



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

 **AED**
Ideas Changing Lives



EPIDEMIOLOGÍA DE CAMPO PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN APLICADAS

Preparado por AED

Noviembre 2009

AGRADECIMIENTOS

Este curriculum fue desarrollado por la Academia para el Desarrollo Educativo (AED), Proyecto AI.COMM y financiado por la Agencia de los EE.UU. para el Desarrollo Internacional (USAID) según contrato número GHS-I-00-03-00036. No representa necesariamente las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

La AED y sus organizaciones miembro han observado la necesidad de crear oportunidades adicionales para que los epidemiólogos de campo practiquen habilidades de comunicación, a raíz de los brotes epidemiológicos de gripe aviar y de la pandemia de influenza en todo el mundo.

AED agradece a todos aquellos que han brindado su ayuda para desarrollar, realizar y revisar las pruebas piloto de las lecciones, incluyendo:

Ministerio de Salud Pública, Tailandia

Dr. Sapon Iamsirithaworn, Programa de Capacitación en Epidemiología de Campo, Director

Universidad de Mahidol, Bangkok, Tailandia

Dr. Alden Henderson, CDC Asesor

Dr. Pratap Singhasivanon, Decano de la Facultad de Medicina Tropical

Centros para el Control y Prevención de Enfermedades, Tailandia

Dr. Michael Malison, Director

Red Africana de Epidemiología de Campo (AFENET, por sus siglas en inglés), Kampala, Uganda

Nicholas Ayebazibwe

David Mukanga

Monica Musenero

Anita Tibasaaga

Olivia Namusisi

Personal y Consultores de la AED

Dee Bennett

Cynthia Arciaga

Eileen Hanlon

Dr. Anton Schneider

Dr. Cecile Lantican

Dr. Huan Linnan

Dr. Saranath Lawpoolsri

Chanya Chantpriyamitr

Krittima Thammamitr

Pannapat Masingboon

Efua Orleans-Lindsay

Jimmy Kiberu

Greg Berger Design

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
GUÍA DEL INSTRUCTOR	3
LECCIÓN 1	13
Escuchar al público durante las investigaciones	
LECCIÓN 2	37
Creación de recomendaciones y mensajes para actuar	
LECCIÓN 3	65
Formar sociedad con los medios de comunicación	
ANEXO: CASOS DE ESTUDIO Y FORMULARIO DE EVALUACIÓN	
CASO DE ESTUDIO 1	89
Cólera en Lusaka, Zambia (parte 1)	
CASO DE ESTUDIO 2	91
Cólera en Lusaka, Zambia (parte 2)	
CASO DE ESTUDIO 3	93
Brote de SARS* en las Viviendas "Amoy Gardens" (parte 1)	
CASO DE ESTUDIO 4	95
Brote de SARS* en las Viviendas "Amoy Gardens" (parte 2)	
CASO DE ESTUDIO 5	97
Botulismo en Argentina	
CASO DE ESTUDIO 6	99
Dengue en Indonesia	
CASO DE ESTUDIO 7	101
Influenza H1N1 en Champasak, Laos	
CASO DE ESTUDIO 8	103
Brote de Influenza H1N1 en una escuela secundaria de Uganda	
FORMULARIO DE EVALUACIÓN	105

*SARS = Síndrome Respiratorio Grave

INTRODUCCIÓN

Los epidemiólogos de campo están generalmente al frente de la batalla en situaciones de emergencia. Su entrenamiento científico les permite manejar las investigaciones de brotes, analizar las situaciones sobre el terreno y desarrollar las recomendaciones de salud para el público. Para cumplir con su responsabilidad para con el público — es decir, alertar al público sobre los peligros, darle motivación para que tome medidas y prevenir consecuencias más graves — los epidemiólogos de campo deben también comunicarse con el público con efectividad.

Los trabajadores de la salud que han completado el Programa de Entrenamiento para Epidemiólogos de Campo han indicado que, aunque el currículo incluye varias horas sobre comunicación, ellos se hubieran beneficiado con una práctica interactiva adicional antes de sus encuentros con la prensa o con una comunidad en crisis. A menudo, las situaciones de emergencia o de brote no permiten prepararse para que los equipos que enfrentan el brote practiquen dando respuesta a las difíciles preguntas de la prensa o enfrenten las preocupaciones del público.

Estas tres lecciones le dan a los epidemiólogos de campo la oportunidad de aplicar su experiencia técnica conjuntamente con sus habilidades de comunicación para practicar los tipos de situaciones que pudieran encontrar durante las investigaciones de brotes o en respuesta a emergencias, como por ejemplo:

- Crear recomendaciones realistas escuchando a las personas afectadas.
- Preparar y comunicar los mensajes al público.
- Hablar a la comunidad.

Las actividades en las lecciones proveen estudios de ciertos casos para ilustrar una variedad de situaciones de salud pública (desde la prevención a una emergencia) y prácticas de comunicación con una variedad de audiencias (desde campesinos a periodistas).

GUÍA DEL INSTRUCTOR

Enseñar habilidades de comunicación requiere las mismas técnicas que enseñar cualesquier otras habilidades, ya sean de estadísticas, de laboratorio o clínicas. Los estudiantes necesitan algún trasfondo breve; pero, lo que más necesitan es practicar, practicar y practicar. Las lecciones en esta guía están diseñadas para establecer situaciones donde los estudiantes pueden practicar varias habilidades de comunicación, desde escuchar durante una entrevista a desarrollar mensajes, hasta hablar en cámara. Existe el peligro de que los estudiantes no demuestren con efectividad estas habilidades o que se sientan incómodos practicando estas habilidades frente a otras personas. Como maestro, usted debe animarlos a que perfeccionen estas habilidades antes que necesiten usarlas en su campo de trabajo, cuando será muy importante la efectividad que tengan. La realidad es que los epidemiólogos no tienen tiempo para practicar ninguna de sus habilidades cuando se presenta una crisis.

El tiempo que se sugiere para cada lección es relativamente corto, para mantener energizadas y dinámicas las actividades y discusiones. Los estudiantes que deseen profundizar más en la información o la teoría se pueden dirigir a las páginas de recursos que están al final del plan de cada lección.

Lea todo el manual antes de planear y usar las lecciones en las clases. Las **lecciones 1 y 3** requieren preparación y planificación, específicamente:

- En la **lección 1**, usted pudiera implementar la actividad opcional. Esta actividad se debe programar para un período de descanso o antes de las actividades del aula, y requiere una cámara de vídeo y alguien que actúe como entrevistador.
- En la **lección 1**, equipos de estudiantes visitan un mercado local, una estación de autobuses u otro lugar de reunión pública para

entrevistar al público en general y practicar las habilidades de relacionarse con las personas de una manera efectiva. Permita tiempo suficiente para viajar, la logística y el regreso al aula.

- En la **lección 3**, los instructores pudieran invitar a periodistas, quienes ayudarían con la clase para que los estudiantes puedan interactuar con los medios de comunicación. Se recomienda que se realice una reunión de planificación corta con los periodistas antes de comenzar la sesión en el aula.

Los maestros deben también revisar las actividades y los ejemplos para adaptarlos a situaciones locales. Las actividades de comunicación pudieran necesitar ser revisadas para tomar en cuenta las costumbres locales sobre la interpretación de gestos y las normas de conducta local. Además, los ejemplos y situaciones sobre la salud pudieran necesitar ser revisados para destacar asuntos de salud que pudieran surgir o problemas de salud locales. Para todas las adaptaciones, recuerde que el propósito de las lecciones es: proveer práctica en las habilidades de comunicación. No permita que las actividades se conviertan en estudios epidemiológicos que se desvíen de las metas de comunicación.

Una nota del entrenador al comienzo de cada actividad expresa el propósito de la actividad, para que las adaptaciones conserven la intención original de la actividad.

Las tres lecciones están diseñadas para ser flexibles y se puedan usar en una serie de maneras diferentes.

1. Se pueden usar una a continuación de la otra en un curso de 2 días
2. Se pueden usar en tres sesiones semanales o mensuales para ajustarse a un currículo más largo de FETP*.
3. Se pueden usar individualmente como talleres de aprendizaje durante el servicio.

Sin embargo, se recomienda usar las tres lecciones para asegurar que lo aprendido en las lecciones anteriores se aplica a las que siguen. Un ejemplo de las agendas y una lista para la revisión de materiales se encuentran después de esta página.

*FETP = Programa de Entrenamiento de Epidemiología de Campo

EJEMPLO DE AGENDAS

Entrenamiento completo en 2 días

DÍA 1

Hora	Actividad
8:30 – 9:00	Inscripción
9:00 – 9:30	Bienvenida Discurso de apertura Presentación de los participantes
9:30 – 9:45	Lección 1: Introducción al entrenamiento
9:45 – 9:55	Introducción a la Lección 1: Escuchar a la comunidad durante las investigaciones
9:55 – 10:45	Descanso Foto del grupo Opcional: Entrevistas de sorpresa
10:45 – 11:15	Actividad 1: Hacer preguntas útiles
11:15 – 11:50	Discusión: Escuchar con efectividad Actividad 2: Escuchar la radio
11:50 – 12:05	Actividad 3: Conservar la objetividad
2:05 – 1:30	Almuerzo o merienda
1:30 – 1:50	Preparación para una visita al campo de trabajo
2:00 – 5:00	Visita al campo de trabajo
5:00 – 5:35	Resumen e impresiones de la visita al campo de trabajo Cierre de la Lección 1

DÍA 1

Hora	Actividad
8:30 – 9:00	Inscripción y bienvenida
9:00 – 9:20	Introducción a la Lección 2: Creación de recomendaciones y mensajes para actuar Revisión: Crear recomendaciones prácticas
9:20 – 9:35	Actividad 1: Estudio de caso: Recomendaciones durante un brote
9:35 – 9:50	Actividad 2: ¿La opinión de quién?
9:50 – 10:30	Descanso
10:30 – 11:10	Actividad 3: Escribir argumentos
11:10 – 11:40	Actividad 4: Practicar en parejas
11:40 – 11:50	Cierre de la Lección 2
11:50 – 1:30	Almuerzo o merienda
1:30 – 1:45	Introducción a la Lección 3: Hablar a los miembros de la comunidad Discusión: Diseminar la información
1:45 – 2:25	Actividad 1: Usar argumentos
2:25 – 3:00	Descanso
3:00 – 3:30	Actividad 2: Interpretación de gestos
3:30 – 3:45	Actividad 3: Ciclo de reacción
3:45 – 4:00	Discusión sobre la Lección 3
4:00 – 4:30	Revisión de todas las lecciones
4:30 – 4:40	Cierre Evaluación de los participantes

4 Semanas como parte de un curso

SEMANA 1

Hora	Actividad
9:00 – 9:15	Lección 1: Introducción al entrenamiento
9:15 – 9:25	Introducción a la Lección 1: Escuchar a la comunidad durante las investigaciones
9:25 -9:40	Actividad 1: Hacer preguntas útiles
9:40 – 10:00	Descanso
10:00 – 10:35	Discusión: Escuchar con efectividad Actividad 2: Escuchar la radio
10:35 – 10:50	Actividad 3: Conservar la objetividad
10:50 – 11:10	Preparación para una visita al campo de trabajo

SEMANA 2

Hora	Actividad
8:00 – 11:30	Visita al campo de trabajo
11:30 – 12:00	Resumen e impresiones de la visita al campo de trabajo

SEMANA 3

Hora	Actividad
9:00 – 9:20	Introducción a la Lección 2: Creación de recomendaciones y mensajes para actuar Revisión: Crear recomendaciones prácticas

9:20 – 9:35	Actividad 1: Estudio de caso: Recomendaciones durante un brote
9:35 – 9:50	Actividad 2: ¿La opinión de quién?
9:50 – 10:30	Descanso
10:30 – 11:10	Actividad 3: Escribir argumentos
11:10 – 11:40	Actividad 4: Practicar en parejas
11:40 – 11:50	Cierre de la Lección 2

SEMANA 4

Hora	Actividad
9:00 – 9:15	Introducción a la Lección 3: Hablar a los miembros de la comunidad Discusión: Diseminar la información
9:15 – 9:55	Actividad 1: Usar argumentos
9:55 – 10:15	Descanso
10:15 – 10:45	Actividad 2: Interpretación de gestos
10:45 – 11:00	Actividad 3: Ciclo de reacción
11:00 – 11:15	Lección 3 Discusión
11:15 – 11:45	Revisión de todas las lecciones
11:45 – 11:55	Cierre Evaluación de los estudiantes

CLASE DE JUNIO

Hora	Actividad
9:00 – 9:15	Lección 1: Introducción al entrenamiento
9:15 – 9:25	Introducción a la Lección 1: Escuchar a la comunidad durante las investigaciones
9:25 – 9:40	Actividad 1: Hacer preguntas útiles
9:40 – 10:00	Descanso
10:00 – 10:35	Discusión: Escuchar con efectividad Actividad 2: Escuchar la radio
10:35 – 10:50	Actividad 3: Conservar la objetividad
10:50 – 11:10	Preparación para una visita al campo de trabajo (aplicar las habilidades en el entrenamiento de campo)

CLASE DE AGOSTO

Hora	Actividad
8:30 – 9:00	Inscripción y bienvenida
9:00 – 9:20	Introducción a la Lección 2: Creación de recomendaciones y mensajes para actuar Revisión: Crear recomendaciones prácticas
9:20 – 9:35	Actividad 1: Estudio de caso: Recomendaciones durante un brote
9:35 – 9:50	Actividad 2: ¿La opinión de quién?
9:50 – 10:30	Descanso

10:30 – 11:10	Actividad 3: Escribir argumentos
11:10 – 11:40	Actividad 4: Practicar en parejas
11:40 – 11:50	Cierre de la Lección 2
11:50 – 1:30	Almuerzo o merienda
1:30 – 1:45	Introducción a la Lección 3: Hablar a los miembros de la comunidad Discusión: Diseminar la información
1:45 – 2:25	Actividad 1: Usar argumentos
2:25 – 3:00	Descanso
3:00 – 3:30	Actividad 2: Interpretación de gestos
3:30 – 3:45	Actividad 3: Ciclo de reacción
3:45 – 4:00	Revisión de todas las lecciones
4:00 – 4:30	Discusión de la Lección 3
4:30 – 4:45	Cierre Evaluación de los participantes

LISTA PARA LA REVISIÓN DE MATERIALES NECESARIOS

Lección	Actividades	Duración	Materiales	Notas
Lección 1: Escuchar al público durante las investigaciones	Introducción al entrenamiento	15 minutos	Volante de resumen (página 18)	
	Actividad opcional: Entrevistas de sorpresa	30 minutos	Cámara de vídeo	
	Actividad 1: Hacer preguntas útiles	15 minutos	1 rotafolio: "5 tipos de preguntas". 5 Volantes (página 23)	
	Actividad 2: Escuchar la radio	20 minutos	Un radio o reproductor de cinta magnética y una grabación de un programa de radio pregrabado	
	Actividad 3: Conservar la objetividad	15 minutos	PowerPoint o rotafolio: Afirmaciones de creencias (página 29-30)	
	Actividad 4: Visita al campo de trabajo	3-4 horas	Hoja de observaciones de la Visita al campo de trabajo 2-3 copias por persona (página 41)	
Lección 2: Creación de recomendaciones y mensajes para actuar	Para todas las actividades		Página de rotafolio marcada "Página técnica"	
	Actividad 1: Estudio de caso: Recomendaciones durante un brote	15 minutos	PowerPoint o rotafolio: Situación de FETP en India Rotafolio sobre criterios (página 44)	
	Actividad 2: ¿La opinión de quién?	15 minutos	1 juego de tarjetas con opiniones 3 rotafolios: "Comunidad", "Trabajadores de la salud" y "Figuras políticas"	
	Actividad 3: Escribir argumentos	30 minutos	Volantes: Cómo escribir argumentos (páginas 55-56) Caso de estudio seleccionado (Anexo)	
	Actividad 4: Practicar en parejas	30 minutos	Actividad 4 Hoja de observaciones para "Practicar en parejas" (página 61)	

Lección	Actividades	Duración	Materiales	Notas
Lección 3: Hablar a los miembros de la comunidad	Para todas las actividades		Página de rotafolio marcada: "Página técnica" 1 Cámara de vídeo (lo mismo una cámara digital manual con función de vídeo que una cámara de vídeo convencional) Varias (por lo menos 1 por cada 2 participantes) grabadoras de sonido (de cinta magnética, reproductoras de MP3 o cámaras digitales que puedan grabar sonido) Hoja para firmar cuando se entrega una grabadora	
	Actividad 1: Usar argumentos	40 minutos	Argumentos A y B para entrevistas (página 74) Preguntas para las entrevistas (página 75) Hoja de observaciones: Usando los argumentos (página 77)	
	Actividad 2: Interpretación de gestos	30 minutos	Hoja de observaciones: Interpretación de gestos (página 81)	
	Actividad 3: Ciclo de reacción	15 minutos	Rotafolio para registrar los mecanismos de reacción	
	Discusiones finales	30 minutos	Formulario de evaluación (páginas 105-106)	

LECCIÓN 1

ESCUCHAR AL PÚBLICO DURANTE LAS INVESTIGACIONES

Esta lección introduce las 3 lecciones en este paquete. Más tarde, hace revisiones sobre el establecimiento de recomendaciones sobre la salud pública durante la investigación de brotes y ofrece a los estudiantes la oportunidad de entrevistar al público en general para mejorar las recomendaciones y crear mensajes sobre los cuales se pueda actuar.

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE:

Al concluir esta lección, los estudiantes podrán:

- Usar las habilidades de comunicación interpersonales, incluyendo escuchar con atención, para entrevistar con efectividad a los miembros de la comunidad, los pacientes y los trabajadores de la salud durante las investigaciones de un brote
- Usar lenguaje sencillo en sus comunicaciones verbales

PREPARACIÓN:

La principal actividad de aprendizaje en esta lección es visitar un lugar de reunión local (como un mercado, una estación de autobuses, una plaza pública, templos, etc.) donde los estudiantes puedan reunirse con el público en general y entrevistarlos, o visitar una granja avícola u otros lugares específicos para entrevistar a las personas de un grupo en riesgo específico. Visite el vecindario o el área local donde se van a celebrar las clases e identifique las áreas a donde las parejas de estudiantes pueden caminar o llegar con facilidad para realizar entrevistas por varias horas. Revise las horas de actividades del área (tal como las horas de actividad en el mercado) para asegurar que los estudiantes tengan acceso a suficientes personas para entrevistar a 2 ó 3 personas cada uno (de 4 a 6 personas por equipo de estudiantes a la semana).

Si los estudiantes son de otra localidad o región, asegúrese que tienen lo necesario para su viaje al campo de trabajo, como por ejemplo:

- Mapas e instrucciones
- Transporte local (chofer o taxi)
- Traductor o un miembro de la comunidad que puede acompañar a los equipos de estudiantes y proveer introducción al área o a la comunidad.

Revise cada actividad para asegurar que las costumbres y ejemplos locales son incorporados. Una nota del entrenador al comienzo de cada actividad expresa el propósito de la actividad, para que las adaptaciones conserven la intención original de la actividad.

Específicamente, revise:

- **Actividad opcional:** Entrevistas de sorpresa para determinar la necesidad de esta actividad para sus estudiantes.
- **Actividad 2:** Escuchar la radio, para identificar un programa radial local que ofrezca una variedad de perspectivas que se pueda escuchar durante la lección o para grabarlo antes de la lección.
- **Actividad 3:** Revisar las afirmaciones de creencias y agregar a la lista afirmaciones culturales apropiadas.
- **Actividad 4:** Conservar la objetividad, y agregar a la lista afirmaciones basadas en las creencias locales y las actividades de campo de trabajo planeadas.

MATERIALES

- 1 Cámara de vídeo (lo mismo una cámara digital manual con función de vídeo que una cámara de vídeo convencional) si está llevando a cabo la actividad opcional.
- Copias de volantes, 1 juego por estudiante
- Rotafolio y marcadores
- Un radio o reproductora de cinta magnética y cinta grabada con un programa de radio.

REPASO DE LA LECCIÓN

Introducción al entrenamiento (15 minutos)

Actividad opcional: Entrevistas de sorpresa

Introducción a la lección 1 (10 minutos)

Actividad 1: Hacer preguntas útiles (15 minutos)

Discusión: Escuchar con efectividad (15 minutos)

Actividad 2: Escuchar la radio (20 minutos)

Actividad 3: Conservar la objetividad (15 minutos)

Preparación para una visita al campo de trabajo:

Escribir preguntas (20 minutos)

Actividad 4: Visita al campo de trabajo (3-4 horas, dependiendo del transporte)

Resumen e impresiones de la Visita al campo de trabajo
(30 minutos)

Cierre (5 minutos)

INTRODUCCIÓN AL ENTRENAMIENTO: MEJORANDO LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y TRATO CON LA PRENSA (15 minutos)

Propósito: Introducir las 3 lecciones y hacer que el enlace entre las comunicaciones y la ayuda a los epidemiólogos en el campo de trabajo sea más efectivo. Hacer que los estudiantes traigan sus propios ejemplos. Poner las lecciones en el contexto de sus experiencias y responsabilidades en el trabajo.

BIENVENIDA Y DISCUSIÓN

Dé la bienvenida a los estudiantes a esta porción del entrenamiento de FETP. Explicar que las 3 lecciones que siguen les ayudarán a afinar sus habilidades interpersonales y de comunicación para mejorar el resultado de sus investigaciones—es decir, ayudar a la gente a actuar de una manera más saludable para reducir o detener los brotes.

Discuta brevemente el papel de las comunicaciones en el trabajo diario de los epidemiólogos de campo. Comience la discusión con:

- ¿Cuáles son algunas de las habilidades interpersonales que ustedes han usado o practicado en las investigaciones de brotes? ¿Cuál pensaron ustedes era su mejor habilidad? ¿Qué retos han enfrentado?

- ¿Cómo se preparan ustedes para salir a entrevistar a las personas?
¿Se preparan diferente para entrevistar a trabajadores de la salud y a líderes de la comunidad? ¿En qué sentido?
- ¿Cuáles son las diferencias que han notado al conducir diferentes tipos de entrevistas?
- ¿Cuáles son los resultados más interesantes que ustedes han encontrado durante las entrevistas o al hablar con la gente acerca de los brotes?

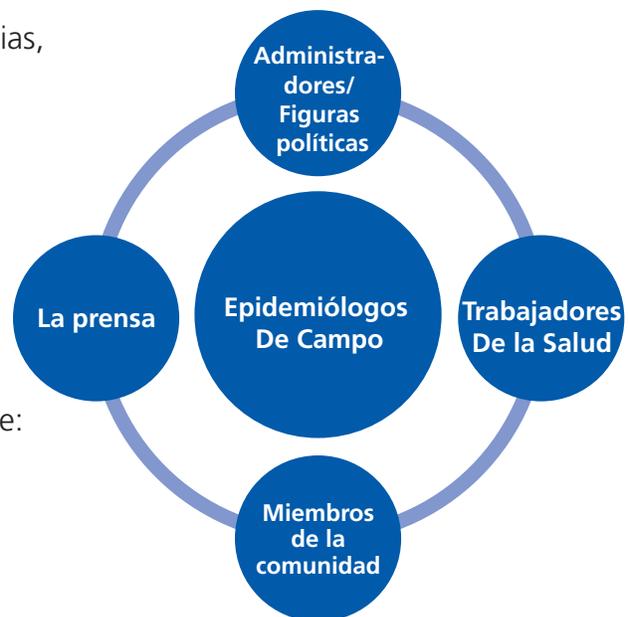
Mueva la discusión al área de compartir la nueva información y de las recomendaciones después de una investigación. Pida a algunos estudiantes que compartan cómo ellos han distribuido las recomendaciones en el pasado.

- ¿Cuáles son algunas maneras en que las recomendaciones pueden llegar a las personas que las necesitan?
- ¿Cuáles son algunas de las cosas que la gente necesita para entender las recomendaciones y cumplir con ellas? [Busque respuestas como instrucciones, hechos, recursos, ayuda de los trabajadores de la salud u otras].
- ¿Cuáles son algunas de las maneras en que ustedes han visto cómo la prensa ha ayudado a comunicar las recomendaciones al público en general? ¿Cuál es la cobertura de prensa que ustedes han constatado no funciona o no es correcta?

Pregunte a los **estudiantes** con qué audiencias, es decir, diferentes grupos de personas, ellos se van a comunicar durante su trabajo. Comparta con ellos un gráfico, como éste de aquí abajo, para resumir:

Pida a los estudiantes que piensen cómo las habilidades en las comunicaciones pueden ayudarles en su trabajo como epidemiólogos de campo. Busque lo siguiente:

- Practicar entrevistas
- Hacer mejores preguntas
- Obtener mejor información
- Hacer las investigaciones más rápido/mejores



- Estar listos para hablar con la prensa
- Estar listos para hablar con los líderes de la comunidad
- Escribir mejores reportes o informes

Nombre algunos otros puntos si todos éstos no son sugeridos. Haga un seguimiento y pregunte cómo pueden estos puntos hacer que mejore la salud del público.

Resuma la discusión usando un gráfico como el que se muestra aquí abajo: Las **3 lecciones** que estamos a punto de comenzar le darán a cada uno de ustedes la oportunidad de practicar las habilidades de comunicación que necesita en cada fase de su trabajo. Hoy vamos a practicar las habilidades para hacer entrevistas. En la **Lección 2**, ustedes practicarán cómo crear argumentos partiendo de las recomendaciones de su investigación, y finalmente, en la **Lección 3**, ustedes practicarán hablar a través de reportes para asegurarse que sus recomendaciones lleguen a la persona para la cual se designaron.

Volante: **VOLANTE RESUMEN**. Explique que todos los conceptos de las lecciones están resumidos para que los estudiantes los conserven.

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN CADA PASO DE SU TRABAJO



MEJOR SALUD PARA TODOS

CONCLUYA con una discusión breve sobre los límites de la comunicación. Busque lo siguiente: la comunicación no puede proveer los servicios o cuidados de emergencia que se necesiten; la gente tiene barreras contra acciones o cambios en su conducta; los niveles bajos de alfabetización pueden evitar el flujo de información; algunas situaciones sobre la salud requieren provisiones (tales como vacunas o medicinas) y distribución. Termine expresando que la comunicación exitosa debe integrarse a otras soluciones.

ACTIVIDAD OPCIONAL: ENTREVISTAS DE 'SORPRESA'

(30 minutos)

Propósito: Ayudar a estudiantes que pudieran tener contactos con la comunidad o la prensa, y que no están preparados para una situación de entrevista, a generar conciencia de cómo los epidemiólogos pueden estar mejor preparados.

Si algunos de los estudiantes en su clase están en una posición en la cual necesitan comunicarse frecuentemente o hablar frente a miembros de la comunidad, organice una entrevista de “sorpresa” para ellos. Esta actividad les pondrá en la situación de responder preguntas sin estar preparados, y les dará una percepción adicional de la importancia que tienen la práctica y la preparación.

Alguien, actuando como un líder de la comunidad, puede parar a los estudiantes antes de entrar a la clase o al edificio, o durante un período de descanso fuera del aula.

Prepárese para estas entrevistas con tiempo suficiente. Ayude al “entrevistador” en la preparación de preguntas que sean realistas y que se ajusten al momento. Por ejemplo, escriba preguntas relacionadas con un incidente de salud reciente en la comunidad o en el país. O prepare preguntas sobre un brote reciente en otro país y pregunte si se pudiera convertir en un peligro localmente. Considere incluir algunos posibles retos de comunicación, tales como “hablar extraoficialmente” o hacer preguntas en una forma

que tenga connotaciones negativas. El vídeo de esta actividad se puede usar de nuevo en la lección 3 para constatar el progreso de los estudiantes.

Como ejemplo, algunas preguntas se presentan en las casillas que siguen:

EJEMPLOS DE PREGUNTAS SOBRE LA INFLUENZA H1N1

Incluya tácticas de la prensa, como enmarcar preguntas negativamente, mitos/rumores, y preguntas que tratan de desviar el mensaje

- De dónde viene la influenza?
- ¿Por qué se está diseminando?
- ¿Quién es responsable por su diseminación? ¿No son los (extraños / grupos de personas) responsables?
- ¿Por qué no se previno?
- ¿Qué están ustedes haciendo por las personas enfermas?
- ¿Está bajo control la situación?
- ¿Cuánto enfermos más podemos esperar?
- ¿Cuántas personas más van a morir?
- ¿Cuándo empezaron a trabajar en esto? ¿Cuándo fue la primera vez que ustedes oyeron sobre esto?
- ¿Qué significan estos datos/información/resultados?
- ¿Qué malas noticias nos están ocultando?
- ¿Quién está a cargo?
- Extraoficialmente, ¿continuaría usted comiendo carne de puerco?

EJEMPLOS DE PREGUNTAS SOBRE LA SALUD DE LOS CONSUMIDORES DE CAFÉ

- ¿Qué contiene el café para ayudar a prolongar la vida?
- ¿Qué significan estos datos/información/resultados del estudio?
- ¿Qué cantidad de café deberían consumir las personas?
- ¿Qué podemos esperar si comenzamos a beber café todos los días?
- Extraoficialmente, ¿qué está usted bebiendo ahora?

INTRODUCCIÓN A LA LECCIÓN 1

(10 minutos)

Propósito: Introducir la lección 1 y presentarla como un beneficio para los estudiantes.

INTRODUZCA LA LECCIÓN.

Revise el esquema y las actividades. Explique el propósito de la lección: los estudiantes practicarán las habilidades de comunicación e interpersonales necesarias para llevar a cabo una investigación con efectividad. Revise brevemente la actividad de visita al campo de trabajo para asegurar que los estudiantes entienden que esa parte de la lección se desarrollará fuera del aula.

Revise la conexión entre el éxito de las habilidades interpersonales y la información sobre las recomendaciones y los mensajes sobre salud pública resultantes.

- El público y otros trabajadores de la salud ven a los epidemiólogos como expertos confiables. Aunque las personas pudieran estar dispuestas a hablar con los epidemiólogos durante una crisis u otra emergencia, pudieran resistirse a expresar preocupaciones o a ofrecer sus opiniones honestas sobre un problema de salud.
- Al practicar sus habilidades en la comunicación interpersonal, los epidemiólogos de campo puede hacer que las personas se sientan más cómodas al hablar sobre una situación de la salud y pueden recabar muy valiosa información durante una investigación con más efectividad.
- La información proveniente del público es crucial para ayudar a crear recomendaciones de salud efectivas; es decir, recomendaciones que son realistas y que se pueden llevar a cabo por las personas con las cuales usted se quiere comunicar.

ACTIVIDAD 1: HACER PREGUNTAS ÚTILES

Propósito: Ayudar a los estudiantes a desarrollar preguntas efectivas para usarlas durante las interacciones con la comunidad y en las investigaciones de brotes.

INTRODUZCA EL TEMA

Cuando se conducen entrevistas, la forma en que se estructura una pregunta y bajo qué contexto usted hace la pregunta pueden afectar la respuesta que usted recibe.

Una manera en que usted puede hacer que las personas se sientan cómodas y se abran para compartir información es haciendo buenas preguntas. Las preguntas inapropiadas pueden hacer que su interlocutor se sienta incómodo o limite sus respuestas. Veamos algunas preguntas y decidamos si ellas son útiles para obtener información o limitarla.

Incorpore al rotafolio una lista con tipos de preguntas y léalas conjuntamente con el grupo:

1. Preguntas **Cerradas**sí/no o con respuesta de una palabra
2. Preguntas **Abiertas**.....comienza con cómo, por qué, qué; no tiene una respuesta definida
3. Preguntas **2-en-1**.....confunde
4. Preguntas **Múltiples opciones**....opciones limitadas para la respuesta
5. Preguntas **Respuesta forzada**.....implica enjuiciamiento o sugiera la respuesta

Pida a los estudiantes que formen pequeños grupos de 5 integrantes cada uno. Entregue 1 juego de preguntas para su discusión a cada grupo.

Explique la actividad: En su grupo, lea todas las preguntas que le entregaron en papel y decida qué tipo de preguntas representan cada

una de ellas, (según la lista en el rotafolio). Pídale al grupo que discuta y escriba las ventajas de este tipo de preguntas y sus limitaciones. Si el grupo encuentra muchas limitaciones, pídale al grupo que escriba de nuevo algunas de las preguntas para hacerlas más útiles

Dé a los estudiantes 10 minutos para que trabajen. Haga que cada pequeño grupo haga una presentación ante el grupo entero.

IMPRESIONES

Cada uno de los 2 primeros tipos de preguntas tiene sus propósitos durante las investigaciones. Algunas veces, debemos hacer preguntas cerradas para obtener información específica, como fechas, horas, duración de algo o información demográfica. Las preguntas abiertas son las más cómodas para que las personas provean una respuesta. Ellas le dan al interlocutor una oportunidad para expresar sus opiniones y explicar en sus propias palabras.

Durante las investigaciones, traten de evitar preguntas de múltiples opciones, de dos-en-una o de respuesta forzada. Éstas limitarán la información que ustedes reciben.

<p>GRUPO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Cuántos niños tiene usted? ■ ¿Hay alguien en su casa enfermo con influenza? ■ ¿Qué día murió el pollo? 	<p>GRUPO 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Por qué no pudo usted asistir a la reunión de la comunidad? ■ Muéstreme cómo almacena usted su agua potable. ■ Dígame un poco más acerca de cuándo se enfermó su familia.
<p>GRUPO 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿Qué piensa usted del cuidado de la salud que usted recibe y cómo podría mejorarse? ■ ¿Tenía fiebre y náuseas? ■ ¿Cuándo se dio cuenta que él estaba enfermo y cuándo lo llevó a la clínica? 	<p>GRUPO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Si usted se contagiara con influenza, ¿iría usted al hospital o a la clínica? ■ ¿Usa usted condones con todas sus parejas sexuales o sólo con su pareja principal? ■ ¿Preferiría pagar honorarios más altos o que se cerrara la clínica?
<p>GRUPO 5</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ¿No cree usted que debe vacunar a sus niños? ■ Creo que usted debió reportar los pájaros muertos, ¿no es verdad? ■ ¿No cree usted que la clínica es mejor que ir a una partera? ■ Usted sabe que es bueno darle el pecho al niño, ¿verdad? 	

DISCUSIÓN: ESCUCHAR CON EFECTIVIDAD (15 minutos)

Propósito: Introducir la diferencia entre oír y procesar la información (o deducirla) y agregar las conclusiones. Haga que los estudiantes generen ideas sobre cómo ser mejores oyentes.

INTRODUZCA EL TEMA

Como investigador de primera línea en brotes y otras situaciones de salud pública, ustedes tienen la especial oportunidad de hablar directamente con diferentes tipos de personas. Durante una investigación, es posible que ustedes hablen con todas las personas, desde un campesino hasta el alcalde del pueblo. ¿Cómo pueden ustedes entender mejor las diferencias en las personas de sus audiencias? Escuchar a las personas durante las entrevistas de su investigación les da a ustedes una línea directa a una mejor comprensión.

Escuchar con efectividad es una parte fundamental de la entrevista. Pregunte: ¿Qué pudiera suceder si ustedes no escuchan cuidadosamente a un entrevistado? Busque las siguientes respuestas:

- Ustedes pudieran terminar la entrevista con la información errónea o la impresión equivocada porque no prestaron atención a lo que alguien dijo en realidad o pensaron que habían oído algo que en realidad nadie dijo.
- Ustedes pudieran perder la oportunidad de llegar al fondo de su investigación.
- Ustedes pudieran dejar a las personas sintiéndose excluidas u ofendidas si no toman en cuenta lo que ellas dicen.

Pida a sus estudiantes que definan la diferencia entre “oír” y “deducir” (interpretar las palabras de los demás).

EXPLIQUE

Lo que ustedes oyen es en realidad lo que las personas dicen con sus palabras. Lo que ustedes deducen es lo que ustedes piensan que ellas dijeron basándose en sus palabras, en sus señales, y en sus propias impresiones y experiencias. Como entrevistador, es importante que usted pueda distinguir entre lo que usted oye y lo que usted deduce.

Pida a los estudiantes que estudien las maneras en que ellos puedan verificar lo que ellos oyeron y revise sus deducciones: Observe lo siguiente:

1. **Repetir:** Durante una entrevista, ustedes pueden repetir lo que oyeron usando las mismas palabras de la persona. Esto ayuda a que la persona expanda lo que ya él/ella dijo.

Por ejemplo, “Así es que usted dijo que se preocupó cuando los patos murieron....”

2. **Cambiar la frase:** Reflexionen sobre lo que ustedes dedujeron. Usen sus propias palabras para decirles a los entrevistados lo que ellos están tratando de decir. Esto ayuda a que la persona clarifique o corrija su impresión.

Por ejemplo, “Parece que usted estaba asustado cuando eso sucedió...”

3. **Pedir más detalles:** Cuando ustedes no entienden lo que se está diciendo, traten de eliminar la confusión de estas maneras:
 - Pregunten: ¿Me puede decir algo más sobre esto?
 - Repitan sus palabras y después hagan una pausa.
 - Digan lo que ustedes piensan que ellos dijeron y hagan una pausa.

Pida que expresen las maneras de escuchar mejor. Observe respuestas como:

- Mantengan su mente centrada en la otra persona. Traten de ponerse en el lugar de esa persona y comprendan lo que él o ella está pensando.
- Mantengan una expresión comprensiva mientras escuchan.

- Hablen sólo cuando sea necesario para clarificar puntos o mantener la fluidez de la entrevista.
- Observen la expresión facial y los gestos de la otra persona.
- Permitan momentos de silencio entre una pregunta y otra. Las personas necesitan tiempo para pensar sobre lo que ellos van a decir. Ustedes necesitan tiempo para entender lo que se está diciendo.

RESUMA LA DISCUSIÓN

Escuchar es en parte oír y en parte deducir (su interpretación de lo que usted oye). Los epidemiólogos deben escuchar con atención lo que se dice y deducir correctamente lo que se está diciendo para entender mejor la situación.

ACTIVIDAD 2: ESCUCHANDO LA RADIO (20 minutos)

Propósito: Los estudiantes practican la diferencia entre oír y deducir, usando una fuente de información que todos pueden oír. Compare cómo diferentes estudiantes pudieran “oír” una información diferente.

Encienda el radio por 10 minutos y pida a los estudiantes que escuchen cuidadosamente un programa de radio, tal como un programa que reciba llamadas de los oyentes o un programa de comentarios. Si un programa de radio apropiado no se transmite a esa hora, tenga un segmento pregrabado para tocarlo durante la lección.

Pida a los estudiantes que escuchen y tomen notas:

- De lo que ellos oyeron
- De lo que dedujeron.

IMPRESIONES

Pida a los estudiantes que lean lo que ellos escribieron y compare lo que oyeron y dedujeron todos los miembros del grupo.

Pregunte al grupo por qué pueden haber ocurrido algunas de las diferencias.

RESUMA

Algunas veces, diferentes personas escuchando la misma información pueden llegar a distintas conclusiones. Algunas veces es útil tomar nota de lo que oímos para asegurar que podemos volver atrás, revisar la información y revisar también nuestras deducciones.

ATIVIDADE 3: TORNANDO-SE OBJETIVO (15 minutos)

Propósito: Ofrecer a los estudiantes la manera de explorar cómo sus valores y creencias pueden ser diferentes a las de las comunidades en que ellos van a trabajar, y cómo eso puede afectar sus preguntas y deducciones.

Explique que los estudiantes han estado aprendiendo y practicando importantes habilidades que ellos aplicarán durante la visita al campo de trabajo. Hacer preguntas y escuchar son habilidades clave para una investigación efectiva. Explique también que antes de que ellos comiencen a planear preguntas para su visita al campo, ellos van a revisar y practicar una habilidad adicional.

Las investigaciones son más exactas si los investigadores son receptivos a las respuestas que pueden ser diferentes a lo que se espera o a las conclusiones preconcebidas.

Pregunte a los estudiantes lo que significa para ellos “ser objetivo” durante una investigación o entrevista. Busque lo siguiente:

- No asumir lo que serán las respuestas
- Escuchar
- Hacer preguntas abiertas
- No tratar de probar una hipótesis o conclusión en particular
- Ser receptivo a hipótesis o conclusión diferente.

EXPLIQUE LA IMPORTANCIA DE SER OBJETIVO

- Los epidemiólogos pueden tener un trasfondo y una experiencia diferentes a las de las personas que ellos entrevistarán, lo que pudiera influenciar sus percepciones, valores y creencias
- Cuando las personas entienden sus propias percepciones y creencias, ellas pueden respetar con más facilidad las de los demás.
- No puede haber respuestas “correctas” o “incorrectas” durante las entrevistas de investigación.
- Entender las creencias y valores de otras personas ayudará a crear mejores recomendaciones para ellos.

INTRODUZCA LA ACTIVIDAD

Los estudiantes pensarán sobre sus propias percepciones y creencias. Explique que el maestro va a leer una serie de declaraciones, y los estudiantes deben reflexionar sobre cada una de ellas.

Pida a los estudiantes que saquen una hoja de papel y una pluma. Permita que los estudiantes piensen independientemente acerca de estas declaraciones de creencias. Lea en voz alta cada declaración. Para cada declaración, pida a los estudiantes que escriban si ellos están de acuerdo, en desacuerdo, no están seguros o tienen opiniones múltiples sobre la declaración. Continúe hasta que usted haya leído todas las declaraciones.

IMPRESIONES

Pregunte al grupo:

- ¿Cuáles declaraciones les sorprendió oír?
- ¿Cuáles declaraciones no se les habían ocurrido antes?
- ¿Cuáles declaraciones piensan ustedes son difíciles de creer?
- ¿Cuáles declaraciones piensan ustedes que las personas que van a entrevistar en el campo de trabajo pudieran creer?
- ¿Cuáles declaraciones afectan cómo las comunidades prestarán atención a sus recomendaciones y mensajes?

RESUMA

Si nosotros reconocemos nuestras propias creencias y tomamos nota de ellas, podemos evitar preconcepciones sobre las creencias de los demás. También, si podemos escuchar las creencias de otras personas, podemos entender mejor cómo las tradiciones y valores pueden afectar las decisiones sobre la salud.

Más tarde, ellos pensarán y tomarán notas sobre cuáles valores y creencias ellos pueden encontrar durante la actividad de campo y lo que nosotros pensamos sobre las mismas.

ACTIVIDAD 3: DECLARACION SOBRE CREENCIAS

1. Usar controles para la natalidad va en contra de nuestra tradición.
2. Una madre sabe lo que es mejor para su hijo.
3. Las mujeres deben obedecer a sus esposos.
4. Las personas necesitan aprender cómo permanecer saludables.
5. La muerte no puede evitarse cuando a usted le llega su hora.
6. Las mujeres no deben amamantar en público.

7. Las vacunas son peligrosas.
8. Si usted les dice a las personas lo que deben hacer, ellas lo harán.
9. Los trabajadores de la salud están demasiado ocupados para tener responsabilidades adicionales.
10. Los que curan de forma tradicional no tienen un papel en la salud pública.
11. Las personas analfabetas no pueden seguir direcciones.
12. Usted tiene que entender los vectores de una enfermedad para prevenir los brotes.

PREPARACIÓN PARA LA VISITA AL CAMPO DE TRABAJO: ESCRIBIR PREGUNTAS

(20 minutos)

Propósito: Los estudiantes se tomarán tiempo antes de la visita al campo de trabajo para escribir algunas preguntas apropiadas y anotar sus suposiciones acerca de las costumbres y creencias que pudieran encontrar.

Explique el propósito de la visita al campo de trabajo: Las parejas de estudiantes visitarán la comunidad y entrevistarán a las personas para practicar las preguntas apropiadas y escuchar con efectividad. Describa las localidades donde los participantes tendrán tiempo para practicar con 2 ó 3 personas cada uno. Antes de salir, los equipos trabajarán con el objeto de prepararse para las entrevistas.

Provea a los estudiantes con la información de salud de trasfondo para las localidades en cuestión que usted seleccionó para la visita al campo de trabajo. Por ejemplo, si usted selecciona un mercado, revise las cuestiones de salud que pudieran ser pertinentes, como son la influenza aviaria, enfermedades transmitidas por los alimentos o la sanidad.

Haga que los estudiantes formen grupos de 4 y trabajen como equipos para desarrollar las preguntas que van a hacer, dependiendo de los tipos de personas que ellos pudieran entrevistar. Por ejemplo, si van a un mercado, haga que preparen preguntas para los que venden aves, los que venden vegetales frescos, etc. Explique que, aunque los grupos de 4 se están preparando juntos, después se dividirán en parejas durante la visita al campo de trabajo.

Pida también a los equipos que piensen sobre sus suposiciones acerca de las personas con las que van a estar hablando. Pida a los estudiantes que reflexionen acerca de las declaraciones sobre creencias que acaban de oír, y que tomen nota sobre las creencias y valores que ellos pueden encontrar en el campo que pudieran afectar las decisiones de salud de las personas. Pida a los estudiantes que traten de poner a un lado sus propias opiniones sobre estas creencias, para convertirse en mejores oyentes.

EXPLIQUE LOS PAPELES EN PAREJAS

- **Entrevistador:** Un estudiante se acercará a una persona y usará su habilidad de escuchar con efectividad mientras conserva la objetividad para aprender sobre un problema de salud.
- **Observador:** Observando al estudiante que está haciendo la entrevista y notando sus puntos fuertes y débiles, enfóquese en escuchar completamente al entrevistado para detectar preocupaciones no expresadas verbalmente u otros sentimientos.

As equipes devem revezar os papeis para que todos representem todos os papeis nas entrevistas com pelo menos 2 pessoas.

ACTIVIDAD 4: VISITA AL CAMPO DE TRABAJO (3-4 horas, dependiendo del transporte)

Propósito: Los estudiantes practican usar las preguntas apropiadas y escuchar con efectividad en un contexto comunitario.

A la hora programada, pida a los estudiantes que se reúnan en equipos y usen los arreglos de transporte/logística para llegar a sus localidades. Recuérdeles cómo y cuándo deben regresar al aula.

- Las parejas usan una lista de control de entrevistador/observador para sus habilidades de comunicación y de cómo escuchar.
- Considere invitar al organizador/activista local de la comunidad para introducir a los estudiantes a la comunidad y proveer reacción en la comunicación.

HOJA DE OBSERVACIONES PARA LA VISITA DE CAMPO

Estudiante que conduce la entrevista (nombre): _____

Entrevista # (circule) 1 2 3

Estudiante entrevistador:	Sí	No	Notas
Se inclina hacia adelante			
Mira al entrevistado			
Mueve la cabeza cuando el entrevistado está hablando: usa asentimientos verbales para mostrar que está escuchando			
Repite los sentimientos o preocupaciones / los expresa en frases distintas			
Usa preguntas abiertas			
Usa respuestas forzadas			Provee reacción para mejorar las preguntas
Usa 2 preguntas en 1			Provee reacción para mejorar las preguntas
Usa palabras sencillas términos comunes			
Usa frases de bienvenida y despedida al comenzar y terminar la entrevista			

RESUMEN E IMPRESIONES DE LA VISITA DE CAMPO

(30 minutos)

A la hora programada haga que los estudiantes regresen al aula.

Pida a los equipos que trabajen por 15 minutos para discutir entre ellos:

- Lo que ellos aprendieron de sus entrevistas
- Si fueron bien recibidas sus preguntas
- Cómo se comparan sus experiencias con sus suposiciones
- En qué áreas pudieran mejorar, basados en las listas de control de las observaciones.

Pida a los equipos que mejoren sus preguntas basándose en lo que ellos han aprendido.

Tómese tiempo después y pida a 2 ó 3 equipos que compartan lo que han aprendido sobre escuchar con efectividad y usar preguntas apropiadas.

CIERRE

(5 minutos)

Agradezca a los participantes por su duro trabajo y anímelos a que sigan practicando sus habilidades interpersonales.

Conteste cualquiera de las preguntas que tengan los estudiantes.

TRANSICIÓN A LA LECCIÓN SIGUIENTE

La lección siguiente les guiará a través de algunos estudios de casos de investigación para explorar cómo la comunicación puede ayudarle a crear mejores recomendaciones durante los brotes.

LECCIÓN 2

CREACIÓN DE RECOMENDACIONES Y MENSAJES PARA ACTUAR

Esta lección repasa la implementación de recomendaciones sobre salud pública durante situaciones de brote y los estudiantes practican creando argumentos para una variedad de audiencias

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE:

Al final de esta lección, los estudiantes serán capaces de:

- Definir recomendaciones para actuar a partir de la evidencia en las investigaciones
- Describir cómo las acciones y los beneficios son diferentes para las audiencias variadas
- Crear argumentos para varios tipos de audiencias
- Demostrar empatía y desarrollar la confianza durante una interacción con la comunidad.

PREPARACIÓN

Revise cada actividad para asegurar que las costumbres y ejemplos locales son incorporados.

Una nota del entrenador al comienzo de cada actividad expresa el propósito de la actividad, para que las adaptaciones conserven la intención original de la actividad. Específicamente, revise:

- **Revisar: El desarrollo de recomendaciones factibles:** Revise los criterios y hágalos consistentes con los materiales del curso de FETP.
- **Actividad 1:** Usted pudiera reemplazar este estudio de caso con otro de su área, asegurándose que es sencillo y que ilustra el propósito de la actividad.

- **Actividad 2:** Revise los mensajes y agregue algunos o reemplácelos con otros que sean apropiados para su área.
- **Actividad 3:** Revise los casos de estudio y seleccione los que sean apropiados para sus estudiantes. Usted puede agregar también estudios de casos locales.

Prepare y agregue al rotafolio una página marcada “Página técnica”. Prepare y agregue 3 páginas al rotafolio: “Público”, “Proveedores de servicios de salud” y “Figuras políticas”.

MATERIALES

1. Rotafolio y marcadores
2. Volantes (1 juego por participante)
3. Copias de estudios de casos (2 copias de cada estudio de caso; 1 juego por pareja de estudiantes)
4. Cinta adhesiva protectora
5. Tarjetas de “Opiniones”, impresas y cortadas al tamaño adecuado, (1 juego).

REPASO DE LA LECCIÓN

Introducción a la Lección 2 (5 minutos)

Revisión: Crear recomendaciones factibles (15 minutos)

Actividad 1: Estudio de caso de recomendaciones en un brote
(15 minutos)

Actividad 2: ¿La opinión de quién? (15 minutos)

Actividad 3: Escribir argumentos (40 minutos)

Actividad 4: Practicar en parejas (30 minutos)

Cierre (10 minutos)

INTRODUCCIÓN A LA LECCIÓN 2

Propósito: Introducir la lección 2 y establecer la comunicación como una responsabilidad clave del epidemiólogo al crear recomendaciones en caso de un brote.

INTRODUZCA EL TÓPICO DE ESTA LECCIÓN: Crear recomendaciones y mensajes. Recuerde a los estudiantes todas las habilidades de comunicación que ellos aprendieron en la lección previa, y donde concuerda con ellas la lección 2:

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN CADA ETAPA DE SU TRABAJO



MEJOR SALUD PARA TODOS

Explique que usted va a revisar brevemente cómo desarrollar buenas recomendaciones para la investigación. Una vez que el equipo estudiando el brote tenga recomendaciones, la meta debe ser entonces diseminarlas a las personas afectadas. Tener las habilidades para analizar la evidencia de la investigación y crear mensajes efectivos para grupos variados, ya sea de manera escrita u oral, ayudará a que esos grupos entiendan mejor lo que deben hacer en caso de un brote y después del mismo.

Hoy, comenzaremos haciendo lo siguiente:

- Revisaremos lo que constituye una buena recomendación: es decir, si es FACTIBLE para las personas que ustedes están ayudando.
- Después examinaremos quien debe hacer diferentes cosas; es decir, cómo las audiencias difieren en cuanto a las acciones que ellas necesitan tomar para detener un brote.
- Entonces ustedes practicarán creando argumentos para comunicarse con diferentes audiencias.

Explique que, a lo largo de la lección, los estudiantes deben estar conscientes de las palabras que ellos usen. El público en general no tiene la experiencia para entender la terminología científica o procesar las estadísticas para entender lo que significan para ellos. Señale a la página del rotafolio marcada “Página técnica.” A lo largo de la lección, incluya términos, datos, estadísticas y otros giros del lenguaje que el público pudiera no entender. Explique que al final de la lección, el grupo revisará estos conceptos y sugerirá términos más comunes, y palabras y descripciones más sencillas.

REVISIÓN: DESARROLLO DE RECOMENDACIONES FACTIBLES

(15 minutos)

Propósito: Revisar cómo los epidemiólogos crean recomendaciones, a partir de otras lecciones de FETP. Esta lección asume que los estudiantes han estudiado este material con anterioridad y supone ser sólo una revisión.

INTRODUZCA EL TEMA

Uno de los papeles más importantes del epidemiólogo es usar lo que se ha encontrado en las investigaciones para crear recomendaciones para el sistema de salud, el público y los oficiales. Después, estas recomendaciones se diseminan por medio de varias formas de comunicación, ya sea por medio de comunicados de prensa o mediante la educación del público a través de los trabajadores de salud.

Si usted tiene recomendaciones que son factibles, será más fácil comunicárselas al público y a otros grupos. ¿Qué son las recomendaciones “factibles”? Busque lo siguiente:

- Evidencia de que tomando estas acciones se puede detener o frenar el brote
- Que estas acciones serán consistentes con las creencias y valores de las personas
- Que las personas ven un beneficio para ellas y sus familias haciéndolo y, por lo tanto, tienen motivaciones
- Que las personas tienen el conocimiento y las habilidades para tomar la acción solicitada
- Que las personas tienen la ayuda o los recursos para tomar la acción
- Que personas con credibilidad (doctores, líderes de la comunidad, celebridades, colegas, etc.) están apoyando las acciones.

Pida a los estudiantes que nombren los criterios de experiencias pasadas que generan buenas recomendaciones. Busque lo siguiente:

- Basados en evidencias
- Específicos
- Factibles
- De bajo costo
- Aceptables
- Éticos

Basados en evidencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfóquese en el resultado de las investigaciones 2. Ponga a un lado -o presente por separado- las recomendaciones generales que no son producto directo de sus investigaciones. Por ejemplo, si un brote de sarampión fue causado por la falta de vacunación, proponer una revisión de la cadena de frío es inútil y causa distracciones.
Específicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfóquese en <ul style="list-style-type: none"> ■ Un menor número de recomendaciones clave ■ Organizadas en orden de prioridad 2. Describa exactamente la acción a tomar 3. Evite usar “debería” o “podría”, etc. 4. Pregúntese: ¿Qué, quién, cuándo y cómo?

Factibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. .No recomiende tomar una acción que usted sabe no se hará o no puede hacerse 2. Considere <ul style="list-style-type: none"> ■ La logística y el tiempo ■ Sistema y acceso ■ Fuerza de voluntad ■ Destreza/habilidades/capacidad para pagar ■ Que puede sostenerse 3. Identificar los pequeños pasos que pueden tomarse para mejorar la situación
De bajo costo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mida los costos (costos médicos directos e indirectos—mala asistencia a la escuela, padres que faltan al trabajo, etc.) 2. Los resultados deben valer la pena y los costos <ul style="list-style-type: none"> ■ Una carga sustancial ■ Intervención efectiva 3. El sentido común se puede usar en la ausencia de una documentación cuantificada.
Aceitabilidad	<p>La recomendación es aceptable a las personas que toman decisiones, los interesados y el público en general, quienes deben seguir la recomendación</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Políticamente/legalmente ■ Culturalmente ■ Socialmente
Ética	<p>Principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Garantizan la confidencialidad ■ Aseguran la equidad ■ Protegen a las minorías ■ Resuelven problemas entre los sexos ■ Evitan la estigmatización o la recriminación

Si fuera necesario, use estas definiciones para ayudar a los estudiantes al discutir cada criterio:

Pida a los estudiantes que revisen estos criterios y expliquen qué punto de vista debe utilizarse para estudiarlos; es decir, a quién deben escuchar y hacer preguntas para obtener la información que

necesitan. Resuma la discusión de que la ciencia provee datos para los primeros criterios y los trabajadores de la salud y el público deben creer los otros criterios.

Enlace estos criterios a las comunicaciones y el cambio de conducta: Cuando nos comunicamos con las personas y las educamos acerca de cómo cambiar sus conductas, debemos proveerles acciones factibles, desde el punto de vista de ellas. Estos criterios se aplican también a la creación de mensajes prácticos que las audiencias encontrarán aceptables, si usted es cuidadoso al confeccionar sus recomendaciones.

Para el resto de esta lección, explique que usted se va a estar refiriendo a acciones factibles desde el punto de vista de varios grupos o audiencias. Primero, los estudiantes aplicarán estos criterios para recomendaciones usando un estudio de caso.

ACTIVIDAD 1: CASO DE ESTUDIO SOBRE RECOMENDACIONES, EN CASO DE UN BROTE (15 minutos)

Propósito: Los estudiantes practican aplicando los criterios provenientes de discusiones anteriores.

INTRODUZCA LA ACTIVIDAD

Vamos revisar um estudo de caso simples para vermos como os critérios se aplicam na seleção de recomendações seguindo uma investigação de epidemia.

Leia o cenário do FETP da Índia.

Un equipo de epidemiólogos de campo es llamado a una pequeña villa en las colinas de la India, debido a un brote local de hepatitis E.

Los investigadores sospechan que la fuente del brote es un pozo que no está protegido. El análisis de los datos sugiere que el pozo se contaminó debido a que un paciente que vivía cerca del pozo, que era parte del caso y fuente de infección, no usaba las letrinas.

La villa tenía 946 residentes viviendo en unas 105 casas que se suplían de 13 pozos. El 64% de los casos se podían atribuir al pozo contaminado.

El equipo propuso dos posibles recomendaciones para detener el brote:

- Instalar letrinas en toda la villa
- Proteger la cuenca hidrográfica del pozo

Estudiamos estas 2 recomendaciones examinando cada una a la luz de los criterios que acabamos de discutir.

Pida a los estudiantes que examinen la lista de criterios para cada una de las recomendaciones propuestas, y que ofrezcan su evaluación de cada una y si se ajustan a los criterios. Cree una tabla en un rotafolio y asigne a cada una una marca (✓) donde los estudiantes piensan que los criterios se cumplen, una X donde no se cumplen, o un ? donde ellos pudieran necesitar más información.

Criterios	Instalar letrinas en toda la villa	Proteger la cuenca hidrográfica del pozo
Basados en evidencias		
Específicos		
Factibles		
De bajo costo		
Aceptables		
Éticos		

IMPRESIONES

- ¿Con quién hablarían ustedes en la villa para obtener más información?
- ¿Cuál de las 2 recomendaciones es más específica; es decir, pueden ustedes determinar exactamente **quién** va a hacer **qué cosa**?
- ¿Cómo podemos refinar estas recomendaciones para que sean más específicas? (Es decir, ¿**quién, qué, cuándo, cómo**?)
- ¿Afecta este refinamiento la manera en que ustedes evalúan los otros criterios?

RESUMA

Formular recomendaciones durante y después de un brote es un primer paso clave para ayudar a las comunidades a detener el brote con efectividad. Algunas veces, usted necesitará hacer recomendaciones incluso si no tiene toda la información. Si las recomendaciones son claras y factibles, habrá más posibilidades que las personas las sigan. Y si usted tiene recomendaciones claras y factibles, su labor de comunicárselas a los demás será también más fácil.

ACTIVIDAD 2: ¿LA OPINIÓN DE QUIÉN? (15 minutos)

Propósito: Los estudiantes clasifican los mensajes de la salud de acuerdo con la audiencia, para ver cómo las acciones y los beneficios difieren de una audiencia a otra.

INTRODUZCA LA ACTIVIDAD

El propósito de esta actividad es explorar cómo los diferentes grupos de personas, o “audiencias”, tienen diferentes opiniones. Una vez que usted realice las recomendaciones, necesitará que estas lleguen a otras personas. Éstas se llaman “mensajes”. Los mensajes son diferentes para diferentes personas, basándonos en su punto de vista.

Estas diferentes opiniones surgen de su trasfondo demográfico y cultural, sus papeles en la sociedad, y su relación con el brote (si ellos están directamente afectados o están tomando decisiones para controlar el brote).

Repase brevemente algunos puntos clave acerca de por qué es importante aprender las opiniones cuando se crean mensajes:

- Aceptables: Como mencionamos antes, las acciones deben ser cultural y socialmente aceptables
- Factibles: Las personas deben ser capaces de llevar a cabo la acción, y tener todos los recursos y habilidades
- Creer en la eficacia o en que hacen la diferencia: Las personas pueden necesitar que se les muestre que la acción hará la diferencia.
- Ver algo de valor: La manera en que las personas perciben el beneficio de hacer algo pudiera ser diferente a la suya. Por ejemplo, aunque usted piense que usar jabón es necesario para detener un brote, otras personas pudieran nombrar el beneficio de “oler bien”.

Pida a los estudiantes que se pongan de pie. Señale a las páginas de rotafolio colocadas alrededor de la habitación que están marcadas “Público”, “Proveedores de servicios de salud” y “Figuras políticas”.

Explique que usted va a entregarles 3 juegos de tarjetas con mensajes. Los estudiantes deben leer los 3 mensajes y decidir qué opinión se describe en cada tarjeta y a quién pertenece. Pida a los estudiantes que coloquen sus tarjetas en la página de rotafolio apropiada.

Entregue las tarjetas, 1 juego por estudiante. Dé a los estudiantes varios minutos para leerlas y colocarlas.

IMPRESIONES

- ¿Qué notaron ustedes acerca de las diferencias en estos mensajes?
¿Cómo difieren las acciones?
- ¿Cuáles mensajes incluyen un beneficio para la audiencia? Es decir,
¿algo que pudiera motivarlos?
- ¿Cuáles mensajes carecen de beneficio o motivación?
¿Qué agregarían ustedes?
- ¿A qué otras audiencias podríamos dirigirnos con estos asuntos
sobre la salud?

RESUMA

Las acciones que ustedes comunican serán diferentes, así como para diferentes tipos de personas. Y los beneficios y motivaciones para ayudar a las personas también diferirán. Mantengan presentes los diferentes tipos de personas que ayudarán a detener un brote, y cómo cada grupo tiene diferentes opiniones.

ACTIVIDAD 2: TARJETAS CON OPINIONES

Cree tarjetas que muestren mensajes para los miembros de la comunidad, los trabajadores de la salud y las figuras políticas, tales como las que se muestran aquí abajo. Imprima esta página en una cartulina y córtela en tarjetas.

<p>Si mantiene sus pollos en un gallinero mantendrá sus instalaciones más limpias y a sus niños más saludables.</p>	<p>Pruebe a todos los pacientes con problemas respiratorios y fiebre porque pueden tener influenza aviaria. Envíe todas las muestras positivas al laboratorio del Ministerio de Salud.</p>	<p>Un mercado para la venta de pollos debe estar situado a por lo menos 200 metros fuera de la villa.</p>
<p>Siempre lávese las manos antes de alimentar a su bebé.</p>	<p>Enseñe a las madres de niños pequeños cómo mezclar soluciones de hidratación oral en casa.</p>	<p>La Organización Mundial de la Salud ha elevado el nivel de la alerta de brotes al número 5.</p>
<p>Si usted tiene tos con fiebre, quédese en casa y no vaya al trabajo.</p>	<p>Use una máscara sanitaria y lávese las manos entre pacientes para ayudarle a mantenerse saludable.</p>	
<p>Si usted limita el número de cigarrillos que fuma, usted pudiera ahorrar \$X todos los días.</p>	<p>Aconseje a sus pacientes que dejen de fumar. Sus pacientes respetarán sus indicaciones.</p>	<p>Un impuesto sobre el tabaco podría convencer a 1 millón de fumadores que deben dejar el cigarrillo, y evitar que 2 millones de jóvenes comiencen a fumar. Los ingresos generados por el impuesto pueden también proveer fondos para programas de salud para niños pobres.</p>
<p>Muchos niños son atropellados por automóviles y mueren en nuestra ciudad. Enseñe a sus niños que deben usar el cruce para peatones.</p>		<p>Los accidentes de tránsito son la principal causa de lesiones mortales, causando la pérdida de 600 vidas por año durante los últimos cinco años.</p>

ACTIVIDAD 3: ESCRIBIR ARGUMENTOS

(30 minutos)

Propósito: Los estudiantes practican cómo prepararse para hablar con el público y a otras audiencias escribiendo “argumentos” utilizando estudios de casos cortos.

INTRODUZCA LA ACTIVIDAD

Felicite a los equipos por haber terminado una investigación, crear recomendaciones factibles y entender lo que diferentes personas necesitan para tomar una acción. El paso final antes de presentarse ante una reunión de la comunidad o una cámara de televisión es tener “argumentos”. Los argumentos son un resumen de una página de lo que usted debe tener la seguridad de decir, clara y sucintamente, siempre que tenga la oportunidad de expresar su mensaje. Los mensajes que provienen de todas las personas en su organización deben ser consistentes.

REVISIÓN

Como lo discutimos antes, sus recomendaciones sobre el brote definen lo que ustedes necesitan que las personas hagan. Esto, a su vez, influye en lo que ustedes necesitan decirles a las personas: Los mensajes para sus audiencias. En la próxima actividad ustedes practicarán escribiendo algunos mensajes que ustedes pueden compartir. Los “argumentos” son una lista de mensajes que usted quiere utilizar para mitigar las preocupaciones de las personas, clarificar la información errónea y animarlas a que tomen acciones factibles durante un brote. Usted puede usar argumentos durante su visita a las comunidades afectadas, al hablar con el alcalde u otros oficiales del gobierno, o cuando está siendo entrevistado por la prensa.

LOS ARGUMENTOS

- Resumen la información más importante que usted quiere hacer llegar al público
- Proveen solamente la información más importante para que el público no se sienta abrumado con la información extra
- Dan mensajes consistentes de todos los voceros para evitar que cunda el pánico en el público. El pánico se origina en los mensajes inconsistentes o contradictorios.

Los argumentos son sus recomendaciones escritas a manera de “mensajes”, conjuntamente con otra información que usted crea necesaria para ayudar a su audiencia a tomar una acción. Pregunte a los estudiantes: ¿qué otra información pudieran necesitar las personas para tomar una acción? Busque lo siguiente: Información de contacto para reportar, dónde obtener cuidado médico, cómo usar un medicamento o un equipo médico.

Pida a los estudiantes que lean el volante de “Cómo escribir argumentos”. Conteste cualquier pregunta sobre el contenido.

Pida a los estudiantes que se dividan en parejas. Distribuya un caso de estudio a cada pareja. Dé a los estudiantes unos minutos para leer su caso de estudio y después provea instrucciones para la actividad.

Pida a los estudiantes que seleccionen una audiencia de su caso de estudio. Recuerde al grupo que los mensajes serán diferentes para varios tipos de audiencias (especialmente los oficiales versus trabajadores de la salud versus el público) pero todos deben enfocarse en la acción y tomar en cuenta las opiniones. Pregunte cuáles son las diferencias claves entre audiencias durante un brote.

Busque lo siguiente:

- Grado de afectación
- Papel en la mitigación
- Acciones a tomar
- Cuidados o servicios médicos que se necesitan.

Pida a las parejas que trabajen por 20 minutos para escribir argumentos para una audiencia, basándose en su caso de estudio. Anímelas a que hagan lo mejor que puedan con la información que

poseen. Recuérdeles que, en casos de brotes, el tiempo y la información pueden estar muy limitados.

Dé a las parejas 20 minutos para trabajar. Detenga la actividad y pida a 2 ó 3 parejas que indiquen cuál es su audiencia y que lean sus argumentos.

IMPRESIONES

- ¿Qué cosa dificultó escribir los argumentos?
- ¿Qué cosa facilitó escribir los argumentos?
- ¿Qué otra información ustedes hubieran deseado tener para ayudarles a escribirlos?
- ¿Qué preguntas tienen ustedes para su audiencia?
- ¿Tienen confianza en que sus mensajes serán aceptados por la audiencia? ¿Por qué?
- ¿Qué diferencias ven ustedes entre los argumentos usados durante una investigación y los que se usan después de una investigación?

Asegúrese que cada estudiante tiene su propia copia de sus argumentos para la próxima actividad.

ACTIVIDAD 3: CÓMO ESCRIBIR ARGUMENTOS

Nuestra audiencia seleccionada es: _____

Situación actual:

En lenguaje sencillo y común, describan la situación de brote. Reconozcan si hay temores, incertidumbre o dolor.

Acción clave y quién debe tomarla:

Sean específicos

Beneficios, en opinión de la audiencia:

Provean alguna motivación para ayudar a que las personas se interesen por hacer algo.

Instrucciones o información que se necesita para tomar acción:

¿Quiénes son ustedes y qué planean hacer para solucionar el problema?

Utilice "nosotros" para referirse a su organización o Ministerio

Donde la audiencia puede encontrar más información:

ACTIVIDAD 4: PRACTICAR EN PAREJAS

(30 minutos)

Propósito: Los estudiantes practican cómo incorporar la competencia, la empatía y la confianza a la comunicación.

INTRODUZCA EL TEMA

Tener argumentos es extremadamente útil para estar listos al momento de salir y hablar con el público acerca de lo que se debe hacer durante un brote. Ustedes están armados ahora con las palabras, los hechos y las motivaciones para ayudar a otras personas. Ahora, vamos a practicar otra habilidad de comunicación que les ayudará en su trabajo.

Las investigaciones han demostrado que mostrar competencia y empatía, al igual que dar al público acciones específicas que tomar, evita el pánico y ayuda a que el público maneje mejor una crisis o una emergencia. En esta actividad, ustedes considerarán cómo expresar sus mensajes para mostrar empatía y competencia. Si su audiencia ve que usted tiene empatía y cuidado para con ellos, habrá mejores posibilidades de que acepten sus recomendaciones y actúen sobre ellas.

Destaque los siguientes puntos:

- Las investigaciones demuestran que la confianza se establece en los primeros 9 a 30 segundos de una entrevista
- La confianza, el afecto y la empatía se muestran a través de gestos y del lenguaje hablado
- Lenguaje hablado: Ustedes **deben decir** que están preocupados y reconocer en su audiencia la incertidumbre, el temor y el dolor.
- Lenguaje sencillo: Ustedes deben usar las palabras y los términos usados por el público para establecer una conexión.

Si ustedes establecen confianza y empatía de inmediato en la entrevista, tendrán más posibilidades de que el público les escuche y les crea.

Explique que la actividad final será practicar usando sus argumentos y estableciendo confianza y empatía de inmediato, y describir el compromiso a resolver el problema.

Dé a los estudiantes unos minutos para leer todos sus argumentos y revisarlos donde se necesite:

1. Agregar empatía y afecto
2. Utilizar palabras y lenguaje más sencillos
3. Explicar **cómo** ellos están resolviendo el problema

Pida a los estudiantes que se dividan en nuevas parejas. Distribuya el volante: "Hoja de observaciones". Dé a las parejas tiempo para revisarlo y hacer preguntas. Revise la hoja si es necesario. (Vea el recuadro más abajo).

Dé las instrucciones para la actividad: Explique que cada estudiante tomará turnos como epidemiólogo de campo para practicar usando sus argumentos como si estuvieran hablando con un miembro de la comunidad.

- Cada uno de ustedes tomará su turno para ser el epidemiólogo de campo. La otra persona será un miembro de la audiencia.
- El epidemiólogo de campo puede hacer preguntas para descubrir preocupaciones y proveer respuestas para estimular la aceptación de las recomendaciones.
- Cada uno de ustedes tendrá solamente 3 minutos.
- El miembro de la comunidad puede tomar notas en la hoja de observaciones.
- Discutiremos la experiencia con posterioridad.

Pida a las parejas que comiencen a practicar asumiendo sus papeles. Circule por la habitación para observar y contestar preguntas, si fuera necesario. Después de 3 minutos, detenga la actividad y haga que los estudiantes cambien de papeles. Después de 3 minutos, detenga de nuevo la actividad. Agradezca a los estudiantes por su participación en la práctica. Dé a las parejas algunos minutos para discutir su experiencia y para que compartan sus reacciones los unos con los otros utilizando las hojas de observaciones.

Pida a cada pareja que ofrezca sus reacciones al grupo sobre lo que funcionó bien y lo que fue más difícil.

IMPRESIONES CON EL GRUPO

- ¿Cómo afecta la cantidad limitada de tiempo los mensajes que ustedes son capaces de expresar?
- ¿Qué hace más difícil mostrar empatía o competencia?
- ¿Qué hace más fácil mostrar empatía o competencia?
- ¿Qué hace más difícil usar un lenguaje sencillo?
- ¿Quién más pudiera ayudarles al hablar con las personas para establecer confianza y credibilidad?

NOTA DEL INSTRUCTOR:

Habilidad para practicar en esta actividad:	Por qué esto es importante:
Reconoce preocupaciones, temores u otras emociones	Conectar con el público
Personaliza el afecto (dentro de los primeros 30 segundos)	Hace que el público se preocupe
Expresa que el problema de la confianza se va a resolver (aun cuando toda la información no está disponible)	Inspira confianza en las soluciones
Usa palabras cortas (< de 3 sílabas)	Mejora la comprensión del público
Usa términos comunes (lenguaje sencillo)	Mejora la comprensión del público
Usa oraciones cortas (< de 10 segundos)	Mejora la comprensión del público y ayuda a recordar los mensajes
Describe el riesgo o la situación sin las estadísticas	Mejora la comprensión del público para tomar decisiones informadas
Muestra preparación y competencia	Inspira seguridad y confianza
Describe el compromiso	Inspira seguridad y confianza

ACTIVIDAD 4

HOJA DE OBSERVACIONES PARA LA PRÁCTICA EN PAREJAS

Estudiante	Si	No	Notas
Reconoce preocupaciones, temores u otras emociones			
Personaliza el afecto (dentro de los primeros 30 segundos)			
Expresa que el problema de la confianza se va a resolver (aun cuando toda la información no está disponible)			
Usa palabras cortas (< de 3 sílabas)			
Usa términos comunes (lenguaje sencillo)			
Usa oraciones cortas (< de 10 segundos)			
Describe el riesgo o la situación sin las estadísticas			
Muestra preparación y competencia			
Describe el compromiso			

Palabras largas usadas:

Estadísticas citadas:

Siglas usadas:

Áreas a practicar:

CIERRE

(10 minutos)

Agradezca a los estudiantes por su participación durante la lección. Responda cualesquiera preguntas de los estudiantes.

Revise brevemente los términos listados en la “Página técnica”. Pida a los estudiantes que provean términos alternativos o que los expliquen en lenguaje sencillo. Ponga énfasis en que, cuando se habla con el público, ya sea durante o después de una investigación, usar términos sencillos les ayudará a recibir y a dar más información.

Explique que en la próxima lección los estudiantes practicarán argumentos para hablar con la prensa.

RESUMA A LIÇÃO

Os epidemiologistas contribuem com recomendações valorosas para ajudar a estancar as epidemias e melhorar a saúde comunitária. Mas estas recomendações devem ser passadas de tal maneira que a mídia e o público possa entendê-las. Ter pontos de conversa claros e limpos prontos para diferentes grupos afetados, com seus pontos de vista em mente, ajuda o público a por a ação em prática para uma saúde melhor.

LECCIÓN 3

HABLANDO EN LA COMUNIDAD

Esta lección proveerá a los estudiantes una experiencia práctica usando argumentos y siendo entrevistados por periodistas y por miembros de la comunidad.

OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE:

Al terminar esta lección, los estudiantes podrán:

- Nombrar 3 beneficios del trabajo en cooperación con la prensa en situaciones de salud pública y emergencias
- Demostrar habilidades efectivas en una entrevista durante una interacción con un periodista o un miembro de la comunidad
- Usar argumentos con efectividad durante una interacción con la comunidad o la prensa
- Listar 5 maneras de observar o reunir las reacciones de la comunidad

PREPARACIÓN

Revise cada actividad para asegurar que las costumbres y los ejemplos locales son incorporados, como son los gestos y las normas de conducta. Una nota del entrenador al comienzo de cada actividad expresa el propósito de la actividad, para que las adaptaciones conserven la intención original de la actividad.

Identifique los argumentos apropiados para las actividades de la práctica. Usted pudiera utilizar uno de los siguientes temas:

- Argumentos creados por los estudiantes durante la lección 2,
- Los ejemplos de argumentos en esta lección, u
- Otros ejemplos locales.

Prepare y agregue una página de rotafolio marcada “Página técnica”.

Si los estudiantes pueden trabajar con la prensa en el futuro, repase las actividades en esta lección y decida si invitar a periodistas pudiera beneficiar la experiencia de los estudiantes. Las actividades en esta lección pueden conducirse en colaboración con periodistas en su área local. Contacte e invite a un pequeño número de periodistas y representantes de la prensa para ayudarle a organizar y conducir la clase. Los periodistas deben reflejar una variedad con respecto a la prensa (es decir, radio, televisión y periódicos) y estar interesados en hacer contactos para futuras historias relacionadas con la salud. Ofrézcales la oportunidad de conocer a epidemiólogos a los que ellos pueden acercarse en el futuro para obtener información sobre la salud.

- Pida a los periodistas invitados que traigan con ellos sus equipos, o vea la lista de materiales que aparece más abajo.
- Reúnase con los periodistas antes de la clase para compartir sobre las actividades y revisar las responsabilidades durante la lección.

Si sus estudiantes no van a estar en posiciones directamente relacionadas con la prensa, o si usted no puede invitar a periodistas, use a otros instructores o estudiantes para actuar como miembros activos de la comunidad o líderes de la comunidad. Ver la nota del instructor más abajo.

MATERIALES

1. Segmentos de vídeo de la Actividad Opcional en la lección 1 (si se realizó) y una pantalla para mostrarlos.
2. Por lo menos una grabadora de vídeo (lo mismo una cámara digital con función de vídeo que una cámara de vídeo convencional)
3. Varias (por lo menos 1 por cada 2 participantes) grabadoras de audio (grabadoras pequeñas, reproductoras de MP3, o cámaras digitales capaces de grabar audio)
4. Copias de volantes (1 juego por estudiante)
5. Rotafolio y marcadores
6. Hoja para firmar cuando se entrega una grabadora, para que los estudiantes se responsabilicen por su cuidado.

REPASO DE LA LECCIÓN

Diseminar la información (15 minutos)

Actividad 1: Usar argumentos (40 minutos)

Actividad 2: Gestos (30 minutos)

Actividad 3: Ciclo de reacción (15 minutos)

Discusión de la lección (15 minutos)

Repaso de todas las lecciones (15 minutos)

Cierre (5 minutos)

NOTA DEL INSTRUCTOR

Para ayudar a los estudiantes a que tengan más tiempo para practicar en clase, pida a otros estudiantes o instructores que actúen como líderes interesados de la comunidad o periodistas durante esta lección. He aquí algunas sugerencias para esto:

- Invite a instructores o estudiantes de otras secciones o programas de universidades para que le ayuden, de manera que los estudiantes de FEPT puedan enfocarse en practicar las habilidades en la clase y no tengan que cambiar de papeles. Usted va a necesitar 1 entrevistador por cada 2 estudiantes.
- Celebre una reunión de planificación antes de la clase para ayudar a practicar a los instructores y estudiantes en sus papeles de miembros de la comunidad/periodistas antes de la clase.
- Enfatique que su papel es ayudar a los estudiantes en la práctica de sus habilidades en entrevistas, no abusar de ellos o hacerlos que teman las futuras entrevistas o hablar con grupos comunitarios.
- Pídales que practiquen usando las grabadoras.

Usando una selección de argumentos, prepare las preguntas para la entrevista con antelación. Estos son ejemplos de preguntas:

- ¿Por qué ocurrió este brote?
- ¿Por qué no se previno?
- ¿De quién es la culpa?
- ¿Cuándo comenzó usted a trabajar en esto (fue notificado sobre esto, determinó esto)?
- ¿Por qué no estaba trabajando en esto antes de ese día?
- ¿Qué significan estos datos/esta información/estos resultados?

- ¿Qué está usted haciendo por las personas enfermas/lesionadas?
- ¿Es seguro nuestro pueblo/vecindario?
- ¿Qué hacen las personas para protegerse a sí mismas?
- ¿Cuándo estará disponible la vacuna/medicina?
- ¿Está bajo control la situación?
- ¿Qué podemos esperar?
- ¿Quién está a cargo?
- ¿Qué otra cosa pudiera suceder?
- ¿Por qué el Ministerio no ha dedicado más recursos a este problema?
- ¿Qué malas noticias nos está ocultando?

DISEMINAR LA INFORMACIÓN

(15 minutos)

Propósito: Introducir la necesidad de las habilidades de comunicación para diseminar la información.

INTRODUZCA LA LECCIÓN

Revise el esbozo y las actividades. Explique el propósito: Los estudiantes practicarán técnicas para entrevistar y hablar usando argumentos. Pida a los periodistas invitados, si hay alguno, que se presenten ellos mismos y que informen cuál es su afiliación.

CONDUZCA UNA DISCUSIÓN BREVE para introducir el tema , que es hablar con las comunidades y trabajar con la prensa para diseminar la información:

- Pregunte a los estudiantes si tienen alguna experiencia hablando en reuniones de la comunidad o en otros eventos para la diseminación de recomendaciones o consejos sobre la salud.
- Discuta brevemente un evento reciente sobre la salud en la comunidad, como es la influenza H1N1. ¿Cómo recibió el público la información? ¿Qué otras cosas se hubieran podido hacer para obtener información exacta y útil?

Pregunte a los estudiantes qué quieren ellos aprender acerca de hablar con las comunidades y la disseminación de la información. Repase rápidamente las habilidades que ellos practicarán en esta lección:

- Usar argumentos
- Hacer que su mensaje sea claro y consistente
- Usar gestos apropiados.

Explique que hay muchas maneras en que los epidemiólogos de campo pueden ayudar a que la información llegue a la comunidad. Pudiera ser que trabajar con la prensa no sea el papel del epidemiólogo. Pero hablar con otros funcionarios de la salud, informar a otros oficiales, contestar preguntas de los líderes comunitarios y hablar en las reuniones de la alcaldía o de la villa pudieran ser todos medios para disseminar la información durante un brote. Cada una de estas actividades requiere habilidades oratorias efectivas para disseminar la información más importante, sin dejarnos distraer por el pánico, los mitos y otras desviaciones de lo más importante que queremos comunicar.

Si es relevante, pregunte a los estudiantes cómo trabajar en buena coordinación con la prensa puede ayudarlos en sus papeles, y ayudar también a mejorar la salud pública. Busque lo siguiente:

- La prensa puede alcanzar a muchas personas
- La prensa puede disseminar rápidamente la información de emergencia
- La prensa puede proveer recursos que la gente puede utilizar, tales como números de teléfono o direcciones donde obtener ayuda
- La prensa puede proveer un foro para que el público exprese sus preocupaciones.

Si es relevante, pida a un periodista invitado que describa brevemente los beneficios de tener una relación con un epidemiólogo. Busque lo siguiente:

- Un experto a quien llamar si él/ella tiene preguntas sobre algún hecho o para corregir la desinformación.
- Un contacto que puede llamar si existen preocupaciones o rumores en la comunidad

- Ofrece al epidemiólogo una vía para diseminar la información rápidamente en una emergencia.

Pregunte a los estudiantes cuáles pudieran ser algunos de los retos al trabajar con la prensa. Algunos ejemplos pudieran ser:

- La prensa no presenta la historia de una manera positiva
- La prensa tergiversa la situación o provee desinformación
- La prensa está buscando las “malas” noticias
- Los periodistas hacen preguntas con doble sentido.

Enfatice que estar preparados para enfrentarse a la comunidad y la prensa, y diseminar la información **primero que nada** puede eliminar muchos de estos posibles problemas. Exprese también que reunirse y trabajar con periodistas antes de una emergencia o un brote puede establecer una relación de trabajo basada en la confianza y el respeto para informar mejor al público.

RESUMA LA DISCUSIÓN

- Tener una buena relación con la prensa es importante para diseminar a tiempo la información correcta
- Estar listo para hablar directamente con la comunidad o con la prensa significa tener preparados los mensajes y sentir confianza en cómo presentarlos.

Explique que el público y la prensa ven a los epidemiólogos como una fuente confiable de información. Y los epidemiólogos pueden ofrecer una voz de confianza al público durante una crisis o una emergencia. Sin embargo, el público no tiene la experiencia necesaria para entender la terminología científica o interpretar estadísticas. Coloque una página de rotafolio marcada “Página técnica.” Durante la clase, exhiba términos, datos, estadísticas o lenguaje que pudieran no ser entendidos por el público. Explique que, al final de la lección, el grupo va a repasar éstos y sugerir términos más comunes, palabras o descripciones más sencillas.

ACTIVIDAD 1: USAR ARGUMENTOS (40 minutos)

Propósito: Los estudiantes usan argumentos para practicar habilidades para hacer entrevistas.

Si los estudiantes no han desarrollado la **lección 2**, defina brevemente lo que son argumentos. Pida a los estudiantes que han sido entrevistados en el pasado (o en entrevistas de sorpresa) su opinión sobre la utilidad de los argumentos en la preparación para una entrevista.

Lleve a cabo una breve **discusión** acerca de las entrevistas de sorpresa realizadas con anterioridad (Lección 1). Toque las grabaciones y discuta:

- ¿Qué información pudo usted transmitir?
- ¿Pidió el entrevistador cualquier información preventiva?
- ¿Qué hubiera aprendido el público si esta entrevista hubiera sido transmitida?
- ¿Cómo utilizó el entrevistador las preguntas de doble sentido o sugestivas?

Explique que si tenemos algunos mensajes preparados, podemos insertar más información valiosa en la entrevista para hacer que el público esté más informado.

Explique que su primera actividad será practicar una entrevista que se enfoque en la utilización de argumentos. Pida a los estudiantes que formen parejas. Asigne un entrevistador para cada pareja. Distribuya el volante con 2 juegos de argumentos y una hoja de observaciones.

EXPLIQUE LA ACTIVIDAD

- Cada estudiante tiene 2 juegos de argumentos en su volante. Pida a las parejas que escojan el juego que van a usar. Si usted ha trabajado con los estudios de casos locales durante la lección 2, utilice en su lugar los argumentos que usted desarrolló.
- Señale a la hoja de observaciones. Pida a los estudiantes que repasen los puntos y lo que se les está pidiendo que practiquen. Note que la hoja de observaciones usa las mejores prácticas para la buena comunicación.
- Averigüe si los estudiantes tienen algunas preguntas acerca de los puntos en la hoja de observaciones. Revise la hoja si es necesario. (Vea el recuadro más abajo).
- Los estudiantes se toman un tiempo para leer los argumentos y escribir algunas notas para prepararse para la entrevista.
- Pida al entrevistador o “miembro de la comunidad” que conduzca una entrevista de 3 a 5 minutos con el primer estudiante. El otro estudiante utilizará la hoja de observaciones para tomar notas sobre las aptitudes de comunicación del entrevistado. Después, los estudiantes cambiarán de papeles.

Haga que el entrevistador o “miembro de la comunidad” conduzca las entrevistas. Circule por la habitación para observar y contestar preguntas, si es necesario. Mantenga control del tiempo y recuerde a los estudiantes que deben cambiar de papeles.

Detenga la actividad y pida a las parejas que se unan a otras parejas para formar grupos de 4. Pida a los observadores y al entrevistador/miembro de la comunidad que presenten cada entrevista a los grupos pequeños mostrándoles el vídeo o escuchando la grabación. Pida a los observadores y al entrevistador/miembro de la comunidad que seleccionen un punto fuerte y otro que requiera práctica adicional.

Permita que los grupos trabajen por unos 15 minutos. No todas las entrevistas necesitan ser revisadas. Pida a los estudiantes que entreguen la hoja de observaciones al entrevistado correspondiente.

ENCABECE UNA DISCUSIÓN RESUMEN

- ¿Qué cosa facilitó el uso de argumentos?
- ¿Cuáles fueron los retos al usar los argumentos?
- ¿Hubo otra información que les hubiera gustado proveer? Si es así, ¿cuál y por qué?
- En su opinión, ¿qué preguntas tenía el entrevistador que se salieron del tópico? ¿Cuán fácil o difícil fue regresar al tema?
- ¿Qué preguntas tienen sobre las habilidades listadas en la hoja de observaciones?

NOTA DEL INSTRUCTOR

Habilidades en la hoja de observaciones

Habilidades a practicar	Por qué esto es importante
Expresa los mensajes clave con exactitud	El oyente no entenderá el significado si el mensaje es muy largo o desordenado
Provee claramente la acción a tomar; muestra la acción si es posible	La mayoría de los brotes o emergencias requieren acción por parte del público; la acción alivia la tensión de la emergencia porque da a la gente control de algo
Es muy claro sobre la información disponible	El público y la prensa no deben pensar que hay informaciones ocultas
Muestra claramente los riesgos; no asegura en exceso o descarta el problema	Ayuda al público a tomar decisiones informadas
Reconoce cuando hay incertidumbre	El público y la prensa no deben pensar que hay informaciones ocultas
Explica cuándo se tendrá más información si la situación no está clara en ese momento	Ayuda a reducir la ansiedad en el público
Usa "nosotros" al hablar de la organización/Ministerio	Ayuda a evitar el uso de nombres de organizaciones que son largos o de abreviaturas; le da un tono más amistoso al que habla
Habla con claridad	Asegura el entendimiento
Habla con un ritmo adecuado y fluidamente (sin largas pausas, "umms", "ahhhs", etc.)	La duda puede hacer que el oyente piense que el que habla carece de confianza o que no está compartiendo toda la información
Encausa las preguntas negativas	Mantiene un tono positivo en el mensaje
Corrige la desinformación, los mitos o los rumores.	Ayuda a que el público tome decisiones informadas.

ACTIVIDADES 1 Y 2: ARGUMENTOS PARA LAS ENTREVISTAS

ARGUMENTO A: INFLUENZA AVIARIA

- Es muy difícil que los seres humanos se contagien con influenza aviaria.
- Pero si alguien muestra señales de tener una infección respiratoria seria, debe ir a la clínica para obtener cuidado.
- Evite el contacto directo con los pollos. Mantenga las aves en un gallinero fuera de su hogar.
- Lávese siempre las manos después de tocar los pollos, para remover residuos de excrementos o material mucoso.
- Cocine bien la carne de ave y los huevos. El pollo y los huevos bien cocinados son buenos para la salud familiar.
- El Ministerio de Salud ha entrenado a los trabajadores de salud para manejar la influenza aviaria, y su clínica está lista para ayudarlo. Estamos siguiendo todos los casos para asegurarnos que la enfermedad no se diseminará.

ARGUMENTO B: EL CUIDADO DE LA INFLUENZA EN EL HOGAR

- Anticipamos que la influenza pudiera regresar.
- Si usted o alguien en su familia muestra señales de influenza, debe permanecer en casa hasta que se recupere.
- Descanse en una habitación separada para evitar que la enfermedad se pase a otras personas.
- Asigne a una persona en la familia para que cuide al miembro de la familia que está enfermo para evitar que todos los miembros de la familia se vean expuestos a la influenza.
- Lávese las manos antes y después de atender al paciente.
- Use utensilios separados para beber y comer, al igual que toallas, sábanas y frazadas separadas para el miembro de la familia enfermo.
- El Ministerio de Salud está siguiendo los casos de influenza y ha entrenado a los trabajadores de salud para lidiar con la influenza, de manera que estén más preparados para ayudar a los pacientes.

ACTIVIDADES 1 Y 2: PREGUNTAS PARA LAS ENTREVISTAS

- ¿Por qué ocurrió este brote?
- ¿Por qué no se previno?
- ¿De quién es la culpa?
- ¿Cuándo comenzó usted a trabajar en esto (fue notificado sobre esto, determinó esto)?
- ¿Por qué no estaba trabajando en esto antes de ese día?
- ¿Qué significan estos datos/esta información/estos resultados?
- ¿Qué está usted haciendo por las personas enfermas/lesionadas?
- ¿Es seguro nuestro pueblo/vecindario?
- ¿Qué hacen las personas para protegerse a sí mismas?
- ¿Cuándo estará disponible la vacuna/medicina?
- ¿Está bajo control la situación?
- ¿Qué podemos esperar?
- ¿Quién está a cargo?
- ¿Qué otra cosa pudiera suceder?
- ¿Por qué el Ministerio no ha dedicado más recursos a este problema?
- ¿Qué malas noticias nos está ocultando?

ACTIVIDAD 1

HOJA DE OBSERVACIONES: USAR ARGUMENTOS

Entrevistado	Sí	No	Notas
Expresa los mensajes clave con exactitud			
Provee claramente la acción a tomar; muestra la acción si es posible			
Es muy claro sobre la información disponible			
Muestra claramente los riesgos; no asegura en exceso o descarta el problema			
Reconoce cuando hay incertidumbre			
Explica cuándo se tendrá más información si la situación no está clara en ese momento			
Usa "nosotros" al hablar de la organización/Ministerio			
Habla con claridad			
Habla con un ritmo adecuado y fluidamente (sin largas pausas, "umms", "ahhs", etc.)			
Encausa las preguntas negativas			

Áreas a practicar:

ACTIVIDAD 2: GESTOS

(30 minutos)

Propósito: Los estudiantes practican ser entrevistados, poniendo atención a los gestos

Repase con los estudiantes lo que aprendieron en las **lecciones 1 y 2** acerca de los gestos en la comunicación interpersonal y las entrevistas. Busque lo siguiente:

- Mirar a los ojos
- Afirmar con la cabeza para mostrar atención al que habla
- Inclinarsse hacia adelante.

Note que las mismas habilidades ayudan a que una persona exude confianza y dominio personal al ser entrevistado.

Pregunte a los estudiantes qué tipos de gestos les hace parecer creíbles y de confianza en sus culturas. ¿Qué pudiera hacer que una persona no parezca digna de confianza o poco creíble?

Pregunte a los estudiantes qué pensaron cuando se vieron ellos mismos en los vídeos de las primeras prácticas de entrevistas. Y sobre sus gestos, ¿cambiarían algo?

Explique que la próxima actividad será practicar una entrevista mientras usan los gestos apropiados. Explique que cuando las entrevistas se hacen frente a una cámara, el televidente presta más atención a los gestos, especialmente si el televidente no oye bien o no puede seguir o interpretar bien el lenguaje. En muchos casos, los gestos conllevan el 75% del mensaje que llega al televidente.

Pida a los estudiantes que formen parejas de nuevo, pero con otro compañero(a). Asigne un periodista o un estudiante jugando el papel de un miembro interesado de la comunidad para que trabaje con cada pareja.

EXPLIQUE LA ACTIVIDAD

- Pida a los estudiantes que repitan su entrevista usando los mismos argumentos.
- Señale a la hoja de observaciones. Pida a los estudiantes que repasen los puntos y lo que se les está pidiendo que practiquen. Note que la hoja de observaciones usa las mejores prácticas para la buena comunicación.
- Pida a los periodistas que conduzcan una entrevista de 3 minutos con el primer estudiante. El otro estudiante utilizará la hoja de observaciones para tomar notas sobre las aptitudes de comunicación del entrevistado. Después, los estudiantes cambiarán de papeles.

Haga que los periodistas conduzcan las entrevistas. Circule por la habitación para observar y contestar preguntas, si fuera necesario. Controle el tiempo y recuerde a los estudiantes que deben cambiar los papeles.

Detenga la actividad y pida a las parejas que se unan a otra pareja para formar grupos de 4. Pida a los observadores y periodistas que presenten los vídeos de las entrevistas a los pequeños grupos. Pida a los observadores y periodistas que seleccionen un punto fuerte y otro que requiera práctica adicional..

Permita que los grupos trabajen por unos 15 minutos. No todas las entrevistas necesitan ser revisadas. Pida a los estudiantes que entreguen la hoja de observaciones al entrevistado correspondiente.

ENCABECE UNA DISCUSIÓN RESUMEN

- ¿Qué cosa facilitó el uso de gestos apropiados?
- ¿Cuáles fueron los retos al usar los gestos apropiados?
- ¿Qué preguntas tienen sobre las habilidades listadas en la hoja de observaciones?

ACTIVIDAD 2

HOJA DE OBSERVACIONES: GESTOS

Entrevistado	Sí	No	Notas
Se inclina hacia adelante			
Mira al entrevistador			
Afirma con la cabeza cuando el entrevistador está hablando para mostrar atención y comprensión			
El tono de voz es calmado y bajo			
Las manos hacia abajo (alejadas de la cara) y los brazos abiertos (no cruzados)			
El cuerpo tranquilo, no inquieto			
La expresión abierta, las cejas en alto			
El porte es: ✓ Confiando ✓ Paciente ✓ Cuidadoso			

Áreas a practicar:

ACTIVIDAD 3: CICLO DE REACCIÓN

(15 minutos)

Propósito: Los estudiantes nombran las maneras en que se pueden mantener informados sobre las preocupaciones del público

REVISE el concepto de que la comunicación es para compartir en ambas direcciones. Pregunte a los estudiantes si escucharon mucho durante estas actividades prácticas. ¿Qué cosas escucharon? ¿Qué cosas oyeron?

Recuerde a los estudiantes que cuando los mensajes se diseminan en la comunidad, el que los disemina tiene también la responsabilidad de prestar atención a la reacción. Es decir, cuando los epidemiólogos publican o diseminan recomendaciones para un brote o para su prevención, debe existir un mecanismo para averiguar si las mismas están trabajando. La reacción del público nos puede ayudar a ajustar, renovar o rehacer las recomendaciones para actuar.

Pida a los estudiantes que se dividan en equipos de 4. Haga que cada equipo designe a alguien para tomar notas.

EXPLIQUE LA ACTIVIDAD

Los equipos tendrán 5 minutos para listar todas las maneras en que ellos pueden reunir las reacciones después de diseminar los mensajes durante un brote.

Comience la actividad y mida el tiempo de los equipos. Detenga la actividad a los 5 minutos. Pida a los equipos que cuenten las respuestas en que ellos pudieron pensar.

NOTA DEL INSTRUCTOR

Los mecanismos de reacción pudieran incluir:

- Número de historias de prensa impresas/transmitidas
- Temas de llamadas a programas de radio
- Editoriales; cartas al editor
- Reacción de los trabajadores de la salud
- Llamadas a las líneas telefónicas de emergencia
- Visitas al sitio web de información
- Evaluaciones de la comunidad
- Encuestas por teléfono
- Encuestas en los hogares
- Grupos de discusión
- Visitas a la clínica / tarifas del hospital
- Tarifas de otros servicios (vacunaciones; ventas de productos o aparatos).

IMPRESIONES

- ¿Qué hizo más difícil pensar en métodos de reacción?
- ¿Cuál método de reacción en la lista de su equipo piensan ustedes que será el más difícil de implementar?
- ¿Cuál método de reacción en la lista de su equipo es el más efectivo?
- ¿Cuál método de reacción en la lista de su equipo sería el más rápido en una situación de emergencia?
- ¿Cuál método de reacción en la lista de su equipo sería el más práctico en el campo de trabajo?
- ¿De quién necesitan ayuda para implementar los métodos de reacción?

RESUMA

Hay una variedad de maneras en que los trabajadores de la salud y los epidemiólogos pueden recibir reacciones del público durante las campañas o los brotes. Algunas maneras son más retadoras y requieren planeamiento y recursos. Otros métodos pudieran ser menos precisos o basados en anécdotas, pero pueden todavía darles una impresión de cómo están siendo recibidos sus mensajes.

LECCIÓN 3: DISCUSIÓN

(15 minutos)

Propósito: Los estudiantes nombran maneras en que ellos pueden permanecer informados sobre las preocupaciones del público.

Agradezca a los estudiantes y periodistas, si hay algunos, por su buen trabajo. Pida a los observadores que provean 1 ó 2 puntos cada uno como reacción al grupo. Si hay periodistas en la clase, permita un período de 10 minutos para que se intercambien preguntas y respuestas entre los los estudiantes y los periodistas. Anímelos a que intercambien informaciones de contacto para que trabajen juntos en el futuro.

Agradezca nuevamente a los periodistas por su tiempo y permítales que abandonen la clase.

Pida a los estudiantes que repasen la “Página técnica” en la pared. Escoja 4 ó 5 términos y pida al grupo que provea palabras alternativas o definiciones más sencillas. Pida a los estudiantes que seleccionen otros términos y los compartan con el grupo.

RESUMA LA LECCIÓN

- Al estar preparado con sus argumentos, usted se asegura de diseminar al público la información más útil.
- En casos de brotes o emergencias, usted quiere que sus recomendaciones lleguen al público primero y que la gente las crea en lugar de otros rumores o comentarios.
- Al practicar sus habilidades de comunicación y recibir la reacción del público, usted asegura que la gente lo verá como una persona con credibilidad y de confianza, cuyas recomendaciones merecen ser oídas y creídas.

Agradezca nuevamente a los periodistas por su tiempo y permítales que abandonen la clase.

REPASO DE TODAS LAS LECCIONES

(30 minutos)

Propósito: Permitir que los estudiantes repasen las lecciones e integren el aprendizaje.

Consulte nuevamente el resumen gráfico que describe las lecciones. Repase las habilidades que aprendieron los estudiantes:

- Escuchar a las comunidades
- Hacer preguntas con cuidado y apropiadas
- Hacer sugerencias y conservar la objetividad
- Producir recomendaciones factibles para detener los brotes
- Hacer que las recomendaciones lleguen a la gente, respetando sus opiniones
- Hablar con la prensa y con los miembros de la comunidad
- Prestar atención a la reacción.



Divida a los estudiantes en 5 grupos. Asigne un tópico a cada grupo y pida a los estudiantes que preparen una página de rotafolio con varias implicaciones o puntos clave a recordar de las lecciones. Explique que los tópicos no deben corresponder directamente con las lecciones sino que, en su lugar, pida a los estudiantes que extiendan lo que ellos han aprendido a las responsabilidades de su trabajo. Los tópicos pueden incluir:

- Aprendizajes clave de la visita de campo
- Usar lenguaje sencillo y términos comunes
- Diferencias entre las audiencias y sus necesidades
- Preguntas que hacer durante una investigación
- Mejoras a las habilidades para hablar y los gestos.

Permita que los grupos trabajen por 10 minutos. Detenga la actividad y pida a cada grupo que presente 3 puntos clave de sus resúmenes en el rotafolio.

Lleve a cabo una discusión corta de cómo los estudiantes pueden integrar aún más su aprendizaje a sus trabajos:

- ¿De qué maneras se prepararán para el trabajo de campo?
- Si es aplicable, ¿qué aprendizaje ustedes extrajeron de su trabajo con los periodistas que podrán utilizar en su futuro trabajo?
- Pregunte qué otras habilidades de comunicación pudieran ayudarles en su trabajo. ¿Cómo podrán ustedes practicar o aprender estas habilidades?

Felicite a los estudiantes por estas habilidades prácticas.

CIERRE

(5 minutos)

Agradezca a los participantes por todos sus esfuerzos a lo largo de las 3 lecciones. Conteste cualquier pregunta adicional. Provea información sobre las próximas clases o cronogramas.

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 1

CÓLERA EN LUSAKA, ZAMBIA (PARTE 1)

SITUACIÓN

Las epidemias de cólera eran muy comunes en Zambia durante los años 1990s. Como respuesta, el Ministerio de Salud instruyó el uso de clorificación en los hogares utilizando una solución de lejía producida localmente. El uso de la solución en los hogares aumentó sustancialmente con un sistema de agua seguro, la desinfección de agua en el lugar donde se usa y un programa de almacenamiento protegido del agua. Por varios años, no se reportaron más brotes.

Entonces, de noviembre del 2003 a enero del 2004, la ciudad de Lusaka experimentó un estimado de 2.529 casos de cólera y 128 muertes por cólera. En diciembre del 2003, el equipo de salud del distrito de la ciudad abrió rápidamente los centros de tratamiento para casos de cólera.

Para los primeros días de enero del 2004, ya había siete centros funcionando y todos los pacientes sospechosos de tener cólera eran referidos a estas instalaciones.

Un estimado cercano a las dos terceras partes de los residentes de Lusaka vive en villas miseria sin agua corriente ni sistemas sanitarios.

PREPARACIÓN:

Usted es un epidemiólogo de campo que es llamado para entrevistar a miembros de la comunidad procedentes de los vecindarios donde se han originado varios casos. La investigación está en proceso de realizarse y los resultados todavía no se conocen.

FIGURA. Tiendas de tratamiento y recuperación en el Centro de tratamiento de cólera en Chawama, donde más de 100 pacientes al día fueron atendidos al tope de la epidemia – Lusaka, Zambia, 2004



Photo/CDC

Prepare argumentos para una audiencia:

- ¿Qué espera usted decirles a las familias que están preocupadas con el cólera?
- ¿Qué puede usted decirle a una madre que está atendiendo a un hijo con diarrea?
- ¿Qué puede usted decirle al líder comunitario que se acerca a usted porque oyó que usted estaba en el vecindario?
- ¿Qué puede usted decirles a los transeúntes que ven la tienda de tratamiento de cólera?

Fuente: CDC (2004),
Epidemia de cólera asociada con vegetales crudos –
Lusaka, Zambia, 2003—2004,
MMWR
53(34):783-6 (Septiembre 3).

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 2

CÓLERA EN LUSAKA, ZAMBIA (PARTE 2)

SITUACIÓN

Las epidemias de cólera eran muy comunes en Zambia durante los años 1990s. Como respuesta, el Ministerio de Salud instruyó el uso de clorificación en los hogares utilizando una solución de lejía producida localmente. El uso de la solución en los hogares aumentó sustancialmente con un sistema de agua seguro, la desinfección de agua en el lugar donde se usa y un programa de almacenamiento protegido del agua. El sistema de agua seguro mostró un gran éxito y, por varios años, no se reportaron más brotes.

Entonces, de noviembre del 2003 a enero del 2004, la ciudad de Lusaka experimentó un estimado de 2.529 casos de cólera y 128 muertes por cólera. En febrero del 2004, el equipo de salud del distrito de la ciudad comenzó una investigación.

El análisis mostró lo siguiente:

- Comer vegetales crudos estaba asociado con el cólera.
- Se observó que el 58% de los hogares de los pacientes y el 90% de los hogares de control tenían jabón de lavarse las manos. El jabón para las manos se consideró como una indicación de que en realidad se lavaban las manos y servía de protección.
- Beber agua no tratada se reportó en el 67% de los pacientes y el 52% de los de control, pero la conexión con la enfermedad no alcanzó un nivel estadístico significativo.
- La clorificación del agua potable en los hogares se observó en el 66% de los casos y el 67% de los de control. Residuos libres de cloro se detectaron en el agua almacenada del 27% de los hogares con casos y el 20% de los hogares de control.

El consumo de vegetales crudos estuvo significativamente asociado con el cólera. Lavarse las manos (como se observó por la presencia del jabón para las manos) era una protección contra el cólera.

COMUNICACIÓN

Usted es un epidemiólogo de campo que es llamado a entrevistar a miembros de la comunidad procedentes de los vecindarios donde se han originado varios casos. Los resultados de la investigación acaban de recibirse.

Prepare argumentos para **una audiencia**:

- ¿Qué espera usted decirles a las **familias** que están preocupadas con el cólera?
- ¿Qué puede usted decirle a una **madre** que está atendiendo a un hijo con diarrea?
- ¿Qué puede usted decirle al **líder comunitario** que se acerca a usted porque oyó que usted estaba en el vecindario?
- ¿Qué puede usted decirles a **las mujeres** que venden vegetales en el mercado?
- ¿Qué puede usted decirles a los **periodistas**, que han venido a investigar para la prensa?

Fuente: CDC (2004),
Epidemia de cólera asociada con vegetales crudos –
Lusaka, Zambia, 2003—2004,
MMWR
53(34):783-6 (Septiembre 3).

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 3

BROTE DE SARS* EN LAS VIVIENDAS "AMOY GARDENS" (PARTE 1)

SITUACIÓN

A principios del año 2003, los residentes de "Amoy Gardens", un complejo de viviendas en Hong Kong, experimentaron un brote de SARS. El brote comenzó a mediados de marzo, cuando un hombre de 33 años de edad visitó a su hermano en la cuadra E de "Amoy Gardens". En ese entonces, el hombre tenía diarrea y usó allí el servicio sanitario. Su hermano, su cuñada y dos enfermeras que lo atendieron en un hospital cercano, eventualmente, desarrollaron síntomas de SARS.

El brote en el complejo de viviendas alcanzó su máximo nivel en marzo 24 y declinó de ahí en adelante. Se generó la hipótesis que todos los casos en "Amoy Gardens" contrajeron SARS de un solo hombre. Antes de abril 15, ya había 321 casos de SARS en "Amoy Gardens".

INVESTIGACIÓN

Hubo también la hipótesis que el paciente índice infectó a un número pequeño de residentes dentro de la unidad de viviendas de su hermano a través del sistema sanitario, contactos personales, y el uso de instalaciones usadas en común (como elevadores y escaleras). Eventualmente, estos residentes transmitieron la enfermedad a otros, tanto dentro como fuera de la unidad, a través de contactos personales y contaminación ambiental.

El departamento de salud estableció un centro de mando investigativo en el vestíbulo de la unidad de viviendas. El complejo de viviendas entero estaba rodeado con cintas amarillas de "precaución" para limitar la entrada a los edificios. Los residentes de la unidad fueron evacuados y puestos en cuarentena en un hotel.

*SARS = Síndrome Respiratorio Grave

La preocupación del público aumentó con la aparición de trabajadores de salud dotados de equipos completos de protección personal en el vestíbulo de la unidad. La prensa se situó en el exterior del complejo de viviendas para seguir la investigación minuto a minuto. Los residentes locales cercanos al complejo evitaban caminar por la calle.

COMUNICACIÓN

Usted es un epidemiólogo de campo que ha sido llamado para trabajar en el centro de mando durante la investigación. Prepare argumentos para una audiencia:

- ¿Qué espera usted decirles a los **reporteros** que están afuera en las aceras?
- ¿Qué puede usted decirles a los **residentes** que deben ser evacuados?
- ¿Qué puede usted decirles a los **residentes que tienen miedo** de entrar en sus edificios después de ver la cinta amarilla que los rodea?
- ¿Qué puede usted decirles a los **transeúntes** que ven que usted está usando un traje protector completo?
- ¿Qué puede usted decirles a los **líderes comunitarios** de este vecindario de la ciudad?
- ¿Qué puede usted decirles a los **trabajadores de la salud** de la clínica en este vecindario?

NOTA: Fotos de la revista TIME del equipo de investigación y la evacuación:
www.time.com/time/asia/photoessays/sars/hongkong/index.html

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 4

BROTE DE SARS* EN LAS VIVIENDAS "AMOY GARDENS" (PARTE 2)

SITUACIÓN

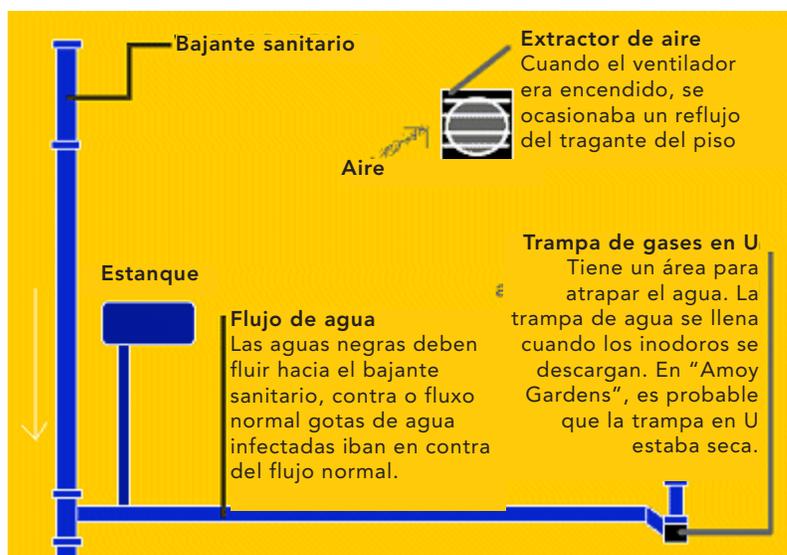
A principios del año 2003, los residentes de "Amoy Gardens", un complejo de viviendas en Hong Kong, experimentaron un brote de SARS. El brote comenzó a mediados de marzo, cuando un hombre de 33 años de edad visitó a su hermano en la cuadra E de "Amoy Gardens". En ese entonces, el hombre tenía diarrea y usó allí el servicio sanitario.

El brote en el complejo de viviendas alcanzó su máximo nivel en marzo 24 y declinó de ahí en adelante. Se generó la hipótesis que todos los casos en "Amoy Gardens" contrajeron SARS de un solo hombre. Antes de abril 15, ya había 321 casos de SARS en "Amoy Gardens".

INVESTIGACIÓN

El equipo de investigación evacuó la unidad de viviendas donde comenzó el brote. Los resultados de la investigación encontraron que:

- El paciente índice con diarrea infectó a un pequeño grupo de residentes a través del sistema sanitario, contactos personales, y el uso de instalaciones usadas en común (como elevadores y escaleras).
- Los residentes se pusieron en contacto con pequeñas gotas de agua que contenían virus. Estas gotas de agua salían de los tragantes en el piso de los baños cuando los extractores de aire eran activados.



*SARS = Síndrome Respiratorio Grave

- Entonces, estas gotas contaminadas con virus podrían haberse depositado otras superficies, como son alfombras, toallas, artículos de tocador, y otros artículos de baño.
- Después, estos pacientes transmitieron la enfermedad a otros, tanto dentro como fuera de la unidad, a través de contactos personales y contaminación ambiental.

COMUNICACIÓN

Usted es un epidemiólogo de campo que ha sido llamado para trabajar durante la investigación. Prepare argumentos para **una audiencia**:

- ¿Qué espera usted decirles a los reporteros que están afuera en las aceras?
- ¿Qué puede usted decirles a los **residentes** que fueron evacuados?
- ¿Qué puede usted decirles a los residentes de **otros edificios que tienen miedo** de que surja un brote en su edificio?
- ¿Qué puede usted decirles a los **líderes comunitarios** de este vecindario de la ciudad?
- ¿Qué puede usted decirles a los **trabajadores de la salud** de la clínica en este vecindario?

NOTA: Fotos de la revista TIME del equipo de investigación y la evacuación:
www.time.com/time/asia/photoessays/sars/hongkong/index.html

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 5

BOTULISMO EN ARGENTINA

SITUACIÓN

En el año 1998, un hospital de Buenos Aires telefoneó al Ministerio de Salud para reportar dos posibles casos de botulismo. Ambos pacientes eran chóferes para la misma compañía de autobuses y recorrían la misma ruta durante un mismo turno. Los pacientes se conocían mutuamente pero trabajaban durante distintos días de la semana.

Para encontrar casos adicionales, el Ministerio contactó a todos los empleados de la compañía de autobuses y se les pidió a los hospitales que reportaran a cualquier paciente con enfermedades neurológicas graves que pudieran ser botulismo. Los familiares de los pacientes en este caso fueron interrogados para determinar si ellos también tenían síntomas de botulismo. Además, el Ministerio confeccionó un comunicado de prensa para diseminarlo en la prensa local.

El Ministerio identificó a siete pacientes adicionales que tenían síntomas neurológicos consistentes con botulismo.

Todos los pacientes eran chóferes para la misma compañía de autobuses y recorrían la misma ruta.

COMUNICACIÓN

Usted forma parte del equipo investigador a cargo de preguntar a los miembros de las familias y a otros chóferes acerca del brote. La investigación no ha terminado y los resultados no están disponibles todavía.

Prepare argumentos para **una audiencia**:

- ¿Qué espera usted decirles a las **familias** que están preocupadas por el botulismo?
- ¿Qué puede usted decirles a los otros chóferes de autobuses?

- ¿Qué puede usted decirle al líder comunitario que se acerca a usted porque oyó que usted estaba en el vecindario?
- ¿Qué puede usted decirles a los reporteros que vieron el comunicado de prensa y están investigando la historia?

TRASFONDO

Los brotes de botulismo han sido atribuidos a la preservación indebida de vegetales, frutas y carnes, incluyendo productos de pescado fermentados, embutidos, carnes ahumadas y mariscos. *Clostridium botulinum* es una bacteria anaerobia (i.e. no puede crecer en la presencia de oxígeno) que forma esporas propagadas por el aire. Las esporas son abundantes en el suelo y en el polvo a un nivel mundial. La toxina se encuentra en alimentos indebidamente enlatados, de baja acidez o alcalinos, y en productos pasteurizados o ligeramente curados sin refrigeración adecuada; especialmente en recipientes sellados. La toxina se destruye al hervir los productos pero la desactivación de las esporas requiere temperaturas mucho más altas.

El síndrome clínico del botulismo es dominado por señales y síntomas neurológicos. La boca seca, los párpados caídos y la visión doble o empañada son por lo general los indicadores neurológicos más tempranos. Estos síntomas iniciales pueden estar seguidos por anomalías en el habla, dificultades para tragar y debilidad periférica en los músculos. Si los músculos de la respiración se ven afectados, el resultado puede ser fallo respiratorio o muerte. El período de incubación promedio para el botulismo es de 18 a 36 horas, pero los síntomas pueden presentarse tan temprano como a las seis horas o tan tarde como a los 10 días después del contagio.

Fuente: Sitio web de los CDC www2a.cdc.gov/epicasestudies/

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 6

DENGUE EN INDONESIA

SITUACIÓN

En el año 2004, Indonesia condujo un estudio sobre la incidencia de dengue en todo el archipiélago. Los datos del Dengue Hemorrágico con Fiebre (DHF) se colectaron y analizaron en todos los sub-districts, al igual que datos demográficos y patrones del tiempo.

El estudio encontró:

- La temperatura no fue correlacionada con el DHF
- La precipitación pluvial y la humedad fueron correlacionadas con el DHF
- Se encontró que nebulizar (atomización con pesticidas) no tenía efectividad
- Los vecindarios con una densidad de población alta en la capital, Yakarta, tenían una alta incidencia de DHF.
- Las pruebas que se hicieron en los recipientes de agua dentro y fuera de las casas mostraron evidencias de larvas.

Recipientes típicos para agua en Indonesia que pueden ser lugares de incubación en potencia para los mosquitos del Dengue



COMUNICACIÓN

A usted lo han llamado para que visite un vecindario urbano superpoblado para comenzar un programa de erradicación de dengue. Prepare argumentos para **una audiencia**:

- ¿Qué espera decirle a la **familia** que está preocupada por la enfermedad?
- ¿Qué puede usted decirle al **líder comunitario** que se acerca a usted porque oyó que usted estaba en el vecindario?
- ¿Qué puede usted decirles a los **trabajadores de la salud** de la clínica local?
- ¿Qué puede usted decirle al **reportero** que oyó acerca de los resultados del estudio?

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 7

INFLUENZA H1N1 EN CHAMPASAK

SITUACIÓN

A lo largo de la frontera entre Tailandia y Laos, muchos miembros de una familia viven en ambos países y practican exitosamente el intercambio y el comercio. La familia tiene un negocio que sirve a ambas comunidades; tiene varios establecimientos en ambos países e importa productos de toda la región. Hay muchas personas viajando a través de la frontera para transportar mercancías y entregar productos a los diferentes establecimientos al igual que inspeccionar las actividades y los negocios. Nipone, que tiene 36 años y es hijo del dueño del negocio, cuyo hogar está en Champasak, visita a un familiar en Tailandia y a otro en Laos, y al mismo tiempo viaja a China, Viet Nam y Tailandia para negocios de compra.

Después un viaje reciente para realizar compras, él regresa a su villa y participa con su familia en la celebración del Festival de Agua de Laos. Él se reúne con muchas personas y celebra una cena con su familia, incluyendo familiares que están de visita provenientes de otras partes de Laos. Unos días después del festival él cae enfermo con temblores, fiebre y dolores en el cuerpo.

Inicialmente, su esposa Pinney pensó que era una enfermedad que mejoraría en uno o dos días; pero, en su lugar, su condición empeoró. Ahora, ella está realmente preocupada y habla con su vecino, que es un trabajador de la salud comunitario, y le describe los síntomas de Nipone.

INVESTIGACIÓN

El epidemiólogo de campo es llamado y trabaja en conjunto con el trabajador de la salud para entrevistar a la familia. La investigación está en proceso y todavía no hay resultados disponibles.

COMUNICACIÓN

Prepare argumentos para una audiencia:

- ¿Qué espera decirle a la familia que está preocupada por la enfermedad?
- ¿Qué puede usted decirle al líder comunitario que se acerca a usted porque oyó que usted estaba en el vecindario?
- ¿Qué puede usted decirles a los trabajadores de la salud al otro lado de la frontera?

ANEXO: CASO DE ESTUDIO 8

BROTE DE INFLUENZA H1N1 EN UNA ESCUELA SECUNDARIA DE UGANDA

SITUACIÓN

El pueblo de Bushenyi, en el suroeste de Uganda, es un enclave agrícola muy activo con unos 425.000 residentes. Los 500 muchachos en el Seminario local Kitabi, una escuela que alberga permanentemente a estudiantes de secundaria, provienen de familias de todo el distrito. Los estudiantes visitan frecuentemente el pueblo para hacer compras y buscar actividades culturales, y los miembros de sus familias visitan la escuela con regularidad.

En septiembre del año 2009, un oficial de la salud del distrito reportó una enfermedad sospechosamente parecida a la influenza en el Seminario Kitabi. Un equipo de la división de epidemiología y vigilancia del Ministerio de Salud y del instituto de investigaciones virales de Uganda llegaron al día siguiente para llevar a cabo una rápida investigación.

INVESTIGACIÓN

El equipo se dedicó a:

- Colectar muestras de los estudiantes con síntomas de enfermedad para realizar pruebas de laboratorio.
- Registrar los síntomas que presentan los estudiantes
- Guiar al distrito y a la escuela con las medidas de control apropiadas.

Un total de 173 estudiantes cayeron enfermos en 5 días. Los primeros estudiantes enfermos habían regresado de sus vacaciones 5 días antes. Los oficiales de la escuela enviaron a casa a algunos estudiantes antes de darse cuenta de la extensión que tenía la diseminación de la enfermedad.

Los síntomas principales que se reportaron por los estudiantes enfermos eran dolor de cabeza, tos, goteo nasal, fiebre y dolor en el pecho. Los estudiantes enfermos fueron aislados y puestos en una pequeña habitación que fue designada como enfermería de la escuela, y en otro dormitorio. La ventilación en los dormitorios era inadecuada y las camas eran literas dobles.

El equipo recolectó muestras nasales y faríngeas de 10 casos sintomáticos para su análisis en el laboratorio. Ocho de las muestras resultaron ser positivas por H1N1.

El equipo a cargo del brote estableció un centro de tratamiento en la escuela y administró 480 dosis de oseltamivir, un medicamento antiviral.

COMUNICACIÓN

Usted forma parte del equipo a cargo del brote que fue llamado para ayudar en el seguimiento con los estudiantes y con la comunidad. Prepare argumentos para **una audiencia**:

- ¿Qué espera usted decirles a las **familias** que están llegando a la escuela para averiguar el estado de salud de sus hijos, que están aislados?
- ¿Qué espera usted decirle a la **familia** cuyo hijo fue enviado a casa después de caer enfermo?
- ¿Qué les diría usted a otros **líderes y personal de las otras escuelas** de Bushenyi?
- ¿Qué espera usted decirles a los **líderes comunitarios de Bushenyi**, que están preocupados porque el brote puede extenderse al pueblo?
- Algunos estudiantes viven fuera del distrito. ¿Qué espera usted decirles a los **oficiales de salud** de estos otros distritos?

PARA AYUDARNOS A EVALUAR LA LECCIÓN

Por favor conteste las siguientes preguntas en relación con la lección enseñada.

1. Una cosa nueva que aprendí hoy fue...
2. De todas las cosas que aprendí hoy, la que será más útil para mí en mi trabajo es...
3. Una cosa de la que todavía no estoy seguro es...
4. ¿Qué sugerencia tiene para ayudar a mejorar las lecciones?

5. ¿Existen áreas en la comunicación que no hemos cubierto y que usted cree hubieran sido útiles en su trabajo? (Por favor, dé detalles).

6. ¿Cree usted que este taller se pudiera aplicar a su trabajo de campo?

1. No ayudaría
2. Ayudaría un poco
3. Ayudaría mucho

Por favor explique, ¿Cómo se pudiera aplicar?

7. ¿Cree usted que (esta sesión del taller fue/las sesiones del taller fueron) clara(s) y comprensible(s)?

1. Absolutamente no
2. Sí, en cierta medida
3. Muy clara(s) y comprensible(s)

Por favor explique:

Apreciamos as suas opiniões.



<http://h1n1vax.aed.org/>

