

Congreso Internacional Salud Integral en la Adolescencia

Con enfoque biopsicosocial y de salud maternal y neonatal



Una perspectiva sistémica sobre la comunicación asertiva

Rafael Obregon, Ph.D.
UNICEF Paraguay

unicef
para cada niño



CDN 30 años
CONVENCIÓN SOBRE
LOS DERECHOS DEL NIÑO

unicef

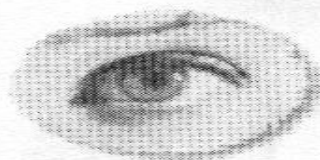
No solo lo que decimos, sino como lo decimos!!!

La información Consciente se da a través del Lenguaje verbal

= 7%

La información Inconsciente es a través del Lenguaje no verbal

= 93% { Lenguaje Corporal= 55%
Tono de Voz= 38%



VISUAL vista 80%

AUDITIVO oído 16%



SENSORIAL
olfato 1.5%
tacto 1.5%
gusto 1.0%

Niveles de la comunicación efectiva



Nivel Intelectual

Lenguaje Verbal
Información concreta,
datos, ideas, etc.



Nivel Emocional

Lenguaje No-Verbal
Miradas, tonos de voz,
gestos, actitudes, etc.



Por que la comunicación asertiva...?

1. Comunicación asertiva aplicada a la protección de los derechos humanos (derechos civiles en EEUU).

2. Rol de la comunicación asertiva en la seguridad del paciente y en la creación de un ambiente de confianza entre profesional de la salud y el usuario.
(Omura M., 2017; Chandra S., 2018)

3. Evidencia que la carencia de comunicación asertiva puede conducir a resultados de salud adversos en el usuario.
(Rabol et al., 2011; The Joint Commission, 2016).

4. Creciente énfasis en capacitación en comunicación asertiva para mejorar las habilidades comunicativas de profesionales de la salud.

Empatía – factor importante en satisfacción y adherencia, reduce ansiedad y estrés, mejora resultados de salud y de diagnóstico, y fortalece la disposición del paciente. Dersen, F. et al. 2013. **Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review.** British Journal of General Practice. [10.3399/bjgp13X660814](https://doi.org/10.3399/bjgp13X660814)

Que significa ser asertivo...?

AGRESIVO

PASIVO

ASERTIVO

Comunicación pasiva...

Los demás tienen
más derechos, no
expresa sentimientos
ni desacuerdos

Se disculpa, tiene
poca confianza
en sí mismo, no
expresa lo que
siente y piensa,
no obtiene lo que
quiere

Indirecto, habla
poco y
generalmente
está de acuerdo
con lo que se le
dice

Comunicación agresiva...

Expresión de pensamientos sentimientos y creencias de forma hostil y dominante que viola los derechos de los demás.

Se siente superior a otros e intenta imponer sus derechos y puntos de vista.

Conducta combativa, agresiva.

Estilo de comunicación asertiva...

<https://www.youtube.com/watch?v=ZgmSfdE2y-s>

Características:

- Disposición a expresar pensamientos, sentimientos y creencias en forma directa y apropiada, sin violar los derechos de los demás

Solución de problemas:

- Confronta el problema en forma positiva, negocia, dialoga, coopera.

Efectos:

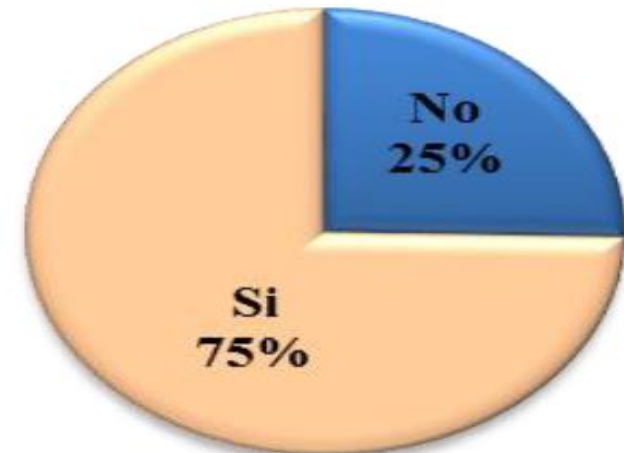
- Motiva, entiende, crea confianza, aumenta la autoestima en sí mismo y en los demás.

Que sabemos sobre la comunicación asertiva con adolescentes en servicios de salud en Paraguay...?

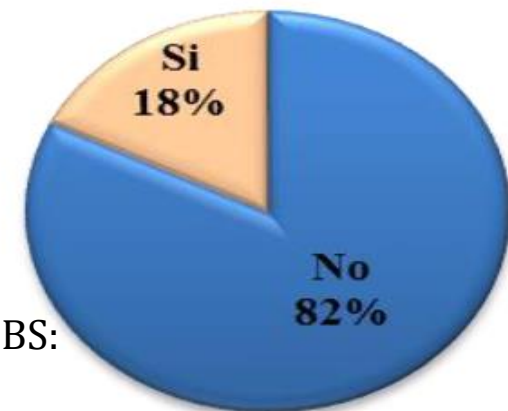
Ocho de cada diez adolescentes manifestaron que han ido a consultar en los centros de salud más de una vez, aunque no es un indicador claro de la efectividad del sistema existe cierta predisposición a acudir a estos lugares en caso de necesidad. Sin embargo, la principal razón para acudir al servicio la búsqueda de consejería son preocupantes...

Evaluación del Plan Nacional de Promoción de la calidad de Vida y Salud con Equidad de Adolescentes 2010-2015 del MSPBS: Evaluación Cualitativa-Cuantitativa.

Enfermedad

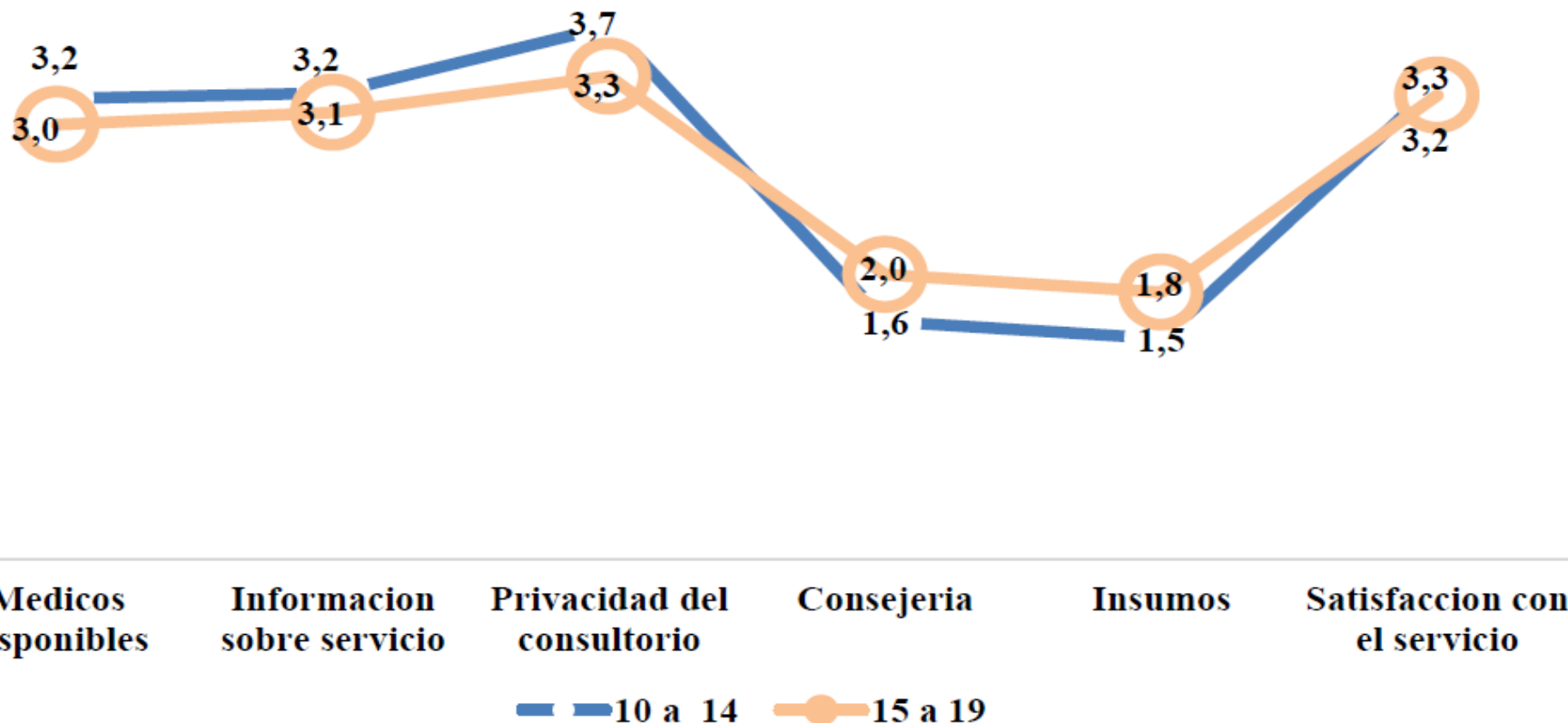


Consejería



Calificación de los servicios recibidos, por rangos de edad

Picos más negativos se concentran en “consejería y los insumos”. Parece claro que es perentorio y prioritario mejorar los sistemas de atención personalizada a los adolescentes.



Evaluación del Plan Nacional de Promoción de la calidad de Vida y Salud con Equidad de Adolescentes 2010-2015 del MSPBS: Evaluación Cualitativa. Instituto de Comunicación y Arte. 2015.

(Nuevas) herramientas de comunicación y relacionamiento...

CUADRO 1: Población de 10 y más años de edad por condición de utilización de Internet, según sexo y grupos de edad (%).

SEXO Y GRUPOS DE EDAD	CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE INTERNET			
	Total	Utilizó	No utilizó	No disponible
Total	5.617.211	43,0	57,0	0,0
10-14	691.255	30,5	69,5	-
15-19	747.642	65,8	34,2	0,0
20-24	652.123	72,2	27,8	0,0
25-29	543.271	67,7	32,2	0,0
30-34	501.495	58,0	42,0	-
35 y más	2.481.425	23,5	76,5	-
Hombres	2.757.131	43,1	56,9	0,0
10-14	358.286	30,2	69,8	-
15-19	363.143	65,3	34,7	0,1
20-24	326.987	72,5	27,4	0,1
25-29	266.504	66,5	33,5	-
30-34	247.795	56,3	43,7	-
35 y más	1.194.416	24,2	75,8	-
Mujeres	2.860.080	42,9	57,1	0,0
10-14	332.969	30,9	69,1	-
15-19	384.499	66,2	33,8	-
20-24	325.136	71,8	28,2	-
25-29	276.767	68,9	31,0	0,0
30-34	253.700	59,7	40,3	-
35 y más	1.287.009	22,8	77,2	-

Fuente: DGEEC. Encuesta Permanente de Hogares 2014.

Perspectiva eco-sistémica de la comunicación e implicaciones para la asertividad...



Entorno social, narrativas predominantes sobre determinados temas o grupos (por ej, adolescentes)

Calidad de los servicios, actitudes y habilidades comunicativas de los profesionales de la salud.

Normas predominantes a nivel comunitario, barrial y en entornos influyentes (escuela, iglesias).

Relaciones personales cercanas – pares, familiares, amigos.

Factores biológicos y personales como edad, educación, nivel socioeconómico, estructura familiar, experiencias de vida, actitudes y creencias.

El desarrollo de competencias de comunicación asertiva empieza desde los primeros años

52,1%

de niños y niñas de entre 1 y 14 años sufren agresión psicológica y/o castigo físico

Se da en mayor medida entre los menores de 5 años

54,4% en el área urbana

62,9% en la población indígena

(MICS 2016)



Y avanza a lo largo del desarrollo del niño, niña y adolescente...

**Solo
50%**

de niños, niñas
adolescentes ha
participado en algún
grupo u organización



62%

No conoce una
organización a la
cual sumarse

82%

Está interesado
en sumarse

Recomendaciones...

- Fortalecer las capacidades de comunicación asertiva de los profesionales de la salud
- Generar más y mejores datos y evidencia sobre el rol de la comunicación asertiva en los servicios de salud para adolescentes
- Introducir elementos que promuevan la comunicación asertiva en diferentes niveles y entornos – social, comunitario, individual, hogar, escuela, espacios de participación
- Fortalecer las habilidades en comunicación asertiva de los profesionales que se forman en el área de la salud
- Involucrar a los adolescentes y jóvenes en los servicios de consejería y comunicación con adolescentes en los servicios de salud