

La comunicación como parte de un equipo



OBJETIVOS

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

- Reconocer formas efectivas de comunicación para alcanzar la comprensión y generar confianza.
- Identificar barreras comunes y facilitadores para la comunicación dentro del equipo.
- Desarrollar un plan para fortalecer el equipo de la agencia.



INSTRUCCIONES

Nota del facilitador: el primer ejercicio requiere que el facilitador tenga mucha experiencia. Las participantes pueden rehusarse a hablar sobre temas polémicos en un grupo o pueden temer las represalias de otros por plantear temas que podrían verse como “tabú”. El facilitador deberá garantizar a las participantes que pueden expresarse en un entorno seguro y de confianza.

1. Preparación de la sesión
 - Antes de que comience la sesión, escriba el programa y los objetivos de la sesión en una hoja de rotafolio si no está utilizando las diapositivas de PowerPoint. Muéstreselos a las participantes.
 - También escriba en una hoja de rotafolio: C: controlar, I: influenciar y A: aceptar. Escriba las “C”, “I” y “A” en negrita.
 - En las notas adhesivas grandes o en las tarjetas de anotaciones, haga dibujos de elefantes o busque e imprima fotos de elefantes para la primera actividad.
 - En otra hoja de rotafolio, escriba estas preguntas y muéstreselas a las participantes. Escriba en negrita las palabras, por qué, qué, quién y cuándo.
 - ¿Por qué hacemos esto o por qué sucede esto?
 - ¿Qué estamos haciendo al respecto?
 - ¿Quién puede resolver este problema?
 - ¿Cuándo podemos resolver esto?
2. Deles la bienvenida a las participantes y revise el programa y los objetivos.
3. Actividad del elefante en la habitación (60 minutos)
 - Explique lo siguiente: en esta sesión, nos centraremos en las estrategias que apoyan la comunicación efectiva con los miembros de un equipo y practicaremos un proceso para identificar y abordar los desafíos del equipo. Analizaremos “los elefantes en la habitación”.

(continuación)



Roles C3 relacionados

Coordinación de la atención, gestión de casos, navegación del sistema

Habilidades C3 relacionadas

Habilidades de comunicación, habilidades interpersonales y de construcción de relaciones, habilidades de desarrollo de capacidades, habilidades y conducta profesional, coordinación de servicios y habilidades de navegación



Métodos de enseñanza

Escritura individual, actividad grupal



Tiempo previsto

90 minutos



Conceptos clave

Habilidades de comunicación, resolución de conflictos, trabajo en equipo, habilidades para resolver problemas.



Materiales

- Computadora con acceso a internet y proyector (opcional)
- Notas adhesivas o tarjetas de anotaciones
- Cinta (si las tarjetas de anotaciones de elefante no tienen adhesivo)
- Dibujos o fotos de elefantes
- Rotafolio
- Marcadores
- 4 pelotas de tenis
- Temporizador (puede usar un reloj o teléfono inteligente)

Folleto

- Diez maneras de comunicarse eficazmente como un equipo

La comunicación como parte de un equipo



INSTRUCCIONES *(continuación)*

- Vamos a comenzar esta sección pensando en cómo nos comunicamos como equipo cuando debemos abordar un obstáculo (el elefante en la habitación).
 - Use el rotafolio para explicar que abordarán cada elefante con los principios de Controlar-Influenciar-Aceptar (CIA). Esto significa decidir si son cuestiones que las participantes pueden controlar, pueden influenciar o deben aceptar.
 - Entregue las notas adhesivas u hojas de elefante y deles a las participantes cinco minutos para escribir un elefante relacionado con su trabajo.
 - También deben escribir si el elefante es C, I o A. (Escribir los nombres en la hoja o nota adhesiva es opcional).
 - Recoja los elefantes, léalos en voz alta uno por uno, luego colóquelos en los rotafolios relevantes (marcados con C, I o A). **NOTA: si tiene una gran cantidad de elefantes o si tiene poco tiempo, pueden elegir cuáles abordar.**
 - Decidan como grupo si los elefantes A realmente son cuestiones que solo tienen que aceptarse y acuerden si alguno de los elefantes C o I son realmente elefantes A. Luego, dejen a un lado los elefantes de la lista A. Simplemente acéptenlos.
 - Aborden los elefantes C e I en conversaciones abiertas e intenten encontrar soluciones o elementos de acción. Miren y analicen cada elefante usando las 4 preguntas:
 - ¿Por qué hacemos esto o por qué sucede esto?
 - ¿Qué estamos haciendo al respecto?
 - ¿Quién puede resolver este problema?
 - ¿Cuándo podemos resolver esto?
 - Termine la actividad con un breve informe del proceso. Pídale a las participantes que compartan un aspecto acerca de cómo este proceso será útil en la relación con sus compañeros de trabajo.
4. Actividad con pelota de tenis (30 minutos)
- Diga: “Vamos a crear un proceso con el objetivo de que todas toquen la pelota”. Si tiene un grupo con más de 12 participantes, divídalas en dos grupos.

(continuación)



Recursos

Team Building Exercises—Communication:
<https://www.mindtools.com/pages/article/team-building-communication.htm>
(fuente para la actividad)

The Tennis Ball Game:
<https://www.leadersinstitute.com/resources-tennis-ball-game/>

Preguntas para la revisión de
<http://www.ventureteambuilding.co.uk/move-tennis-balls/>

La comunicación como parte de un equipo



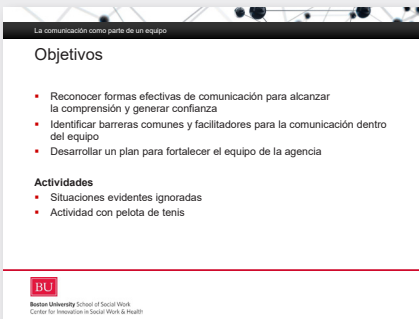
INSTRUCCIONES *(continuación)*

- Lance la pelota a alguien en el lado opuesto del círculo desde donde está parado.
 - Dígale a esa persona que pase la pelota a alguien y que recuerde quién toca la pelota después de ella.
 - Haga que la siguiente persona pase la pelota a alguien nuevo y así sucesivamente hasta que todos hayan tenido un turno.
 - Diga: “Veamos si podemos recordar la secuencia en la que se movió la pelota” y pídale que lo hagan una vez más.
 - Luego, complique el proceso:
 - Diga “Nunca hacemos una tarea a la vez, siempre estamos haciendo muchas tareas”. Agregue otra pelota para que la pasen en la misma secuencia siguiendo la primera pelota.
 - Una vez que tengan el proceso, dele las tres pelotas a la primera persona. Recuérdeles la regla de que todos deben tocar cada pelota una vez y en la misma secuencia establecida. Luego salga del círculo.
 - Diga: “No solo realizamos muchas tareas, también solemos trabajar bajo la presión del tiempo. Así que ahora les tomaré el tiempo”. Use el temporizador para encontrar un tiempo de referencia para el proceso. Diga “ya” cuando la primera pelota abandone la mano de la primera persona y “tiempo” cuando la tercera pelota toque la mano de la última persona.
 - Tome el tiempo, méncionelo y regístrelo como el tiempo de referencia en el rotafolio.
 - Mejora gradual:
 - Pregunte: “¿Creen que lo pueden hacer más rápido?” Deje que el grupo repita la secuencia algunas veces o hasta que estén contentos con el progreso que han logrado (y hasta que lo hagan sin dejar caer las pelotas).
 - Repita la regla después de cada ronda: que todos deben tocar cada pelota una vez y en la misma secuencia establecida.
 - Mencione y registre los tiempos para cada reiteración del proceso.
 - Desafío:
 - Diga: “Deberían estar orgullosas de reducir la velocidad a X segundos. Sin embargo, cada grupo que ha hecho este ejercicio pudo reducirlo a menos de 3 segundos”.
 - La mayoría de los grupos descubren cómo cambiar sus posiciones y su rutina para que puedan reducir el tiempo a 2 o 3 segundos.
 - No dé pistas.
 - Si no se les ocurren ideas nuevas, pregunte: “¿Deberían repensar lo que estás haciendo?”
 - Continúe registrando el tiempo. Si superan los 3 segundos y aún queda tiempo, dígalos que algunos grupos lo han logrado en menos de 1 segundo.
5. Análisis de la actividad de la pelota de tenis
- Pregúntele al grupo qué les demostró esta actividad.
 - ¿Por qué era importante planificar antes de intentar el desafío?
 - ¿Cómo trataron diferentes ideas? ¿Todas tuvieron la oportunidad de compartir sus ideas?
 - ¿Se apoyaron mutuamente durante el desafío?
 - ¿Qué tan bien sienten que trabajaron en equipo? ¿Qué podrían mejorar?
 - ¿Designaron a una líder para el desafío? ¿Qué determina a una buena líder?
 - ¿Funcionó su plan? Si no fue así, ¿por qué no? ¿Cómo respondieron a esto?
 - ¿Cómo se aseguran de que todas entiendan la estrategia del equipo?
 - ¿Qué harían diferente la próxima vez?
 - Al analizar el desafío en retrospectiva, ¿qué es lo único que pueden quitarle?
6. Cierre la actividad.
- Comparta y revise la hoja de consejos sobre la comunicación. Agradézcales a las participantes por tomar parte en la actividad.

La comunicación como parte de un equipo



DIAPPOSITIVA 1



DIAPPOSITIVA 2

Revise el programa y los objetivos. Explique lo siguiente: en esta sesión, nos centraremos en las estrategias que apoyan la comunicación efectiva con los miembros de un equipo y practicaremos un proceso para identificar y abordar los desafíos del equipo.

Diez maneras de comunicarse eficazmente como un equipo

1. Hablen con otros directamente en interacciones individuales

No hablen de los miembros del equipo ni hablen a sus espaldas. Si tienen algo que decirle a su colega, háganle directamente.

2. Den instrucciones claras y concisas

Si los miembros del equipo no reciben instrucciones claras y concisas para las tareas, se puede provocar un caos.

3. Fomenten los comentarios mutuos

Es importante que los supervisores estén abiertos a los comentarios y que las promotoras de salud (CHW) estén abiertas a dar y recibir comentarios. Esto mantiene abiertas las líneas de comunicación y fomenta la comprensión mutua.

4. Siempre muestren aprecio: eso se aplica para todos

Se siente bien ser apreciado por el trabajo que tanto las CHW como los supervisores están haciendo. El agradecimiento se puede mostrar con un almuerzo de equipo, un reconocimiento en reuniones de personal, entre otros.

5. Tengan reuniones de equipo semanales

6. Promuevan la colaboración



- 7. Hagan que los miembros del equipo se sientan parte del equipo; no hay personas más importantes que otras**
- 8. Mantengan el sesgo personal bajo control**
- 9. Mantengan una política de puertas abiertas**
- 10. Usen el tiempo con sabiduría: tengan reuniones breves a la mañana cuando toman un café**

Recursos

7 Essential Tips for Effective Team Communication

<https://www.proofhub.com/articles/effective-team-communication>

8 Simple and Effective Ways to Improve Team Communication

<https://blog.azendoo.com/8-ways-to-improve-team-communication/>

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