



**LICENCIATURA: NUTRICIÓN APLICADA**

**ASIGNATURA: Comunicación efectiva en Salud**

**NÚMERO Y TÍTULO DE LA UNIDAD:**

Unidad 2. Barreras y habilidades de la comunicación en salud

**ACTIVIDAD:**

Evidencia de aprendizaje. Solución de conflicto mediante habilidades y herramientas de comunicación.

**ASESORA: MIRIAM YARELY CASTRO CAMACHO**

**ESTUDIANTE:**

GUILLERMO DE JESÚS VÁZQUEZ OLIVA

**MATRICULA: ES231107260**

**FECHA DE ENTREGA:**

18 de noviembre de 2023



## INTRODUCCIÓN

En el fascinante campo de la nutrición, la interacción entre los profesionales de la salud y los pacientes desempeña un papel crucial en el éxito de cualquier tratamiento. Sin embargo, como en cualquier relación, pueden surgir conflictos que desafíen el progreso hacia objetivos de salud compartidos. Este escenario plantea un caso en el cual, como nutricionista, me encuentro en medio de un conflicto con mi paciente, María. En este contexto, la aplicación efectiva de habilidades para la comunicación y herramientas para el manejo de conflictos se convierte en un componente esencial para buscar una solución que no solo promueva la salud de María, sino que también fortalezca la colaboración y la confianza en nuestra relación profesional. En esta exploración, detallaré cómo emplearía estas herramientas y habilidades para abordar los desafíos identificados, con el objetivo de restablecer la armonía en nuestra interacción y avanzar hacia metas compartidas de bienestar y salud.



## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

### 1.-Identifica y presenta cuáles son las principales características de las Habilidades para la comunicación efectiva.

Las habilidades para la comunicación efectiva son fundamentales en diversos contextos, tanto personales como profesionales. Aquí se presentan algunas de las principales características de estas habilidades:

**Escucha activa:** La capacidad de escuchar de manera activa implica prestar atención completa a lo que la otra persona está diciendo, sin interrupciones y con el objetivo de comprender sus mensajes y puntos de vista.

**Claridad y concisión:** Comunicarse de manera efectiva implica expresar las ideas de manera clara y concisa. Evitar la ambigüedad y utilizar un lenguaje sencillo facilita la comprensión del mensaje.

**Empatía:** La empatía implica comprender y compartir los sentimientos de los demás. Desarrollar esta habilidad ayuda a establecer conexiones más profundas y a abordar las preocupaciones de manera más efectiva.

**Adaptabilidad:** Ser capaz de ajustar el estilo de comunicación según la audiencia y el contexto es esencial. Adaptar el tono, el lenguaje y la forma de presentar la información mejora la efectividad de la comunicación.

**Asertividad:** La asertividad implica expresar tus ideas y necesidades de manera clara y respetuosa, sin agresividad ni sumisión. Es importante encontrar un equilibrio entre ser directo y ser considerado con los demás.

**Comunicación no verbal:** Además de las palabras, la comunicación efectiva implica el uso adecuado de la comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, gestos, expresiones faciales y tono de voz.

**Manejo del tiempo:** Ser consciente del tiempo y utilizarlo eficientemente durante la comunicación es crucial. Evitar divagaciones innecesarias y centrarse en los puntos clave ayuda a mantener la atención de la audiencia.

**Feedback constructivo:** Proporcionar retroalimentación de manera constructiva y recibirla de la misma manera es esencial para mejorar la calidad de la comunicación. Esto promueve un ambiente de aprendizaje y desarrollo.

**Resolución de conflictos:** Las habilidades para la comunicación efectiva incluyen la capacidad de abordar y resolver conflictos de manera constructiva. Esto implica escuchar las diferentes perspectivas, expresar tus puntos de vista de manera clara y buscar soluciones mutuamente beneficiosas.



**Credibilidad:** Construir y mantener la credibilidad es clave para la comunicación efectiva. Ser honesto, cumplir con las promesas y demostrar conocimiento en el tema contribuyen a la confianza de los demás en tu capacidad para comunicar de manera efectiva.

Estas habilidades no solo son importantes en entornos profesionales, sino que también son fundamentales en la vida cotidiana para establecer relaciones saludables y productivas.

## **2.-Identifica y presenta cuáles son las principales características de las Herramientas para el manejo de conflictos.**

El manejo de conflictos es esencial en diversos entornos, ya sea en el ámbito laboral, personal o comunitario. Aquí se presentan algunas de las principales características de las herramientas para el manejo de conflictos:

**Comunicación efectiva:** Las herramientas para el manejo de conflictos a menudo se centran en mejorar la comunicación entre las partes involucradas. Esto incluye la capacidad de expresar ideas de manera clara, escuchar activamente y comprender las perspectivas de los demás.

**Negociación:** La negociación es una habilidad clave en el manejo de conflictos. Implica buscar soluciones mutuamente beneficiosas, encontrar compromisos y llegar a acuerdos que satisfagan las necesidades de ambas partes.

**Empatía:** La capacidad de ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones y puntos de vista es fundamental para resolver conflictos de manera efectiva. La empatía facilita el establecimiento de conexiones y la construcción de relaciones más fuertes.

**Resolución colaborativa:** En lugar de buscar ganadores y perdedores, las herramientas para el manejo de conflictos fomentan la resolución colaborativa. Esto implica trabajar juntos para encontrar soluciones que beneficien a ambas partes y promuevan la armonía a largo plazo.

**Mediación:** La mediación es una herramienta que implica la intervención de un tercero imparcial para facilitar la comunicación entre las partes en conflicto y ayudarles a llegar a un acuerdo. El mediador no toma partido, pero guía el proceso hacia una solución aceptable para todos.



**Gestión emocional:** El manejo efectivo de las emociones es crucial en situaciones conflictivas. Las herramientas para el manejo de conflictos incluyen estrategias para gestionar las emociones propias y de los demás, evitando respuestas impulsivas y fomentando la reflexión.

**Establecimiento de límites:** Definir límites claros y respetarlos es esencial para prevenir conflictos y mantener relaciones saludables. Las herramientas para el manejo de conflictos pueden incluir estrategias para comunicar y establecer límites de manera efectiva.

**Enfoque en los intereses:** En lugar de centrarse en posiciones rígidas, las herramientas de manejo de conflictos se centran en los intereses subyacentes de las partes. Al comprender y abordar estos intereses, se pueden encontrar soluciones más creativas y satisfactorias.

**Aprendizaje y mejora continua:** Las herramientas para el manejo de conflictos promueven un enfoque de aprendizaje continuo. Después de resolver un conflicto, se busca comprender lo sucedido, identificar lecciones aprendidas y aplicar ese conocimiento para mejorar la gestión de futuros conflictos.

**Compromiso a largo plazo:** Las soluciones a los conflictos no siempre son rápidas ni fáciles. Las herramientas de manejo de conflictos reconocen la importancia del compromiso a largo plazo para mantener relaciones saludables y resolver problemas de manera sostenible.

Estas herramientas se utilizan de manera integrada para abordar conflictos de manera efectiva y construir relaciones duraderas y productivas.



### **3.-Con base en lo anterior, plantea un caso en donde adoptes el papel de un profesional de la salud en medio de un conflicto con su paciente.**

Soy un nutricionista y he estado trabajando con María durante varios meses para mejorar su salud a través de cambios en su dieta y estilo de vida. Sin embargo, en las últimas consultas, he notado que María no sigue mis recomendaciones de manera consistente.

#### **Principales puntos de conflicto:**

Falta de cumplimiento: María no ha seguido las pautas dietéticas y las recomendaciones de actividad física como se esperaba. A menudo se salta comidas y no realiza ejercicio regularmente.

Comunicación deficiente: La comunicación entre nosotros ha sido un desafío. María no ha compartido completamente sus desafíos y preocupaciones, lo que ha llevado a malentendidos y a una falta de conexión.



**5. Posteriormente en 1 cuartilla explica como emplearías las habilidades para la comunicación efectiva y las herramientas para el manejo de conflictos, teniendo como principal objetivo buscar una solución al caso planteado con anterioridad.**

En el caso planteado anteriormente, donde como nutricionista me encuentro en medio de un conflicto con mi paciente, María, la aplicación efectiva de habilidades para la comunicación y herramientas para el manejo de conflictos es esencial para buscar una solución que promueva su bienestar y el éxito del tratamiento.

Primero, utilizaré habilidades para la comunicación efectiva para abordar la falta de cumplimiento de María y la comunicación deficiente. Empezaré estableciendo un ambiente de confianza y apertura durante nuestra consulta. Utilizaré la escucha activa para comprender completamente sus preocupaciones, identificar las barreras que ha enfrentado y validar sus emociones. A través de una comunicación clara y concisa, explicaré mi percepción del problema, destacando la importancia de su participación en el proceso de mejora de la salud.

La empatía será una herramienta clave durante esta interacción. Reconoceré los desafíos que María ha experimentado al implementar los cambios sugeridos en su dieta y estilo de vida. Al comprender sus emociones y perspectivas, podré establecer una conexión más fuerte y demostrarle que estoy aquí para apoyarla, no solo como profesional de la salud, sino como alguien genuinamente interesado en su bienestar.

Para abordar la falta de cumplimiento, negociaré con María para ajustar las recomendaciones de manera realista. Utilizaré la negociación como una herramienta para llegar a un compromiso que tenga en cuenta sus circunstancias y capacidades. En lugar de imponer estrictamente las pautas anteriores, trabajaremos juntos en un plan revisado que sea más alcanzable y se adapte a su estilo de vida.

La mediación interna será útil para ayudar a María a identificar sus propios objetivos y motivaciones para el cambio. A través de preguntas reflexivas, la animaré a explorar sus metas personales a largo plazo y cómo la mejora de su salud se alinea con esos objetivos. Esto le dará una mayor sensación de control sobre su proceso de cambio, aumentando su compromiso.

La gestión emocional será esencial para abordar cualquier frustración o desánimo que María pueda experimentar. Validaré sus emociones, pero también la motivaré a ver los desafíos como oportunidades para aprender y crecer. Esto ayudará a cambiar la perspectiva de María hacia el cambio, convirtiendo los obstáculos en pasos hacia adelante.



Establecer límites claros sobre la importancia del compromiso mutuo y la responsabilidad será parte integral de la estrategia. Explicaré cómo la colaboración activa entre nosotros es esencial para el éxito del tratamiento y cómo, al mantener ciertos límites, podemos trabajar juntos para superar los desafíos.

Finalmente, enfocándome en los intereses, exploraré más a fondo las motivaciones profundas de María para mejorar su salud. Esto ayudará a personalizar el plan de tratamiento, haciéndolo más significativo para ella y aumentando su motivación intrínseca para seguir las recomendaciones.





## CONCLUSIONES

En la travesía para mejorar la salud, la gestión efectiva de conflictos entre profesionales de la salud y pacientes se convierte en una habilidad valiosa que va más allá de la simple prescripción de dietas y planes de ejercicios. El caso presentado, donde como nutricionista me enfrenté a desafíos con mi paciente María, destacó la importancia de emplear habilidades para la comunicación efectiva y herramientas para el manejo de conflictos.

A través de la aplicación de la empatía, la negociación, la mediación interna y otras herramientas, pude adentrarme en las preocupaciones y desafíos específicos de María. La comunicación efectiva proporcionó un espacio para la comprensión mutua, facilitando la construcción de puentes hacia soluciones colaborativas.

La conclusión no solo reside en la resolución de los desafíos nutricionales de María, sino en la fortaleza de la relación profesional. Al establecer límites claros y enfocarnos en los intereses comunes, creamos un terreno fértil para un compromiso renovado. La gestión de conflictos no solo se trata de superar obstáculos, sino de convertirlos en oportunidades de crecimiento y aprendizaje.



## FUENTES DE CONSULTA

Continua, C. E. (2021, mayo 13). Barreras de la comunicación. CETYS Educación Continua. <https://www.cetys.mx/educon/barreras-de-la-comunicacion/>

Las barreras en el proceso de la comunicación. (s/f). Rededuca. Recuperado el 18 de noviembre de 2023, de <https://www.rededuca.net/blog/atencion-temprana/barreras-proceso-comunicacion>

Navarro, J. A. O. (2020, noviembre 11). 12 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN - Con ejemplos. Alejandría; Alejandría: Saber para todos. <https://alejandria.academy/ciencias-sociales/aprender-a-comunicarse/barreras-de-la-comunicacion/>

Resolución de conflictos: Definición, habilidades y más. (s/f). Mailchimp. Recuperado el 18 de noviembre de 2023, de <https://mailchimp.com/es/resources/conflict-resolution-skills/>

UNADM. (s/f). Barreras y habilidades de la comunicación en salud. Recuperado el 18 de noviembre de 2023, de [https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/02/NCES/unidad\\_02/descargables/NCES\\_U2\\_Contenido.pdf](https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/02/NCES/unidad_02/descargables/NCES_U2_Contenido.pdf)

Universidades Anáhuac, R. (2021, junio 1). Habilidades de comunicación 8 tips para fortalecerlas. Anahuac.mx. <https://www.anahuac.mx/blog/habilidades-de-comunicacion-8-tips-para-fortalecerlas>