

Introducción a las habilidades de comunicación



OBJETIVOS

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

- Explicar la comunicación eficaz y cómo se ve afectada por diversos factores, incluida la cultura.



INSTRUCCIONES

1. Antes de la sesión, revise las diapositivas de PowerPoint y los temas de discusión. Prepare los rotafolios con preguntas de discusión si lo desea.
2. Revise los puntos de discusión y facilite la discusión sobre los factores que influyen en la comunicación eficaz (consulte las notas de la diapositiva 2).
3. Organice la actividad de sociodrama.
 - Pida dos voluntarias para representar una situación entre una promotora de salud (CHW) y un cliente frente al grupo.
 - Deles las instrucciones sobre sus roles por privado a las voluntarias (consulte las notas de la diapositiva 2).
 - Solicite que las voluntarias representen la situación.
 - Impulse una conversación para reflexionar sobre el sociodrama (diapositiva 3).
4. El contexto del comunicador
 - Revise la diapositiva y las notas sobre el rol del contexto en la comunicación.
 - Promueva una breve discusión con las preguntas en las notas de la diapositiva.
5. Cierre de la actividad. Resuma y cierre.



Roles C3 relacionados

Mediación cultural entre individuos, comunidades y sistemas de salud y servicios sociales; brindar educación e información sobre la salud apropiadas a nivel cultural, brindar asesoramiento y apoyo social

Habilidades C3 relacionadas

Habilidades de comunicación, habilidades de desarrollo de capacidades, habilidades interpersonales y de construcción de relaciones



Métodos de enseñanza

Clase, sociodrama, reflexión



Tiempo previsto

30 minutos



Conceptos clave

Comunicación



Materiales

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



Recursos

The Communication Process:
<http://open.lib.umn.edu/communication/chapter/1-2-the-communication-process/>

What is Interpersonal Communication?
<https://www.skillsyouneed.com/ips/interpersonal-communication.html>



DIAPPOSITIVA 1



DIAPPOSITIVA 2

Presente la sesión y comparta los objetivos.

La comunicación se define como la transmisión o el intercambio de información o noticias. Esta definición es precisa y simplista; sin embargo, el proceso de la comunicación es mucho más dinámico y complejo.

Pregunte: "¿Qué factores afectan nuestra capacidad de comunicarnos de manera eficaz?" Escriba una lista de los factores potenciales, como la identidad, el poder, la raza o etnia, entre otros. Afirme las respuestas de las participantes.

Resuma las respuestas de las participantes y concluya que la comunicación es un proceso multifacético y complejo. La comunicación implica un proceso en el que los comunicadores convierten sus pensamientos en mensajes que se transmiten mediante contenido y símbolos (p. ej., mensajes verbales, correos electrónicos, emojis, lenguaje de señas, entre otros). El procesamiento de los mensajes enviados incluye decodificarlos e interpretarlos mediante los valores, las actitudes, las creencias y la experiencia de vida del comunicador receptor. La comunicación eficaz es esencial para el trabajo de las CHW y merece ser explorada. Para demostrar esta complejidad, ahora realizaremos un sociodrama.

Invite a dos voluntarias a realizar un sociodrama en el que una CHW y un cliente de diferente posición en términos de identidad social, poder, raza o etnia, edad, estado socioeconómico u otros factores tengan una conversación (las voluntarias pueden elegir las características de sus identidades sociales de la lista generada). Una persona retratará a una CHW y la otra al cliente.

Hable en privado con las voluntarias y comparta la siguiente información antes de la actuación:

Al comienzo de la interacción, no debería haber conflicto, pero debido a los diferentes estilos de comunicación, los mensajes que se envían no son los que se reciben. En el sociodrama, la CHW demostrará diferentes formas de abordar el problema. Por ejemplo: Agresión: pararse cerca del cliente de manera intimidante o hablar en voz alta de forma concisa.

Revise el escenario del sociodrama a continuación con las voluntarias. Tendrán de 3 a 5 minutos para representar la situación frente al grupo más grande.

Escenario del sociodrama:

La CHW se reúne con un cliente para una cita programada regularmente. Han estado trabajando juntos por un año. La CHW pregunta sobre el cumplimiento del tratamiento del cliente. El cliente duda en responder, pero dice que ha estado tomando sus medicamentos según lo recetado. La CHW es consciente de que los resultados de laboratorio del cliente reflejan algo diferente. Indican que el cliente no ha estado tomando sus medicamentos según lo recetado.

Introducción a las habilidades de comunicación

Reflexión sobre el sociodrama

- ¿Qué vieron en el sociodrama?
- ¿Cuáles son algunas de las diversas razones por las que podemos elegir comunicarnos con otra persona?
- ¿Qué factores influyeron en la efectividad de la comunicación de la promotora de salud y el cliente?

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

Introducción a las habilidades de comunicación

El contexto del comunicador

Comunicador

Contexto social

Contexto físico y psicológico

Creación conjunta del significado

Contexto relacional

Contexto cultural

Comunicador

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

DIAPPOSITIVA 3

Al finalizar la escena, hágales a las participantes las preguntas de la diapositiva (10 minutos).

Nota del facilitador: puede ser útil recordarles a las participantes que la intención de una persona no anula el efecto de su comunicación. A veces es útil reflexionar sobre la pregunta: “¿Mi intención es tener razón o construir y mantener una relación?”

DIAPPOSITIVA 4

La comunicación se trata básicamente del envío y la recepción de mensajes. Los comunicadores, a menudo denominados emisor y receptor, utilizan señales verbales (palabras), vocales (tono, entonación, volumen, etc.) y visuales (lenguaje corporal) para enviar y recibir mensajes. Además, el orador y el oyente aportan a la conversación sus experiencias personales, cultura, valores, posición y otros factores que llamamos contexto. El contexto afecta la manera en que se envían y reciben los mensajes.

Contexto: el modelo transaccional de comunicación considera que la comunicación incluye todos los elementos anteriores y agrega una capa de contexto. Como acabamos de afirmar, cada comunicador tiene su propia esfera de contexto a través de la que interpretan y evalúan los mensajes intercambiados. La inclusión del contexto de un comunicador es una distinción importante para este modelo de comunicación.

El contexto de una persona se compone de varios factores:

- El **contexto físico** incluye los factores ambientales en un encuentro de comunicación. El tamaño, el diseño, la temperatura y la iluminación de un espacio influyen en nuestra comunicación. Pídales a las participantes ejemplos de sus experiencias de un “buen contexto físico” para la comunicación. Pida ejemplos de dónde el contexto físico podría ser desafiante y qué lo hace desafiante.
- El **contexto psicológico** incluye los factores mentales y emocionales en un encuentro de comunicación. El estrés, la ansiedad y las emociones son solo algunos ejemplos de influencias psicológicas que pueden afectar la comunicación.
- El **contexto social** se refiere a las reglas establecidas o normas no establecidas que guían la comunicación. A medida que socializamos en nuestras diversas comunidades, aprendemos reglas y adoptamos, de forma implícita, normas para comunicarnos.
- El **contexto relacional** incluye la historia interpersonal previa y el tipo de relación que tenemos con una persona. Nos comunicamos de manera diferente con alguien que acabamos de conocer que con alguien que conocemos desde hace mucho tiempo.
- El **contexto cultural** incluye varios aspectos de las identidades como la raza, el género, la nacionalidad, la etnia, la orientación sexual, la clase y la capacidad.

Pregunte:

- ¿Qué valor proporciona esta información para la CHW?
- ¿Cómo utilizarán esta información en su papel de CHW?

Resuma y cierre. El proceso cocreativo de desarrollar la comprensión entre comunicadores se ve afectado por la cantidad de semejanzas y diferencias entre sus dos esferas de contexto. Por ejemplo, si los comunicadores comparten contextos culturales similares (p. ej., raza, sexualidad), las experiencias compartidas pueden ayudar a facilitar una comunicación más eficaz. Por el contrario, cuantas menos semejanzas compartan, más difícil será facilitar la comprensión compartida. La CHW debe ser consciente de las muchas facetas que afectan la comunicación eficaz. Esta comprensión ayudará a las CHW a emplear habilidades de comunicación eficaces para facilitar una comprensión compartida con los demás.

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

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