

LA COMUNICACIÓN

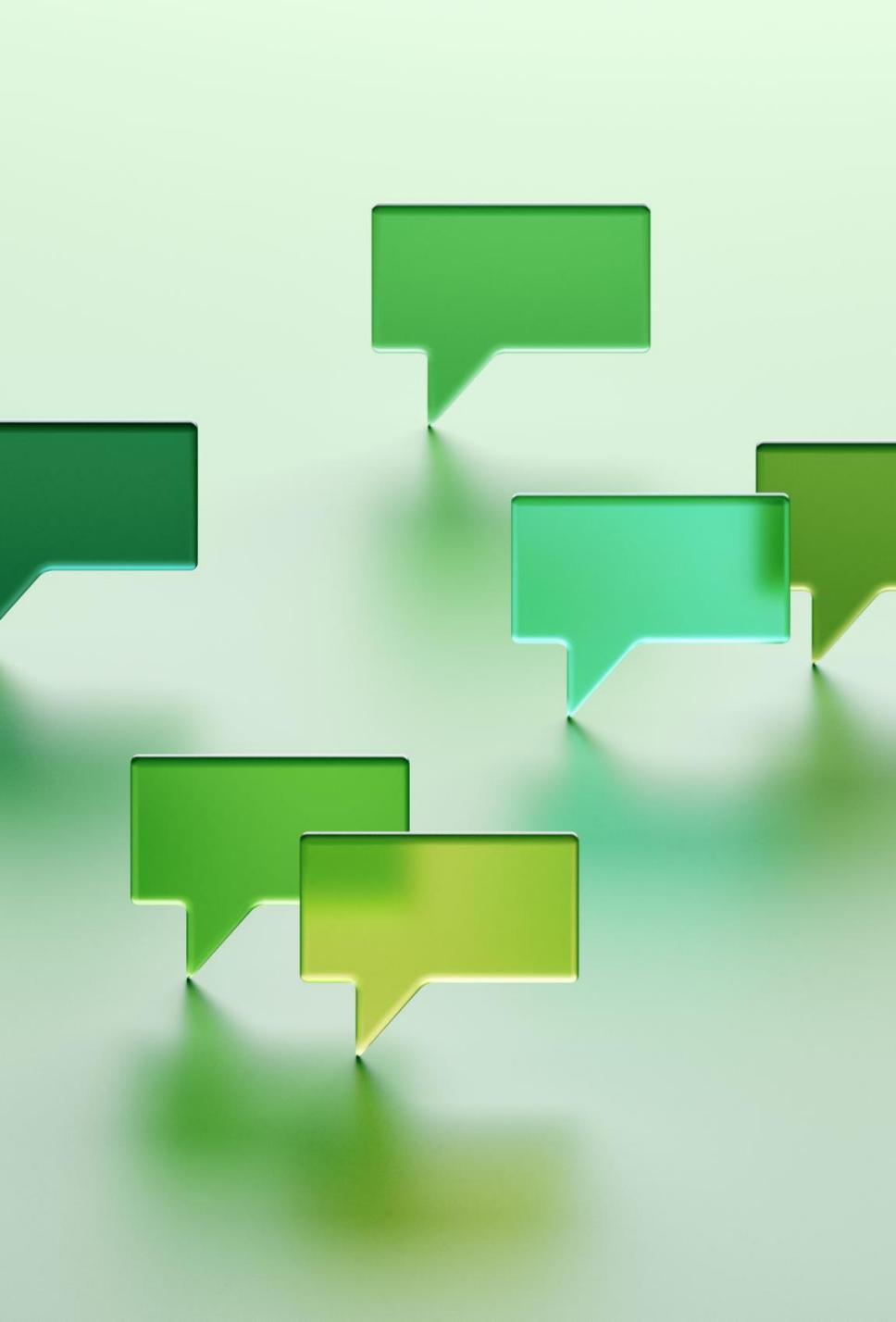
UD2 (Parte II)





OBJETIVOS

- **CONOCER LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN**
 - **ENTENDER CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**
 - **IDENTIFICAR LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN**
 - **DISTINGUIR LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN QUE EXISTEN.**
- 



ÍNDICE

1. La comunicación
2. El proceso de la comunicación y sus elementos
3. Tipos de comunicación
4. Barreras y dificultades de la comunicación
5. **Las habilidades sociales**
6. **La comunicación en la atención sanitaria**
7. La comunicación en teleemergencias





Habilidades
sociales

Comun

5. LAS HABILIDADES SOCIALES

- Las personas que viven situaciones de emergencias a veces tienen dificultades para gestionar sus emociones y pueden mostrar **conductas de ira, rabia, miedo o bloqueo**. El personal que las atiende debe saber respetar estas emociones => **HABILIDADES SOCIALES Y DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOLÓGICO**.
- Cuando la atención no es presencial, como es el caso de la teleemergencia, la gestión resulta más complicada porque no se dispone de todos los recursos que ofrece la comunicación presencial, haciéndose necesario la existencia de **habilidades de comunicación adicionales**.



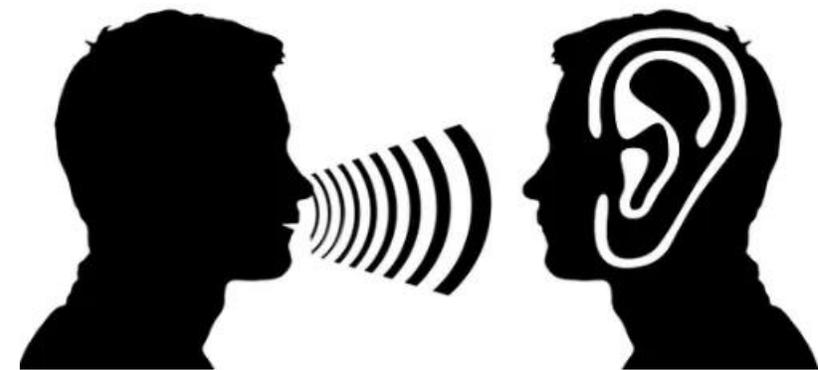
5. LAS HABILIDADES SOCIALES

- Son las conductas mediante las cuales una persona es capaz de percibir, comprender y responder de forma efectiva a distintas situaciones sociales.
- Las **habilidades sociales de comunicación** son las que nos dan la capacidad para comunicarnos de forma efectiva con otras personas.
- Las **habilidades sociales** están muy relacionadas con las **habilidades personales**. Pero que exista este componente personal no significa que las habilidades sociales sean innatas, por lo que se pueden cambiar.
- Podemos mejorar nuestras **habilidades sociales y capacidad de comunicación** utilizando 4 estrategias:
 - **ESCUCHA ACTIVA**
 - **EMPATÍA**
 - **ASERTIVIDAD**
 - **HABILIDAD PARA PREGUNTAR**



5.1 ESCUCHA ACTIVA

- Es la habilidad de escuchar, no sólo los mensajes que la persona quiere expresar directamente, si no también, los sentimientos, ideas o pensamientos.
- Es el esfuerzo por entender e interpretar de manera activa no solamente lo que se dice, sino también lo que quiere decir o siente la persona que emite el mensaje.
- La persona receptora, tienen también un papel activo en el proceso de comunicación. Escuchar no es solo oír las frases y entenderlas, implica también las entonaciones y los gestos, detectar lo que no se dice y saber preguntar para completar la información.
- Solo a partir de una escucha activa podremos mantener una comunicación efectiva.



5.1 ESCUCHA ACTIVA

- La escucha activa se retroalimenta, ya que la parte emisora percibe que su mensaje se ha escuchado atentamente y que la persona receptora se esfuerza para interpretarlo y comprenderlo, lo cual la anima a emitir nuevos mensajes y también a escuchar activamente.
- La escucha activa va acompañada de actitudes o características que nos permiten entender el mensaje con mayor eficacia, como:
 - **Reforzar positivamente**
 - **Parafrasear:** resumir con nuestras palabras lo que dice la otra persona. De esta manera nos aseguramos de que estamos comprendiendo bien el mensaje y al mismo tiempo hacemos saber a la otra persona que prestamos atención a lo que dice y que nos preocupamos por comprenderlo bien. Podemos utilizar expresiones como: “¿Quiere decir que...?”, “Entonces, lo que sucedió fue...”, “Si no le he entendido mal...”
 - **Mostrar interés:** podemos usar el feedback o mecanismos de retroalimentación para indicar a la persona que nos habla que nos interesa lo que nos está diciendo y que comprendemos su mensaje.



5.1 ESCUCHA ACTIVA

- Resumir, ampliar o clarificar
- Reformular
- **Dar tiempo a que la persona se exprese y gestionar los silencios:** tenemos que permitir que complete su explicación, e intervenir solo si necesitamos alguna aclaración o puntualización. Tampoco debemos dar muestras de impaciencia si tiene dificultades para expresarse.
- **Prestar atención:** es necesario escuchar y observar a la persona con la que hablamos para interpretar su mensaje, a partir de su comunicación verbal y no verbal. Esto requiere que nos centremos en la comunicación y tengamos presente que escuchar no es esperar que la otra persona termine de hablar ni es simplemente entender las palabras.
- Empatía



ERRORES EN LA ESCUCHA ACTIVA

- Interrumpir
- Escuchar sólo parte de la información
- Anteponer prejuicios personales
- Fingir atención
- Defenderse y reprender al interlocutor
- Minusvalorar
- Escuchar sólo aquello fácil de entender
- Centrarse en aspectos de la comunicación

6 ERRORES QUE DEBES EVITAR EN LA ESCUCHA ACTIVA



NO ESCUCHAR **CON ATENCIÓN**



PENSAR EN UNA RESPUESTA ANTES DE TERMINAR LA ESCUCHA DEL INTERLOCUTOR



ESTAR **DISTRAÍDO** AL HABLAR



INTERRUMPIR AL INTERLOCUTOR

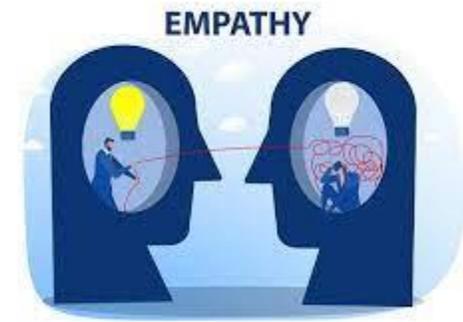


JUZGAR AL INTERLOCUTOR



SER **POCO EMPÁTICO**

5.2 EMPATÍA



- Es la capacidad para ponernos en el lugar del otro.
- Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos e ideas, de tal manera que logra que la otra persona se sienta bien con él.
- Capacidad de percibir lo que un individuo puede estar sintiendo.
- Dicho coloquialmente es: “Ponerse en la piel del otro” o “ponerse en su situación”
- Es un elemento esencial en teleemergencias, ya que, ante situaciones que no podemos visibilizar, nos permite imaginar la situación y entender cómo se siente la persona que llama, imprescindible para prestarle la mejor atención.



5.2 EMPATÍA

- La empatía puede ocasionar una carga emocional excesiva, por lo que es importante mantenerse en el ámbito profesional, teniendo claro cuáles son nuestras funciones y aceptando que podemos aconsejar, informar sobre posibles soluciones,...pero no podemos resolver personalmente cada uno de los problemas que nos plantean.
- **EMPATÍA ≠ aceptar o estar de acuerdo con la posición del otro.** Podemos comprender lo que una persona quiere transmitir y entender su punto de vista, pero no estar de acuerdo con ello.



5.3 ASERTIVIDAD

- Es la forma de actuar que permite a una persona movilizarse en base a sus intereses más importantes, es decir, la capacidad de la persona a manifestar las propias convicciones y defender sus derechos sin mostrar agresividad hacia los demás ni someterse a su voluntad.
- Durante el proceso de comunicación, cada una de las personas que intervienen adopta una determinada actitud. Estas actitudes se agrupan en 3 estilos: agresivo, pasivo y asertivo.
 - **ESTILO AGRESIVO:** la persona defiende sus derechos y deseos atacando. No tiene en cuenta los sentimientos de los demás y pretende imponer sus intereses y tener razón a toda costa. Defiende sus ideas por encima de todo e incluso atacando las ideas de los demás.



5.3 ASERTIVIDAD

- ❑ **ESTILO PASIVO:** la persona trata siempre de contentar a los demás para evitar enfrentamientos y discusiones. No defiende sus ideas ni expresa sus opiniones porque no se atreve o porque piensa que a los demás no les importan. Se anteponen los deseos y derechos de los demás frente a los propios.
- ❑ **ESTILO ASERTIVO:** la persona expresa sus ideas y opiniones y las defiende, pero respetando siempre a las demás personas con las que habla, y con capacidad de reconocer y aceptar sus propios errores. Tiene la habilidad de decir lo que piensa sin sentirse mal por ello y sin provocar malestar en el que escucha. Es una buena negociadora, capaz de conseguir acuerdos positivos para ambas partes.

El estilo asertivo es el más adecuado para el trabajo y para las relaciones personales.



5.3 ASERTIVIDAD

- Para ser asertivos, podemos utilizar las siguientes estrategias:
 - **Tener un nivel correcto de autoestima**
 - **No enfadarse**
 - **No avasallar a los demás**
 - **Aceptar las críticas y las derrotas**



5.3 ASERTIVIDAD

- Existen algunas técnicas que pueden ayudar a ser más asertivos en nuestras comunicaciones:
 - **TÉCNICA DEL DISCO RAYADO:** tiene por objeto defender aquello que estamos diciendo frente a alguien que intenta manipularnos. Consiste en repetir nuestro argumento o idea, de forma clara y firme, pero sin levantar la voz ni mostrar irritación o agresividad.
 - **TÉCNICA DEL ACUERDO ASERTIVO:** sirve para aceptar críticas que consideramos ciertas.
 - **TÉCNICA DEL BANCO DE NIEBLA:** mantenemos nuestra postura, pero concedemos a la otra persona que puede tener razón y no insistimos argumentando. Con esta estrategia se reduce el conflicto con la persona interlocutora, pero sin dejar de manifestar los propios sentimientos.
 - **TÉCNICA DE LOS MENSAJES YO:** consiste en hablar en primera persona de nuestros sentimientos y pensamientos.
 - **TÉCNICA DEL APLAZAMIENTO ASERTIVO:** consiste en aplazar la resolución de un conflicto a un momento en el que estemos más calmados.



5.4 LA HABILIDAD PARA PREGUNTAR

- En la atención a emergencias, es necesario plantear preguntas para obtener una imagen de la situación y del estado de la persona que necesita ayuda.
- En teleemergencias, la habilidad para preguntar juega un papel aún más importante.
- El personal operador dispone de protocolos en los que se establece cuál es la información que deben obtener, pero conseguirla puede ser complicado ya que la persona alertante puede estar nerviosa y es difícil que se centre.
- La información que se debe obtener para prestar atención sanitaria se agrupa en 2 categorías:
 - **Información personal, de la ubicación y del tipo de suceso.**
 - **Información sobre los signos y síntomas que presenta la persona.**



6. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA

- En el ámbito sanitario la comunicación desempeña un papel fundamental. La persona usuaria debe comunicar qué le ocurre y cómo se siente, y el personal debe comprenderla, fijándose no solo en lo que dice, sino en cómo lo dice.
- Debemos ser capaces de transmitir información, seguridad y, en ocasiones, esperanza o consuelo.
- Tenemos que seguir las siguientes normas básicas:
 - Cortesía
 - No hacer esperar
 - Información completa
 - Atención rápida y personal
 - Cordialidad
 - Comunicación escrupulosa y elaborada al máximo
 - Reducir la incertidumbre
 - Feedback
 - No juzgar
 - Dedicar tiempo



6. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA

- **Cortesía.** Toda persona debe ser tratada con educación y respeto.
- **No hacer esperar.** A nadie le gusta esperar o sentir que se le ignora. Si por algún motivo debemos hacer esperar al usuario, debemos indicarle que lo sabemos y que lo atenderemos lo antes posible.
- **Información completa.** La persona que tiene una enfermedad o que ha sufrido un accidente deben recibir una información completa y comprensible.
- **Atención rápida y personal.** Utilizaremos su nombre o le daremos consejos que se ajusten a lo que nos está diciendo => sentirá que nos interesamos por lo que siente.
- **Cordialidad.** La persona alertante suele estar nerviosa y angustiada; una actitud cordial hará que su nivel de ansiedad disminuya, o al menos, que no vaya en aumento.
- **Comunicación escrupulosa y elaborada al máximo.** La información que facilitemos ha de ser rigurosa y comprensible para la persona receptora.



6. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA

- **Reducir la incertidumbre.** La falta de información puede hacer que una persona tenga expectativas que no se podrán cumplir o que sufra miedos injustificados. Darle respuestas objetivas, para que sepa qué puede esperar.
- **Feedback.** Debemos responder o mostrar que prestamos atención a lo que nos dicen, y asegurarnos de que comprendemos el mensaje de la persona emisora, y que ella nos entiende a nosotros/as.
- **No juzgar.** Como profesionales debemos aceptar y respetar las distintas actitudes y decisiones, y no juzgarlas ni ridiculizarlas.
- **Dedicar tiempo.** El tiempo es un recurso escaso en el ámbito sanitario, pero eso no excusa de realizar comunicaciones inapropiadas o ineficaces. Unos pocos minutos centrados en la persona usuaria para realizar una comunicación eficiente darán mejor resultado que una entrevista más larga en la que no dejamos de mirar el reloj o demostrar impaciencia.





6. LA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN SANITARIA

- Además, debemos tener en cuenta que la atención muchas veces no es presencial, por lo que será a través de:
 - **Medios escritos**
 - **Medios telefónicos**
 - **Medios radiofónicos**

