicios utilizando *Sentimientos vs. Opiniones y Juicios* en el rotafolio.
15. Explique que si “yo siento” puede sustituirse por “yo creo” entonces no es un sentimiento. Pídales que busquen culpa en la oración.
16. Pregúntele a los participantes si alguna vez le han dicho algo que fue expresado como una opinión pero realmente fue un juicio.
17. Dé ejemplos de juicios sospechosos que expresan una opinión.
18. Dé a los participantes el examen *Expresando los Sentimientos*. Pida un voluntario para que lea el primer ejemplo y pregúntele al grupo si es una oración que expresa sentimientos o es un juicio sospechoso. Discuta como grupo. ***Si la oración no refleja un sentimiento entonces pídale a los participantes que refraseen.*** Repita cada ejemplo.

## Resumen

Resuma y entregue el material impreso *Humor Expresivo* para tener una perspectiva ligera de lo que es expresarse uno mismo.

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene de: Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

### DRAMATIZACIÓN SOBRE EXPRESÁNDOSE UNO MISMO

*(La cliente, Tina, acaba de entrar a la oficina de su consejero para su sesión semanal.)*

Consejero: Hola, Tina, ¿cómo estás hoy?

Tina: Muy bien, me parece.

Consejero: Oye, creo que debemos dedicar esta sesión a discutir tu relación con tu hija. He notado que es un tema que has evitado en el pasado y creo que es hora de que lo atendamos. ¿Cómo han ido las cosas entre ustedes dos?

Tina: Bueno, las cosas no van tan bien. Siento que está molesta conmigo por enfermarme y yo me siento culpable porque es algo que me lo busqué, tú sabes, debido a drogarme. Entonces ahora ella sale todo el tiempo con sus amistades hasta tarde y siento que ya no puedo controlarla.

Consejero: Primero que todo, no debes sentirte culpable – no vale la pena sentirse culpable. Y tú no puedes continuar dejando que las cosas se salgan de control con tu hija – tienes que dejarle saber quién manda. Escucha, cuando mi hijo era adolescente, comenzó a salir con el grupo equivocado. Nunca sabía dónde estaba por las noches hasta que me enteré que estaba faltando a la escuela. Sabía que tenía que hacer algo pronto o se podía perder en las calles. Así que le di una hora de llegada, le dije que tenía que conseguirse un trabajo para cuando saliera de la escuela, y que tenía que tener un promedio de B al finalizar el año escolar. Si fallaba en cualquiera de estas condiciones, le dije que haría las maletas y lo enviaba a casa de sus abuelos que no toleran ninguna tontería. No voy a decir que fue fácil, pero a la larga pude hacer que regresara al camino correcto. Si me funcionó a mí, estoy seguro te puede funcionar a ti con tu hija.

Tina: No sé si nos va a funcionar igual a nosotras – siento que he perdido toda la autoridad que tengo sobre ella.

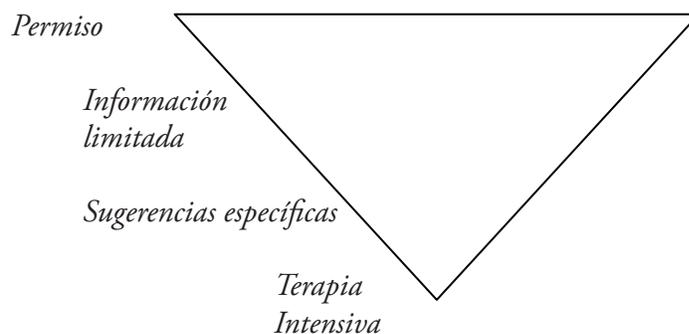
Consejero: Tienes que comprometerte contigo a establecer la autoridad o la situación sólo se pondrá peor. Si haces lo que te digo, las cosas te van a salir bien.

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: EXPRESARSE

## MATERIAL IMPRESO #2 de 7

### EL MODELO PLISSIT

El Modelo PLISSIT lo pueden usar los consejeros para tipificar las necesidades del cliente.



#### Permiso

La mayoría de la gente quieren una sola cosa: Permiso. Permiso para sentir sus sentimientos y expresarlos sin que la juzguen. **No** quieren:

- Que les den consejo o les digan lo que tienen que hacer
- Escuchar como el consejero manejó un problema similar
- Que el consejero le lea un pasaje de un libro de medicina
- Que les digan que no se preocupen
- Que les digan que deben o no deben sentirse molestos, confusos, asustados...

De hecho, no quieren escuchar mucho al consejero: el consejero principalmente debe escuchar no hablar.

#### Información Limitada

Menos personas piden información. Información limitada significa que la conversación la dirige el cliente y su necesidad de información en lugar de estar regida por la del consejero y proceder a otras preguntas, que muchas veces son difíciles.

### EL MODELO PLISSIT (CONT.)

#### Sugerencias Específicas

Muchas menos personas necesitan sugerencias específicas. Sugerencias no es lo mismo que consejos: aunque las sugerencias pueden venir de la experiencia personal o profesional del consejero, las sugerencias se adaptan a las necesidades del cliente particular en lugar de a las necesidades del consejero. Las sugerencias, por lo regular, siempre son preguntas (“¿Puede...?” “¿Podría funcionarle...?”) y sugerencias específicas se descomponen en acciones propuestas en partes que funcionan (para visitar un médico la persona puede necesitar pedirle la tarde libre al jefe, negociar la ausencia con los compañeros de trabajo, averiguar que tren tomar, etc.)

#### Terapia Intensiva

Algunas personas necesitan terapia intensiva, que va más allá del ámbito del trabajo. Cuando las inquietudes del cliente no se pueden atender de forma efectiva en una conversación corta, los consejeros pueden preguntarle al cliente cómo se sienten en cuanto a la terapia y referir el cliente a un terapeuta calificado.

Fuente: Material impreso de GMHC

### OFRECER CONSEJO

“Usted debe...”

“Usted tiene que...”

“Por qué no...”

“Debe tener...”

“Por qué no...”

“No debió...”

### PASOS AL COMPARTIR INFORMACIÓN

Ofrecer información

Decidir cuánta información ofrecer

Hacer sugerencias

Discutir las opciones

### SENTIMIENTOS VS. OPINIONES Y JUICIOS

#### Expresar un sentimiento:

“Yo siento...”

#### Expresar una opinión o juicio:

“Yo siento que...”

“Yo siento como que...”

“Yo siento que yo/tu/él/ella/eso...”

*¡Si puede reemplazar “yo creo” con “yo siento” entonces es una opinión!*

#### Ejemplos:

Me pongo tenso cuando llego a casa y encuentro los trastos sucios en el fregadero desde por la mañana.

Me siento con presión cuando no tengo tiempo para pensar en mi itinerario antes de que hagas planes para el fin de semana.

### EJEMPLOS DE EXPRESAR SENTIMIENTOS

1. Estaba muy sentida porque no viniste a la fiesta del nacimiento del bebé de Jan.
2. Creo que me diste una mala evaluación sin tomarte el tiempo para ver mi trabajo.
3. Me molesta mucho que hables con tus amigos durante la reunión de grupo.
4. (A tu adolescente) Me siento muy extenuada y mal humorada después de un largo día, y me pregunto si pudiéramos hablar en cuanto aumentar tu mesada durante la cena.
5. Siento que están tomando ventaja de mí cuando termino pagando el almuerzo porque tú no traes efectivo.
6. (Al compañero de trabajo) me siento frustrado y molesto pues volviste a dejar el gabinete de los materiales sin cerrar y el VCR ya no está.

### HUMOR EXPRESIVO

Estas son citas reales de un informe de accidente de una compañía aseguradora:

“Un automóvil invisible salió de no sé donde, me chocó mi auto y desapareció.”

“Iba camino al médico con problemas intestinales cuando la junta universal me falló causándome un accidente.”

“El peatón no tenía idea de adónde ir, y le pasé por encima.”

“Choqué con un camión estacionario que venía en dirección contraria.”

“Me eché a un lado de la carretera, mire a mi suegra, y me dirigí hacia el muro.”

“Había estado conduciendo mi auto durante 40 años y me quedé dormido en el guía y tuve un accidente.”

“Creía que la ventana estaba abajo, pero me di cuenta que estaba arriba al tocarla.”

“Mi auto estaba legalmente estacionado cuando se fue hacia atrás contra el otro auto.”

“Intentando matar una mosca, choqué contra un poste del teléfono.”

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

🕒 **Tiempo:** 95 minutos

➔ **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Describir los seis estilos de solución de conflicto;
- Identificar sus propias maneras de manejar el conflicto;
- Discutir cómo los distintos estilos de conflictos pueden llevar a distintos resultados.

★ **Método de Capacitación:** Lectura Dramática, Discusión de Ideas, Actividad de Grupo Pequeño, Discusión de Grupo Grande

✓ **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

### Parte A

- Pedir a los participantes que lean en voz alta cada estilo.
- Discuta las implicaciones de cada estilo con la clase. (15 minutos)
- Pedir a los participantes que lean los libretos y pedir a la clase que identifique la solución del conflicto que se está utilizando. (15 minutos)

### Parte B

- Pedir a los participantes que describan un conflicto reciente y, luego, usar la discusión anterior para saber cuál estilo se utilizó y cómo pudiera mejorar el resultado la próxima vez. (30 minutos)

(cont.)

## Instrucciones

### Parte A

1. Explicar que el propósito de esta sesión es presentar los distintos estilos de manejar el conflicto. Recordar a los participantes que estamos discutiendo situaciones de conflicto en el trabajo en el trabajo no la conversación regular.
2. Distribuir el material impreso *Seis estilos de solución de conflicto* y revisar la definición de cada estilo. Explicar que un estilo no es necesariamente mejor que otros. El punto es dar cuenta que hay distintos métodos para atender el conflicto y darnos cuentas que podemos escoger el método correcto para la situación.
3. Distribuir el material impreso *Escenas de estilos de conflictos*. Pida voluntarios para hacer una lectura gramática de cada guión. Después de la lectura, pídale a los participantes que identifiquen el estilo de conflicto demostrado. Recuerde a los participantes que estén atentos al lenguaje para determinar el estilo.
4. Cuando los participantes hayan terminado sus lecturas, discuta las siguientes preguntas:
  - ¿Hablan y escuchan las personas de forma diferente dependiendo del estilo de conflicto que están usando?
  - En cada estilo, ¿quién tiene el poder y cómo lo usan?
  - ¿Cómo los distintos estilos de conflicto llevan a distintos resultados?
  - Si realmente desea solucionar el problema, ¿cuáles son los puntos clave que le ayudarán a llegar a esto?
5. Pida a los participantes que discutan en cuanto a las ventajas y desventajas de cada estilo. ¿Qué estilo es el que ven con más frecuencia en el trabajo? ¿Por qué es que piensan que sus compañeros de trabajo y clientes escogen estos estilos?

\* Este módulo proviene del: Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## SOBRE ESTA ACTIVIDAD (CONT.)

### ✓ Durante Esta Actividad, Usted Podrá... (cont.)

#### Parte C

- Pedir a los participantes en tríadas que lean una situación de conflicto y discutir la mejor y la peor manera de manejar la situación. (20 minutos)
- Presentar un informe al grupo grande. (15 minutos)

### ✂ Materiales:

- Rotafolio – Escenas de estilos de conflictos
- Rotafolio – Discusión de las preguntas de conflictos recientes
- Material impreso – Seis estilos de solución de conflicto
- Material impreso – Estilos de escenas de conflicto
- Material impreso – Tarjetas de conflictos (6 grupos)
- Guía para capacitadores - Estilos de escenas de conflicto

### ✎ Preparación:

- Preparar el rotafolio
- Preparar los materiales impresos
- Esté atento a la parte de la “solución” del conflicto

## Parte B

6. Dividir los participantes en grupos de tres cada uno. Dentro de cada grupo, dé a los participantes 20 minutos para discutir los siguientes temas del rotafolio:

- Describir una situación reciente de conflicto en la cual estuvo involucrado; el conflicto puede ser personal o profesional.
- Describa brevemente cómo maneja la situación. ¿Qué estilo de conflicto utilizó? De su conducta, ¿qué ejemplos puede dar que indiquen este estilo?
- ¿Qué estilo de conflicto pudiera utilizar que le ayudaría a resolver mejor la situación de conflicto?

7. Pida a las mesas que informen sobre una de las situaciones de sus discusiones con el grupo más grande (10 minutos) y discuta los estilos de conflictos en detalle. Esto debe tomar cerca de 10 minutos.

## Parte C

8. Mantenga la clase en grupos de tres. Distribuya un grupo de Tarjetas de conflicto a cada grupo. Pida a los tres participantes de cada grupo a tomar turnos escogiendo las tarjetas y leyéndola en voz alta. Para cada Tarjeta de conflicto, pida al participante que decida qué estilo de conflicto sería más efectivo para manejar este conflicto, y qué estilo sería el menos efectivo. Pídales que compartan las razones para haber tomado esa decisión. El capacitador puede asignar tarjetas a cada mesa para disminuir el tiempo que toma escoger las tarjetas.

9. Después que cada participante haya tenido su turno, pídale al grupo que escoja un ejemplo más. Por ejemplo, pídale que discutan qué resultados pudiera tener al usar cada uno de los seis estilos de conflicto. Pida al grupo que acuerden en cuanto al estilo de conflicto más efectivo y el menos efectivo que usar en cada caso. Dé a los participantes estudiantes cerca de siete minutos para esta discusión. Cada grupo puede informar y justificar sus decisiones.

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## ► PUNTO CLAVE

### Parte A:

- En cada escenario pregúntele a los participantes cuáles son los resultados que usted desea. ¿Prioriza el estilo la tarea o la relación?
- Discuta la distinción entre los estilos de solución de conflicto personal o privado – es muy difícil mantener la relación.

### Parte B:

- Infórmele a los grupos que no dediquen mucho tiempo en la historia, sino resumir rápidamente la situación y la discusión.
- Puede necesitar más tiempo en la distinción entre compromiso y colaboración.

### Parte C:

- Los que entrenan pueden dedicar mucho tiempo a escoger el escenario, así que asígnelos (p.ej., los primeros 3 al grupo A, etc.).

## Resumen

- Si el tiempo lo permite, cierre el ejercicio haciendo que los participantes tomen turnos respondiendo a lo siguiente: “La próxima vez que tenga un conflicto con alguien, me gustaría...” El participante puede optar pasar cuando lo toque su turno para hablar. Después que todo el mundo haya hablado, puede volver a los que pasaron para ver si han pensado en algo con qué contribuir.
- Cierre la sesión.

Fuente: Conflict Resolution in the High School por Carol Miller Lieber con Linda Lantieri y Tom Roderick, 1998 y The Conflict Resolution Training Program de Prudence Bowman Kestner y Larry Ray, 2002

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene del: Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## SEIS ESTILOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTO

### **Dirigir/Controlar**

*“Es a mi manera o de ninguna otra forma.”*

No, no podemos ni negociaremos o nos daremos por vencidos. Hay momentos en que defendemos nuestros derechos y profundamente nos mantenemos en lo que creemos. También puede significar lograr lo que queremos a costa de otra persona. También nos podemos ver en una lucha de poder y no ver la manera de negociar lo que queremos.

### **Colaborar**

*“Sentémonos y solucionemos esto.”*

Trabajamos junto a otros para encontrar maneras que satisfacen ambas partes y así alcanzar nuestras necesidades. Nos interesa encontrar soluciones y mantener o hasta mejorar la solución. Las otras personas involucradas se ven como socios en lugar de adversarios.

### **Compromiso**

*“Ambos demos un poco” o “Algo es mejor que nada.”*

Buscamos el punto medio. Cada parte da algo al buscar la solución que puede satisfacer nuestras necesidades sólo parcialmente.

### **Acomodarse**

*“Lo que digas está bien” o “De cualquier manera no importa.”*

Cedemos para aceptar el punto de vista de otro, logrando el punto de vista de la otra persona y rechazando el nuestro. Podemos ceder para suavizar la relación, o para en otra ocasión salirnos con la nuestra.

### **Evitar/Negación**

*“Olvidémoslo” o “¿Problema? No veo ningún problema.”*

No enfrentamos el conflicto y nos retiramos de la situación o nos comportamos como si la situación no estuviera ocurriendo. Dejamos que otros la atiendan.

### **Dirigirse a una autoridad superior o a un tercero**

*“Alguien ayúdeme.”*

Buscamos a otros que percibimos que tiene más poder, influencia, autoridad o sabiduría para resolver el conflicto.

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## ESCENAS DE ESTILOS DE CONFLICTOS

### Escena # 1

*Alex y Jamie están trabajando en una parte de una propuesta de una subvención que debe entregarse mañana. Alex tiene su parte lista, pero Jamie ha llegado a la reunión sin nada hecho.*

- Alex:** ¡Sabía que esto podía suceder! Nunca haces las cosas a tiempo. Debí haber sabido que no puedo contar contigo.
- Jamie:** Mira, todavía queda la tarde. Puedo trabajar hasta tarde si tengo que hacerlo.
- Alex:** ¿Esta tarde? ¡Esta tarde es demasiado tarde! No puede esperar hasta el último momento. Te he dicho esto antes. Eres tan irresponsable.
- Jamie:** Alex, escucha. Tengo un bosquejo en mi cabeza; sólo tengo que escribirlo.
- Alex:** No tienes ni idea de cómo hacer esta propuesta. ¡Prefiero hacerla toda yo mismo!
- Jamie:** Pues bien, – ¿cómo crees que voy a quedar? Piensa bien antes de dejarme afuera.
- Alex:** Oh, sí. ¿Por qué querría trabajar con alguien que me hace quedar mal?
- Jamie:** ¿Quedar mal? ¿Ya no te acuerdas de todas las veces que te he ayudado?
- Alex:** Por favor, esa clase de ayuda que tú das no me hace falta.
- Jamie:** Tal vez no debes decir cosas que luego te arrepientas.
- Alex:** Olvídalo.

### Escena #2

*Los miembros del comité de fiestas se reúnen para planear la fiesta de los empleados del próximo mes.*

- Sondra:** Miren, llevamos una hora discutiendo sobre la banda. No a todo el mundo le gusta el mismo tipo de música.
- Aimee:** No creo que hayamos buscado tanto.
- Thomas:** Seguro que sí. Tenemos al menos diez sugerencias.
- Joanne:** Bueno, me parece que no nos vamos a poner de acuerdo. ¿Por qué no contratamos un DJ que toque distintos tipos de música?
- Sondra:** Me parece que eso funcionaría, pero la gente quería música en vivo.
- Thomas:** No nos queda mucho tiempo y tenemos que tomar otras decisiones. Vamos con lo del DJ, ¿está bien?
- Others:** Okay, muy bien...

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## MATERIAL IMPRESO #2 de 3 (cont.)

### ESCENAS DE ESTILOS DE CONFLICTOS (CONT.)

#### Escena #3

*Carmen pasa por el lado de Peter en el pasillo.*

- Peter:** ¡Mira esas piernas! ¡Oigan, sálganse del caminos para que muestre lo que tiene!
- Carmen:** Sólo porque tenga falda no te da el derecho de hacer un anuncio público.
- Peter:** Oye, eres tú la que estás anunciándolo, no yo.
- Carmen:** Mira, te he dicho antes que dejes de molestarme, y sigues con lo mismo. Voy a ir a Recursos Humanos.
- Peter:** A, deja la tontería. Haces una montaña de cualquier cosa.
- Carmen:** Lo digo en serio, de verdad me molesta. Y lo sé como un hecho que no soy la única. He hablado con Sherrie y Kendra y...
- Peter:** Está bien, está bien. Si quieres ir a Recursos Humanos, bien. Con gusto cuento mi parte.

#### Escena #4

*Lee y Dana se reúnen para planear el seminario mensual de su organización sobre “Situaciones emergentes del VIH”.*

- Dana:** ¿Cuál crees que debe ser el tema de este mes? A mí me interesa mucho que alguien hable sobre la metanfetamina cristalina.
- Lee:** Eso me parece que no es de actualidad – últimamente se ha hablado demasiado sobre eso. Creo que debemos hablar sobre algo que no se haya tocado mucho, como el VIH en los viejos.
- Dana:** Bueno, es que no tenemos muchos viejos que vienen a nuestra agencia – Realmente, no lo veo como tan relevante para nosotros como la epidemia de la metanfetamina cristalina.
- Lee:** Puede que tengamos solo algunos viejos ahora mismo, pero es la punta del iceberg. Debemos aprender más sobre este tema para que nuestra agencia pueda resultarles atractiva a ellos y la agencia pueda trabajar de forma efectiva con los viejos cuando comiencen a venir.
- Dana:** Bueno, creo que podemos hablar sobre los viejos este mes. Pero, en verdad quiero tocar el tema de la metanfetamina cristalina en uno de nuestros futuros seminarios – Tengo más y más clientes que vienen que están adictos al “Party ‘n Play” .
- Lee:** Es un trato. ¿Conoces a alguien experto en el VIH en los viejos?

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## MATERIAL IMPRESO #2 de 3 (cont.)

### ESCENAS DE ESTILOS DE CONFLICTOS (CONT.)

#### Escena #5

*En el baño de las mujeres:*

- Selma:** ¿Escuchaste lo que Alma dijo de Susan? Dijo que a Susan la promovieron porque se acostaba con el jefe.
- Sharon:** ¡Qué mentira! Susan es mi amiga y conozco a su esposo y su familia bien. A Susan la promovieron porque trabaja mucho y hace muy buen trabajo. Ese rumor es una fantasía de parte de Alma – está celosa porque no la consideraron para la posición.
- Selma:** Bueno, mucha gente lo está diciendo y lo creen. ¿Crees que debemos decírselo a Susa? Digo, es tu amiga y todo eso. A mí me gustaría que hicieran eso si fuera a mí.
- Sharon:** Oye, no estoy bromeando. Todo esto es sólo un rumor estúpido. No me voy a meter en eso.

#### Escena #6

*Louise acaba de entrar a la oficina que comparte con Dara..*

- Louise:** Dara, me estoy congelando. ¡Está nevando y tienes el acondicionador prendido!
- Dara:** Si no lo prendo, me sofoco. La manera en que el calor sale de este radiador, me estoy asando viva.
- Louise:** Bueno, no sé cómo puede darte tanto calor – tendré que ponerme el abrigo y los guantes aquí adentro – ¿estás en la menopausia o algo así?
- Dara:** Que graciosa, soy más joven que tú. Mira flaca, siempre tienes frío porque no tienes grasa en el cuerpo para generar calor.
- Louise:** Mira, es obvio que estamos experimentando dos tipos de climas distintos aquí adentro; tal vez podemos bajar un poco el radiador.
- Dara:** Traté, pero no lo alcanzo – mi escritorio está en el medio.
- Louise:** Oh, podemos mover los muebles. Si conseguimos que el personal del edificio mueva tu escritorio a la ventana, te puedes alejar del radiador y no te da el calor encima.
- Dara:** Creía que los muebles estaban fijos en el piso. Si muevo mi escritorio, el radiador queda al descubierto y podemos regular el calor por primera vez. ¿Y tu escritorio? Si me voy al lado de la ventana, estaríamos una encima de la otra.
- Louise:** Puedo mover mi escritorio a la esquina opuesto, no me molesta.
- Dara:** Perfecto, vamos a hacerlo. Voy a llamar a la oficina del edificio ahora mismo y vamos a ver cuán rápido llegan aquí.

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## MATERIAL IMPRESO #3 de 3

### TARJETAS DE CONFLICTO

<p>Una persona con quien usted trabaja se mofa de otro compañero. A usted le incomoda porque esta persona hace esto todo el tiempo.</p>	<p>Su compañera de trabajo le dice que tiene una emergencia familiar y tiene que irse temprano. Le ha pedido que sin que nadie se dé cuenta le marque la tarjeta de asistencia a las 5:00.</p>
<p>Su compañero de trabajo siempre le pide prestado el equipo de oficina y nunca se lo devuelve.</p>	<p>Hablando con sus amigos, alguien pasa y se para. Ella piensa que la acaba de insultar.</p>
<p>Su compañero de trabajo dice que tiene mucha tensión y le ha pedido que le ayude en su trabajo. Esta es la tercera vez que esto pasa.</p>	<p>U jefe se pasa criticándolo. Parece que nunca le complace su trabajo.</p>
<p>Usted cree que su jefe no ha sido justo en su evaluación anual. Sus evaluaciones nunca son tan buenas como usted piensa que deben ser.</p>	<p>Usted y dos compañeros de trabajo llevan 20 minutos discutiendo sobre quién es responsable de cubrir el turno del sábado de la clínica. Usted ya se cansó.</p>
<p>El mismo compañero de trabajo quiere comenzar a discutir con usted otra vez. Sabe que van a terminar gritándose.</p>	<p>Su jefe está muy molesto. Se suponía que llegara temprano para ayudarla a preparar para una reunión importante y a usted se le olvidó.</p>

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## SEIS ESTILOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### **Dirigir/Controlar**

“Es a mi manera o de ninguna otra forma.”

### **Colaborar**

“Sentémonos y solucionemos esto.”

### **Compromiso**

“Ambos demos un poco” o “Algo es mejor que nada.”

### **Acomodarse**

“Lo que digas está bien” o “De cualquier manera no importa.”

### **Evitar/Negación**

“Olvidémoslo” o “¿Problema? No veo ningún problema.”

### **Dirigirse a una autoridad superior o a un tercero**

“Alguien ayúdeme.”

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

## MATERIAL IMPRESO #2 de 2

### PREGUNTAS DE DISCUSIÓN SOBRE CONFLICTOS RECIENTES

Describa una situación de conflicto reciente en la que estuvo involucrado; el conflicto puede ser personal o profesional.

Brevemente, describa cómo manejó la situación. ¿Qué estilo de conflicto utilizó? Dé ejemplos de su comportamiento que indiquen este estilo.

¿Qué estilo(s) de conflicto pudiera utilizar para ayudarle a solucionar mejor la situación de conflicto?

# RESPONDIENDO EN MOMENTOS DE CONFLICTO: ¿QUÉ HACER?

### ESCENAS DE ESTILOS DE CONFLICTOS

- 1 = Dirigir/Controlar
- 2 = Acomodarse
- 3 = Dirigirse a una autoridad superior
- 4 = Compromiso
- 5 = Evitar/Negación
- 6 = Colaborar

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

 **Tiempo:** 35 minutos

 **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Describir los problemas que tienen los clientes con los proveedores del cuidado de la salud.
- Describir las maneras en que los pares (peers) pueden ayudar a sus clientes a abogar por ellos mismos con sus proveedores del cuidado de la salud.

 **Método de Capacitación:** Discusión de ideas, discusión de grupo grande

 **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

- Solicitar a los participantes que discutan una lista de dificultades en la comunicación propia con los proveedores o la de los clientes. (5 minutos)
- Dividir la lista y solicitarle al grupo que lleguen a soluciones. (20 minutos)
- Discutir las soluciones. (10 minutos)

 **Materiales:**

- Rotafolio
- Marcadores
- Material impreso – Los proveedores del cuidado de la salud no reciben más capacitación
- Material impreso –Trabajando con los

## Instrucciones

1. Presentar esta sesión sobre servir de defensor de los pacientes. Preguntarle a los participantes qué significa para ellos servir de defensor.
2. Reconocer que la defensa adquiere varias formas, pero que en esencia trata sobre expresarse para que surjan cambios positivos. En la sesión de hoy, estaremos tratando sobre ayudar a nuestros clientes a abogar por ellos mismos con sus médicos y otros proveedores del cuidado de la salud. Recordarles a los participantes que estas destrezas también son útiles para ellos.
3. Discusión de ideas: ¿Qué problemas tienen usted y sus clientes con sus médicos u otros profesionales del cuidado de la salud? En papel del rotafolio, anote las respuestas de los pacientes. Refiérase a Trabajando con los proveedores del cuidado de la salud de ser necesario.
4. Luego, pídale a los participantes que discutan posibles soluciones para cada problema que traigan. Designe una página en blanco para cada “problema” y anote las respuestas de los participantes. (Algunos “problemas” que se discutieron pueden ser similares y pueden agruparse en la hoja de “soluciones”).
5. Distribuya el material impreso y repase cualquier cosa que no se haya discutido.
6. Pregúntele a los participantes si pueden usar alguna de las sugerencias, y de ser así, cuáles.
7. Entregue una lista de sugerencias desarrolladas por la AIDS Community Research Initiative of America (ACRIA) sobre cómo los pacientes infectados con el VIH pueden abogar por ellos mismos con sus proveedores del cuidado de la salud. Reconozca que la mayoría, si no todas, se han planteado en la discusión de hoy.

\* Este módulo proviene del: Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES

- ▶ proveedores del cuidado de la salud

## **SOBRE ESTA ACTIVIDAD (CONT.)**

### **Materiales (cont.):**

- Respuesta Posibles - Problemas que pueden tener los clientes con los médicos o los proveedores del cuidado de la salud
- Material Impreso – Soluciones para manejar los médicos o los proveedores del cuidado de la salud



### **Preparación:**

## **Resumen**

Cierre la sesión.

Fuente: The Chronic Disease Self-Management Workshop: Leaders Manual, Stanford University, 1999 y AIDS Community Research Initiative of America (ACRIA) Update, Winter 2004/05

## **▶ PUNTO CLAVE**

Use como ejemplo el concepto de abogar con los proveedores con otras aéreas en que los pares (peers) necesitan las mismas destrezas, como asistir a los clientes con los que trabajan y cuando se trabaja en un equipo multidisciplinario. Además, llévelo a sus vidas personales. Reconozca que este es difícil para cualquier persona y que estas sugerencias pudieran tener que implementarse gradualmente.

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene del Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES

## MATERIAL IMPRESO # 1 de 3

### TRABAJANDO CON LOS PROVEEDORES DEL CUIDADO DE LA SALUD

#### Entonces, ¿Cuál Es El Primer Paso?

- ¡Sea parte de su cuidado!

#### Edúquese

- Mediante boletines acerca de tratamiento.
- Mediante el Internet  
Aprenda a cómo usar el internet y buscar sitios en el Internet – la organización de servicio para el SIDA, la biblioteca, etc.
- Suscríbese a revistas y boletines de tratamiento – la mayoría son gratis
- Vaya a la organización local de servicio para el SIDA y hable con el especialista en tratamiento o inscríbese en el programa de educación sobre tratamiento.
- Hable con otras personas positivas al VIH que están pasando por lo mismo que usted.

#### En Qué Se Piensa Cuando Se Elige Un Médico U Otro Proveedor Del Cuidado De La Salud

##### Calificaciones:

- ¿Tiene el proveedor al menos dos años de experiencia con el VIH?
- ¿Se mantienen al día? ¿Leen revistas, asisten a conferencias y seminarios y reciben educación médica relacionada al VIH?
- ¿Es el proveedor sensible a sus preocupaciones particulares – uso de droga, género, orientación sexual, creencias religiosas o espirituales?

#### Es Su Primera visita – Traiga Su Historial Médico

- Si puede recoger sus expedientes del proveedor anterior, las cosas serán más fáciles.
- Tiene el derecho legal de copiar todos sus expedientes médicos.
- Mantenga una copia de sus expedientes.

#### Tome Algún Tiempo Antes De Ver Al Proveedor

- Haga una lista de todo lo que desea preguntar. Así, no se le olvidará las cosas importantes o las pequeñas cosas que le han estado preocupando.
- Probablemente, no tendrá tiempo de preguntar todo, pero piense que es una lista de deseos.

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES

## MATERIAL IMPRESO # 1 de 3 (cont.)

### TRABAJANDO CON LOS PROVEEDORES DEL CUIDADO DE LA SALUD (CONT.)

- Marque cinco cosas que verdaderamente quiere preguntar, para asegurarse de llegar a ellas. Cosas como:
  1. Síntomas nuevos o enfermedades reciente que haya tenido.
  2. Medicinas, remedios naturales o que no requieren receta médica o vitaminas que esté tomando.
  3. Cualquier cambio en el estilo de vida, como cambios en su dieta, lugar dónde vive, su trabajo o cuán ocupado o activo ha estado.
  4. Déjele saber a su proveedor sobre cualquier visita a la sala de emergencias.
  5. Preguntas que haya tenido acerca de las medicinas o medicinas nuevas de las que haya escuchado.

### Detenga A Su Proveedor En El Momento En Que No Entienda Algo

- Muchas veces, las cosas crecen como una bola de nieve – el proveedor comienza diciendo algo y usted no está verdaderamente seguro de qué habla. Pero como usted es una persona amable, asiente con la cabeza y el proveedor continúa hablando y de pronto usted se da cuenta que verdaderamente no sabe de qué están hablando.

### Tome Notas

- Si se le hace difícil escuchar u oír lo que su proveedor dice (¿y quién no?), traiga papel y bolígrafo para tomar notas.
- Lleve nota de los puntos importantes de su visita.
- Puede traer a un amigo o familiar para ayudarle a recordar lo que dice el proveedor de la salud. Hasta puede traer una grabadora (aunque la grabación pudiera poner nervioso al proveedor.)
- Pídale al proveedor que escriba los tratamientos o las instrucciones en un papel.

### Pregunte Sobre Los Medicamentos

- ¿Cuál es el nombre y propósito de la medicina)
- ¿Habrá alguna interacción con alguno de los medicamentos que está tomando?
- ¿Cuál es la dosis del medicamento y con qué frecuencia debe tomarlo? ¿Hay algún alimento que debe consumir con los medicamentos?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios? ¿Y cómo puede manejarlo si los adquiere? ¿Y cómo puede manejarlo si los adquiere?
- ¿Hay material escrito sobre el medicamento que puede llevar a su casa?

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES

## MATERIAL IMPRESO # 1 de 3 (cont.)

### TRABAJANDO CON LOS PROVEEDORES DEL CUIDADO DE LA SALUD (CONT.)

#### Destrezas De Comunicación/Solución De Conflictos

- **Ábrase:** No se avergüence de traer cosas que son sensible para el capacitador. Si el proveedor le hace sentirse incómoda, cuando discuta su estilo de vida o un tema particular, puede que necesite otro proveedor.
- **Sea Honesto:** No esté tentado a decirle a sus proveedores lo que quieren escuchar – por ejemplo, que se toma sus medicamentos regularmente y de forma correcta cuando verdaderamente no lo hace.

#### Qué Hacer Cuando Su Proveedor No Está Disponible

- Si el médico no está cuando usted llama, a menudo puede obtener ayuda de la enfermera, el asistente médico o de alguien más que trabaje allí. Por eso es bueno conocer los nombres de todo el mundo en el equipo médico.
- Si es un problema grave y debe hablar con su médico, esté claro que muchas veces las cosas se aumentan – el proveedor comienza a decir cosas y usted no se siente seguro de qué habla. Pero usted es una persona amable, y usted asiente, y el proveedor sigue hablando y de pronto usted se da cuenta que usted no entiende de qué hablan.

Fuente: AIDS Community Research Initiative of America (ACRIA) Update, Winter 2004/05 – Vol. 14, No. 1

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES

## MATERIAL IMPRESO # 2 de 3

**LOS PROVEEDORES DE LA SALUD NO RECIBEN NINGÚN OTRA CAPACITACIÓN QUE EL RESTO DE NOSOTROS EN CUANTO A CÓMO DEBEMOS SER SERES HUMANOS.**

- Algunas personas son amables, algunas no son inteligentes, algunos son maliciosos y algunos verdaderamente son buenas persona.
- Pudieran ponerse nerviosos y odian el hecho de que a veces verdaderamente no saben qué hacer.
- Odian no tener una cura para ofrecerle.
- Rara vez, tratan de hacer daño.
- A menudo se sienten cargados, pero rara vez lo admiten. Llevan esta arrogancia principalmente para protegerse ellos mismos, no para hacerles daño.
- Como en cualquier relación, llamarlos sobre sus cosas a veces puede ayudar en la comunicación.
- ¡Si no está funcionando, siga adelante si puede!
- Nunca olvide que el proveedor del cuidado de la salud trabaja para usted. Es su cuerpo, su salud sus pruebas de sangre, su VIH. Está pagándole al proveedor su alquiler cada vez que entra por la puerta.

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES

## MATERIAL IMPRESO # 3 de 3

### SOLUCIONES PARA MANEJAR MÉDICOS O PROVEEDORES DEL CUIDADO DE LA SALUD

Haga preguntas especialmente relacionadas a la jerga/términos técnicos

Siéntase cómodo

No se abochorne

Dé seguimiento

Recursos – 101 y páginas de Internet

No hay preguntas estúpidas

Soluciones no médicas para los efectos secundarios

Respetar el conocimiento de los pares (peers) /prestar atención a los pares (peers)

Usar otros recursos/referencias

Documentar y guardar copias

Dígales que usen lenguaje accesible

No subestimarse al hablar

Pídale al proveedor que brinde más información en lugar de sólo hacer una receta

Explicar los beneficios contra los riesgos de los medicamentos y los procedimientos

Comunicarse con otros proveedores

Proveer más información acerca de medicamentos tóxicos

Ver los par (peer) como individuos

Hacerse oír y preguntar por qué

Escuchar

Darse cuenta de las consecuencias

Ir a un médico de su propio sexo si lo prefiere

Ser sincero/directo y al punto

# ABOGAR CON LOS PROVEEDORES

## RESPUESTAS POSIBLES

### PROBLEMAS QUE PUEDEN TENER LOS CLIENTES CON LOS MÉDICOS O LOS PROVEEDORES DEL CUIDADO DE LA SALUD

Hablando los con los médicos acerca de los efectos secundarios y los daños.

Los médicos puede que no presten atención al rol del trabajador par (peer).

Temas incómodos para hablar acerca de sexo

No tener suficiente tiempo

Compatibilidad con el paciente con el que trabaja

Manejar médicos sobre cargados de trabajo

Idioma distinto/jerga/términos técnicos

No ser respetado

# TOMANDO EL CONTROL: TRABAJANDO CON SU MÉDICO\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

 **Tiempo:** 30 minutos

 **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Entender los roles del proveedor y el paciente.
- Entender cómo convertirse en un participante activo de su propio cuidado de la salud.

 **Método de Capacitación:** Actividad de Grupo Grande, Presentación

 **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

- Facilitar la actividad distribuyendo tarjetas y dando instrucciones sobre la actividad (10 minutos).
- Dirigir una discusión de grupo acerca de las relaciones entre el proveedor y el cliente (10 minutos).
- Dirigir una discusión de grupo para resumir (10 minutos).

 **Materiales:**

- Tarjetas laminadas con las categorías en el encabezamiento (Rol del proveedor, Rol del paciente)
- Tarjetas laminadas con los roles/responsabilidades del proveedor y el paciente (vea la tabla a continuación)
- Cinta adhesiva

 **Preparación:**

- Preparar las tarjetas laminadas

## Instrucciones

1. Pegue las categorías/encabezamiento (Rol del Proveedor y Rol del Paciente) a una pared del salón para formar 2 columnas
2. Distribuir las tarjetas con el rol/responsabilidad a cada participante hasta entregar todas las tarjetas.

### **Las Tarjetas Laminadas para el Rol/Responsabilidad del Proveedor incluyen:**

Apoyar los intereses del paciente en cuanto al cuidado de la salud  
Ser flexible  
Describir tanto el lado del proveedor como del paciente en los asuntos  
Responder de forma médica  
Estar disponible  
Conocer los asuntos personales  
Respetar la confidencialidad

### **Las Tarjetas Laminadas para el Rol/Responsabilidad del Paciente incluyen:**

Conocer los distintos roles del proveedor  
Ser honesto al compartir su punto de vista  
Elegir el tipo de relación (Tradicional vs. Socios)  
Aumentar su conocimiento del VIH/SIDA  
Estar emocionalmente preparado  
Ser abierto  
Preparar una lista de inquietudes  
Cumplir con las citas  
Ser asertivo  
Tomar notas  
Traer una persona de apoyo

3. Preparar pedazos de cinta adhesiva que los participantes utilizarán para pegar las tarjetas laminadas de los roles/responsabilidades del proveedor y el paciente para asignar a las 2 categorías. Déjele saber a los participantes que deben usar la cinta adhesiva para pegar los roles/responsabilidades con la categoría asignada.

\* Este módulo proviene de: Missouri People to People Training Manual, 2008.

# TOMANDO EL CONTROL: TRABAJANDO CON SU MÉDICO



*I have been more assertive and open with my doctors and my case manager.*

A Graduate of  
a Lotus Training

*Yo he estado mas asertiva y mas abierta con mis médicos y mi manejador de caso.*

Una licenciada del  
program de Lotus

4. Infórmele a los participantes que pueden trabajar individualmente en esta actividad o solucionar el problema entre sí de surgir preguntas en cuanto a asignar un concepto/frase a una categoría.
5. Déle a los participantes 5 minutos para pegar los conceptos/frases debajo de las categorías.

## Puntos Para Discutir:

El tratamiento del VIH es complicado. Tomar decisiones para comenzar medicamentos, manejar los efectos secundarios y entender los resultados de laboratorio requiere que el proveedor y el paciente sean una buena pareja el uno para el otro y tengan una meta común.

## ¿Cuál es el Rol del Paciente?

- Conocer los distintos roles de sus proveedores – Médico, Enfermera Practicante, Enfermera, Asistente médico
- Compartir su punto de vista – ser franco en cuanto a sus sentimientos y sobre lo que le funciona y lo que no
- Elegir el tipo de relación que desea con su proveedor - *Tradicional* (el médico dirige el tratamiento y el paciente lo sigue) o el de *Socios* (tanto el médico como el paciente participan en el proceso de tomar decisiones)
- Conocer información-aumentar su conocimiento en cuanto el VIH/SIDA para poder ser un participante active en las discusiones
- Estar preparado emocionalmente – a veces las noticias compartidas durante una consulta médica requiere que el médico sea más sensible o tal vez el paciente desee que sea más directo. Utilizar apoyos pues el médico puede llegar hasta un punto.

# TOMANDO EL CONTROL: TRABAJANDO CON SU MÉDICO

- Ser abierto-informar todo lo que le está sucediendo – con las comidas, al dormir, los efectos secundarios de los medicamentos, el ejercicio, las fiestas, el fumar y otros.
- Tomar ventaja de su tiempo durante la consulta con el médico estando preparado con una lista de preguntas, inquietudes, terapias alternativas que desea intentar, cambios en su situación de vida y otros. Traer una copia para el médico.
- Cumplir con sus citas, estar a tiempo, llamar si se ha retrasado.
- Ser asertivo – obtener las respuestas que está buscando, hacer preguntas si no entiende hasta que entienda.
- Llevar notas, hojas de información o traer una persona de apoyo que pueda tomar notas y ayudarlo a entender.
- Describir ambos lados de un asunto – el razonamiento médico versus el punto de vista del paciente. Apoyar el cliente al tomar la decisión correcta aunque ésta no sea la que usted recomienda.
- Responder de forma médica – Ofrecer seguimiento al paciente aunque en momentos éstos hagan lo que el médico no les recomienda. Es importante no rehusarse a recibir seguimiento pues aminora la relación.
- Estar disponible para los pacientes – aceptar nuevos pacientes, seguir los itinerarios.
- Conocer los asuntos personales de sus pacientes – mostrar interés en los pacientes fuera del manejo de la enfermedad
- Confidencialidad-asegurar que se respete.

## ¿Cuál es el Rol del Proveedor?

- Apoyar el interés del paciente en el cuidado de su salud – permitir que el paciente sea un participante activo al escuchar sus preguntas/preocupaciones y, por lo regular, el paciente hará lo mismo. Esto construye la confianza.
- Ser flexible – Escuchar abiertamente a lo que los clientes tienen que decir en cuanto a su tratamiento, las preguntas que tengan pues las opciones de tratamiento para la enfermedad están en continua evolución y porque los pacientes aumentan su conocimiento acerca del VIH.
- Revisar cada encabezamiento con su correspondiente rol/responsabilidad
- Preguntarle al grupo si hay algunos roles/ responsabilidades adicionales que relacionarían con los encabezamientos.
- Como se puede ver, es esencial que el paciente decide el tipo de relación que desea con su proveedor, entender los roles y las responsabilidades que cada uno juega en la relación y ser participantes activos para lograr el gol ulterior – una buena salud y una buena calidad de vida.

## Resumen

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene de: Missouri People to People Training Manual, 2008.

# LLEVANDO UN CUIDADO DE LA SALUD CULTURALMENTE COMPETENTE\*

## ► SOBRE ESTA ACTIVIDAD

🕒 **Tiempo:** 105 minutos

➔ **Objetivos:** Al finalizar esta sesión, los participantes podrán:

- Describir ideas esenciales sobre cultura y competencia cultural.
- Describir la diferencia entre Conocimiento Cultural, Conciencia Cultural, Sensibilidad Cultural y Competencia Cultural.

★ **Método de Capacitación:** Discusión de grupo grande

✓ **Durante Esta Actividad, Usted Podrá...**

- Dirigir una discusión acerca de la competencia cultural en el cuidado de la salud (30 minutos).
- Trabajar en grupos en un ejercicio acerca de valores/costumbres en otras culturas que nos gustan y el porqué (15 minutos).
- Instruir a los grupos de meses a desarrollar lista de valores/costumbres de otras culturas que con las que se sienten incómodos y por qué piensan que la cultura desarrollo dicho valor/costumbre (30 minutos).
- Dirigir una discusión de grupo sobre temas de las cuales cada mesa ha traído (30 minutos).

(cont.)

## Instrucciones

1. Presentar la sesión y explicar que hoy estaremos discutiendo temas sensibles y que quisiéramos que los participantes verdaderamente trabajen con nosotros. “Les estoy pidiendo que ejerciten su cerebro y piensen de una manera nueva.”
2. Llevar a cabo la discusión sobre *Llevando un Cuidado de la Salud de Competencia Cultural*.
  - a. ¿Qué es cultura? (haga una lista de artículos en un rotafolio)
  - b. ¿Se puede cambiar?
  - c. ¿A cuántas culturas puede pertenecer una persona?
  - d. ¿Quién decide a qué cultura ellos pertenecen?
3. El capacitador usando el material impreso (*¿Cómo se Diferencian Competencia Cultural de Sensibilidad/Conciencia Cultural?*) le pregunta a los participantes cómo definirían los siguientes términos y discutir cada uno. *Conocimiento Cultural, Conciencia Cultural, Sensibilidad Cultural, Competencia Cultural*.
4. Preguntar a los participantes cómo se diferencian la *Competencia Cultural* de la *Sensibilidad* o la *Conciencia Cultural*.
5. Preguntar a los participantes que es la *Competencia Lingüística* y cómo se diferencia de la *Competencia Cultural*.
6. Entregar el material: *Cómo se Diferencian la Competencia Cultural de la Sensibilidad/Conciencia Cultural?* y repasar cualquier información que no haya sido discutida.
7. Discutir quién puede ser competente desde el punto de vista cultural. (Las personas y las agencias/organizaciones).
8. ¿Por qué es importante la competencia cultural? (Hay diferencias continuas en los resultados de salud de los diferentes grupos y muchos pueden ser a causa de los distintos tratamientos. Se trata de respeto. Cómo se trate a un cliente cuando entra por la puerta puede determinar si regresará o no).

\* Este módulo proviene del: Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

# LLEVANDO UN CUIDADO DE LA SALUD CULTURALMENTE COMPETENTE

## **SOBRE ESTA ACTIVIDAD (CONT.)**

### **Materiales:**

- Material impreso – ¿Cómo se Diferencian la Competencia Cultural de la Sensibilidad/Conocimiento Cultural? Se puede descargar de [http://cecp.air.org/cultural/Q\\_howdifferent.htm](http://cecp.air.org/cultural/Q_howdifferent.htm)
- Material impreso – Autoevaluación
- Rotafolio y pizarra
- Marcadores
- Borrador

### **Preparación:**

- Preparar materiales impresos.

## **Resumen**

- Entregar la *Autoevaluación* y sugerir que los participantes lo completen cuando tengan el tiempo.
- Cierre la sesión.

\* Este módulo es parte de la herramienta en Internet: *Componentes Esenciales para la Capacitación y Éxito de los Trabajadores Pares (Peers)*. Para más información, visite [http://peer.hdwg.org/capacitacion\\_pares](http://peer.hdwg.org/capacitacion_pares). Este módulo proviene de: Comprehensive Peer Worker Training, Peer Advanced Competency Training (PACT) Project Harlem Hospital Center, Division of Infectious Diseases, 2008.

# LLEVANDO UN CUIDADO DE LA SALUD CULTURALMENTE COMPETENTE

## MATERIAL IMPRESO

### LISTA DE COTEJO DE LA AUTOEVALUACIÓN

Esta lista de cotejo de la autoevaluación es una herramienta para la autorreflexión. No tiene la intención de medir la competencia cultural.

Esta lista de cotejo no tiene una clave con las respuestas correctas, pero puede ayudarle a identificar las áreas específicas en que puede mejorar su sensibilidad cultural.

#### Instrucciones:

Por favor, selecciones A, B o C para cada uno de los siguientes.

- A = Cosas que hago frecuentemente
- B = Cosas que hago ocasionalmente
- C = Cosas que hago rara vez o nunca

#### Ambiente Físico, Materiales y Recursos

- \_\_\_\_\_ Me aseguro que las revistas, los folletos y otro material impreso en las áreas de recepción sean de interés y reflejen las distintas culturas y familias atendidas por mi programa o mi agencia.
- \_\_\_\_\_ Me aseguro que la información impresa diseminada por mi agencia o programa toma en cuenta los niveles promedio de educación de las personas y las familias que reciben los servicios.

#### Estilos de Comunicación

- \_\_\_\_\_ Para clientes que hablan idiomas o dialectos que no sean inglés, trato de aprender y usar palabras en su idioma para poderme comunicar mejor con ellos.
- \_\_\_\_\_ Trato de aprender la jerga o coloquialismos que mis clientes usan en nuestra conversación.

# LLEVANDO UN CUIDADO DE LA SALUD CULTURALMENTE COMPETENTE

## LISTA DE COTEJO DE LA AUTOEVALUACIÓN (CONT.)

### Valores y Actitudes

- \_\_\_\_\_ Trato de no esperar que las personas tengan los mismos valores que tenemos mi familia, yo o mi cultura.
- \_\_\_\_\_ Acepto que las personas de distintos trasfondos culturales no deseen adoptar (asimilarse) la cultura dominante como otros.
- \_\_\_\_\_ Entiendo y acepto que las distintas culturas definen el concepto de familia de formas distintas (por ejemplo, 'familia' puede incluir miembros extendidos de la familia, allegados de la familia, padrinos).
- \_\_\_\_\_ Tomo en cuenta la edad de mis clientes y su roles familiares en mis interacciones con ellos (por ejemplo, un cliente puede buscar las opiniones y decisiones de miembros mayores, varones o mujeres, del hogar, o pueden esperar que hijos adultos jóvenes continúen viviendo con sus padres).
- \_\_\_\_\_ A pesar de que mis puntos de vistas profesionales y morales pueden ser distintos de los de mis clientes, acepto que ellos toman la decisión ulterior en cuanto a los servicios y apoyos que tienen un efecto en sus vidas.
- \_\_\_\_\_ Reconozco que el significado o el valor del tratamiento médico y la educación en salud cambian de una cultura a otra.
- \_\_\_\_\_ Antes de visitar un cliente en su hogar, trato de obtener información sobre las conductas, las costumbres y las expectativas aceptables que son comunes para la cultura del cliente.
- \_\_\_\_\_ Busco desarrollar y adiestrarme para aumentar mi conocimiento y las destrezas al proveer servicios a los diversos grupos culturales, étnicos, raciales y lingüísticos.

*Los ítems en los cuales respondió con una "C" indique las áreas en que hay lugar para mejorar su sensibilidad cultural.*

Adaptado y extraído de una lista de cotejo desarrollada por:

Tawara D. Goode, - Georgetown University Center for Child and Human Development - Adapted from Promoting Cultural and Linguistic Competence and Cultural Diversity in Early Intervention and Early Childhood Settings and Promoting Cultural Competence and Cultural Diversity for Personnel Providing Services and Supports to Children with Special Health Care Needs and their Families - (June,1989; revised 1993, 1996, 1997, 1999, 2000, and 2002).