

# MÓDULO 6

## ¿EN QUÉ TE PUEDO AYUDAR? Habilidades de comunicación interpersonal

---

### OBJETIVOS

Después de completar este módulo, seremos capaces de:

1. Reflexionar sobre la importancia de la comunicación interpersonal en los procesos de consulta con adolescentes.
2. Conocer y practicar las seis habilidades más importantes de la comunicación interpersonal.
3. Conocer y utilizar el modelo ACCEDA para organizar la entrevista o consulta con el adolescente.
4. Utilizar diferentes materiales de comunicación como herramientas para interactuar con los jóvenes.
5. Asumir un compromiso de mejora de la calidad de la entrega de la información en salud sexual y reproductiva del adolescente.
6. Identificar aquellas habilidades de comunicación interpersonal que necesitan ser reforzadas para mejorar nuestra interacción con el adolescente.
7. Proponer acciones concretas en relación a la mejora de la comunicación interpersonal en los servicios de salud sexual y reproductiva.

### INTRODUCCIÓN

Si establecemos una interacción empática con nuestros usuarios y usuarias jóvenes, podemos ayudarlos a decidir responsablemente sobre su salud o bienestar. Como proveedores de salud, nuestras habilidades de comunicación interpersonal determinan en mucho la calidad y el resultado de la interacción con nuestros usuarios y usuarias adolescentes.

Para llevar adelante una consejería de calidad con adolescentes, es necesario identificar en qué momento de su crecimiento y desarrollo físico, psicológico y cognitivo se encuentran. Esta información nos ayudará a ajustar el tipo de orientación que le ofrecemos así como también entender a cabalidad las expectativas que el adolescente trae a la consulta.

Debemos recordar que hay una gran diversidad de adolescentes, cuyas diferencias pueden radicar en su edad, nivel socioeconómico y/o experiencias de vida. Como consejeros debemos estar atentos a cada una de éstas para responder con precisión a sus necesidades.

## HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

En esta sección aprenderemos a establecer una buena comunicación con nuestros usuarios adolescentes usando 6 habilidades que nos ayudarán a una comunicación efectiva. Las 6 habilidades básicas son:

1. Saber Escuchar
2. Saber Entrevistar
3. Saber Informar
4. Saber Responder a las Necesidades del Adolescente
5. Saber Estimular la Participación del Adolescente
6. Saber Expresar Emociones Positivas

<b>Saber Escuchar</b>	
<b>¿Qué significa?</b>	Saber escuchar es establecer una relación de dos vías, en donde ambas partes hablan y se escuchan; preguntan, expresan opiniones, intercambian información y comprenden al “otro”.
<b>¿Por qué es importante?</b>	Cuando uno escucha al “otro” establece un clima de confianza. El proveedor aprende del adolescente y viceversa, el adolescente se expresa más libremente y el proveedor obtiene mayor información del contexto socio-emocional de éste, lo cual permite un acercamiento a su realidad. Además el proveedor está en mejores condiciones para informar, motivar, educar y dar orientación.
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p><b>1. Ponerse cara a cara con el usuario.</b></p> <p>Cuando me visite un adolescente, dejo de hacer todo y le doy la bienvenida o lo saludo y lo miro a los ojos en señal de que sólo voy a atender sus necesidades. Debo evitar revisar papeles, escribir, dejar que otras personas interrumpen, mirar el reloj, contestar llamadas telefónicas o hacer cualquier cosa que le reste privacidad e importancia a la reunión entre el adolescente y yo.</p> <p><b>2. Concentrarse en lo que le dice.</b></p> <p>Esta conducta es un resultado natural de practicar la conducta anterior, solo que debemos ser honestos y respetuosos y no sólo mostrar interés por medio de conductas no verbales, sino realmente involucrarnos en las necesidades del adolescente.</p> <p><b>3. Asentir con la cabeza, hacer mmj, ¡ajá! ¡ah, ya veo!</b></p> <p>Es importante continuar reforzando mediante comunicación no verbal y expresiones verbales de apoyo mientras dure la interacción. Esto es una muestra de que el proveedor sigue escuchando y que está interesado en lo que está planteando el adolescente.</p>

<b>Saber Escuchar (continua)</b>	
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p><b>4. Escuchar las respuestas completas.</b></p> <p>Cuando haga una pregunta, debe escuchar la respuesta completa. Es más común de lo que pensamos que cuando nos responden lo que queremos saber en la primera frase, ignoramos lo que sigue e interrumpimos al adolescente cuando nos está hablando.</p> <p><b>5. Observar y reaccionar a sus gestos y expresiones.</b></p> <p>Esta conducta nos va a llevar a un conocimiento más profundo del adolescente y nos permitirá reconocer sentimientos que no se atreve a expresar verbalmente, tales como miedo, angustia, y otros que podemos identificar por sus expresiones y gestos corporales.</p> <p><b>6. Parafrasear, repetir en sus propias palabras las ideas clave.</b></p> <p>Esta conducta es poco practicada. Parafrasear ayuda tanto al proveedor como al adolescente a verificar que ambos están comprendiendo lo mismo.</p> <p><b>Ejemplo:</b></p> <p>Adolescente: Sabe, es que mi novia y yo ya decidimos que queremos tener relaciones íntimas, pero tenemos miedo.</p> <p>Proveedor: Decidieron tener relaciones pero tienen miedo. ¿De qué tienen miedo?</p> <p>Adolescente: Pues más que nada de que ella quede embarazada.</p> <p>Proveedor: Bueno, si el temor es únicamente que ella quede embarazada, entonces eso se puede solucionar usando algún método anticonceptivo. ¿O hay alguna otra razón por la que tienen miedo?</p> <p>Adolescente: Pues, probablemente también sentimos miedo de que nuestros padres se enteren.</p> <p>Proveedor: Les preocupa también que sus padres se enteren. ¿Qué pasaría si sus padres se enteran?</p> <p>Adolescente: Bueno en mi caso, como soy hombre, quizá no haya mucho problema en aceptar que estoy teniendo relaciones con mi novia. Pero los padres de ella creo que nunca lo aceptarían.</p> <p>Proveedor: Tus padres no tendrían problema pero crees que los padres de tu novia no lo aceptarían.</p>

<b>Saber Escuchar (continua)</b>	
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p>El diálogo anterior muestra que si estamos concentrados en lo que nos dice el joven, podemos parafrasear, usando un tono de voz cálido, para aclarar y facilitar el flujo de la información.</p> <p><b>7. Resumir lo que se ha dicho antes de pasar a otro tema o terminar la consulta.</b></p> <p>Es también conveniente cerrar cada etapa de la consulta con un resumen de los puntos más importantes. Por ejemplo, “Quedamos en que vas a anotar en un calendario las fechas de tus reglas durante tres meses. Con esa información podemos saber qué tan regular eres en tus periodos y si el método del ritmo o calendario es un método adecuado para ti.”</p>

<b>Saber Entrevistar</b>	
<b>¿Qué significa?</b>	<p>Cuando se combinan correctamente las preguntas abiertas con las cerradas, se facilita la comprensión de los problemas.</p>
<b>¿Por qué es importante?</b>	<p>Las preguntas permiten profundizar en un sentimiento o idea, si el proveedor le pregunta sobre lo que quiere y siente, el adolescente percibe que el proveedor está interesado en lo que le pasa, y le refuerza su confianza, por lo que responde con información más amplia, habla de sus sentimientos, creencias y actitudes. De esta manera, el proveedor puede entender mejor la situación del adolescente.</p>
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p><b>1. Iniciar la visita con preguntas abiertas y usar las cerradas para el expediente clínico</b></p> <p>Si hacemos preguntas abiertas vamos a obtener respuestas ricas en información. Una pregunta abierta establece el tono de la interacción, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuéntame, ¿cómo estás?</li> <li>• ¿Cómo te ha ido?</li> </ul> <p>Si la entrevista se inicia con preguntas cerradas como, “¿Cuántos años tienes?” las respuestas se limitarán a darnos el dato que requerimos, por lo que estas preguntas se pueden hacer una vez que ya se haya establecido un clima de confianza con el adolescente.</p>

<b>Saber Entrevistar (continua)</b>	
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p><b>2. Hacer preguntas para identificar los sentimientos del adolescente.</b></p> <p>La consulta del adolescente debe apelar a las emociones que está viviendo, por lo tanto, hacer preguntas para indagar sentimientos, permite establecer la empatía necesaria para poder hablar de lo que a él o ella realmente le interesa. Por ejemplo, “¿Qué tal va la relación con tu padre?” O “¿Cómo te sientes en el nuevo equipo de fútbol?”</p> <p><b>3. Evitar formarse prejuicios o estereotipos del adolescente.</b></p> <p>Es común que los adultos nos dejemos llevar por nuestros juicios de valor y por nuestras actitudes de rechazo a ciertas conductas de los jóvenes, como la forma de vestir, la forma de arreglarse el cabello, entre otras. La tolerancia y el respeto mutuo deben darse en todas las circunstancias y no debemos dejarnos llevar por prejuicios respecto de algunas conductas. Tenemos que escuchar y entrevistar al adolescente para saber quién es y qué necesita.</p> <p><b>4. Reflexionar sobre sus sentimientos.</b></p> <p>Parte de nuestra misión es ayudar al adolescente a comprender sus propios sentimientos y necesidades. No prejuzgar, nos permitirá llevar al joven a reflexionar sobre sus problemas, ver lo positivo y negativo de las cosas, para que al final tome sus propias decisiones.</p> <p><b>5. Interpretar junto con el adolescente sentimientos y dudas para tomar decisiones.</b></p> <p>Durante la entrevista, y luego que el adolescente ha reflexionado sobre sus sentimientos, debemos ayudarlo a organizar la información de tal manera que pueda separar los sentimientos de los hechos y pueda así llegar a tomar una decisión lo más objetiva posible.</p> <p><b>6. Explorar opiniones del usuario sobre los temas de la interacción.</b></p> <p>Un complemento a la reflexión y exploración de sentimientos del adolescente es conocer su opinión ante determinados problemas y circunstancias. Si conocemos esta parte, estaremos en mejor posición para comprender qué decisiones está tomando y tomará en el futuro.</p>

<b>Saber Informar</b>	
<b>¿Qué significa?</b>	<p>El proveedor debe, primero, conocer los contenidos de lo que quiere comunicar y segundo, debe tener las habilidades para comunicarlos de manera efectiva. Por su parte, el adolescente debe conocer su derecho a obtener información sobre las condiciones de su salud sexual y reproductiva.</p> <p>Antes que nada, el proveedor de servicios debe estar bien capacitado en los temas de sexualidad y salud reproductiva para poder informar al adolescente todo lo concerniente a estos. Debe conocer y practicar las habilidades de la comunicación interpersonal y consejería, para estar en posibilidad de comunicar la información de manera efectiva.</p>
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p>Usando lenguaje sencillo, aclarando dudas cuando sea necesario, explicando los términos relevantes al tema de salud sexual y reproductiva, verificando que el adolescente entiende lo que se le está comunicando y usando siempre que sea posible, material impreso o audiovisual para lograr una mayor comprensión y recordación de las indicaciones.</p> <p><b>1. Describir y discutir la información relevante, usando términos comprensibles para el adolescente.</b></p> <p>Los jóvenes quieren recibir información de una fuente confiable. Ellos esperan que se usen los términos correctos, sin usar apelativos para evitar decir algunas palabras como pene, vagina, coito, y otras. Sin embargo, debemos asegurarnos que los términos no sean tampoco demasiado técnicos o incomprensibles.</p> <p><b>2. Organizar la información en segmentos: enfermedad, su tratamiento, manejo y cualquier información relevante, incluyendo los riesgos de no apegarse al tratamiento.</b></p> <p>Esta parte aplica principalmente a los casos cuando el adolescente acuda a consulta médica. Pero aún cuando acuda sólo por información, tenemos que estar preparados para ofrecer la información o la orientación de manera profesional, bien organizada y accesible, usando materiales impresos o audiovisuales.</p> <p><b>3. Use material impreso o audiovisual para que el adolescente comprenda y recuerde mejor la información</b></p> <p>Si se usan adecuadamente, los materiales de comunicación, se convierten en instrumentos que apoyan la comprensión de los temas abordados con los adolescentes. Muchos temas delicados son más fáciles de explicar cuando se ha visto un video, leído un folleto o hecho preguntas a partir de una fotografía.</p>

<b>Saber Informar (continua)</b>	
<p><b>¿Cómo hacerlo?</b></p>	<p><b>4. Verifique que el adolescente recuerda lo que debe hacer y haga las aclaraciones pertinentes.</b></p> <p>Si se le ha dado instrucciones para hacer algo en beneficio de su salud, verifique que recuerda lo que le ha pedido que haga, por ejemplo, cómo tomar un medicamento, cómo usar un anticonceptivo.</p> <p><b>5. Hable con el adolescente para asegurarse que entiende, acepta y va a seguir ya sea las indicaciones que le dieron o los planes y decisiones que tomó.</b></p> <p>Es importante conocer la opinión del adolescente con respecto al tratamiento o a las decisiones que tomó durante la consejería o consulta médica. En este momento pueden todavía salir dudas o desacuerdos.</p>

<b>Saber Responder a las Necesidades del Adolescente</b>	
<p><b>¿Qué significa?</b></p>	<p>Tomar en cuenta lo que dice y pregunta, respetar sus creencias y aclararle cualquier información equivocada que tenga. Usted puede ser el experto en salud sexual y reproductiva, pero el adolescente también es un “experto” en sus vivencias y problemas, de allí la importancia de responder a sus necesidades.</p>
<p><b>¿Por qué es importante?</b></p>	<p>Porque el adolescente cuando acude a verlo a usted, ya pasó por un proceso—probablemente muy difícil—de reconocer que tiene algún problema de salud o de otra índole y espera que el proveedor le ayude. El joven puede venir angustiado o preocupado y confía en que usted es la persona idónea para ayudarlo a resolver sus problemas de manera integral.</p>
<p><b>¿Cómo hacerlo?</b></p>	<p><b>1. Responda a todas las preguntas del adolescente.</b></p> <p>No deje de contestar alguna pregunta o duda, si esta rebasa su capacidad, refiéralo a un especialista.</p> <p><b>2. Asegúrese que su postura corporal, sus expresiones faciales y tono de voz indiquen interés y respeto.</b></p> <p>Una misma frase dicha con distinta entonación y volumen de voz puede significar cosas diferentes. La expresión de la cara atenta, amable así como una postura corporal receptiva también influyen en la calidad de la comunicación que se da durante la entrevista entre un proveedor de servicios y el adolescente.</p>

<b>Saber Responder a las Necesidades del Adolescente (continua)</b>	
<p><b>¿Cómo hacerlo?</b></p>	<p><b>3. No lo critique. No lo regañe. No lo juzgue.</b></p> <p>Hemos insistido en que la relación que se establezca entre el proveedor de servicios y el adolescente tiene que ser equilibrada, horizontal, haciendo a un lado nuestros prejuicios y formas de pensar para que el adolescente se sienta en libertad de compartir con nosotros sus preocupaciones. No podemos tratarlo como si fuera un hijo. Recuerda que puede haber sido difícil para el adolescente acercarse a usted y ellos están contando con su capacidad profesional para orientarlos.</p> <p><b>4. Dedique el tiempo necesario para que el adolescente le cuente sus problemas. Haga usted las preguntas necesarias antes de hacer un diagnóstico.</b></p> <p>Es importante tener el tiempo que el adolescente necesita para atender sus necesidades. Especialmente durante la primera entrevista, debe cuidar que el tiempo no sea un obstáculo para establecer esa relación de calidad que es necesaria para un buen resultado en la conducta del joven.</p> <p><b>5. Responda todas sus preguntas de manera positiva y no ignore sus quejas o comentarios.</b></p> <p>Aunque algunas veces las preguntas no sean claras o se refieran a temas delicados, hay que tratar de responder amablemente. En muchas ocasiones lo que nos parece una queja o comentario sin sentido, puede ser una preocupación importante del adolescente. Pongamos atención a lo que nos dice.</p>

<b>Saber Estimular la Participación del Adolescente</b>	
<p><b>¿Qué significa?</b></p>	<p>Significa que tenemos que hablar de manera que comprenda cuál es su situación o problema de salud, usando todas las habilidades de comunicación interpersonal, haciendo las preguntas pertinentes, escuchando las respuestas y dando la información que requiere el caso. Además, es importante hacerle sentir que se comparten sus preocupaciones y que juntos pueden tomar la responsabilidad en la adopción de una conducta saludable.</p>
<p><b>¿Por qué es importante?</b></p>	<p>Estimular la participación del adolescente es necesario en la mayoría de los casos, ya que son pocos los que se expresan libremente y cuentan sus problemas sin necesidad de estímulo.</p>



<b>Saber Estimular la Participación del Adolescente (continua)</b>	
<p><b>¿Cómo hacerlo?</b></p>	<p>Lo que generalmente debemos hacer es compartir nuestros conocimientos y mostrar interés por su situación. Tenemos que ser comprensivos y tolerantes pero no paternalistas. La interacción debe lograr un equilibrio de poder y la aceptación de la responsabilidad del joven en cuidar su salud sexual y reproductiva. Cuando el proveedor de servicios muestra un interés en las necesidades del adolescente, se logra una corresponsabilidad y coparticipación en el mantenimiento de una conducta saludable.</p> <p><b>1. Mantenga la privacidad durante toda la interacción, evitando cualquier interrupción.</b></p> <p>Para poder llegar a una situación de mutuo entendimiento, no debe haber interrupciones, ya que esto desmotivaría la participación del adolescente en el intercambio de información y expresión de sentimientos.</p> <p><b>2. Pedir al adolescente que hable o explique más sobre lo que le preocupa.</b></p> <p>Si el joven habla sobre algún tema específico, hay que motivarlo a profundizar y analizar la información. Parafrasear o hacer preguntas abiertas ayuda a lograr una mayor participación del adolescente.</p> <p><b>3. Infundir confianza y reconocer lo que haya hecho bien.</b></p> <p>Si el joven se siente en confianza seguramente participará más activamente en la interacción. Esto no quiere decir que debemos crear falsas expectativas o esperanzas de algo que no va a ser, sino orientarlo para que comprenda mejor su papel en la solución de un problema o en el mantenimiento de su salud sexual y reproductiva.</p>

<b>Saber Expresar Emociones Positivas</b>	
<p><b>¿Qué significa?</b></p>	<p>Poder compartir sentimientos con el adolescente, especialmente cuando son positivos y establecer la comunicación empática para que el joven entre en una relación de confianza mutua con el proveedor. Es bueno recordar que el adolescente nos ha de mirar como adultos que somos y que tenemos que poner de nuestra parte para facilitar la comunicación.</p>

<b>Saber Expresar Emociones Positivas (continua)</b>	
<b>¿Por qué es importante?</b>	Para facilitar el establecimiento de una relación mutuamente enriquecedora que aclare las expectativas de ambas partes, la interacción debe ser equilibrada y dinámica, que conduzca a un mayor conocimiento del problema y a un cambio de conducta positivo por parte del adolescente.
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p>Si nos observáramos, veríamos que generalmente no expresamos nuestras emociones de manera abierta. En el trabajo con adolescentes, es necesario que aprendamos a expresar los sentimientos positivos que vayan surgiendo durante la interacción. Si hay algo negativo que debamos de comentar, lo debemos hacer, pero no debemos dejar de expresar las emociones positivas tampoco.</p> <p><b>1. Comportarse de acuerdo a la situación que le presente el adolescente, tomar en cuenta lo que pueda estar experimentando.</b></p> <p>Si la visita es para informarse sobre algún tema que le interesa, tratemos el tema de manera profesional. Si viene angustiado, enojado, deprimido, observemos sus expresiones, hagamos las preguntas abiertas necesarias para bajar el nivel de angustia y prosigamos con las actividades pertinentes, ya sea de motivación, educación o consejería para profundizar en sus necesidades y poder ayudarlo a tomar sus decisiones.</p> <p><b>2. Tomar en cuenta su edad y comprensión del lenguaje.</b></p> <p>Sabemos que el desarrollo biológico va aparejado con el desarrollo psicológico y social. Tenemos que reconocer en qué fase de desarrollo se encuentra el joven que nos viene a consultar, para adecuar la información que le vamos a proporcionar.</p> <p><b>3. Usar tono de voz y expresión facial amables.</b></p> <p>La comunicación no verbal refuerza el impacto de la comunicación verbal, los jóvenes son muy sensibles a nuestras expresiones, por lo que debemos mantenerlas siempre positivas para que la retroalimentación sea igualmente positiva.</p> <p><b>4. Mantener una relación abierta y de confianza mutua.</b></p> <p>Al inicio de la interacción se debe establecer un clima de confianza, el cual debemos mantenerlo y reforzarlo todo el tiempo.</p>

<b>Saber Expresar Emociones Positivas (continua)</b>	
<b>¿Cómo hacerlo?</b>	<p><b>5. Expresar palabras de apoyo.</b></p> <p>Siempre que pueda, exprese su apoyo a los esfuerzos que realiza el joven para mantener buenos hábitos de salud sexual y reproductiva.</p> <p><b>6. Compartir y reconocer sentimientos con el adolescente.</b></p> <p>Cuando nosotros compartimos sentimientos con el joven, le hacemos más sencilla la tarea de compartir lo que siente y le ayudamos a reconocer si está molesto, tiene miedo, está triste, o preocupado. Después de reconocer sentimientos que pueden estar nublando su objetividad para enfrentar un problema, se vuelve más sencillo tomar decisiones y ver las cosas desde diferentes puntos de vista.</p> <p><b>7. Motivar al adolescente a continuar con sus prácticas saludables.</b></p> <p>Si el joven está haciendo algún esfuerzo por llevar a cabo un cambio de conducta o una práctica que protege su salud, debemos motivarlo y hacerle saber que es muy satisfactorio ver lo que está haciendo por sí mismo.</p>

### **ORGANIZACIÓN DE LA ENTREVISTA USANDO EL ACCEDA**

El siguiente modelo ayuda a recordar cómo organizar la entrevista o consulta con el adolescente:

- A** Atienda al adolescente
- C** Converse con el adolescente
- C** Comunique, motive, y oriente al adolescente
- E** Estimule al adolescente a adoptar conductas saludables
- D** Describa cómo poner en práctica la conducta elegida
- A** Acuerde nueva cita o refiera a otros servicios especializados

### **USANDO LOS MATERIALES DE COMUNICACIÓN**

Los materiales de comunicación, ya sea impresos o audiovisuales son una herramienta muy útil en la relación con los adolescentes. Cuando se usan correctamente, son una alternativa insustituible para la comunicación, simple o compleja y delicada. Los materiales permiten enriquecer la dinámica entre adolescente y proveedor, pues ayuda a crear espacios que invitan a formular preguntas y a tratar temas que pueden ser difíciles para ambos. Los materiales de comunicación ayudan a esclarecer conceptos y se convierten en una fuente de referencia permanente, que incluso puede compartir con la pareja o los amigos.

### **Cómo pueden los materiales de comunicación hacer más fácil su trabajo**

- Ayudan a mantener la atención del joven
- Ayudan a explicar temas delicados de sexualidad y salud reproductiva
- Ayudan a explicar más claramente cómo se usa un método, por ejemplo, el condón
- Ayudan a recordar al joven la información importante
- Ayudan a dar información clara, sencilla y completa
- Hacen sentir a los jóvenes que el proveedor tiene interés en ellos

### **Cuántos tipos de materiales de comunicación se pueden usar**

Existen materiales impresos, como rotafolios, folletos, carteles o afiches, volantes, historietas o revistas. Hay materiales audiovisuales como videos, películas, presentaciones por computadora, y programas de radio y televisión.

#### ***Los rotafolios***

Sirven para informar y educar sobre algún tema. Estos tienen al frente un dibujo, fotografía o gráfica para mostrar a las personas y en la parte de atrás tiene un resumen de la información que el proveedor de servicios debe proporcionar. Se pasa página por página cuidadosamente, señalando los dibujos y hablando con la o las personas sobre lo que se ve.

#### ***Los folletos***

Sirven al proveedor de salud para mejorar la comunicación y la orientación al adolescente, dan mayor fuerza a los mensajes y le ayudan a recordar mejor la información. Se sugiere el siguiente procedimiento:

1. Leer el folleto con el y la adolescente. Esto dará a ambos la oportunidad de hablar sobre el problema y responder sin temores a las dudas de los jóvenes.
2. Señalar las ilustraciones porque esto ayudará al usuario a recordar mejor las cosas.
3. Observar al joven para ver si se siente confundido o preocupado. Si ese fuera el caso hay que hacer preguntas y pedir su opinión para ver qué es lo que han comprendido y fomentar la confianza para futuras consultas o reuniones.
4. Siempre que sea posible, entregue el folleto al joven para que lo lleve a su casa y sugiera que lo comparta con otros jóvenes, con su pareja y con sus padres.

#### ***Los afiches***

Son materiales que sirven para motivar y promover una conducta, servicio o mensaje. Deben colocarse en lugares donde el público al que va dirigido lo pueda ver, por ejemplo, en escuelas, unidades de medicina familiar, hospitales, centros de reunión y centros deportivos.

#### ***Los volantes***

Generalmente se usan para promocionar algún servicio, avisar de algún evento o invitar a las personas a que acudan a los servicios. Tienen una vida corta, por lo que generalmente se emplea papel de bajo costo.

***Las historietas o revistas***

Son preferidas por los jóvenes, porque pueden visualizar los mensajes con mucho colorido, ya sea por medio de fotografías o con láminas e ilustraciones que cuenten historias con temas de interés para ellos.

***Otros materiales audiovisuales***

Son efectivos para comunicarse con los y las adolescentes son la radio, la televisión, el teatro, los títeres, la música y programas accesibles en computadoras. Estos medios llegan a los jóvenes de más difícil acceso, los que no estudian, los que difícilmente acudirían a un puesto de salud o a ver al médico. Se pueden hacer programas de radio, anuncios con canciones, anuncios en televisión, videos con temas de interés para ellos, teatro en lugares públicos o en centros deportivos y sociales así como programas multimedia para ser utilizados en computadoras o el Internet.