

Módulo 4

Habilidades de asesoramiento y comunicación

Visión general

A pesar de la comprensión generalizada respecto de la importancia de la lactancia, muchas mujeres igualmente deciden alimentar a sus infantes con fórmula. Este cuarto módulo analiza las habilidades de asesoramiento y comunicación que ayudan a las madres consejeras a identificar los obstáculos individuales y apoyan la confianza en sí mismas cuando toman decisiones sobre la lactancia. En el resto de los módulos se brindan oportunidades de práctica que utilizan estos principios.

Objetivos de aprendizaje

Al completar este módulo, la madre consejera podrá:

- Identificar dos maneras de comunicarse efectivamente con las madres de WIC por teléfono.
- Demostrar la capacidad de utilizar preguntas abiertas y comentarios de afirmación apropiadamente al asesorar a las madres sobre la lactancia.

Duración: 3 horas

Información básica

Una de las claves del éxito de una madre consejera de WIC es su capacidad de relacionarse bien con las participantes de WIC, ayudarlas a sentirse cómodas y a identificar estrategias para superar los obstáculos individuales para la lactancia. Equipar a las madres consejeras con fuertes habilidades de asesoramiento y comunicación al comienzo de su capacitación ayuda a aumentar su confianza a medida que crecen en sus nuevos papeles de madres que brindan poder y autonomía. De hecho, en las entrevistas con las madres consejeras de WIC, éstas identificaron que el desarrollo de habilidades de asesoramiento era su mayor necesidad de capacitación.

Lista de verificación

- Equipo audiovisual
 - PowerPoint o retroproyector
 - Televisor / videgrabadora (si se usan recursos opcionales de videos)
- Herramientas de enseñanza
 - Rotafolios y marcadores
 - Afiche de derivación
- Accesorios de capacitación
 - Cordones de zapato (suficientes para que cada participante tenga uno)
 - Teléfonos celulares reales o de juguete
 - Hoja de papel en blanco para cada participante

- Folletos
 - Folleto N° 4A: ¿Abiertas o cerradas?
 - Folleto N° 4B: Ruedas de entrenamiento para las madres consejeras
 - Folleto N° 4C: Cómo usar la investigación para obtener más información
 - Folleto N° 4D: Cómo hacer comentarios de afirmación a las madres primerizas
 - Folleto N° 4E: Juegos de roles

Instrucciones para crear accesorios de capacitación

1. Juegos de roles

- Hacer copias de cada uno de los juegos de roles disponibles en el CD-ROM.
- Cortar cada copia por la mitad y abrochar el escenario de la consejera sobre el escenario de la madre de WIC.
- Distribuir un juego de roles a cada una de las parejas que participa de la capacitación.
- Mezclar los escenarios para que las personas que están haciendo el mismo juego de roles no estén sentadas demasiado cerca.
- Pedir a las parejas que separen los juegos de roles para que la persona que hace el papel de consejera obtenga la hoja de la consejera, y la persona que hace el papel de la madre reciba la parte de la madre.
- Cuando cada pareja haya terminado su propio juego de roles, haga que cambien los escenarios con otra pareja y practiquen nuevamente.
- Recursos opcionales
Manual y mini manual *3-Step Counseling Strategy*® (*Estrategia de asesoramiento de 3 pasos*) de Best Start. Disponible a través de Best Start Social Marketing en www.bestartinc.org

Oportunidades de aprendizaje adicionales

- Revise la Sección 6: Scope of Practice de “Using *Loving Support*® to Manage Peer Counseling Programs”.
- Permita que las madres consejeras escuchen el asesoramiento telefónico que una madre consejera con experiencia, personal profesional de WIC o un experto en lactancia designado por WIC da a las madres primerizas.
- Utilice el video que se encuentra en el Manual de capacitación *3-Step Counseling Strategy*® de Best Start a fin de brindar a las madres consejeras oportunidades de práctica adicionales para utilizar las investigaciones con efectividad.
- Utilice el Mini Manual *3-Step Counseling Strategy*® de Best Start para obtener ejemplos de práctica y oportunidades de revisión adicionales para las madres consejeras.
- Brinde escenarios de práctica en las reuniones de personal de madres consejeras.
- Provea un servidor de listas de madres consejeras. Incluya escenarios de asesoramiento de práctica en el servidor y pida ideas sobre cómo acercarse a una madre que tiene los problemas presentados.

Módulo 4: Notas para el instructor

Diapositiva N° 1

Módulo 4: Habilidades de asesoramiento y comunicación

Este módulo ayudará a las madres consejeras a aprender a comunicarse con otras madres.

Diapositiva N° 2

Objetivos de aprendizaje

Al completar este módulo, la madre consejera podrá:

- Identificar dos maneras de comunicarse con efectividad con las madres de WIC por teléfono.
- Demostrar la capacidad de utilizar apropiadamente las preguntas abiertas y los comentarios de afirmación al asesorar a las madres sobre la lactancia.

Diapositiva N° 3

Parte 1: Habilidades básicas de comunicación

El papel de la madre consejera es brindar información acerca de la lactancia de un modo positivo, sin amenazar y sin juzgar, para que las madres puedan realizar una elección informada que sea la mejor para ellas y sus familias. Algunas de las madres con las que hablarán las consejeras decidirán no amamantar.

[Puntos clave de conversación]

- La gente utiliza señales o comunicación no verbal para mostrar lo que piensan o sienten. La comunicación no verbal puede ser:
 - La postura del cuerpo.
 - El tono de voz.
 - El contacto visual.
- Las razones por las que las madres podrían evitar el contacto visual incluyen:
 - Vergüenza.
 - Falta de confianza.
 - Costumbres culturales.
- Escuche y observe a las madres cuidadosamente para poder captar todas las señales.

Diapositiva N° 4

[Actividad]

Cómo nos comunicamos

Objetivo de aprendizaje: ayudar a las madres consejeras a identificar la comunicación secundaria a través del lenguaje corporal.

Duración: 3 minutos

Instrucciones:

- Pase las diapositivas que muestran las imágenes de gente.
- Mencione que cada imagen representa un mensaje distinto a través del lenguaje corporal.
- Haga que las participantes identifiquen el sentimiento que está representado en las imágenes.
- Revele que las imágenes muestran:
 - Dolor.
 - Aburrimiento.
 - Confusión.
 - Enojo.
 - Interés.

Diapositiva N° 5

Cómo realizar llamadas telefónicas

Muchos de sus contacto con embarazadas y madres primerizas serán por teléfono. Usted llamará a las madres primerizas y recibirá llamadas de ellas.

[Puntos clave de conversación]

- Las participantes de WIC generalmente no llaman para pedir ayuda. Esto en general es cierto incluso cuando las cosas no van bien y tienen una relación establecida con usted.
- Esto significa que usted tendrá que iniciar las llamadas la mayoría de las veces.
- Puede llamarla para ver cómo está y cómo andan las cosas.
- A las madres les gusta saber que alguien se preocupa lo suficiente para ver como están.
- El asesoramiento por teléfono es distinto del asesoramiento en persona.
- Usted no tiene la ventaja de ver la expresión de la madre cuando le cuenta sobre la lactancia.
- De igual modo, la madre en el teléfono no tiene la ventaja de ver su sonrisa.
- Sin embargo, el asesoramiento telefónico puede ser muy efectivo.

Diapositiva N° 6

Cómo prepararse para las llamadas telefónicas

Prepararse para realizar llamadas telefónicas es un paso importante. Tómese tiempo para estar lista.

[Puntos clave de conversación]

- Antes de realizar las llamadas, asegúrese de que las responsabilidades del hogar no requieran su atención.
- Elija un momento en el que sus hijos estén ocupados o durmiendo, y cuando usted no este preparando la comida.
- A la noche, cuando sus hijos ya están dormidos, puede ser un buen momento para ponerse al día con el papeleo o la lectura necesaria.
- Prepare una caja especial de juguetes que le dará a sus hijos sólo cuando usted está ocupada en el teléfono. Ellos considerarán estos juguetes como un regalo especial.
- Prepare su espacio de trabajo.
- Despeje el espacio, y acomode sus materiales y accesorios. Esto la preparará mentalmente para trabajar.
- Saque el registro de contacto para la madre que usted va a llamar y revise su información.
- Fíjese sobre qué habló en contactos anteriores.
- Asegúrese de conocer el nombre del bebé, para así poder usarlo durante la conversación.

Diapositiva N° 7

Cómo realizar la llamada

Estos son pasos que la ayudarán a realizar llamadas a las madres de WIC.

[Puntos clave de conversación]

- Dígale a la madre quién es usted al comenzar la conversación. La gente no se siente cómoda hablando con un extraño por teléfono.
- Identifíquese como una madre consejera de WIC de la clínica con la cual está asociada. Dígale que el programa WIC brinda a las madres primerizas información y apoyo acerca de la lactancia.
- Dígale a la madre que usted amamantó a su propio bebé y que está lista para ayudarla con sus preguntas.
- Pregúntele si es un buen momento para hablar. Si dice que no, pregúntele cuándo puede volver a llamarla.
- Conózcala. Escuche sus respuestas a las preguntas abiertas sobre lo que siente acerca de la lactancia. Usted recibirá algunas preguntas abiertas típicas en cada uno de los módulos siguientes, que le ayudarán a iniciar la conversación con las madres.

- Actúe como si la madre pudiera verla. Sonría cuando le habla. Su sonrisa se transmite a través de su voz por el teléfono.

Diapositiva N° 8

La primera llamada es siempre la más difícil

Las madres consejeras de WIC le comentaron a los investigadores que la primera llamada era la más difícil de hacer. También dijeron que, una vez que se hace la primera llamada, las demás son cada vez más fáciles. Esta capacitación brindará oportunidades de práctica para que usted se sienta lo más cómoda posible con esta habilidad.

Debate:

- ¿De qué maneras maneja usted las llamadas que le resultan difíciles? Algunos ejemplos de llamadas difíciles de hacer incluyen:
 - Volver a comunicarse con un amigo con quién hace mucho que no habla.
 - Llamar a la escuela de su hijo por problemas de disciplina.
- Si usted ya es una madre consejera, ¿cómo se adaptó para realizar estas llamadas?

[Puntos clave de conversación]

- Puede sentirse incómoda al hacer la primera llamada.
- Lo mejor es animarse y hacerlo.
- Con esta capacitación usted estará más preparada y segura que hoy en día.
- Con cada llamada, su confianza aumenta y usted se sentirá más cómoda.
- Resulta útil escuchar a una madre consejera con experiencia o al personal de asesoramiento de WIC cuando hacen llamadas, para que así usted pueda aprender de ellos.

Diapositiva N° 9

Cómo hacerse conocer

Vamos a realizar una actividad que le dará práctica para conocer a una persona nueva por teléfono.

[Actividad]

Objetivo de aprendizaje: ayudar a las madres consejeras a practicar llamadas telefónicas.

Duración: de 8 a 10 minutos.

Instrucciones:

- Pida a las madres consejeras que elijan a alguien en el salón que no conozcan.
- Pídale que durante 3 minutos practiquen una conversación breve por teléfono entre ellas.
- Explique que el objetivo es conocer a la otra persona.
- Pídale que practiquen cómo presentarse como madres consejeras de WIC.
- Dígales que la meta es aprender por lo menos tres cosas sobre la otra persona que no sabían antes de hoy.
- Pídale que inviertan los papeles después de 3 minutos para que la otra persona pueda practicar.
- Solicite a dos o tres voluntarios que informen lo que pudieron averiguar sobre su compañera.

Diapositiva N° 10

De qué no hablar

Una situación que puede ocurrir cuando se entabla una relación con otra persona es que ésta quiera compartir situaciones de su vida que no se relacionen con la lactancia.

[Puntos clave de conversación]

- Puede ser tentador hablar sobre otras cosas.
- Recuerde que su trabajo como madre consejera de WIC es limitar la conversación a los temas de lactancia.
- Con delicadeza, vuelva a guiarla al tema de la lactancia.
- Puede derivarla a otros servicios sociales o al personal del programa WIC si lo considera conveniente.
- No debe conversar sobre los siguientes temas:
 - Problemas del matrimonio.
 - Preocupaciones financieras.
 - Problemas de salud no relacionados con la lactancia.
 - Ideas políticas o religiosas.
 - Violencia en el hogar.

Diapositiva N° 11

Palabras gráficas

Es importante que use palabras claras y descriptivas en las instrucciones que dé por teléfono.

[Actividad]

Objetivo de aprendizaje: ayudar a las madres consejeras a usar palabras gráficas en sus comunicaciones.

Duración: 5 minutos

Instrucciones:

- Pida a las madres consejeras que se dirijan a sus compañeras.
- Indíqueles que se sienten de espaldas para simular una conversación telefónica.
- Mencione que una de ellas hará el papel de la madre consejera.
- Dígale a esa persona que le indique a su compañera cómo atarse los cordones de los zapatos, usando palabras gráficas.
- Entregue un cordón de zapatos para practicar si las compañeras no tienen puestos zapatos con cordones.
- Enfatique que la compañera debe seguir las instrucciones dadas por la madre consejera *exactamente* como se le indicó.
- Cuando se hayan dado todas las instrucciones, haga que la consejera en el teléfono verifique cómo se ven los cordones.
- Cambie los papeles y repita el ejercicio.

Debate:

- ¿Qué fue fácil?
- ¿Qué fue difícil?
- ¿Qué palabras gráficas utilizó?
- ¿Cuáles son algunas de las palabras gráficas que se podrían utilizar para comunicar los siguientes conceptos a una madre primeriza?
 - Calmar al bebé antes de intentar amamantarlo.
 - Mirar al bebé, no al reloj.
 - Practicar amamantar frente al espejo.

Diapositiva N° 12

Consejos al hablar por teléfono

Aquí brindamos algunas ideas efectivas para hacer que las madres consejeras se sientan más cómodas al hacer llamadas telefónicas.

[Puntos clave de conversación]

- No tenga miedo al silencio. Un poco de silencio está bien. Le da a usted y a las madres que usted asesora tiempo para pensar sobre las respuestas.
- Diga unos cuantos “mmm” y “aha” para que ella sepa que usted todavía está allí escuchando.

- No interrumpa. Respétela dándole tiempo para que termine sus reflexiones antes de empezar a darle sus ideas.
- Maneje los inconvenientes con cuidado. Si debe terminar la conversación porque ha ocurrido algo, explique con cuidado por qué debe volver a llamarla.
- Asegúrele que está interesada en ella y que se comunicará nuevamente lo antes posible. Pregúntele cuándo sería un buen momento para volver a llamarla.
- Utilice el nombre de la madre y del bebé con frecuencia.
- Que las llamadas no duren más de 15 minutos. La mayoría de la gente no puede absorber más información que eso. Recuerde que es mejor dar información en cantidades pequeñas.
- Identifique algo que ella esté haciendo bien y elógiela. Usted tal vez sea la única persona en su vida que le dice que es una buena madre.

Diapositiva N° 13
[Actividad]

Verifique lo que oyó

Objetivo de aprendizaje: entender el valor de verificar lo que escuchamos.

Duración: 5 minutos

Instrucciones:

- Pida a todos los participantes que se pongan de pie, espalda con espalda, con alguien del salón.
- Dé a cada uno una hoja de papel en blanco.
- Indique a todos que mantengan los ojos sobre su hoja de papel y que sigan estas instrucciones:
 - Doble el papel por la mitad horizontalmente.
 - Dóblelo por la mitad verticalmente.
 - Haga un agujero en el centro.
 - Corte con la mano el vértice superior derecho.
 - Corte con la mano el vértice paralelo al que acaba de cortar.
 - Haga dos agujeros en el que está al lado del que tiene el extremo más largo.
- Indique a los participantes que abran su hoja de papel y la sostengan para ver si se ve igual que la de su compañera o la de alguien más en el salón. Generalmente se crean muchas versiones de “copos de nieve”.

Debate:

- ¿Qué ocurrió?
- Todos escucharon las mismas instrucciones... ¿por qué los resultados son diferentes?

[Puntos clave de conversación]

- Es fácil, especialmente por teléfono, suponer que lo usted dijo es lo que ella escuchó.
- Una madre consejera dijo que ella pensó que había dado buenas instrucciones hasta que se dio cuenta de que la madre estaba tratando de amamantar al bebé a través de su camiseta.
- Luego de utilizar palabras gráficas para dar instrucciones claras, pídale que repita sus instrucciones para que usted pueda aclarar cualquier malentendido.
- La verificación de información es una parte muy importante de toda conversación.

Diapositiva N° 14

Contestadores automáticos

Se debe seguir la política del programa WIC cuando se dejan mensajes a los participantes.

Debate:

- Imagine que deja un mensaje que dice: “Soy Brenda, su madre consejera en lactancia de WIC. Por favor llámeme al 555-5555.” ¿Qué información le ha transmitido a las personas de la casa? Ideas:
 - Ella está embarazada.
 - Es elegible para WIC.
 - Podría estar interesada en la lactancia.
- ¿Qué tipo de respuesta podría enfrentar esa madre cuando regresa al hogar?
- ¿Qué tipo de mensaje sería mejor dejarle a una madre?
 - “Soy Brenda Smith y quiero hablar con Ashley. Por favor llámeme al 555-5555”.

[Puntos clave de conversación]

- Cualquier persona de la casa puede escuchar un mensaje que se deja en el contestador automático.

[Orientación para la enseñanza]

- Converse con los participantes sobre la política de la agencia de WIC.
- Entregue una copia de la política a cada participante.

Diapositiva N° 15

Cómo estar disponible para las madres primerizas

Las madres consejeras de WIC son eficientes a la hora de ayudar a las madres de WIC con la lactancia porque están disponibles después de que terminan las horas de atención de la clínica de WIC y del consultorio del médico.

[Puntos clave de conversación]

- Los problemas de lactancia no siempre ocurren durante las horas de atención de la clínica de WIC.
- Los bebés se ponen quisquillosos por las noches, cuando todos están cansados y con hambre.
- Usted debe tener cuidado de que esta parte del trabajo no invada su vida.
- Nunca dé información personal.
 - Es mejor no dar la dirección de su casa ni otra información personal.
 - Algunos programas WIC brindan a las madres consejeras buscapersonas o teléfonos celulares para que no tengan que dar los números de la casa.
- Fije límites con las madres con las que está trabajando.
 - Es menos probable que las madres que reciben llamadas regulares de sus madres consejeras tengan crisis nocturnas.
 - Diga a las madres cuándo es un buen momento para que la llamen.
 - Si una madre llama en un mal momento, diga que es un mal momento y que la volverá a llamar. Asegúrese de volver a llamar cuando dice que así lo hará.
- Los buscapersonas pueden ayudar.
 - Algunos programas WIC brindan buscapersonas para que las llamadas se puedan monitorear.
 - Los contestadores automáticos pueden ayudar también de esta misma manera.
- Derívela a otros que la puedan ayudar.
 - Tenga a mano los números de teléfono de los expertos en lactancia designados por WIC que puedan ayudar con los problemas de lactancia.
 - Tenga a mano los números de los recursos de la comunidad que reciben llamadas después de hora.
 - Siempre derive a las madres que tengan necesidades fuera de sus responsabilidades.

- Esté atenta a las madres que se vuelven demasiado dependientes.
 - Algunas madres pueden llamar con frecuencia y empezar a depender mucho de usted.
 - Recuérdeles que usted está para brindar apoyo e información básica sobre la lactancia. Otros temas ya no entran en el alcance de su práctica.
 - Derive a su supervisor de WIC o supervisor de madres consejeras de WIC para que brinden ayuda.

[Orientación para la enseñanza]

- Converse sobre las estrategias que el programa WIC de su estado ha identificado para ayudar a las madres consejeras en el manejo de las llamadas.
 - Las herramientas para ayudar pueden incluir:
 - Teléfonos celulares.
 - Buscapersonas.
 - Números directos para llamar después de hora.
- Consulte otras sugerencias en el plan de estudios *Using Living Support® to Manage Peer Counselors* (Cómo utilizar Living Support para manejar a las madres consejeras).

[Recursos opcionales]

- *Using Living Support® to Manage Peer Counselors Programs.*
 - Revise la “Sección 6: “Alcance de la práctica”

Diapositiva N° 16

Comunicación electrónica

Muchas madres consejeras se comunican con las madres primerizas por correo electrónico. Esto puede funcionar bien para las madres que viven en zonas rurales o no tienen teléfono.

[Puntos clave de conversación]

- Siempre pida permiso a las madres antes de mandar correos electrónicos. Documente este permiso en sus notas.
- Que los correos electrónicos sólo contengan información y apoyo acerca de la lactancia.
- Verifique sus correos electrónicos diariamente si los usa para comunicarse con las madres que tal vez quieran compartir sus problemas con usted.

- Incluya su información de contacto en la firma, así como su título y el nombre del programa WIC para el cual trabaja.
- Que su mensaje sea corto y simple.
- Mencione la información más importante primero.
- Organice su carpeta de correos electrónicos para poder encontrar fácilmente los mensajes de cada una de las madres y las respuestas correspondientes. Manténgase al día con este sistema de archivo.
- Su agencia de WIC podría querer establecer un servidor de listas para las madres en lactancia. Esto puede servir para que las madres se comuniquen y apoyen entre ellas. Usted también puede usar el servidor de listas para enviar información y noticias sobre la lactancia.

Diapositiva N° 17

Parte II: Estrategia de asesoramiento de 3 pasos de Best Starta (Best Start's 3-Step Counseling Strategy®)

La parte I se centró en cómo utilizar diferentes métodos de comunicación para llegar a las madres. La parte II se centra en el mensaje que usted da a las madres y en cómo hablarles acerca de la lactancia.

[Puntos clave de conversación]

- La *Estrategia de asesoramiento de 3 pasos* de Best Start (**Best Start's 3-Step Counseling Strategy®**) le brinda una manera de:
 - Determinar rápidamente la preocupación de una madre.
 - Brindar sugerencias para ayudarla a manejar las preocupaciones de una manera en que pueda recibir la información.

Diapositiva N° 18

[Actividad]

¿Cuál es su rutina?

Objetivo de aprendizaje: reforzar la importancia de realizar los pasos de la estrategia de asesoramiento en el mismo orden en que se presentan.

Duración: 5 minutos

Instrucciones:

- Pida a cada madre consejera que se vuelva hacia su compañera.
- Que cada una diga algo que hagan todos los días en el mismo orden.

- Que cada una diga las consecuencias de no hacerlo en el mismo orden.
- Permitan que hablan por dos o tres minutos.
- Pida a tres o cuatro personas que cuenten sus rutinas al grupo.
- Ejemplo: “Me pongo mis lentes de contacto antes de maquillarme. Si no lo hiciera así, tendría maquillaje de ojos por toda la cara”.

[Puntos clave de conversación]

- Todos hacemos cosas en un cierto orden porque así parece que resultan bien.
- Del mismo modo, la estrategia de asesoramiento funciona mejor cuando se hace en un orden determinado.
- Los tres pasos son:
 1. Hacer preguntas abiertas.
 2. Hacer comentarios de afirmación respecto de los sentimientos.
 3. Educar a la madre.

Diapositiva N° 19

Paso uno: Haga preguntas abiertas

Las preguntas abiertas son siempre la mejor manera de comenzar la conversación con una madre.

[Puntos clave de conversación]

- Existe una gran diferencia entre una pregunta abierta y una cerrada.
- Las preguntas cerradas generalmente se pueden contestar con un "sí" o un "no", o una respuesta muy corta de una o dos palabras.
- Las preguntas cerradas dan poca información para continuar las conversaciones.
- Algunos ejemplos de preguntas cerradas son:
 - ¿Qué hora es?
 - ¿De qué color es su camisa?
 - ¿Cuántos hijos tiene?
 - ¿Toma algún medicamento?
 - ¿Va a amamantar a su bebé o le va a dar el biberón?
- Con las preguntas cerradas la gente puede sentir que fue interrogada.
- Le pueden dar la respuesta que piensan que es la “correcta”, la crean o no.

- Las preguntas abiertas le sacan más información a la madre.
- No existe respuesta correcta o incorrecta para una pregunta abierta.
- La mayoría de las preguntas abiertas comienza con quién, qué, por qué o cómo.
- Algunos ejemplos de preguntas abiertas son:
 - ¿Cómo se siente respecto de la lactancia?
 - ¿Qué sabe acerca de la lactancia?
 - ¿Qué le ha dicho su madre sobre la lactancia?
 - ¿Me puede decir por qué se siente así?
- Las preguntas abiertas le indican a la madre que usted la está escuchando y que está interesada ella.
- Esto le ayuda a compartir sus pensamientos y sentimientos con usted.

[Actividad]

Objetivo de aprendizaje: practicar distinguir las preguntas abiertas de las preguntas cerradas.

Duración: 3 minutos

Folleto: N° 4A: ¿Abierta o cerrada?

Instrucciones:

- Utilizando el folleto, pídale al grupo que conteste las siguientes preguntas en forma grupal.
- ¿Es una pregunta abierta o cerrada?
 - ¿Trabaja? [*cerrada*]
 - ¿Cómo se siente al respecto? [*abierta*]
 - ¿Ya ha comenzado a darle a su bebé alimentos sólidos? [*cerrada*]
 - ¿Dónde vive? [*cerrada*]
 - ¿Va a regresar a los estudios? [*cerrada*]
 - ¿Me puede contar más sobre cómo eso la hizo sentir? [*abierta*]
 - ¿Qué plan es bueno para usted? [*abierta*]
 - ¿Qué me puede contar acerca de su embarazo? [*abierta*]
 - ¿Qué le contó su madre acerca de la lactancia? [*abierta*]

Diapositiva N° 20

Preguntas cerradas

[Orientación para la enseñanza]

Pida a las madres consejeras que conviertan las siguientes preguntas “cerradas” en preguntas “abiertas”:

- Cerrada: ¿Ha hablado con su madre acerca de la lactancia?
Abierta: ¿Qué dice su madre sobre la lactancia?
- Cerrada: ¿Va a volver al trabajo después de que nazca su bebé?
Abierta: ¿Qué planes tiene luego de que nazca su bebé?
- Cerrada: ¿Ya asistió a una clase prenatal?
Abierta: ¿Qué tipos de cosas está haciendo para aprender más sobre el embarazo y la crianza de los hijos?
- Cerrada: ¿Tiene otros hijos?
Abierta: ¿Me contaría un poco más sobre su familia?
- Cerrada: ¿Va a estar en la misma habitación que su bebé en el hospital?
Abierta: ¿Qué sabe acerca de compartir la habitación con el bebé en el hospital?
- Cerrada: ¿Amamantará al bebé o le dará el biberón?
Abierta: ¿Me puede decir qué estuvo pensando sobre cómo alimentar a su bebé?

Diapositiva N° 21

Entrenamiento con ruedas para las madres consejeras

Aprender a realizar esa primera llamada a una madre se puede comparar fácilmente con aprender a montar una bicicleta. Esta actividad brindará “entrenamiento con ruedas” a las madres consejeras nuevas.

[Actividad]

Objetivo de aprendizaje: ayudar a las madres consejeras de WIC a ganar confianza cuando realizan su primera llamada a las madres.

Duración: 5 minutos

Folleto: N° 4B: Ruedas de entrenamiento para las madres consejeras

Instrucciones:

- Divida el grupo de capacitación en grupos pequeños de tres o cuatro integrantes.
- Pida a cada grupo que desarrolle una lista de preguntas abiertas que podrían usar en su primera llamada a una madre primeriza que está embarazada.
- Haga que anoten los ejemplos en el folleto.
- Haga que los grupos compartan los ejemplos, anótelos en el rotafolios.
- Algunos ejemplos de las preguntas registradas podrían ser:
 - ¿Qué tal va su embarazo?
 - Cuénteme sobre su familia
 - ¿Qué ha dicho su familia sobre tener un nuevo bebé?
 - ¿Qué ha oído sobre cómo alimentar a su bebé?
 - ¿Cuáles son sus planes luego de que nazca el bebé?
 - ¿Qué tipos de cosas está haciendo para estar preparada para el bebé?
- Sugiera que guarden esta lista a fin de usarla cuando hagan esas primeras llamadas.
- Reconfórtelas diciendo que después de un poco de práctica hablando con las madres, ya no necesitarán depender de esta lista.

Diapositiva N° 22:

Investigación: Cómo recabar más información

Las investigaciones a modo de interrogatorio son un seguimiento de sus preguntas abiertas.

[Puntos clave de conversación]

- La mayoría de las personas no da respuestas completas a las preguntas que les hacen.
- Debe averiguar más información para elegir eficazmente el tipo de educación que utilizará para cada madre en particular.

[Orientación para la enseñanza]

- Escriba la frase “No puedo hacerlo” en el rotafolios.
- A medida que platiquen sobre cada uno de los cuatro tipos de investigación que figuran en las cuatro diapositivas siguientes, escriba una declaración de investigación correspondiente que ayudaría a una madre consejera a aprender más acerca de esta madre.

Debate:

- ¿Qué podrían significar algunos de los "No puedo hacerlo"? Algunas ideas son:
 - Su pareja no se lo permite.
 - Va a volver a trabajar.
 - Piensa que no podrá producir leche.
 - La lactancia será demasiado difícil.
 - Sus pechos son demasiado pequeños.
- Hay cuatro investigaciones disponibles que pueden ayudarla a averiguar más información.

Diapositiva N° 23

Cómo ampliar la investigación

Una investigación ampliada le pide a la madre que le cuente más.

[Puntos clave de conversación]

- Algunos ejemplos de investigación ampliada son:
 - ¿Qué más escuchó sobre eso, Ana?
 - ¿Cómo se sintió cuando él lo dijo?
 - Cuénteme más acerca de este tema.

Debate:

- ¿Cómo se pueden usar las investigaciones ampliadas para averiguar lo que ella quiere decir con "no puedo hacerlo"? [Registre las respuestas del grupo en el rotafolios]. Ideas:
 - ¿Por qué siente que no puede amamantar?
 - ¿Me puede decir por qué se siente así?

Diapositiva N° 24

Cómo clarificar el interrogatorio

El interrogatorio de clarificación se usa para asegurarse de que usted entiende lo que ella le dijo. La palabra "o" se encuentra con frecuencia en el medio de este interrogatorio, pero no siempre.

[Puntos clave de conversación]

- Algunos ejemplos de interrogatorio de clarificación son:
 - ¿Teme que la lactancia la canse o que haga que el bebé se vuelva más dependiente de usted?
 - Cuando dice "Es demasiado difícil", ¿quiere decir que será demasiado difícil aprender a amamantar?
 - Cuando su madre dice que quiere que usted alimente al bebé con biberones, ¿quiere decir que le preocupa el cuidado del bebé o que piensa que usted no producirá suficiente leche?

Debate:

- ¿Cómo se podría usar el interrogatorio de clarificación para averiguar lo que ella quiere decir con “No puedo hacerlo”? [Anote las respuestas del grupo en el rotafolios]. Algunas ideas pueden ser:
- Cuando usted dice que no puede hacerlo, ¿quiere decir que teme no poder producir suficiente leche o que será demasiado difícil aprender a amamantar?
- ¿Qué parte de la lactancia le parece difícil?

Diapositiva N° 25

Cómo reflejar el interrogatorio

Este interrogatorio refleja a la madre las palabras que ella dijo para que las pueda oír nuevamente. A la mayoría de las mujeres les gusta saber que las están escuchando y el uso de este interrogatorio las alentará a contar más. Tenga cuidado de no usarlo demasiado.

[Puntos clave de conversación]

- Algunos ejemplos de interrogatorios de reflexión son:
 - Entonces está diciendo que piensa que no puede amamantar.
 - Piensa que su madre no aprobará la lactancia.
 - Siente que él es posesivo con usted y no le gustará la atención que usted le tiene que prestar al bebé.
 - Entonces está diciendo que está preocupada porque piensa que su leche no será suficientemente buena para su bebé.

Debate:

- ¿Cómo se podría utilizar un interrogatorio de reflexión para averiguar lo que ella quiere decir con "No puedo hacerlo"? [Anote las respuestas del grupo en el rotafolios]. Algunas ideas.
- Entonces está diciendo que piensa que no podrá amamantar.
 - Entonces está diciendo que hay algunas cosas que hacen que la lactancia sea imposible para usted.

Diapositiva N° 26

Cómo redirigir el interrogatorio

El interrogatorio de redirección ayuda a cambiar el tema o la dirección de su conversación con una madre. Puede ayudarla a volver al tema de la lactancia si la madre se ha ido de tema.

[Puntos clave de conversación]

- Algunos ejemplos de un interrogatorio de redirección son:
 - Susana, además de los problemas con su novio, ¿qué otras preocupaciones tiene respecto de la lactancia?
 - Heather, además de la forma de sus pechos, ¿hay algo más que la preocupe respecto de la lactancia?
 - Además de volver a su vida social, ¿tiene otras cosas sobre las que le gustaría conversar conmigo acerca de la lactancia?

Debate:

- ¿Cómo se puede usar un interrogatorio de redirección para hacer que la madre que dice “no puedo hacerlo” vuelva a hablar de la lactancia cuando empieza a hablar de su situación de vida? [Anote las respuestas del grupo en el rotafolios]. Algunas ideas son:
- ¿Qué otras preocupaciones tiene sobre la lactancia además del número de personas que vive en su casa?
- ¿Tiene alguna otra inquietud acerca de la lactancia?

Diapositiva N° 27

Cómo extender la conversación

La extensión pone palabras extras o pausas en nuestras respuestas para hacerlas más suaves y cordiales.

[Puntos clave de conversación]

- Las preguntas que no se extienden pueden sonar como:
 - ¿Cómo es eso?
 - ¿Por qué no?
 - ¿Qué quiere decir con eso?
- Las respuestas extendidas hacen sentir a las madres seguras cuando responden.
- Algunos modos de extender sus respuestas son:
 - Utilice el nombre de la madre en sus respuestas.
 - Repita las palabras de la madre.
 - Agregue palabras extras. Por ejemplo, en lugar de “¿Por qué no?”, diga: “Cuénteme más y dígame por qué se siente así”.
 - Haga una pausa de algunos segundos antes de responder.

[Actividad]

Objetivo de aprendizaje: ayudar a las madres consejeras a practicar el uso de los interrogatorios y las preguntas extendidas en una situación de asesoramiento.

Duración: 10 minutos

Folleto: N° 4C: Cómo utilizar la investigación para obtener más información

Instrucciones:

- Divida a las madres consejeras en cinco grupos pequeños.
 - *Para grupos de capacitación reducidos:* los grupos de menos de diez personas pueden trabajar con el folleto mediante un debate general liderado por el instructor.
 - *Para grupos de capacitación numerosos:* divida en más de cinco grupos y dé a algunos de los grupos reducidos la misma cita sobre la cual trabajar. Haga que uno de los grupos informe las conclusiones y que el otro agregue ideas a las declaraciones.
- Dé a cada grupo una de las declaraciones que figuran en el folleto. Estos son los comentarios típicos que las madres consejeras oirán cuando hablen con las madres.
- Recuérdeles que extiendan sus respuestas.
- Adviértales que no lleven a cabo ningún tipo de educación.
- Pídales que usen el folleto para escribir las sugerencias de los otros grupos.

[Orientación para la enseñanza]

- “¡Nunca podría hacer eso!”
 - ¿Qué parte de la lactancia le parece difícil?
 - Cuénteme más y dígame por qué piensa eso.
 - ¿Está diciendo que sería vergonzoso o que teme no poder producir suficiente leche?
- “Quiero que el padre de mi bebé también colabore”.
 - Cuénteme más sobre lo que él dice acerca de la lactancia.
 - ¿Está diciendo que quiere que él se sienta cerca del bebé, o usted cree que necesitará mucha ayuda con el bebé?
- “Sería demasiado vergonzoso, especialmente si uno está en el centro comercial.”
 - ¿Le preocupa exponer sus pechos o que otras personas se sientan incómodas?

- Cuénteme sobre la gente que usted ha visto amamantar en público.
- “Mi madre se pondría loca”.
 - Dígame qué quiere decir con “se pondría loca”.
 - ¿Le preocupa que su madre no la ayude a cuidar a su bebé si usted lo amamanta?
 - Entonces está diciendo que piensa que su madre se disgustaría.
- “Escuché que los bebés se apegan demasiado si son amamantados”.
 - ¿Le preocupa el tema de salir con amigos o de volver a trabajar?
 - Cuénteme un poco más sobre eso.
 - Entonces está diciendo que piensa que su bebé dependerá demasiado de usted.

Diapositiva N° 28

Paso dos: Haga comentarios de afirmación respecto de los sentimientos

El paso dos, comentarios de afirmación, es el paso más importante. Hace que la madre se sienta cómoda y que sienta que es seguro compartir información personal con usted.

[Puntos clave de conversación]

- Una madre se puede sentir incómoda después de compartir con usted sus verdaderas preocupaciones sobre la lactancia.
- Puede pensar que ella es la única persona que alguna vez se ha sentido así, o preguntarse si usted cree que ella es tonta.
- Los comentarios de afirmación le dan seguridad de que sus sentimientos no son inusuales y que usted no está sorprendida de escucharlos.
- Los comentarios de afirmación desarrollan su confianza y el respeto por ella misma.
- Los comentarios de afirmación son declaraciones breves y simples que le indican a una madre que todo está bien.
- Usted no tiene que estar de acuerdo con lo que ella dice para afirmar sus sentimientos.
- Los comentarios de afirmación hacen que la madre confíe en usted y en su información.
- Después de que ella recibe los comentarios de afirmación, estará lista para recibir la educación que usted quiere compartir con ella.
- Los comentarios de afirmación suenan como:

- He oído a otras mujeres decir eso, también.
- Otras madres me contaron que experimentaron eso.
- Yo también me sentí así.
- Mi madre me dijo lo mismo.
- Parece que usted quiere ser una buena madre.
- Los comentarios de afirmación constituyen el paso más importante y es el que requiere la menor cantidad de tiempo.
- La experiencia nos dice que éste es el paso que más práctica requiere.
- Es tentador avanzar apresuradamente y decirle todo lo que sabemos acerca de su problema.
- Recuerde que las madres no están preparadas para escuchar la información que usted tiene para darles hasta que sientan que usted ha escuchado sus opiniones.

Diapositiva N° 29
[Actividad]

Comentarios de afirmación

Objetivo de aprendizaje: ayudar a las madres consejeras a practicar cómo hacer comentarios de afirmación a una madre en una sesión de asesoramiento.

Tiempo: 5 minutos

Folleto: N° 4D: Cómo hacer comentarios de afirmación a las madres primerizas

Instrucciones:

- Lea el folleto y pregunte al grupo cómo podrían hacer comentarios de afirmación a una madre que dice las siguientes cosas a una madre consejera.
- Asegúrese de afirmar sus respuestas para demostrar lo que significa hacer comentarios de afirmación.

[Orientación para la enseñanza]

- Mis pechos son demasiado pequeños. El bebé se va a quedar con hambre.
 - Yo también me sentí así.
 - Todas las mujeres se preocupan por el tamaño de sus pechos.
- Me daría mucho miedo amamantar, porque fumo.
 - Parece que ha estado pensando en esto.
 - Parece que ya está pensando como una buena madre.
- No quiero que mi papá me vea amamantar.

- La mayoría de las mujeres se preocupa por eso.
- Yo me sentí igual.
- Tengo miedo de que amamantar sea demasiado doloroso.
 - He oído a otras mujeres decir eso.
 - Hablo con muchas madres que tiene la misma preocupación.
- Tengo que regresar a trabajar apenas nazca mi bebé.
 - Debe ser duro pensar en dejar a su bebé tan pronto.
 - Parece que ha estado pensando mucho en esto.
- Mi madre dice que será demasiado difícil cuidar al bebé si lo amamanto.
 - Mi madre me decía lo mismo.
 - Parece que su madre quiere ser una buena abuela.

Diapositiva N° 30
[Actividad]

Juego de roles

Objetivo de aprendizaje: brindar a las madres consejeras una oportunidad de desarrollar habilidades para usar preguntas abiertas y hacer comentarios de afirmación a una madre.

Duración: 15 minutos

Folleto: N° 4E: Juegos de roles

Instrucciones:

- Use el folleto N° 4E que usted preparó de antemano.
- Pida a las madres consejeras que encuentren una compañera. Es mejor si las madres consejeras trabajan en pares en lugar de en grupos grandes. Si tiene un número impar de madres consejeras, haga que un instructor participe en la actividad.
- Tranquilice a las madres consejeras diciéndoles que no tendrán que hacer nada frente al grupo. Esto es privado entre ellas y su compañera.
- Indique que una hará el papel de la madre consejera y la otra el de la madre primeriza.
- Diga que cambiarán los papeles en un segundo juego de roles.
- Haga que lean la información sobre el papel que van a interpretar. No deben leer la información de la otra.
- Indique a la consejera que deje al descubierto el obstáculo de la madre respecto de la lactancia.

- Haga que la consejera formule preguntas abiertas, interrogue y haga comentarios de afirmación a la madre.
- Dígales que no intenten educar ya que todavía no se ha visto esa información en esta capacitación.
- Pida que cambien los papeles entre ellas cuando terminen con el primer juego de roles y que cambien los escenarios con otra pareja.
- Luego de la segunda vuelta de juegos de roles, converse sobre cómo anduvo la actividad.
- Camine por el salón, escuche las conversaciones y brinde ayuda y asistencia cuando sea necesario durante la actividad.
- Cuando las madres consejeras hayan identificado exitosamente los problemas clave de la madre en el juego de roles, marque como “completa” la sección “Juegos de roles de asesoramiento” del Módulo 4 en la lista de verificación de habilidades para madres consejeras.

Debate:

- Para aquellas que hacen el papel de consejeras:
 - ¿Qué tipo de preguntas abiertas le hizo a la madre?
 - ¿Cómo investigó para lograr más información?
 - ¿Qué tipos de comentarios de afirmación utilizó?
- Para aquellas que hacen el papel de las madres:
 - ¿Cuánto tiempo le tomó a la consejera identificar su preocupación?
 - ¿Qué tipo de comentarios de afirmación le gustó escuchar?

Diapositiva N° 31

Paso tres: Educación

Una vez que se hicieron las preguntas abiertas y la madre ha recibido comentarios de afirmación, está lista para ser educada. Recuerde, sin embargo, que nadie quiere escuchar una larga clase teórica.

Debate:

- Cuando piensa en la época de la escuela secundaria, ¿qué pensamientos y sentimientos le vienen a la mente?
- ¿Qué clases de la escuela secundaria no le gustaban?

[Puntos clave de conversación]

- Muchos adultos han tenido experiencias similares en la escuela.
- Aquí se dan algunos consejos que ayudan a los adultos a aprender mejor.
 - Céntrese en la información sobre la preocupación o el interés de la madre.
 - Los adultos no prestan atención a la gente y a la información que no les interesa.
 - Si mantiene la conversación centrada en los temas que la madre le reveló en su asesoramiento, es más probable que ella recuerde la información que solicitó.
 - Provea la información de a poco.
 - Si da mucha información al mismo tiempo, las madres primerizas se sentirán abrumadas.
 - Trate sólo los problemas que ella ha mencionado.
 - Sugíerale sólo dos o tres modos simples de tratar sus preocupaciones.
 - Dé opciones.
 - Si le da un par de opciones, esto puede ayudarla a incorporar la solución a su estilo de vida.
 - Las opciones le indican que hay más de una manera disponible para resolver sus problemas.
 - Manténgala simple.
 - Las instrucciones complicadas hacen que la lactancia suene complicada e inmanejable.
 - Repita las conversaciones.
 - Registre la preocupación de la madre en sus notas y repásela durante una entrevista o llamada de seguimiento.
 - El registro de notas le ayuda a reestablecer su relación y le brinda un buen modo de comenzar su próxima conversación.
 - Brinde recursos.
 - Puede recomendar panfletos, libros simples sobre la lactancia o videos de WIC para reforzar su propia enseñanza.
 - También le puede dar información sobre las clases de lactancia o los expertos en lactancia designados por WIC que pueden ayudarla con sus preguntas. Estas personas y

programas deben ser identificados por su supervisor del programa WIC.

Diapositiva N° 32

Cómo usar los 3 pasos en situaciones desafiantes

Los principios de asesoramiento de 3 pasos de Best Start pueden ser efectivos para ayudar a las madres consejeras a manejar situaciones de asesoramiento más desafiantes.

[Puntos clave de conversación]

- Para las madres que no están interesadas en hablar con la madre consejera:
 - Sea delicada respecto de la situación de la madre y respete sus deseos.
 - Pregunte si hay un mejor momento para hablar con la madre.
 - Haga preguntas abiertas acerca de cualquier preocupación que ella pueda tener.
 - Haga comentarios de afirmación a la madre.
 - Infórmele acerca de los recursos disponibles.
 - Pregunte a la madre si puede comunicarse periódicamente con ella para ver cómo progresa su embarazo.
 - Derive a la madre a otros que puedan ayudarla, si es necesario.
- Para las madres que han expresado que no están para nada interesadas en la lactancia:
 - Haga preguntas abiertas acerca de sus preocupaciones sobre la lactancia.
 - Muestre empatía al afirmar la decisión de la madre de hacer lo mejor para la familia.
 - Sea delicada respecto de la decisión de la madre. Recuérdele que WIC está aquí para ayudar a que toda madre tome una decisión informada y brindar apoyo para alimentar al bebé, no importa cómo elija hacerlo.
 - Pregúntele a la madre si puede comunicarse periódicamente con ella para ver cómo va progresando su embarazo. Esto es importante para desarrollar una relación de confianza que permita a la madre considerar cambiar de opinión más tarde durante el embarazo.
- Para las madres que no hablan el idioma de la madre consejera:
 - Pregunte si hay otra persona en la casa que hable el idioma de la madre consejera y que pueda tener permiso para hablar con ella.

- Utilice los servicios de traducción disponibles a través de la agencia de WIC.

Diapositiva N° 33

¿Qué hay de las madres de otras culturas?

Como madre consejera de su comunidad, usted puede relacionarse bien con la mayoría de las otras madres con quienes se comunica.

[Puntos clave de conversación]

- A veces, habrá madres de culturas y grupos étnicos distintos de los suyos.
- El uso de los Principios de asesoramiento de 3 pasos la puede ayudar a relacionarse bien con las madres que tengan experiencias y creencias diferentes de las suyas.
- Aunque las prácticas podrían variar según las culturas, recuerde que incluso las madres de un mismo grupo étnico o cultural tienen distintas creencias.
 - Algunas madres hispano parlantes creen que el calostro es “sucio” y no alimentan a sus bebés hasta que aparece la leche madura.
 - Otras muchas madres hispano parlantes no comparten esa creencia.
 - Algunas mujeres asiáticas no se sienten cómodas con el contacto directo a los ojos. Otras se sienten perfectamente cómodas mirando a los ojos.
- Tenga cuidado de no hacer suposiciones sobre las mujeres de diferentes grupos culturales.
- Es mejor escuchar a cada madre por separado y permitir que cuenten sus creencias.
- Respete sus creencias, incluso si parecen distintas a las suyas. Son importantes para ella.
- Recuerde hacer comentarios de afirmación a todas madre.