

# El Poder de la comunicación



Poniéndome en los zapatos de las demás personas

Colombia



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS  
Américas



In partnership with  
Canada



# Procesos de la comunicación



Este proceso consiste en poner en práctica un conjunto de acciones para transmitir un mensaje de manera eficiente y eficaz, por ende se requieren de los siguientes elementos.

- 1. Emisión:** es la persona que empieza el proceso y emite un mensaje.
- 2. Recepción:** es la persona que recibe y decodifica el mensaje.
- 3. Canal:** es el medio utilizado para enviar el mensaje.
- 4. Código:** son los signos o símbolos utilizados para comunicarse
- 5. Mensaje:** es el contenido o información que se comparte.
- 5. Respuesta:** es la retroalimentación que da la persona receptora.



1. Emisión



3. Canal



5. Mensaje

4. Código



6. Respuesta



2. Recepción

## ¿Qué es la comunicación?



La comunicación es un proceso en el que se intercambia información. A través de ella podemos transmitir mensajes, **en forma de ideas, causas, emociones, pensamientos y sentimientos**. Esta se da cuando hay alguien que emite y alguien que recibe.

Se considera una necesidad humana porque las personas requerimos expresar lo que sentimos, resolver dudas, transferir y aprender nuevos datos y conocimientos, además permite que lleguemos a acuerdos.

Podemos comunicarnos de muchas maneras, a través del

lenguaje oral, escrito, visual, gestual o con sonidos, y existen variados canales a través de los cuales compartimos o recibimos el mensaje.

**La comunicación implica construir un vínculo e interrelacionarse con dos o más personas**, independiente de nuestra profesión u oficio se convierte en una habilidad clave para desarrollar y fortalecer, porque es algo que aplicamos todos los días de nuestra vida y en diferentes aspectos de la misma, en lo personal, académico, laboral, ETC.







# Recordatorio de lo aprendido



## Identifica los elementos de la comunicación

A través de tu teléfono, Pedro le escribe un mensaje de texto a Isabel, en donde le cuenta como le ha está yendo en su trabajo, a su vez Isabel le responde que lo extraña mucho.

- 1. Persona que emite: .....
- 2. Persona que recibe:.....
- 3. Canal: .....
- 4. Código: .....
- 5. Mensaje: .....
- 5. Respuesta: .....

## Ejercicio de autorreflexión

Identifica las fallas de comunicación que se apliquen para el caso.

.....

Recuerda alguna situación en tu vida donde hayas tenido problemas de comunicación.

.....

¿Qué mejorarías en una próxima ocasión, para que el mensaje llegue de manera clara y asertiva?

.....

.....

# La comunicación se debe adaptar a la persona receptora



uan es médico ginecólogo y da clases en la universidad regional, **a los estudiantes de medicina les explica de una manera técnica el proceso de fecundación**, pero cuando su hija de 7 años le pregunta cómo se hacen los bebés este adopta un tono más lúdico y con términos acordes a la edad y al

desarrollo de Luisa. En el mundo de la publicidad se utiliza el concepto ‘grupo objetivo’ que se refiere a la población con determinadas características sociales, económicas o demográficas a la cuales se dirigirá el mensaje, que por supuesto tiene sus bases en la comunicación, pues si queremos cumplir con nuestra meta de informar/educar/divertir/motivar debemos adaptar nuestro mensaje y los códigos para que la persona receptora comprenda claramente aquello que estamos transmitiendo.

Por ejemplo, es diferente cuando escribes un informe para el trabajo, a cuando escribes mensaje de condolencias a un familiar que se encuentra enfermo.

De nada sirve tener muchos conocimientos si no se entiende lo que tratamos de comunicar.





# ¿Cómo funcionan los estereotipos y prejuicios?



Imaginate que eres el mesero de un restaurante y vas a llevar una gaseosa y una cerveza, a una pareja de hombre y mujer que se encuentran en la mesa de enfrente...

**¿Qué bebida crees que le corresponde a cada persona?**



Por lo general se creería que la gaseosa es para la mujer y la cerveza para el hombre ¿Cierto?

Tenemos creencias muy fuertes que nos han sido inculcadas durante toda nuestra vida a través de la sociedad, cultura, religión, televisión, prensa, o internet, y **aunque no seamos conscientes, estas aparecen dentro de nuestra comunicación en forma de estereotipos o prejuicios que actúan como filtros** a la hora de relacionarnos con otra persona o grupos de personas.

Gracias a las ideas preconcebidas se puede suponer una cosa u otra, lo que en ocasiones lleva a que se cometan errores e incluso se vulneren los derechos de las otras personas, por eso es importante el proceso de desconstrucción constante.

# Diferencia entre estereotipos y prejuicios

## ESTEREOTIPOS

**Ejemplo:** Todos los gays son promiscuos y tienen relaciones de riesgo



## PREJUICIOS

**Ejemplo:** Es una mujer fácil porque usa la falda muy corta



Tiene un componente social	Genera emociones
Suele ser colectivo	Surge a nivel individual
Para grupos sociales	Para determinadas personas
Simplifica las características de grupos sociales	Consiste en representaciones inconscientes e injustas





## Ejercicio de Autoreflexión

¿Alguna vez ha sido víctima de prejuicios?  
¿Cómo te sentiste en ese momento?

.....  
.....  
.....

¿Cuáles son los comentarios más comunes que escuchas acerca de la población con la que trabajas en SSR (Personas con VIH, mujeres víctima de violencias, inmigrantes adolescentes)

.....  
.....  
.....

¿Identifica si tienes ideas preconcebidas y estereotipos sobre determinado grupo de personas.

.....  
.....  
.....

¿Cuál es la mejor forma de combatir las creencias erróneas y los estereotipos en tu comunidad y lugar de trabajo?

.....  
.....  
.....



## La importancia de la empatía y la comunicación



*"La empatía se trata de encontrar ecos de la otra persona en ti"*  
Mohsin Hamid



La empatía nos permite comprender las emociones y sentimientos de las otras personas, nos facilita ponernos en el lugar de los demás y conocer su perspectiva.

Cuando la pones en práctica, quiere decir que empiezas a soltar las ideas rígidas y eres más flexible, así que puedes analizar las orillas opuestas con otra mirada.

Esta habilidad es crucial para tener una buena comunicación y construir vínculos saludables.





## Beneficios de la empatía



- Contribuye a la conciencia social y a la equidad.
- Se disminuye el hábito de prejuzgar.
- Fortalece el liderazgo y la capacidad de persuasión.
- Mejora la conexión con otras personas.
- Facilita el entendimiento emocional.
- Estimula el aprendizaje y la curiosidad.

### Ejercicio para fortalecer la empatía

#### En los zapatos de...

Pídele a una persona con la que trabajas que te preste sus zapatos, prueba que se siente andar con calzado diferente al tuyo que puede ser muy grande o muy pequeño.

**Imagina el camino que esta persona ha transitado**, cuáles son sus sueños y sus retos. Analiza en que se diferencia a tí y que puntos tienen en común.



## La importancia de las emociones

Repite la siguiente pregunta

**¿Por qué llegaste a esta hora?**

Usando diferentes emociones



Preocupación



Rabia



Amor



na misma frase puede tener variadas interpretaciones cuando se le agrega determinada emoción. Además de ser importante lo que se dice, también es importante, como se dice. Puedes estar hablando por teléfono con alguien y aun sin verle el rostro serás capaz de identificar si la persona está molesta, feliz o intranquila, porque has percibido como se encuentra o como se siente.

Las emociones permean nuestra comunicación, lo que puede ser positivo o negativo dependiendo de cómo se gestione y de la situación.





# La importancia de las emociones



Alegría



Rabia



Miedo



Tristeza



Sorpresa



Asco



Los seres humanos experimentamos 6 emociones básicas, que tienen una función adaptativa y de supervivencia, por ejemplo: la tristeza así no nos guste mucho nos permite parar un momento para reflexionar sobre algo o para procesar un duelo.

La rabia nos facilita decir cosas que en otros momentos no seríamos capaces y nos permite protegernos de un peligro.

Por supuesto que aquí hablamos desde el balance, no se trata de esconder las emociones, ni tampoco convertirlas en misiles que hacen mucho daño, **más bien consiste en sentir las emociones y expresarlas de manera sana.**

Las emociones no son ni buenas, ni malas, simplemente son. Cuando somos conscientes de ellas podemos gestionarlas y mejorar nuestro diálogo, tanto interno como el que tenemos con el resto del mundo.



# Claves para la gestión emocional



- 1 Ser conscientes de las emociones.
- 2 Identificar nuestros procesos emocionales.
- 3 Entender sus raíces y detonantes.
- 4 Aceptarlas sin juicios.
- 5 Gestionar nuestros impulsos
- 6 Fluir con cada situación.
- 7 Entender a la otra persona

### Ejercicio

¿Qué emoción ha sido predominante esta semana?  
¿Qué crees que te quiere decir?

.....

.....

.....



# ¿Qué es la comunicación?

## Comunicación Pasiva

Está relacionada a la persona que no expresa sus necesidades, posturas u opiniones. Normalmente está de acuerdo con los demás aunque vaya en contra de sus propias creencias.

## Comunicación Asertiva

Es una habilidad que se puede desarrollar. Se expresa el punto de vista con honestidad y claridad, y también se respeta y escucha a la otra persona.

## Comunicación Agrsiva

Expresión de pensamientos, sentimientos y creencias de forma hostil y dominante. Contacto visual airado, voz muy alta y ademanes amenazantes.

*Lo ideal sería que pudiéramos fortalecer la asertividad, que viene siendo un término medio en donde la comunicación es sincera pero empática*

# Beneficios de la comunicación

# Asertiva



- Hay mayores posibilidades de lograr nuestro objetivo de comunicación: Transmitir una información, contar una historia, generar una acción, llegar a un acuerdo, que se entienda nuestra postura.
- Se reducen las situaciones conflictivas y el estrés, sin perder la claridad comunicacional del mensaje.
- Permite llegar a acuerdos y resolver las posibles diferencias de manera eficaz.
- Fortalece la gestión emocional y la empatía, facilita el mejoramiento de las relaciones interpersonales.

## Los 4 acuerdos de la comunicación asertiva





## Técnicas de comunicación

# Asertiva



### Liberación emocional

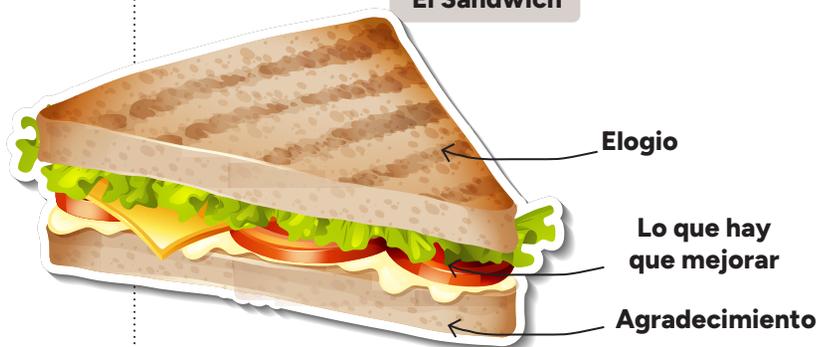
Expresar la emoción y mencionar la conducta o situación que te causó malestar, pero sin usar calificativos negativos o insultos.

Por ejemplo:  
Le pediste a tu pareja que lavara los platos y no lo hizo.

Eres un bueno para nada y no ayudas en la casa.

Me siento molesta porque no lavaste la loza y era un compromiso que habías adquirido.

### El Sandwich



Primero decirle a la persona lo que hace bien, luego sugerirle lo que es necesario mejorar y finalmente agradecerle por escuchar.

# La escucha activa



Por lo general se cree que es mejor hablar que escuchar. Hablar es señal de autoridad y actividad, mientras que escuchar parece ser un empeño pasivo.

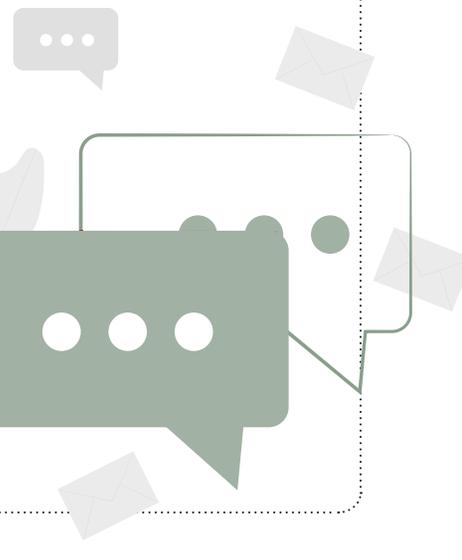
### Sin embargo se ha demostrado que escuchar es algo activo.

La mayoría de las personas escuchamos apenas con un 20% de eficiencia. Aprender a escuchar no es fácil debido a que la velocidad de pensamiento es cuatro veces mayor que la velocidad de las palabras.

La escucha activa es clave para la buena comunicación y consiste en escuchar con plena conciencia el mensaje de la otra persona, con el objetivo de comprender lo que nos está diciendo.

Para poner en práctica la escucha activa se requieren de 4 factores primordiales, la atención, que nos

permite retener las ideas e información en nuestra mente. La objetividad, que nos ayuda a escuchar sin ponerle nuestros filtros o prejuicios. La empatía, facilita que podamos comprender el mensaje para dar una respuesta útil. Y finalmente se encuentra la disposición que representa el interés en aquello que la otra persona nos está diciendo.





## Cómo aprender a escuchar *activamente*

1. No interrumpas.
2. Aprende a escuchar entre líneas.
3. Concéntrate en desarrollar la capacidad de retención.
4. No pierdas la sintonía con la otra persona.
5. No adoptes una actitud hostil mientras escuchas.
6. Aprende a ignorar las distracciones.
7. Deja de pensar en la respuesta.

### Ejercicio

Siéntate en un lugar tranquilo, respira de manera consciente y escucha tu canción favorita, cuando finalice la melodía pregúntate lo siguiente:

- ¿Qué quiere decir la letra de la canción?
- ¿Hay una emoción predominante en el tema? ¿Cuál es?
- Si tuvieras que darle una respuesta a la persona que interpreta la canción ¿Qué le dirías?



## El lenguaje *no verbal*



**Podemos decir una mentira con palabras, pero el cuerpo siempre dirá la verdad.**

Dentro de una conversación es clave lo que enuncian nuestros gestos y nuestros movimientos corporales.

**Más del 90% de la comunicación se expresa a través del lenguaje no verbal.** Este aporta de forma inconsciente gran cantidad de información sobre las personas, por ejemplo: alguien puede transmitirnos tranquilidad solo con sonreír, o por el contrario podemos sentir amenaza debido a los gestos fuertes que una persona realiza al acercarse.

Cuando prestamos atención a nuestro lenguaje no verbal, aprendemos a **ser consistentes y coherentes con aquello que decimos.** Lo que hace mucho más claro el mensaje que estamos enviando.

### Como se expresa el lenguaje no verbal

- Orientación de la mirada
- Expresión facial
- Movimientos de la cabeza
- Movimientos de las extremidades
- Postura corporal

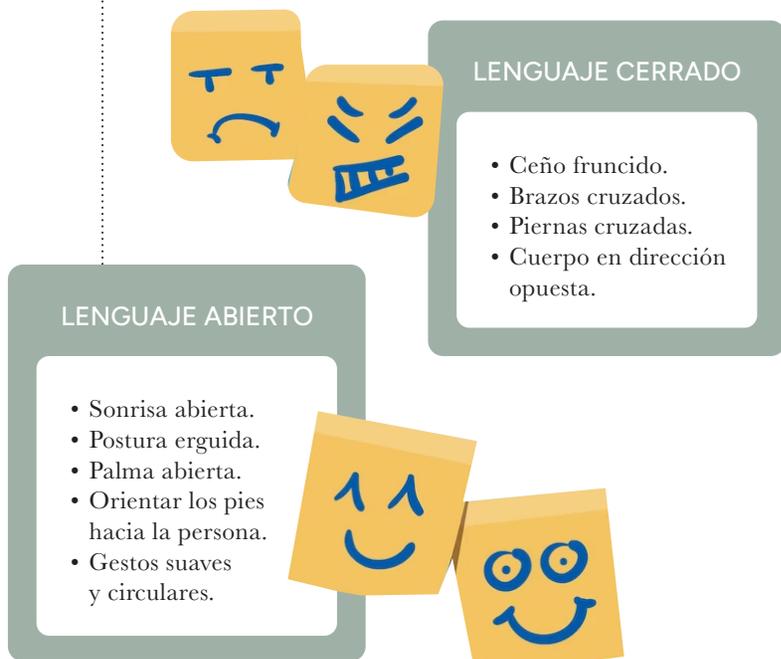




# Tipo de lenguaje



Lo es que el lenguaje cerrado sea negativo y el abierto sea positivo, la clave está en utilizarlos adecuadamente y de acuerdo a la situación, por ejemplo si queremos manifestar nuestro apoyo y comprensión a alguien, entonces usaremos una comunicación corporal abierta, pero si por el contrario queremos marcar distancia, entonces usaremos el cerrado.



# Requerimientos para la atención integral en Salud Sexual y Reproductiva

## Conocimientos y manejo de la información

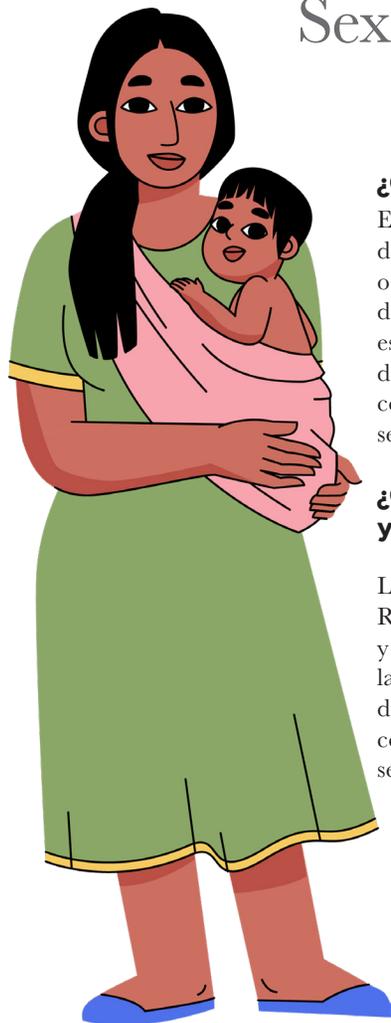
- Conocer, respetar y promover el ejercicio de los derechos sexuales y los derechos reproductivos.
- Manejar información actualizada, científica y verás sobre salud sexual y reproductiva y sexualidad según curso de vida, que facilite desmitificar y corregir ideas erróneas en torno al tema de manera sensible.
- Conocer y manejar el marco normativo de la SSR.
- Conocer y aplicar los enfoques de derechos, género, interculturalidad, diferencial e interseccional.
- Honestidad en reconocer sus limitaciones dentro del proceso de valoración, para referir a otro profesional de salud cuando se dé el caso.





# Derechos

## Sexuales y Derechos Reproductivos



### ¿Qué es un derecho?

Es la facultad que tiene todo ser humano de hacer o no hacer algo, de disponer o de exigir un beneficio o un bien. Los derechos son inherentes a las personas, es decir se adquieren por el simple hecho de existir, sin importar condiciones tales como edad, credo, raza, orientación sexual o identidad de género.

### ¿Cuáles son los Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos?

Los Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos son Derechos Humanos y su finalidad es garantizar que todas las personas puedan vivir libres de discriminación, riesgos, amenazas, coerciones y violencia en el campo de la sexualidad y la reproducción.

Fuente: Profamilia

**Conoce los derechos sexuales y reproductivos**



# Requerimientos

para la atención integral en Salud Sexual y Reproductiva



- )] A la diversidad sexual, étnica, cultural, creencias religiosas, social y etaria.
- )] A las necesidades e intereses de usuarios/as, evidenciando su capacidad de empatía.
- )] A temas claves de la salud sexual y reproductiva como: (VIH), embarazo, embarazo en adolescentes, aborto, violencia de género, violencia sexual, diversidad sexual, etc.
- )] A la forma en que las personas procesan y asumen y viven su sexualidad.

Fuente: Dr. Pablo Rodríguez





# Requerimientos para la tención integral en Salud Sexual y Reproductiva



## Habilidades comunicacionales

- Comunicación asertiva para entablar un diálogo horizontal sobre salud sexual y reproductiva.
- Facilitar información científica en forma clara, sencilla y efectiva, asegurando que quien consulta comprenda la información.
- Dar respuestas concretas que se adapten a las demandas y necesidades del usuario/a de acuerdo al contexto.
- Asumir un rol comunicacional activo: participar, preguntar y prestar atención a lo que dice y hace el usuario en la valoración.
- Capacidad de escucha activa y empática para identificar las necesidades, dificultades, expectativas y sentimientos de los usuarios/as

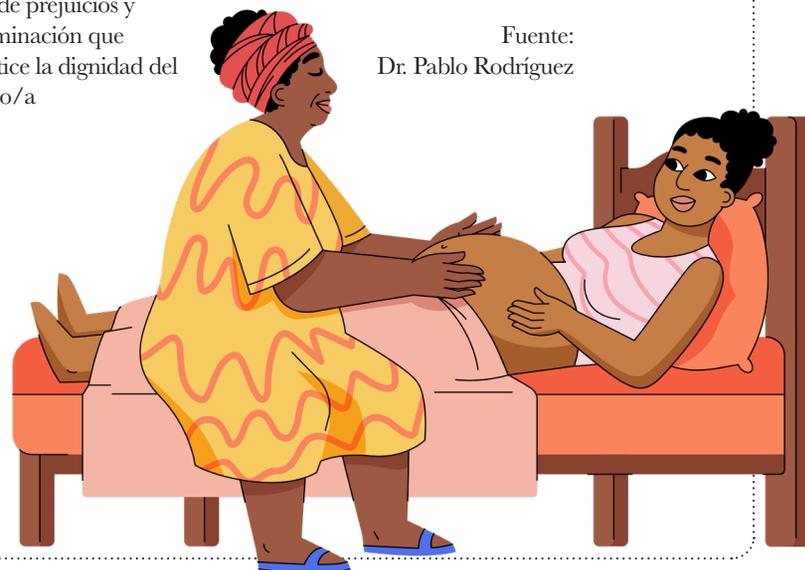
Fuente: Dr. Pablo Rodríguez

# Requerimientos para la tención integral en Salud Sexual y Reproductiva

## Actitudes y Habilidades

- Actitud receptiva por medio de una relación cálida, empática y sensible.
- Garantizar la confidencialidad en la valoración: dejar claro que todo lo que se diga en el espacio es totalmente confidencial.
- Capacidad para establecer relaciones interpersonales libres de prejuicios y discriminación que garantice la dignidad del usuario/a
- Promover relaciones de confianza durante la valoración.
- Saber acompañar.
- Capacidad para confrontar sus propias actitudes y creencias frente a la sexualidad y anteponer el derecho de los usuarios/as al acceso a información y servicios de salud integrales.

Fuente:  
Dr. Pablo Rodríguez





# El Poder de la comunicación



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas



In partnership with  
Canada