

Curso de formación para voluntariado comunitario

MÓDULO 2.

Percepciones de la comunidad

MEDICAL TEAMS INTERNATIONAL

COMPETENCIA :

“El/la participante utiliza técnicas para captar percepciones comunitarias, para obtener información sobre barreras, necesidades en salud, y rumores o quejas relacionadas con el proyecto”





Actividad: Discusión – Percepciones de la Salud

- Con orientación del facilitador, dividanse en subgrupos y discuten lo siguiente (max. 10 min):
 - a) *Qué es la salud para ustedes? Es lo mismo para todas las personas?*
 - b) *Por qué para la promoción de salud es importante entender qué piensan las personas?*
- Expliquen sus conclusiones al resto del grupo (5 min)



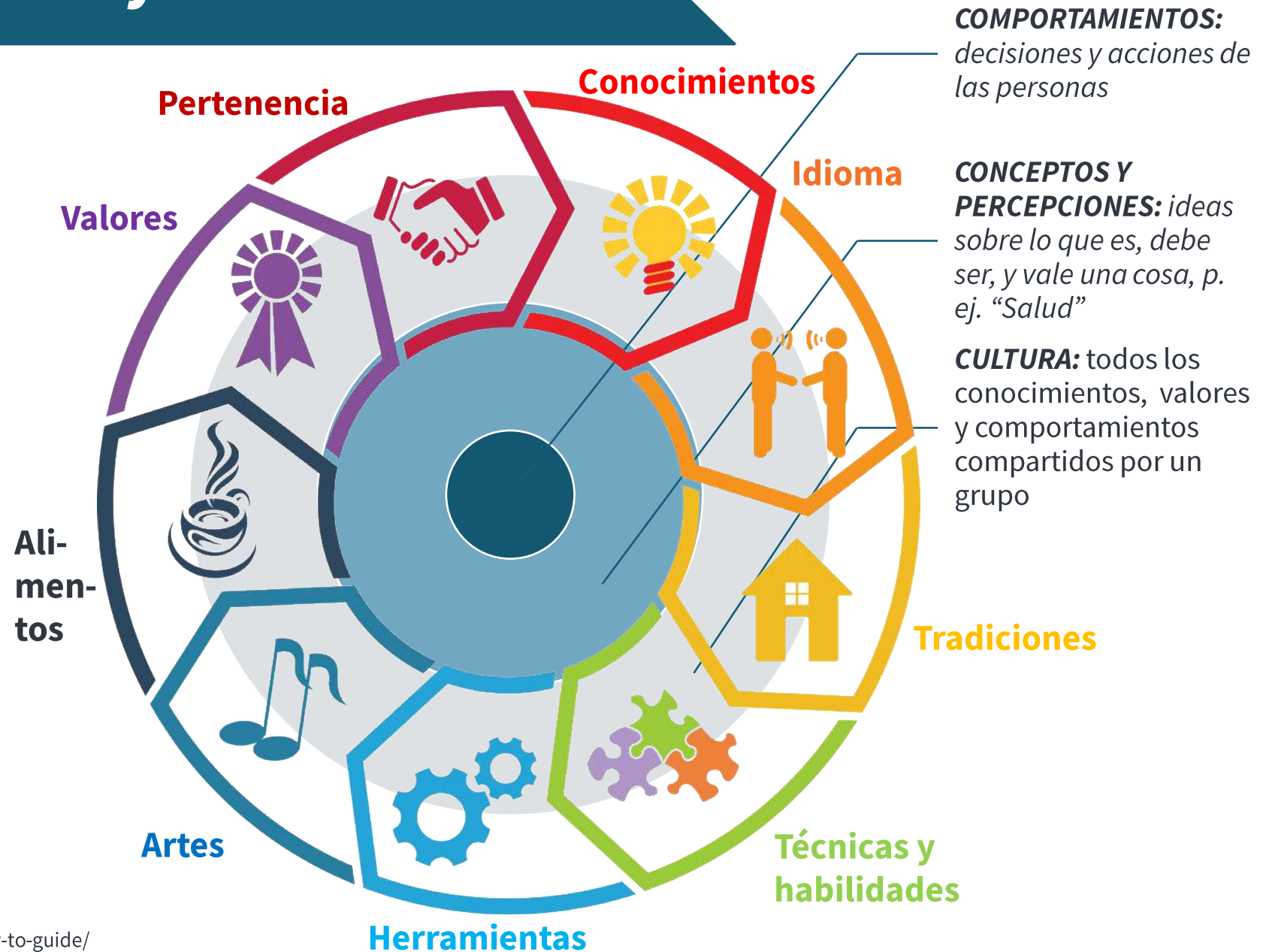
SALUD

- Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la salud es un estado de bienestar en el cual una persona es capaz de desarrollar su potencial, hacer frente a las tensiones normales de la vida, trabajar de manera productiva y contribuir a su comunidad. Esto implica una armonía entre los aspectos físicos, mentales y sociales de la vida.

Fuente: Organización Panamericana de la Salud (OPS-2023). Consultado el 16 de enero de 2024.

Cultura, percepciones y salud

- Cultura, percepciones y comportamiento están relacionados
 - Nadie es “libre” de su cultura!
- Cultura y percepciones varían entre diferentes grupos (no solo etnias!)
 - Aprendemos a ver el mundo como las personas que nos rodean
 - Ninguna cultura tiene la razón!



Por qué es importante preguntar y entender?

- Promoción de la salud: *Mejorar el control de las personas sobre su salud*
 - Fomentar que las personas tomen (o evitan) acciones
- Lo que hacen las personas depende de:
 - Sus ideas
 - Lo que es importante para ellas
 - Lo que otras personas piensan
 - Pero ideas, valores y normas sociales no se ven!
- Las personas conocen mejor su vida y su entorno
 - Ven y saben muchas cosas que nosotros no vemos



Lo que hacen
las personas

**Ideas,
valores,
normas
sociales...**

Técnica para entender problemas: Análisis de barreras

¿Para qué?

- Entender y resolver las barreras que puedan impedir que las personas hagan una práctica preventiva (p.ej. lavado de manos)

¿Cómo?

1. Hacer preguntas para identificar los diferentes tipos de barreras
 2. ¡Buscar soluciones!
- Se puede hacer como entrevista individual (p.ej. en visitas, por teléfono...) o grupal

¡Importante!

- ¡Para resolver barreras hay que entenderlas, no juzgarlas!



PROBLEMA :

- Sólo porque sabemos qué deberíamos hacer, no necesariamente lo hacemos...
- Sólo porque queremos hacer algo, no necesariamente lo hacemos...

➤ **HAY COSAS QUE NOS IMPIDEN TOMAR ACCION – ¡dentro y fuera de nosotros!**

Tipos de barreras (I)

1. Percepción de riesgo personal

“A mí no me afecta, solo a otra gente”

- ***Crees que tu o tu familia podrían estar afectados por este problema? Por qué? Sería grave?***

2. Percepción de efectividad de la práctica

“Esto no protege”

- ***Crees que ésta práctica funciona para protegerte? Por qué?***

3. Dificultades percibidas para hacer la práctica

“Esto es muy difícil para mí”

- ***Sabes cómo se hace esta práctica? Ves alguna dificultad para hacerla?***

Tipos de barreras (II)

4. Oportunidades para la práctica en la vida diaria

“Trato de acordarme pero se me olvida”

- **Es fácil acordarse de esta práctica? Hay algo que te distrae de hacerla?**

5. Percepción de aceptación social de la práctica

“La gente lo ve raro cuando uno hace eso”

- **Cómo reaccionarían tus vecinos si harías esta práctica? Que tipo de personas la aplican?**

6. Fatalismo sobre el riesgo

“Uno no puede hacer nada, esto es voluntad de Dios”

- **Crees que como personas tenemos influencia sobre este riesgo?**

Ejercicio cultural

- Desayuno típico de la región (Colombia)
- Términos en español utilizados para nombrar diferentes alimentos (Venezuela-Colombia).
- Costumbres propias de los pueblos





Receso
30 min



ACTIVIDAD PRESENCIAL

Actividad: Lluvia de ideas – Barreras para prácticas preventivas

15 min. Socialización 5 min local

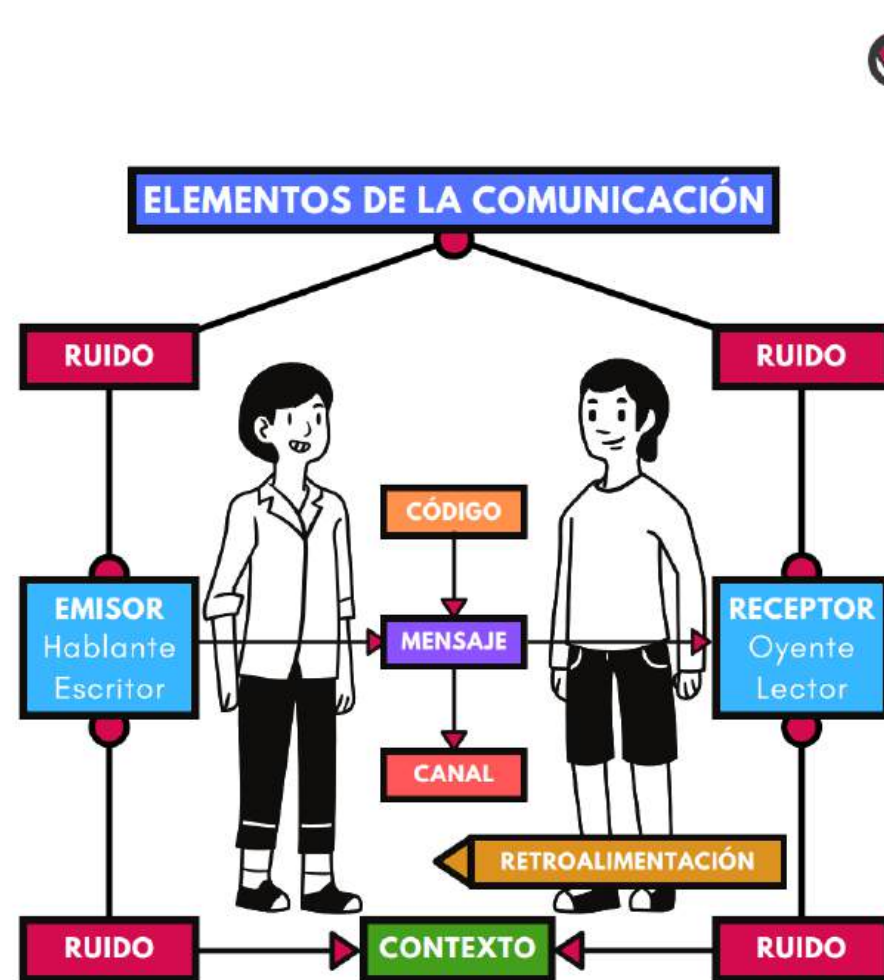
-
- Uso de tablero, cartulina o papeles
 - Seleccionaremos una práctica preventiva (p. ej. asistencia al control prenatal, asistencia a consulta salud mental)
 - Genera ideas de posibles barreras en las diferentes categorías que la persona entrevistada podría tener
 - Discusión: Como se podrían resolver las barreras más importantes?

A woman with dark curly hair, wearing a white sweater with pink and black graphics, is holding a young child. The child is wearing a white long-sleeved shirt with a yellow star and is holding a cracker. In the background, another person in a red and yellow jacket is seated at a table. The setting appears to be a classroom or a community center.

¿Qué es la comunicación asertiva?

MODELO TRADICIONAL DE LA COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN ES UN PROCESO POR MEDIO DEL CUAL SE ENVÍA UN MENSAJE DE UN EMISOR A UN RECEPTOR, POR MEDIO DE UN CANAL, UTILIZANDO UN CÓDIGO DETERMINADO, EN MEDIO DE UN CONTEXTO Y SIENDO AFECTADO POR RUIDO.



**MEDICAL
TEAMS™**
International



Conocimiento de sí mismo



Empatía



Conocimiento de sí mismo

Implica reconocer nuestro ser, carácter, fortalezas, debilidades, gustos y disgustos.

Desarrollar un mayor conocimiento personal nos facilita reconocer los momentos de preocupación o tensión.

A menudo, este conocimiento es un requisito de la comunicación efectiva, las relaciones interpersonales y la capacidad para desarrollar empatía hacia los demás

Pregunta orientadora: ¿Cuál es mi mayor fortaleza y mi mayor debilidad en la interacción comunitaria? (Cada persona lo reflexiona internamente y al final, algún participante puede compartir su reflexión con el grupo).

Duración: 5 minutos



Empatía

Es la capacidad de **“ponerse en los zapatos del otro”** e imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que no estamos familiarizados.

Situación orientadora: Un migrante desconoce la ruta de acceso a salud en Colombia. Usted se ha encargado de explicarle el proceso desde la obtención del PPT, el Sisbén y la afiliación a la EPS, sin embargo el usuario continúa en una posición negativa y lo único que hace es criticar las políticas de acceso a salud. ¿Usted cómo tramitaría esta situación? De un ejemplo de empatía y otro donde no se aplique la empatía en este caso.

Duración: 5 minutos

**MEDICAL
TEAMS™**
International



Comunicación efectiva



Relaciones interpersonales



Principios básicos de la comunicación efectiva

Escucha
activa

Respeto
hacia el otro

Uso correcto
del lenguaje



Relaciones interpersonales

Esta destreza nos ayuda a relacionarnos en forma positiva con las personas con quienes interactuamos.

Tener la habilidad necesaria para iniciar y mantener relaciones amistosas que

Son importantes para nuestro bienestar mental y social, y el de los integrantes de la comunidad.

Conservar buenas relaciones con los miembros de la comunidad —una fuente importante de apoyo social



Tips para mantener adecuadas relaciones interpersonales y solucionar conflictos

Identifique el problemas, sus causas y alternativas de solución.

Separar a la personas del problema

Hablamos de acciones correctivas y no de errores

Lenguaje en positivo

La negociación como estrategia para resolver relaciones y situaciones de conflicto.

La identificación de soluciones colectivas a los problemas sociales y de la comunidad.

El solicitar ayuda en los momentos de necesidad.

Proporcionar a los integrantes de la comunidad herramientas específicas para la satisfacción de sus necesidades.

Reconocimiento del “otro”

Participación comunitaria

¿Qué?

- Involucrar a las personas de la comunidad en:
 - Definir qué se necesita
 - Decisiones cómo debería ser el proyecto
 - Actividades del proyecto
 - Aprendizaje y evaluación del proyecto

¿Cómo?

- Consultas
- Evaluaciones comunitarias
- Planificación conjunta
- Sistemas de retroalimentación y quejas

¡Importante!

- Asegurar que también hay representación de grupos que no siempre consultan
 - personas mayores o con discapacidad, adolescentes, grupos étnicos, personas LGTBI...



Participación comunitaria: ventajas

Ayuda que el proyecto **funcione mejor y logre más**

Genera **confianza y aceptación**

Ayuda para reaccionar ante **retroalimentación y quejas**

Empodera y fortalece a las personas

Apoya un **cambio verdadero** en las personas y la comunidad

Reconoce a las personas como **expertos de su vida** y de su entorno

Evita que nuestras acciones generen **daños**

Ayuda a desarrollar **expectativas realistas**





USO Y TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Retroalimentación, quejas y rumores

Fuentes principales de información:

- 1) Caja de herramientas: Comunicación y participación comunitaria (CEA). IFRC, Suiza 2017
- 2) Rumores: Escucha – verifica – reacciona! [en inglés]. IFRC Caribbean Zika Prevention and Response, Trinidad & Tobago 2018

Gestión de retroalimentación y quejas

¿Qué?

- **Retroalimentación:** Información compartida por personas beneficiarias con personal del proyecto
- **Quejas/reclamos:** Expresión de descontento con algo o con acciones de alguien en el proyecto

¿Cómo?

- Conversaciones
- Reuniones
- Redes sociales
- Reclamos formales
- Fichas
- Buzones de sugerencias
- Líneas de atención

¡Importante!

- Es **información útil**
 - Compartir toda retroalimentación con el equipo
- Personas beneficiarias tienen el **derecho de reclamar** sobre las cosas que las afectan
 - Quejas relacionadas con el proyecto requieren una respuesta

Gestión de retroalimentación y quejas: ventajas

Ayuda a identificar **areas dónde necesitamos mejorar**

Mejora el funcionamiento del proyecto

Genera **confianza y aceptación**

Evita que **problemas crezcan** y afecten el proyecto o la seguridad

Reduce la presión que experimentan voluntarios

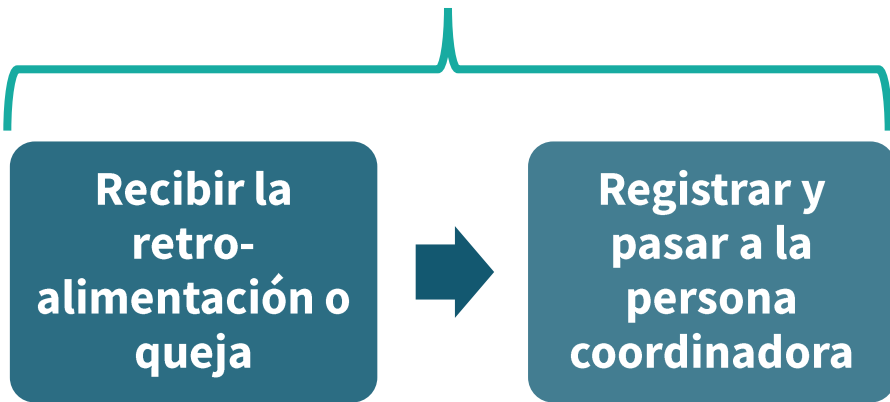
También sirve para **responder preguntas**

Evita que nuestras acciones generen **daños**



¿Cómo funciona un sistema de gestión de retroalimentación y quejas?

Voluntariado



Coordinación



QUÉ HACER

- Escuchar
- Mostrar empatía
- Decir que entiende la situación

QUÉ NO HACER

- Ponerse a la defensiva, discutir
- Darle poca importancia o ignorar
- Suponer sin conocer los hechos
- Culpar a otros/as
- Hacer promesas que no se pueden cumplir

Rumores

¿Qué?

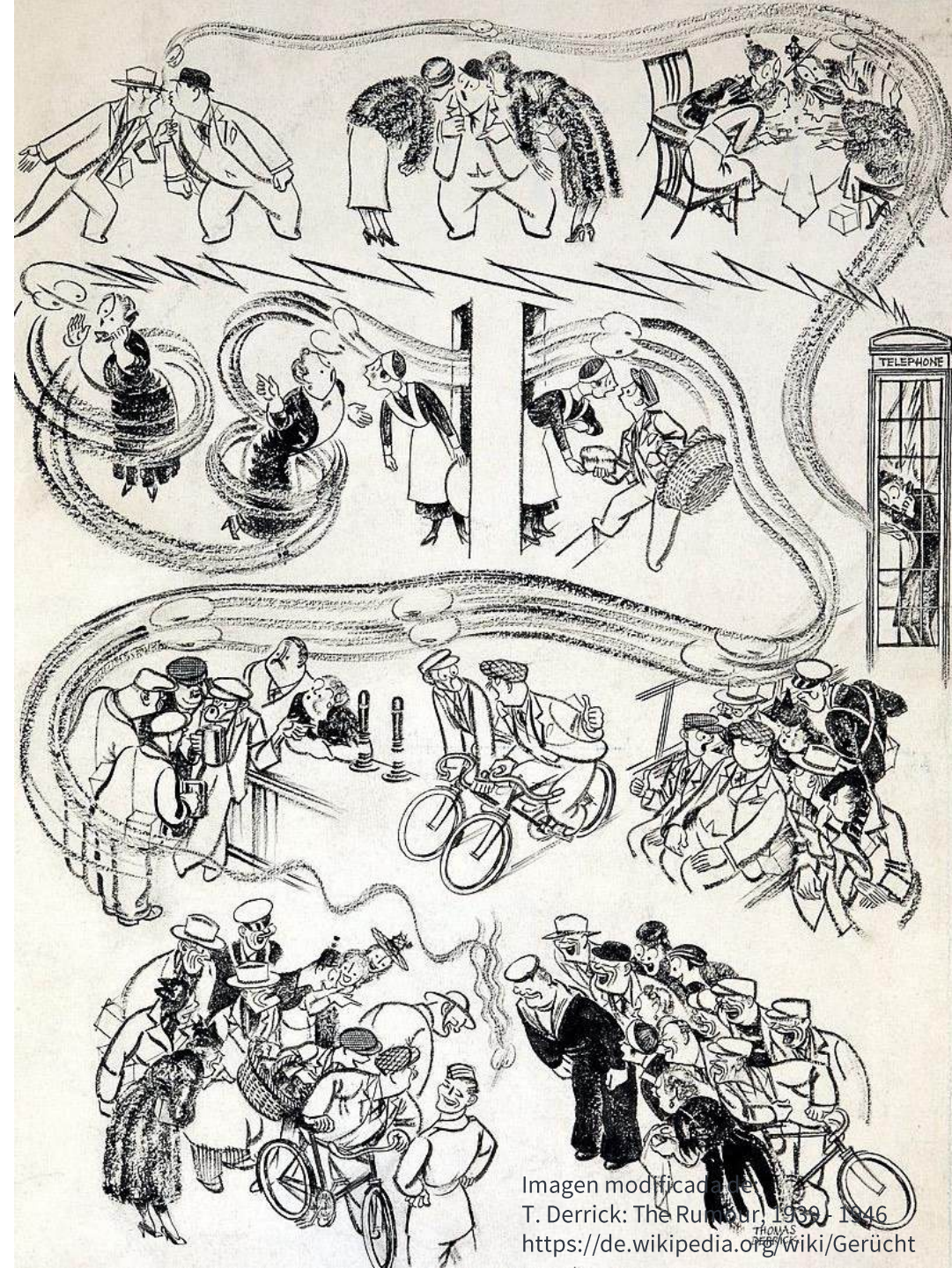
- **Rumores:** Información no verificada que se difunde de forma intencional o no intencional; contienen información incorrecta, correcta o una mezcla de ambos

¿Por qué existen?

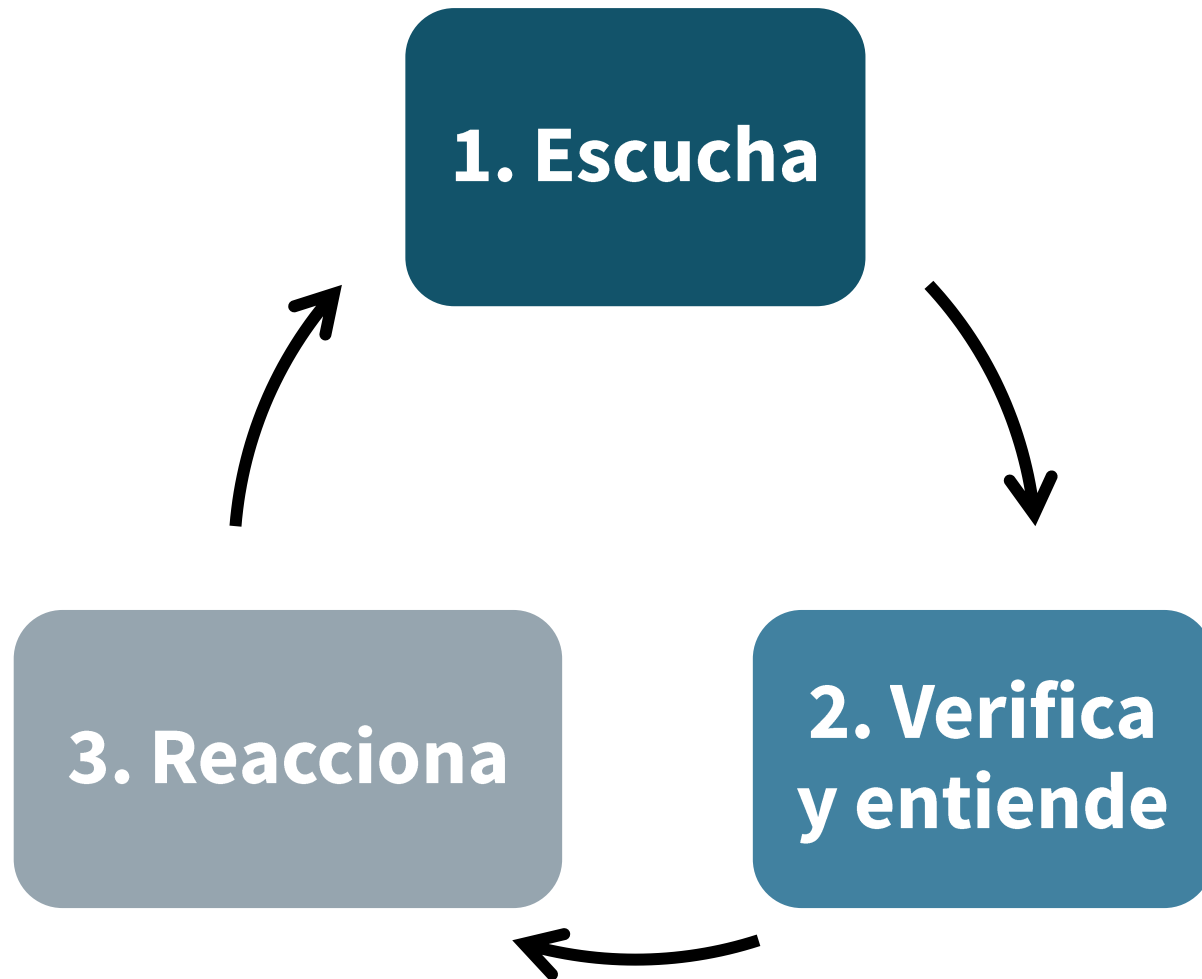
- Deseos de compartir información útil
- Confusión
- Mensajes oficiales contradictorios
- Búsqueda de ventajas políticas o económicas
- ...

¡Importante!

- Pueden tener **efectos graves** para la salud y la seguridad
- Siempre han existido y no se pueden evitar, pero sí se pueden manejar!



¿Cómo funciona un sistema de gestión de rumores?



1. Escucha

- Qué dice el rumor?
- Evalúa el riesgo que podría generar:
 - Daño a la comunidad, a voluntarios/as, o a grupos específicos?
 - Impide que las personas busquen atención?
 - Comportamientos de riesgo?
 - Percepciones negativas sobre el proyecto o la organización?

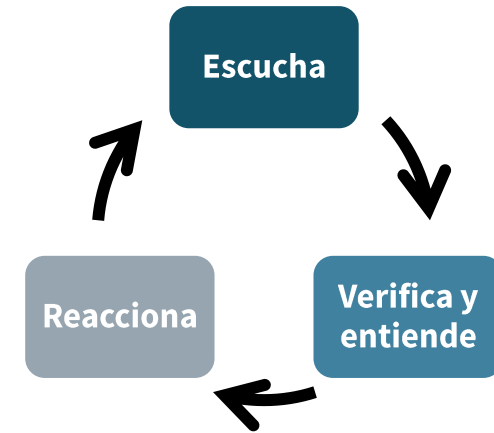
Cómo funciona un sistema de gestión de rumores?

2. Verifica y entiende

- Verdadero o falso?
- Entiende mejor el rumor:
 - POR QUÉ? – Confusión sobre algo en la comunidad?
 - QUIÉN? – Difundido por algún grupo que se podría abordar?
 - DÓNDE? – Difundido en algún lugar donde se podría trabajar?

3. Reacciona

- Es necesario reaccionar?
- Decidir a quién dirigirse:
 - Personas afectadas
 - Personas que difunden
- Decidir la mejor forma:
 - Conversaciones
 - Afiches
 - Redes sociales
 - Visitas
 - Mensajes de personas importantes y de confianza



Verifica: Fuentes de información confiables

Salud en Colombia: **Minsalud Colombia** =

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/salud-publica.aspx>

Salud en general:

Organización Panamericana de Salud - <https://www.paho.org/es/topics>

Centros de Control de Enfermedades EEUU - <https://www.cdc.gov/spanish/>

Salud maternoinfantil:

UNICEF - <https://www.unicef.org/colombia/para-la-vida>

Salud sexual y reproductiva:

UNFPA - <https://colombia.unfpa.org>



Para mañana...



Gracias