

LA COMUNICACIÓN

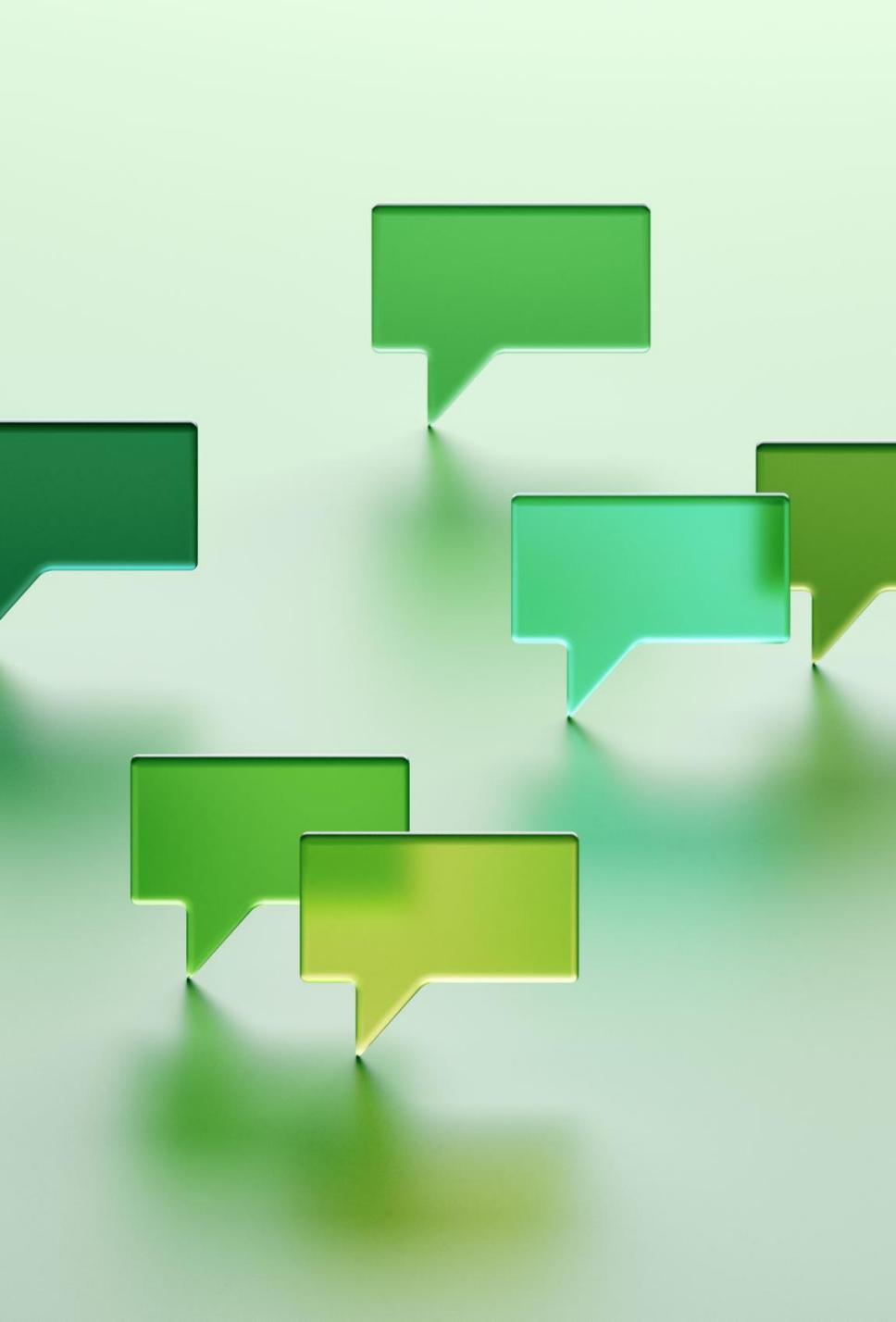
UD2 (Parte I)





OBJETIVOS

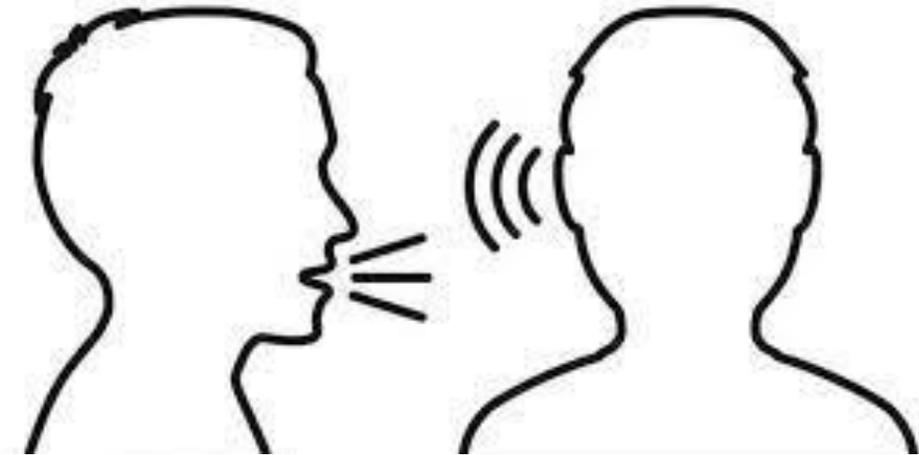
- **CONOCER LOS ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN**
 - **ENTENDER CÓMO FUNCIONA EL PROCESO DE COMUNICACIÓN**
 - **IDENTIFICAR LAS BARRERAS EN LA COMUNICACIÓN**
 - **DISTINGUIR LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN QUE EXISTEN.**
- 



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**





1. LA COMUNICACIÓN

- La **comunicación** es el proceso mediante el cual una persona emisora transmite un mensaje a una persona receptora por medio de un código, para compartir ideas, percepciones, experiencias o información.





Transmitir y recibir un mensaje parece una tarea fácil, pero muchas veces una mala comunicación lleva a malentendidos e ineficiencias.



El personal de emergencias se comunica con muchas personas, que en la mayoría de los casos se encuentran en situaciones anímicas y de salud complicadas; además, la comunicación por medio del teléfono aumenta las dificultades.



Es importante conocer el proceso de comunicación y los elementos implicados en él, al igual que los problemas que puedan surgir y las estrategias más comunes para evitarlos o disminuirlos.

1. LA COMUNICACIÓN





2. EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN Y SUS ELEMENTOS

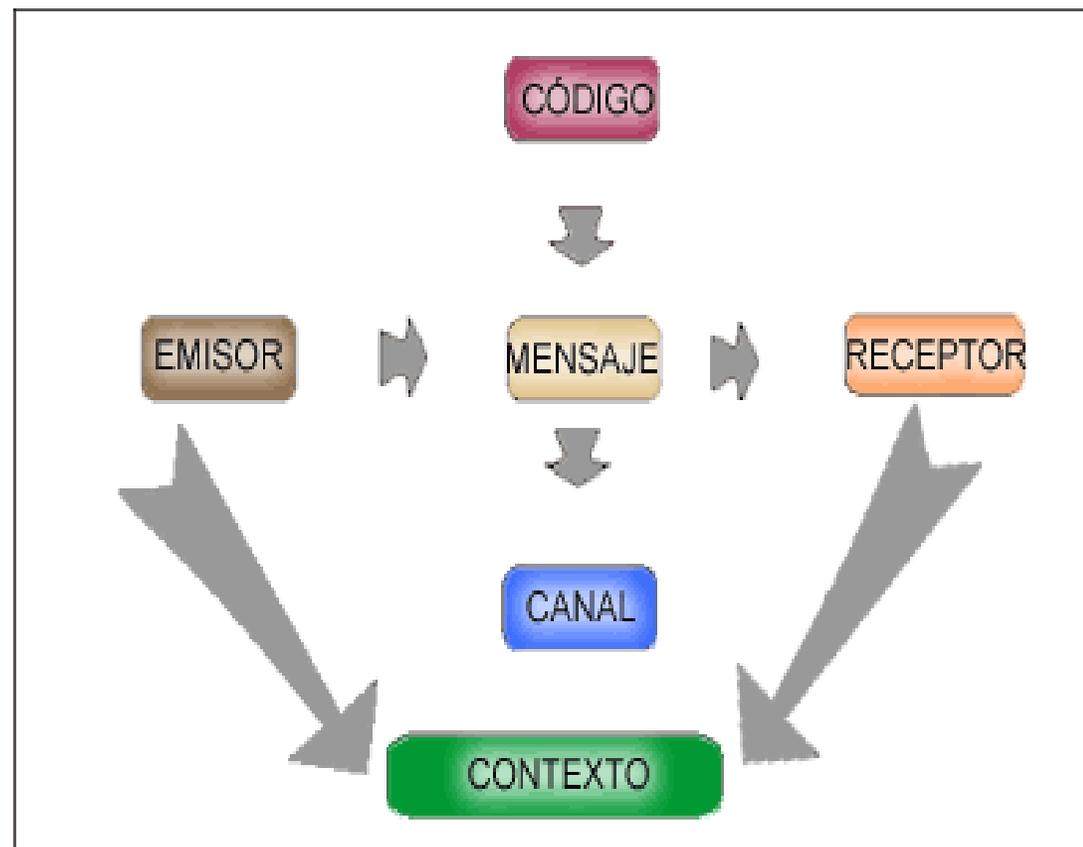
- Cuando una persona se comunica con otra tiene por objeto que el mensaje que desea transmitir llegue hasta la persona receptora, y en este proceso intervienen distintos elementos.
- Para llevar a cabo un proceso de comunicación es necesario conocer los principales componentes de dicho proceso, que son:
 - **ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN**
 - **ETAPAS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN**
 - **FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN**



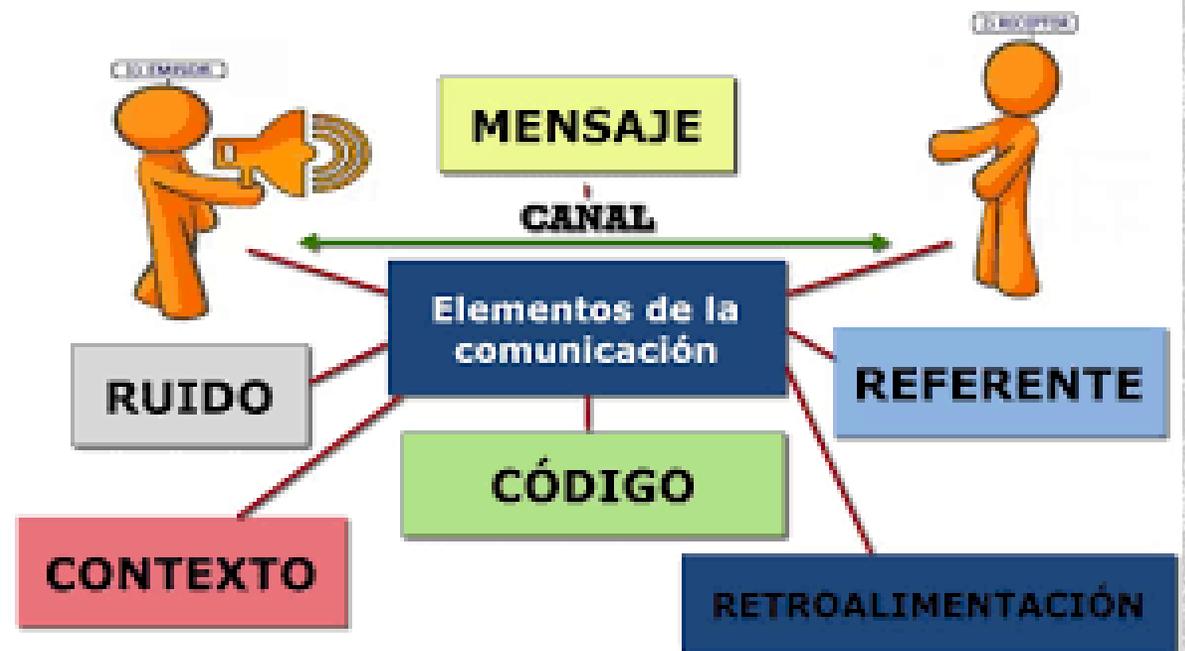
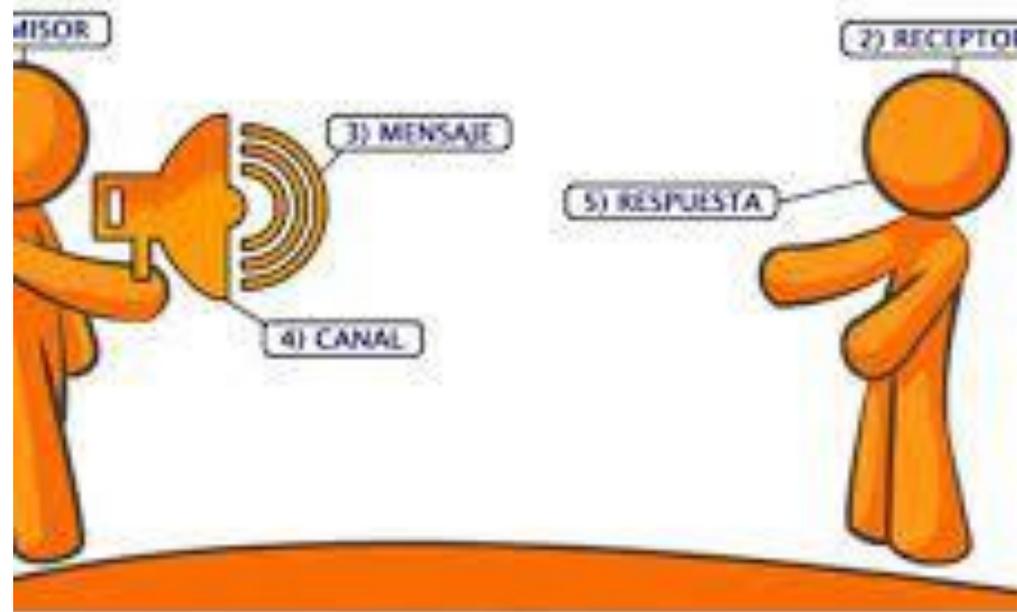
2.1 ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- Los elementos esenciales en la comunicación son los siguientes:

- **Emisor/a**
- **Receptor/a**
- **Mensaje**
- **Código**
- **Contexto**
- **Canal**
- **Retroinformación o feedback**



Los Elementos



ELEMENTO

DEFINICIÓN

EMISOR/A

Persona o grupo de personas que crean y envían un mensaje con la intención de transmitir una idea, sentimiento o información que previamente han elaborado.

RECEPTOR/A

Persona o grupo de personas que reciben el mensaje.

CÓDIGO

Sistema de signos, señales y reglas identificables por el emisor y el receptor. Solo habrá comunicación si el receptor conoce el código usado por el emisor.

MENSAJE

Información transmitida en el proceso de comunicación. Está codificado y se transmite por un canal.

CONTEXTO

Situación concreta en la que se produce la comunicación.

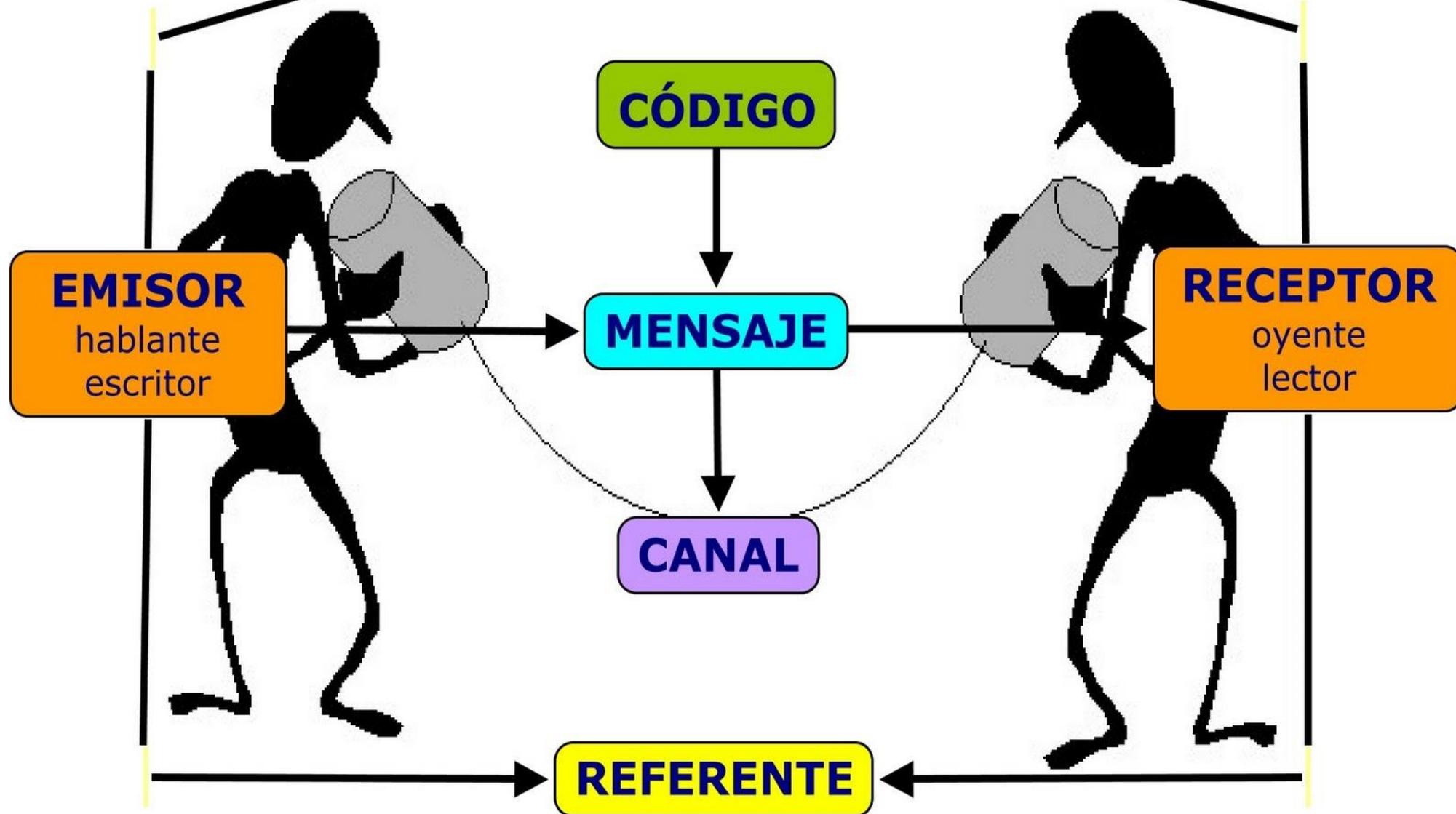
CANAL

Medio que se utiliza para la transmisión del mensaje.

RETROALIMENTACIÓN o FEEDBACK

Proceso en el cual se produce una respuesta del receptor al emisor. Componente esencial en un proceso comunicativo, ya que, si no hay respuesta por parte de la persona receptora, no podemos considerar que haya tenido lugar la comunicación.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN



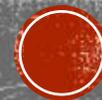
2.2 ETAPAS DEL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

- Todos los elementos de la comunicación se combinan para dar lugar al proceso comunicativo, que podemos sintetizar en una serie de fases o etapas.

| | ETAPAS DEL PROCESO COMUNICATIVO | | EJEMPLOS |
|---|----------------------------------|---|---|
| 1 | Elaboración del mensaje | La persona emisora elabora el mensaje que quiere transmitir. | Durante la clase, la profesora no tiene bolígrafo y cree que el alumno tiene uno de sobras. |
| 2 | Codificación | La persona emisora codifica el mensaje que ha elaborado, usando un código que la persona receptora conozca. | Mentalmente, la profesora codifica el mensaje: “Menganito, ¿me dejas uno de tus bolígrafos, por favor?” |
| 3 | Transmisión del mensaje | La persona emisora emite un mensaje, que viaja por un canal. | La profesora expresa verbalmente ese mensaje, y las ondas sonoras viajan por el aire. |
| 4 | Recepción del mensaje | La persona receptora recibe el mensaje. | El oído de Menganito capta las ondas sonoras. |
| 5 | Descodificación e interpretación | La persona receptora descodifica el mensaje y lo interpreta. En la interpretación influirá el contexto. | Menganito transforma esas ondas en el mensaje “Menganito, ¿me dejas uno de tus bolígrafos, por favor?” |
| 6 | Feedback o retroinformación | Para que la comunicación sea completa, el emisor ha de recibir algún tipo de respuesta de la persona receptora. | Menganito afirma con la cabeza, y le pasa un bolígrafo a la profesora. |



| Etapas en el proceso de comunicación | | Ejemplo |
|---------------------------------------|--|--|
| 1. Elaboración del mensaje | El emisor elabora el mensaje que quiere transmitir, ya sean ideas, información, sentimientos, etc. | El emisor quiere agradecer un regalo. |
| 2. Codificación | El emisor codifica la información que ha elaborado, transformándola en un código que pueda ser entendido por el receptor. | El emisor transforma su agradecimiento en palabras escritas en una carta. |
| 3. Transmisión del mensaje | El emisor usa un canal determinado para transmitir el mensaje. | El papel y la tinta formarán el canal usado en la comunicación. |
| 4. Recepción del mensaje | El receptor recibe el mensaje. | El receptor recibe la carta y la lee. |
| 5. Descodificación | El receptor descodifica e interpreta el mensaje. Para ello, el mensaje codificado debe traducirse de nuevo a una idea con significado. | El receptor comprende el contenido de la carta de agradecimiento. |
| 6. Interpretación | El receptor interpreta el mensaje según su situación, conocimientos previos, actitudes y expectativas. | El receptor puede sentir alegría, placer, desinterés o incluso decepción si, por ejemplo, considera que una carta no es suficiente agradecimiento. |
| 7. Feedback o retroinformación | Para que la comunicación sea completa, el emisor ha de recibir respuesta del receptor que le permita comprobar en qué medida se ha entendido el mensaje y qué reacción ha provocado. | El receptor contesta a la carta para expresar sus sentimientos sobre el mensaje de agradecimiento. |



2.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

FUNCIONES DEL LENGUAJE

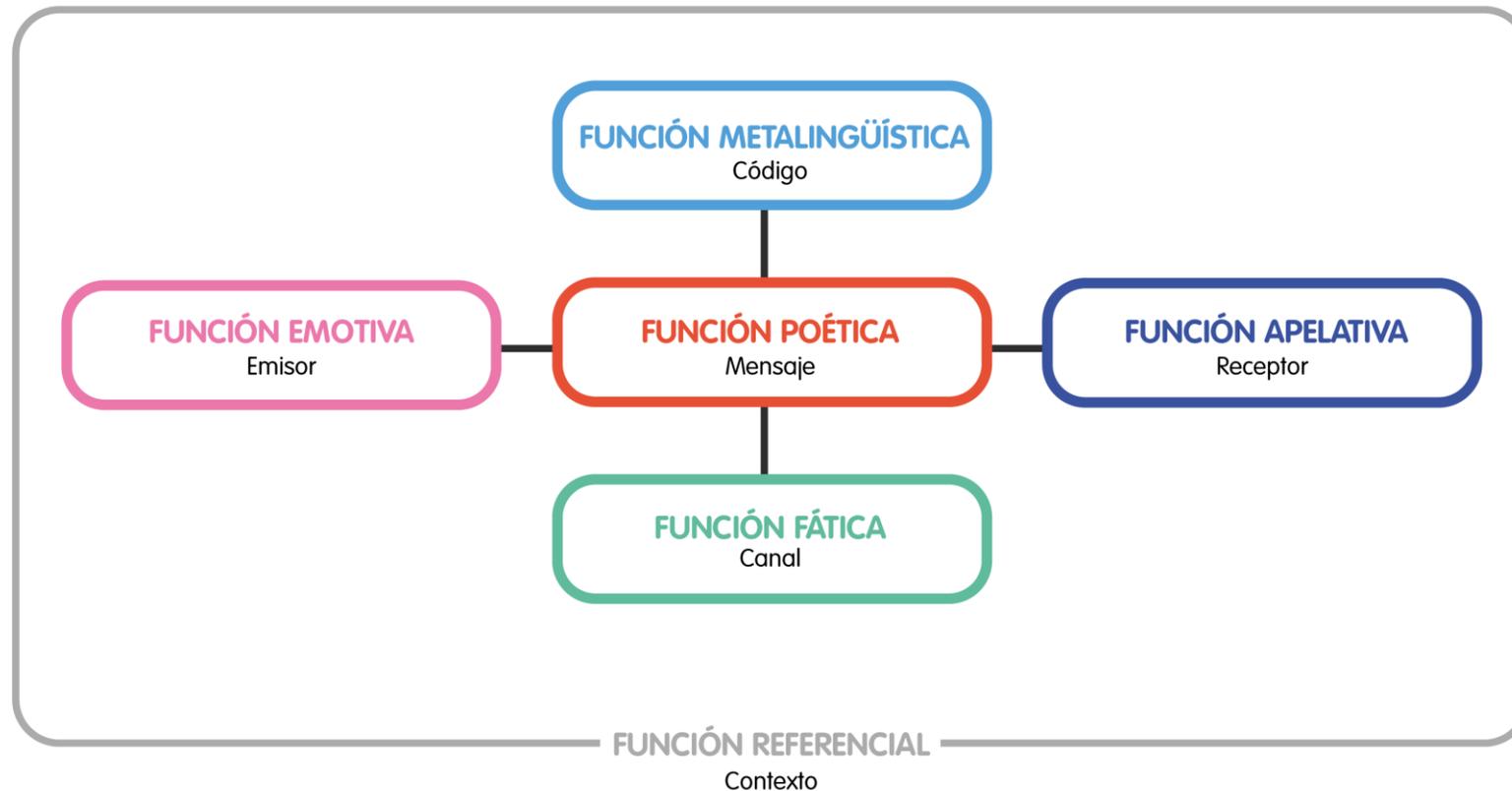
| FUNCIÓN | INTENCIÓN | RECURSOS USADOS | EJEMPLOS |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Emotiva o expresiva | Expresa los sentimientos y emociones del emisor. | Entonación exclamativa o interrogativa: uso de pronombres y formas verbales en primera persona. | ¡qué susto me di! ¿No te lo he dicho yo muchas veces? |
| Representativa o referencial | Informa o transmite un contenido. El mensaje. | Léxico claro, apropiado y sencillo; exento de adornos o frases recargadas; entonación neutra, sin emotividad. | La plata es buena conductora de la electricidad. |
| Fática o de contacto | Asegura que el canal a través del cual se establece la comunicación funciona. | Expresiones sencillas, preguntas cortas para comprobar si el receptor escucha y comprende. | Oiga... ¿me oye? Diga, diga...le escucho. |
| Conativa o apelativa | Influir, aconsejar o llamar la atención del receptor para que actúe de una forma determinada. | Uso de pronombres y formas verbales en segunda persona; uso de verbos en modo imperativo; entonación exclamativa o interrogativa. | ¡trae pronto ese libro! ¡Carlos! ¡siéntate! ¿Cómo te llamas? |
| Poética o estética | Expresan un mensaje de forma bella teniendo en cuenta el código y sus recursos. | Los propios de la lengua literaria, vocabulario selecto; lenguaje cuidado y uso de los recursos que evoquen belleza. | ... se recata la antigua lengua armoniosa más clara, más cercana de las tortugas y el fuego. (José Manuel Arango) |
| Metalingüística | Explicar y aclarar aspectos referidos al código, es decir, a la propia lengua. | Frases sencillas y claras, sin complejidad; términos precisos y concisos, sin ambigüedad. | Perro es una palabra primitiva y perrito es una palabra derivada. |



2.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Funciones del lenguaje

Las funciones del lenguaje representan los diferentes propósitos con los que se utiliza la lengua en una situación comunicativa. Cada una de ellas se centra en uno de sus elementos.

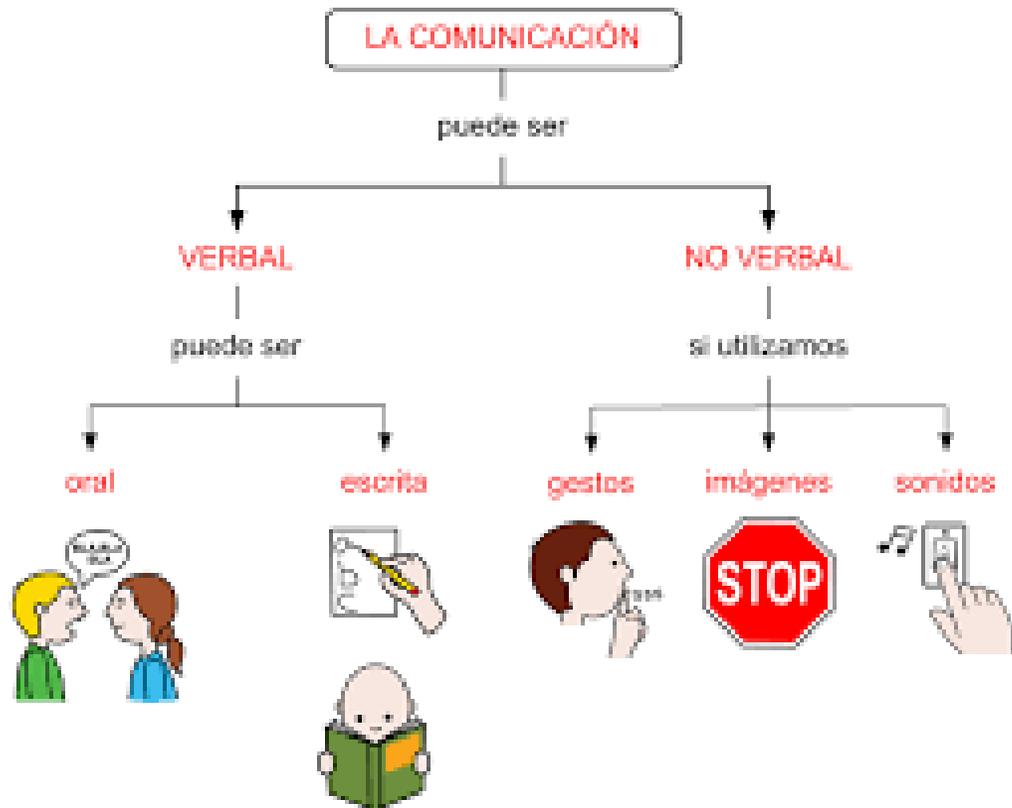


2.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

Funciones del lenguaje



3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

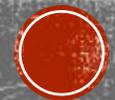


- La comunicación puede realizarse de diferentes formas y podemos clasificarlas en:
 - **COMUNICACIÓN VERBAL:** es la que tiene lugar mediante el uso del lenguaje.
 - **COMUNICACIÓN NO VERBAL:** es aquella que no usa las palabras como elemento de comunicación, sino que tiene lugar a través de signos de gran variedad.
 - Icónico
 - Corporal



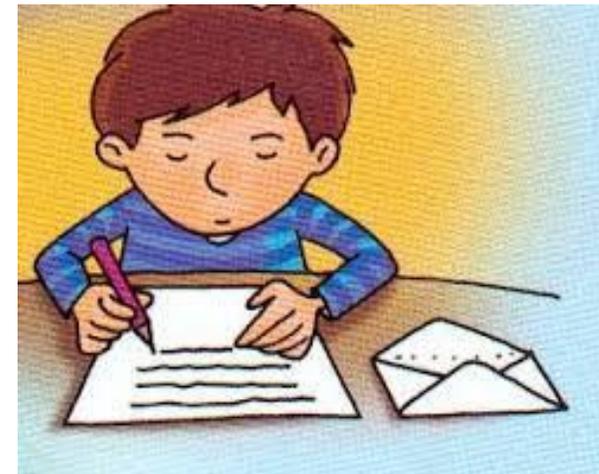
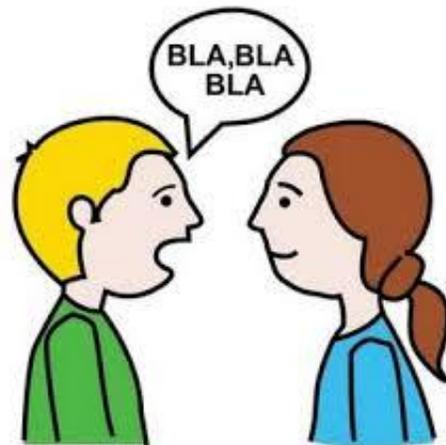
Comunicación verbal / no verbal

| | COMUNICACIÓN VERBAL  | COMUNICACIÓN NO VERBAL  |
|------------|---|---|
| DEFINICIÓN | Es todo aquello que expresamos a través de las palabras. | Lo que somos capaces de transmitir a través de los gestos y el lenguaje corporal. |
| LENGUAJE | Utiliza palabras y signos lingüísticos. | Su medio es el lenguaje corporal y los signos paralingüísticos. |
| CANALES | Oral o escrito. | Expresión, gestos y lenguaje corporal. Abarca desde la mirada o los movimientos de las extremidades, hasta la postura corporal. |
| RECEPTOR | Puede estar o no presente. | Es indispensable su atención visual. |
| VENTAJAS | <ul style="list-style-type: none">• Es rápida y el mensaje tiende a ser siempre claro.• Brinda la oportunidad de corregir.• Es consciente y razonada.• Mejora la atención. | <ul style="list-style-type: none">• Transmite emociones y sentimientos.• Complementa la comunicación verbal porque ayuda a conectar mejor con los receptores y mostrar otros aspectos y virtudes del emisor. |



3.1 COMUNICACIÓN VERBAL

- Es la principal forma de comunicación que se emplea y puede ser clasificada en:
 - A. Comunicación verbal oral**, es la que utiliza los signos orales y palabras habladas.
 - B. Comunicación verbal escrita**, es la que emplea signos gráficos.



A. COMUNICACIÓN VERBAL ORAL

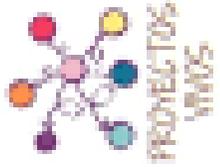
| VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|-----------------------------|---|
| Es rápida | Pueden existir barreras físicas |
| Existe feedback inmediato | Alto potencial de distorsión |
| Emplea el canal auditivo | Es efímera, y no deja constancia |
| Es flexible y participativa | Tiene riesgo de interpretación personal |



B. COMUNICACIÓN VERBAL ESCRITA

| VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|--|---|
| Queda registro y permanencia de la comunicación | Consume más tiempo |
| El contenido del mensaje suele ser más claro y conciso | Carece de feedback inmediato |
| | No existe la seguridad de recepción ni de interpretación correcta |



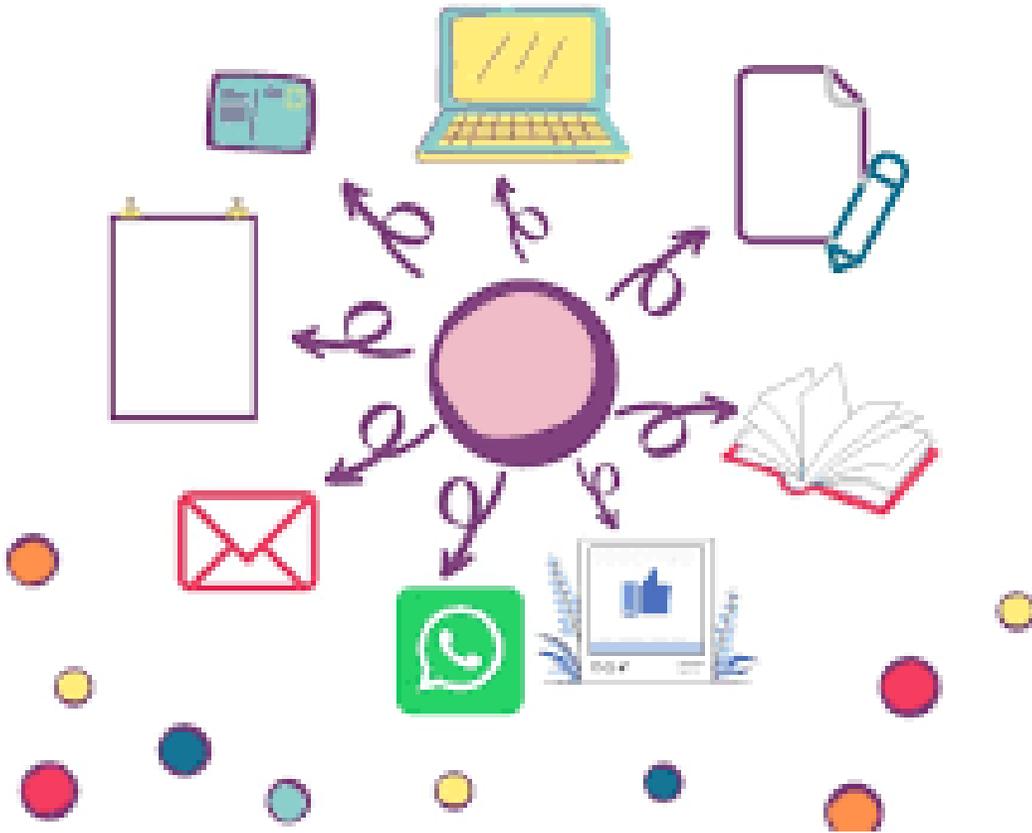


Tipos de COMUNICACIÓN ESCRITA

B. COMUNICACIÓN VERBAL ESCRITA

Para que la comunicación escrita sea eficaz debe cumplir una serie de condiciones:

- Se debe tener claro qué queremos comunicar y a quién.
- El texto debe ser claro, bien estructurado, comprensible para el o los destinatarios, y estar correctamente redactado.
- Es conveniente destacar y repetir las ideas más importantes.
- La presentación debe ser cuidadosa.
- No se debe hacer con prisas.



3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL

- **ICÓNICO.** Engloba muchas formas de comunicación no verbal:
 - **Códigos universales:** sirenas, Morse, Braille, lenguaje de signos
 - **Códigos semiuniversales:** el beso, signos de luto o duelo
 - **Códigos particulares o secretos:** señales de los árbitros deportivos
- **CORPORAL,** gestos movimientos, tomo de voz, la ropa e incluso el olor corporal



Morse binario

| | | |
|-----------|-----------|-----------|
| A ● - | J ● - - - | S ● ● ● |
| B - ● ● ● | K - ● - | T - |
| C - ● - ● | L ● - ● ● | U ● ● - |
| D - ● ● | M - - | V ● ● ● - |
| E ● | N - ● | W ● - - |
| F ● ● - ● | O - - - | X - ● ● - |
| G - - ● | P ● - - ● | Y - ● - - |
| H ● ● ● ● | Q - - ● - | Z - - ● ● |
| I ● ● | R ● - ● | |





App DACTYLS para iOS y Android

- ❑ Esta aplicación tiene como objetivo dar a conocer y difundir el sistema de comunicación DACTYLS, con el fin último de posibilitar su aprendizaje entre las personas con sordoceguera, su entorno más cercano y los profesionales que trabajan en la atención a este colectivo y todo ello gracias a la estandarización llevada a cabo con el sistema, establecida y consensuada por las propias personas sordociegas.





- ❑ Se trata de un **sistema de comunicación táctil**, es decir, sirve para emitir y recibir información a través del tacto. Partiendo del deletreo de una parte del mensaje a través del alfabeto dactilológico táctil y siguiendo la estructura de la lengua oral, incorpora signos táctiles (de momento el sistema cuenta con 750 signos) que sirven para transmitir palabras, grupos de palabras o expresiones de la lengua oral, evitando el deletreo de todas ellas y agilizando de forma muy relevante la transmisión del mensaje.
- ❑ Se trata de un potente recurso para alcanzar una mejor conexión y un mayor acceso a la información de las personas sordociegas que no pueden recibir los mensajes, ni auditivamente, ni por medio de la lectura labial.



- ❑ La App contiene videos de todos los signos que componen el sistema, con una vista frontal y otra lateral, información necesaria para su aprendizaje, además de otros datos asociados a cada uno de ellos, así como su descripción visual. El material se completa con la documentación relativa al funcionamiento y aprendizaje del sistema.
- ❑ El uso del DACTYLS mejora la forma de comunicación de las personas sordociegas usuarias del alfabeto dactilológico, ya que les aporta una mayor velocidad en la transmisión de los mensajes, una recepción de mayor cantidad de información en menos tiempo, además de la posibilidad de recibir información contextualizada del entorno de forma paralela al mensaje oral. Todo ello posibilita que la persona con sordoceguera se haga una representación de la situación comunicativa lo más inmediata y completa posible para poder actuar de manera consecuente.



3.2 COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Es la realizada por cualquier medio no lingüístico
- Sus principales componentes son:
 - **COMUNICACIÓN PARALINGÜÍSTICA o PARAVERBAL.** Aquellas conductas o elementos no verbales que se expresan con la voz, como son: **volumen, velocidad, fluidez verbal, pausas, tono y timbre al hablar**
 - **KINESIA.** Se refiere a la información que se transmite por medio de las posiciones o movimientos corporales, entre los que destaca la expresión facial. Es, por tanto, el estudio de los movimientos del cuerpo o lenguaje corporal, como: **apariencia física, contacto ocular, proximidad, gestos, expresión facial, la sonrisa, mirada, brazos y manos, etc.**
 - **PROXEMIA.** Estudio del espacio corporal y las distancias de aproximación. Se refiere a la distancia física que separa a las personas que se comunican; incluye distancia pública, distancia social y distancia personal e íntima. Cuando ambas personas se sienten cómodas, una mayor proximidad indica mayor confianza o complicidad.



3.3 COMUNICACIÓN FORMAL E INFORMAL



Formal

- A. Reuniones
- B. Correos electrónicos
- C. Actas (registros)
- D. Comunicación grupal

Informal

- A. Comentarios de pasillo
- B. Conversación sin registro
- C. Redes sociales
- D. Rumores



11 **informal** (tú)

¿Cuál es **tu** estado civil?



Soy soltera

formal (Usted)

¿Cuál es **SU** estado civil?



Soy viudo

Comunicación formal e informal en las organizaciones

FORMAL. Aquella que se origina en la estructura formal de la organización y fluye a través de los canales organizacionales. Ejemplo: correspondencia, instructivos, manuales, etc.



INFORMAL. Surge de los grupos informales de la organización y no siguen los canales formales. Ejemplo: chismes, comentarios, rumores, etc.



COMUNICACION FORMAL

La Comunicación Formal son mas de tipo laboral, en estas se establecen tareas, metas y objetivos.

Se divide en dos tipos:

Orales: Debe ser en un lenguaje que todos los empleados entiendan y que no se preste para otras interpretaciones.

Escritas: Es clara, completa, precisa y correcta.

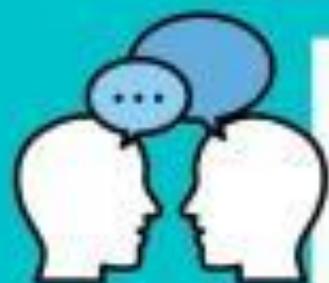


COMUNICACION INFORMAL



La comunicación informal, se forma mas en el ámbito de amistad, es información que va de persona en persona formando una especie de cadena que a su vez puede ser cambiada y así prestarse para chismes o rumores.

LENGUAJE FORMAL E INFORMAL



FORMAL

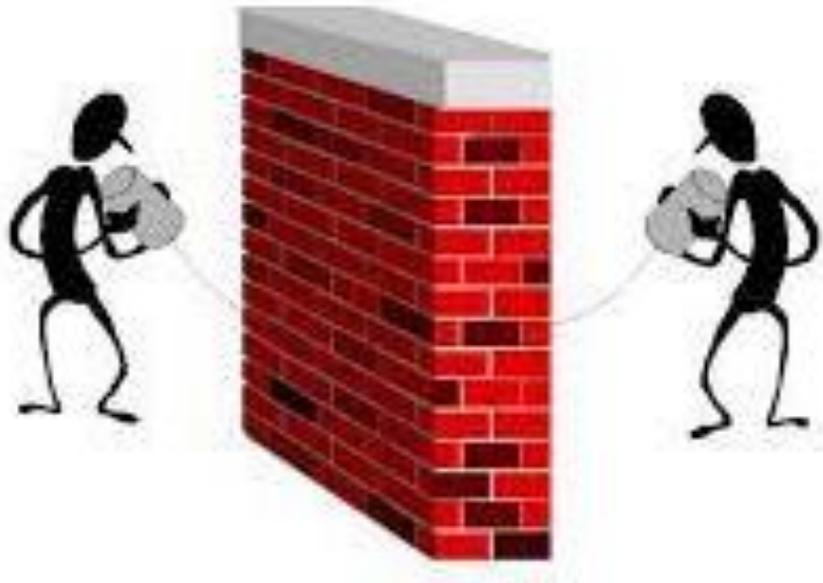
- Atiende a una gramática y ortografía correctas
- Las oraciones suelen ser largas y complejas
- Utiliza un vocabulario rico y variado
- Suelen dirigirse al receptor de usted
- Utiliza sinónimos o pronombres para evitar redundancias
- Correcta pronunciación
- Evita expresiones como modismos, vulgarismos o muletillas
- No existen omisiones
- La información se presenta de forma estructurada y coherente
- No acepta diminutivos o cualquier otro tipo de expresiones de carácter coloquial

INFORMAL

- No siempre cumple las reglas gramaticales y ortográficas
- Las oraciones suelen ser simples y cortas
- Se dirigen al receptor de tú
- Utiliza un vocabulario más bien pobre, repetitivo y reiterativo
- Uso de muletillas, modismos o vulgarismos
- La pronunciación no siempre es la correcta
- A veces se omiten palabras de tal forma que la comunicación sea más rápida
- Es un registro en el que abundan expresiones de carácter coloquial y con rasgos expresivos tales como juegos de palabras o frases hechas

4. BARRERAS Y DIFICULTADES DE LA COMUNICACIÓN

Barreras de la comunicación



- Son las diversas circunstancias que dificultan la comunicación y hacen que se pierda su efectividad.
- Los **tipos de barreras comunicativas** son:
 - A. Barreras del mensaje
 - B. Barreras en el código
 - C. Barreras físicas
 - D. Barreras personales o psicológicas



A. BARRERAS DEL MENSAJE

- Se producen cuando el emisor elabora el mensaje de manera inadecuada, generalmente por un exceso o déficit de información.
 - **POR EXCESO DE INFORMACIÓN.** La cantidad de información del mensaje es excesiva superando el nivel de comprensión o atención del receptor. Por ello, debemos evitar que el mensaje sea demasiado largo o complejo, y si es necesario comunicar mucha información => hacerlo en bloques e ir confirmando que la persona va comprendiendo antes de continuar.
 - **POR ESCASEZ DE INFORMACIÓN.** Hace que el mensaje no resulte suficientemente comprensible. Ocurre cuando los mensajes tienen poca información y como consecuencia, puede ser que el receptor presuponga o deduzca parte de la información no recibida, lo que puede dar lugar a interpretaciones erróneas o inexactas.



B. BARRERAS EN EL CÓDIGO

- Se producen cuando la persona emisora y la receptora usan un código que alguna de ellas no domina suficientemente bien.
- Son problemas en los **procesos de codificación o descodificación** que se producen cuando las palabras o símbolos usados por el emisor pueden ser interpretados de manera diferente o incluso errónea por el receptor.
- Según esto, las causas de este tipo de barreras pueden estar en:
 - **Errores en la codificación**, el emisor no conoce bien el código y lo utiliza de manera incorrecta.
 - **Errores en la descodificación**, el receptor no conoce bien el código y lo descodifica de manera incorrecta.



B. BARRERAS EN EL CÓDIGO

- Algunas medidas que se pueden adoptar en teleemergencias para limitar estas barreras son:
 - Si la otra persona entiende y habla el idioma, pero no tiene un buen dominio, usar frases cortas y un vocabulario sencillo e ir confirmando que entiende lo que le decimos.
 - Si la otra persona no conoce el idioma, averiguar con qué idioma puede comunicarse y usarlo, o transferir la llamada a alguien que lo conozca.
 - En cualquier caso, no utilizar vocabulario técnico que las personas que no pertenezcan al entorno sanitario o de emergencias no puedan comprender.



C. BARRERAS FÍSICAS

- Son los problemas que se producen durante la transmisión de la comunicación y que alteran o dificultan la recepción por parte de la persona emisora.
- Pueden tener diferentes causas:
 - **Fisiológicas:** ocasionadas por limitaciones funcionales de las personas que intervienen en el proceso, o por necesidades físicas no cubiertas. Son problemas en el habla o de la audición derivados de la situación de emergencia, ya sea causa de una lesión o por la tensión del momento. **Intentar que la persona se centre en la conversación y se calme es la mejor herramienta para que consiga expresarse.**
 - **Ambientales:** están causadas por interferencias en el ambiente que dificultan o impiden la comunicación. Son propias del ambiente en el que se desarrolla la comunicación (ruidos, presencia de maquinaria que interfiera en la señal inalámbrica, mascarillas...). **Hablar en voz alta, pero sin gritar, y vocalizar reduce el efecto de esta barrera.**
 - **Materiales:** se deben al funcionamiento defectuoso de los aparatos usados en la comunicación (desconexiones, averías del teléfono, agotamiento de batería, mal funcionamiento de las redes de comunicación,...)



D. BARRERAS PERSONALES O PSICOLÓGICA

- Son problemas en la comunicación que provienen de una interpretación errónea del mensaje por parte del receptor, debido a sus emociones, valores, expectativas, etc.
- Los factores que pueden actuar de **barrera personal o psicológica** en la interpretación de un mensaje son: **prejuicios, estereotipos, expectativas, y percepción selectiva.**
 - **Prejuicios:** sentimientos, valores o creencias que hacen que la persona tenga una actitud negativa, y con menor frecuencia positiva, hacia otra persona.
 - Si la persona receptora tiene prejuicios hacia la persona emisora, interpretará su mensaje de forma poco objetiva o lo rechazará sin prestarle atención.
 - Si la persona emisora tiene prejuicios hacia la receptora, la primera adoptará una actitud negativa, paternalista o indolente y elaborará su mensaje de forma distinta a como lo haría con otra persona.



D. BARRERAS PERSONALES O PSICOLÓGICA

- **Estereotipos:** imágenes mentales preconcebidas que pueden dar lugar a aceptar incondicionalmente el mensaje o rechazarlo por prejuicios. Con frecuencia las personas pueden atribuir una serie de características a un colectivo determinado, y asumir que todas las personas que forman parte de ese colectivo se ajustan a esa imagen preconcebida. Por ejemplo, mostrar reticencia ante las preguntas de otra persona por ser esta muy joven, o mostrar una aceptación acrítica ante otra persona por su cargo.
- **Expectativas:** son las cosas que se esperan que sucedan. La persona receptora, de forma no intencionada, puede distorsionar o malinterpretar el mensaje que recibe para que se ajuste a sus previsiones o deseos.
- **Percepción selectiva:** la persona receptora selecciona, de forma subjetiva, la parte de la información que le interesa. Se centra en partes del mensaje, haciendo que no se capte correctamente y en su totalidad.



LA COMUNICACIÓN

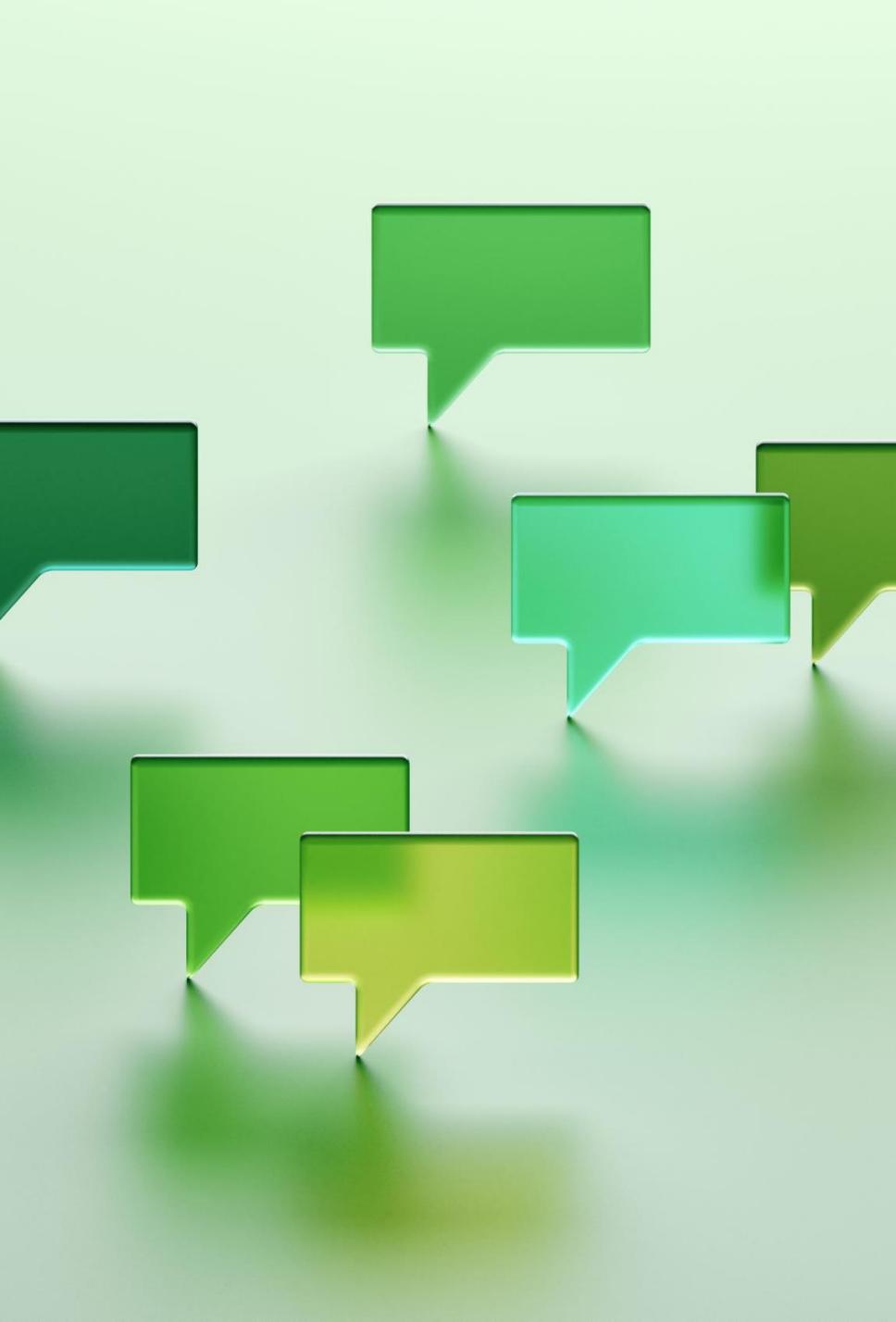
UD2 (Parte II)





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**.



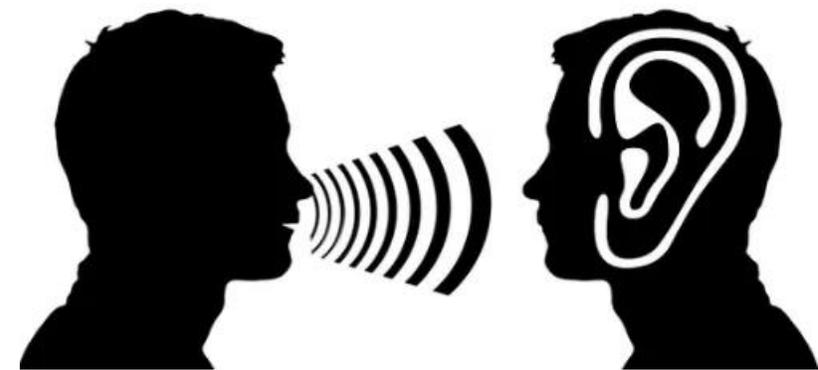
5. LAS HABILIDADES SOCIALES

- 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

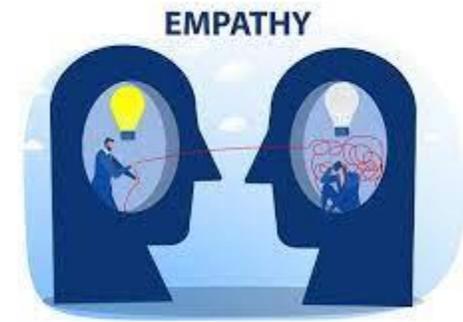


JUZGAR AL INTERLOCUTOR



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 lo 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

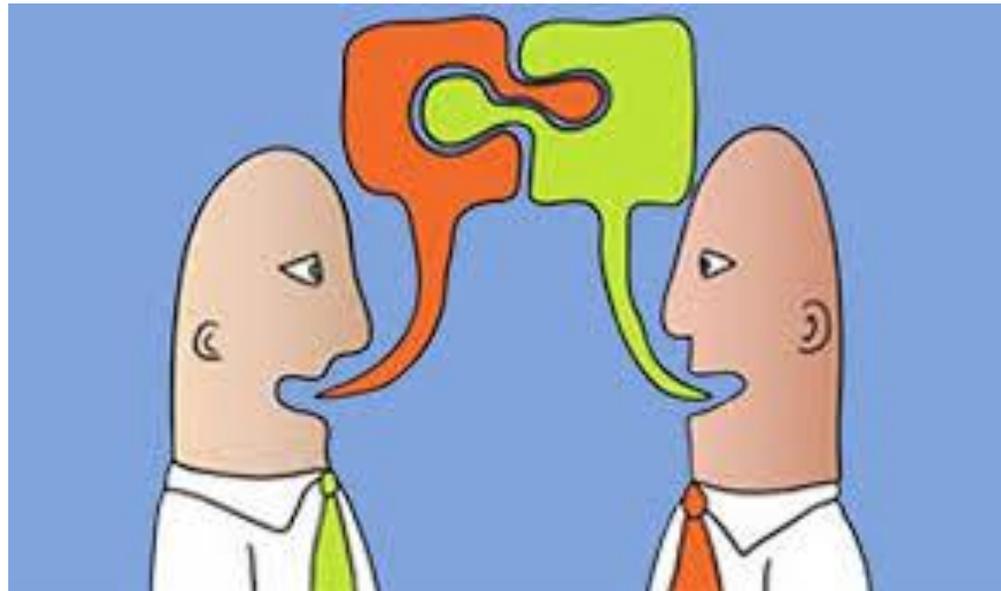
- ❑ **ESTILO PASIVO:** la persona trata siempre de contentar a los demás para evitar enfrentamientos y discusiones. No defiende sus ideas ni expresa sus opiniones porque no se atreve o porque piensa que a los demás no les importan. Se anteponen los deseos y derechos de los demás frente a los propios.
- ❑ **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**



LA COMUNICACIÓN

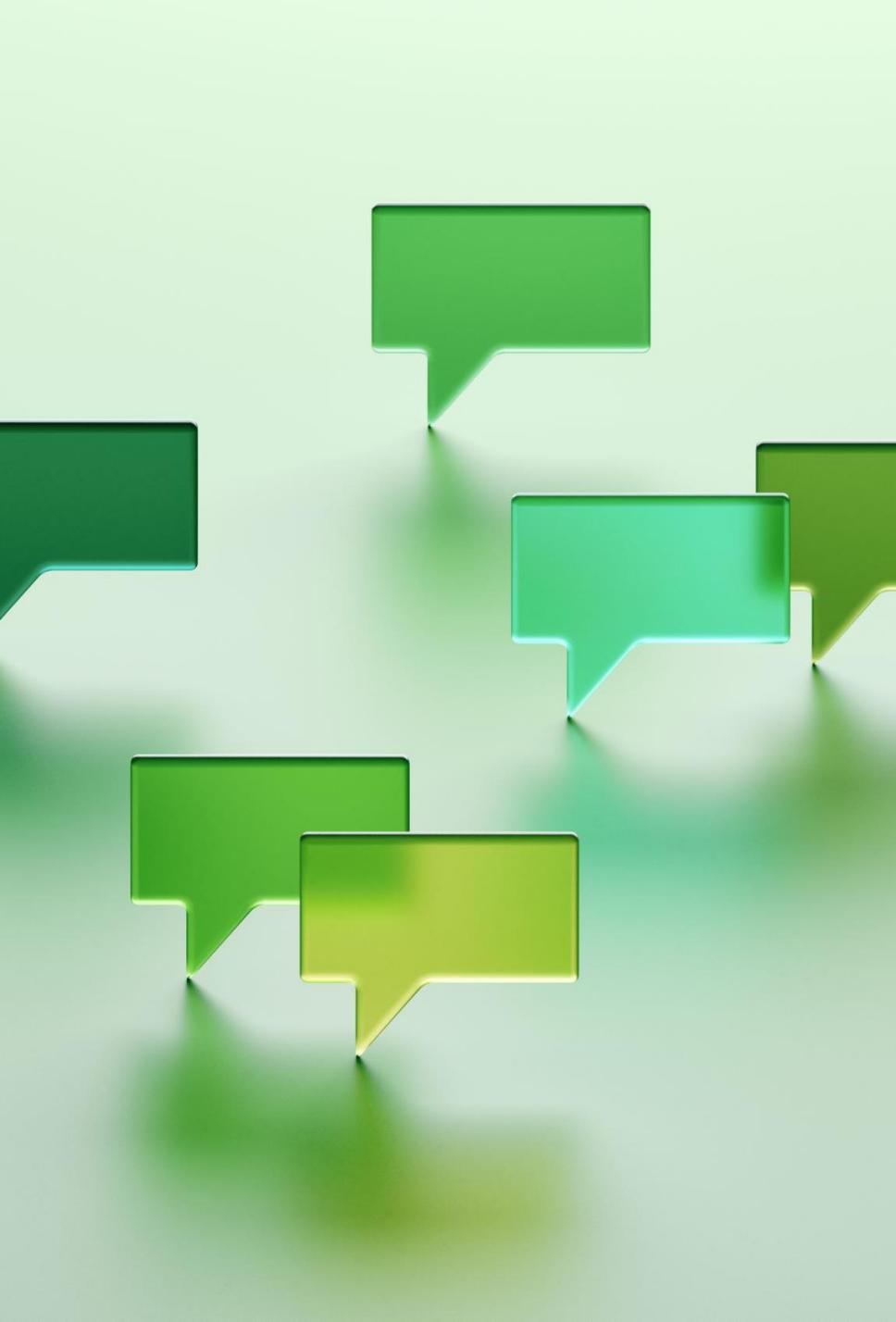
UD2 (Parte III)





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



7. LA COMUNICACIÓN EN TELEEMERGENCIAS

- La comunicación en Teleemergencias tiene particularidades propias del contexto, como tratarse de una comunicación no presencial, en la que el receptor no está presente, y por:
 - El tipo de código utilizado
 - Los medios y canales de transmisión
 - El tipo o estado del alertante
- En teleemergencias se diferencian 2 tipos de procesos comunicativos:
 - A. COMUNICACIÓN INTERNA
 - B. COMUNICACIÓN EXTERNA



A. COMUNICACIÓN INTERNA

- Es la que se realiza entre los profesionales que toman parte en las tareas a realizar en situación de urgencia y emergencia.
- La comunicación circula por medio de la plataforma tecnológica, pero hay ocasiones en las que es necesario establecer una comunicación personal con personas trabajadoras del centro de coordinación o de otros colectivos.
- Es importante expresar claramente el objetivo y confirmar que se ha entendido la respuesta.
- Su finalidad es:
 - Atender las demandas de manera adecuada y proporcionar a la ciudadanía una respuesta rápida y eficaz.
 - Disminuir el tiempo para atender la urgencia o emergencia.
 - Fomentar la cooperación entre todo el personal que participa en la prestación del servicio.
 - Coordinar las actividades de todo el personal.
 - Delimitar las funciones de todas las personas implicadas en el proceso de teleemergencias, de manera que todas conozcan bien su trabajo y se sientan comprometidas con él.



B. COMUNICACIÓN EXTERNA

- Es la que se lleva a cabo telemáticamente con las personas que se ven implicadas en una urgencia o emergencia => persona alertante.
- Para facilitar este tipo de comunicación deberemos:
 - Responder siempre a las preguntas de forma concreta
 - Demostrar empatía con la situación y persona
 - Reconocer las emociones que expresen
 - Anticipar, es decir, estar preparados por adelantado, para saber cómo enfocar nuestros esfuerzos en la comunicación, nos ayudará a seguir nuestras metas esenciales.
- En estas comunicaciones es importante que la persona alertante se calme lo suficiente para que comprenda las instrucciones y facilite la información necesaria. Para conseguirlo tendrá tanto efecto lo que digamos como nuestra actitud.
- Serán herramientas clave mantener la calma, mostrarnos amables y demostrar que comprendemos su situación.



7.1 CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA

- EXACTITUD
- CREDIBILIDAD
- PREDISPOSICIÓN A CORREGIR INFORMACIONES ERRÓNEAS
- COHERENCIA
- PERTINENCIA
- PREPARACIÓN PARA RESPONDER
- OPORTUNIDAD



7.2 DECÁLOGO PARA UNA COMUNICACIÓN EFICAZ

1. Demostrar interés real en todo momento
2. Adoptar una actitud de comprensión
3. Interrumpir lo menos posible al paciente
4. Evitar la emisión de opiniones personales
5. No realizar juicios de valor
6. No entrar en discusión, ni criticarlo abiertamente
7. No dar más información que la precisa y evitar generalizaciones
8. Responder cortés y brevemente
9. Centrar la conversación con educación
10. Resumir



REGLAS DE CORTESÍA TELEFÓNICA:

- ❑ Al contestar una llamada, responda rápidamente usando el siguiente saludo: 061 “bos días, tardes, noites”. No olvide usar el saludo apropiado: de 07 a 13 horas “bos días”, de 13 a 21 “boas tardes”, de 21 a 07 “boas noites”.
- ❑ Use su espontaneidad, hablando con voz clara y pausada.

EN EL CASO DE ESTAR LOS CONSULTORES OCUPADOS:

- ❑ Informe al usuario/alertante del motivo por el cual va a ponerlo en espera.
- ❑ No disponga del tiempo del usuario: permita que él decida si desea aguardar o prefiere llamar más tarde.
- ❑ No deje en espera a un usuario por más de 60 segundos. De ser necesario, retome la llamada informando al usuario.
- ❑ Cuando retome la llamada, comience con el nombre del usuario.



AL TRANSFERIR UNA LLAMADA:

- ❑ Transfiera solo aquellas llamadas que indique el protocolo CADE tras su correcta clasificación.
- ❑ Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas, en caso de que la centralita sufra alguna avería.
- ❑ Antes de transferir la llamada, informe al usuario que acción va a efectuar.
- ❑ Cuando transfiera al personal médico, personal de enfermería o locutor, espere a que su compañero lo atienda. Facilite ordenadamente datos de la llamada (tipo de clasificación, ayuntamiento, usuario y motivo de la llamada), evitando así que él/ella le tenga que repetir cualquier dato.
- ❑ Cuando reciba una llamada transferida (112), en primera instancia preséntese y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.



CÓMO TRANSMITIR MENSAJES:

- ❑ Describa el motivo de la llamada de forma clara, concisa y ordenada.
- ❑ Al terminar una llamada, agradezca la colaboración del alertante.
- ❑ Uso de palabras apropiadas.
- ❑ Evite usar palabras técnicas o de uso interno: si utiliza palabras que el usuario u alertante no comprenda, lo pondrá en una situación incómoda.
- ❑ La información es un "valor", no excederse, ni dosificarla.
- ❑ Jamás contestar con preguntas.

PERSONALICE LA CONVERSACIÓN:

- ❑ Para que el usuario se sienta a gusto, use su apellido o nombre en la conversación.



PEQUEÑOS Y GRANDES DETALLES:

- ❑ "Las muletillas": son aquellas palabras que utilizamos de forma reiterada, nos apoyamos en ellas para elaborar mentalmente la respuesta que vamos a dar. Ejemplos: Correcto, digamos, ¿no?, le comento, etc. Estas muletillas pasan desapercibidas para nosotros, sin embargo, quien lo escucha lo percibe claramente. "¿Me entiende? Sustitúyalo por: ¿Me expliqué/explico correctamente?"
- ❑ Palabras que subestiman al usuario y, por lo tanto, atentan contra una atención cortés. Ejemplo: Es obvio

PAUTAS A TENER EN CUENTA:

- ❑ Anteponga Sr./ Sra.
- ❑ Trátelo siempre de usted.



¿QUÉ PODEMOS DECIR?:

- Buenos días, tardes, noches.
- ¿Qué sucede?
- ¿Me explico claramente?.
- No corte la llamada, por favor.
- Me expresé mal.
- Le sugiero que... (por ejemplo: llame nuevamente).
- Creo que usted llamó con anterioridad, ¿no?.
- Por favor, dígame brevemente en que podemos ayudarle.
- Ahora todos los consultores están ocupados. Si no le importa lo llamarán tan pronto puedan. Si empeora o presenta nuevos síntomas no espere, y llámenos usted de nuevo, por favor.



ESTRUCTURA DE LA LLAMADA

- Debemos seguir el orden establecido por varios motivos:
 - para obtener los datos de forma rápida y estructurada,
 - no olvidarse de ningún dato importante y relevante,
 - el orden es una adecuada guía de interrogatorio.
- La **estructuración correcta de una llamada** es la siguiente:
 - 1) **Saludo:** “061 bos días, tardes, noites..”
 - 2) **¿Qué sucede?** O bien dejar que el alertante explique brevemente lo que pasa, esto le ayudará a tranquilizarse y nos dará una idea de la posible gravedad de la llamada.
 - 3) **Confirmar el teléfono con la voz clara e inteligible** (= que puede ser comprendido o entendido) , para que quede grabado.
 - 4) **Obtener la dirección** más exacta y óptima posible, datos del paciente filiados en la base de Tarjeta Sanitaria. Se **DEBEN** obviar los datos del paciente, si se trata de una emergencia, por ejemplo: un accidente de tráfico o una enfermedad en un lugar público; aunque **SIEMPRE** se debe conseguir una edad aproximada (20,40,80 años) y sexo del paciente (hombre o mujer).
 - 5) **Clasificar la demanda siguiendo el CADE** (protocolo elaborado por personal facultativo de la CCUSG).
 - 6) **Comunicar el mensaje obtenido de la clasificación** y que aparece en la pantalla, y traspasar la ficha informática y la llamada telefónica según las indicaciones que aparezcan en la misma. Traspasar la llamada a médico o personal de enfermería, reflejando en el traspaso toda la información proporcionada por el alertante de forma ordenada y concisa.



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA:RESUMEN

- 1) Coge el teléfono en cuanto suene. Cuando oigas la llamada responde inmediatamente, para evitar que la persona interlocutora tenga que esperar.
- 2) Deja cualquier tarea que estés realizando y concéntrate en la llamada que atiendes. Si tienes que hacer algo urgente y debes hacer esperar a la persona que llama, explícale el motivo y atiéndela tan pronto como puedas.
- 3) Mantén una postura física erguida, ya que de otra forma la voz se distorsiona y decae. Si estás en posición inclinada sobre la mesa o con la mejilla apoyada en la mano, también transmites esa actitud.
- 4) Sonríe por teléfono, ya que es una de las mejores maneras de comunicar simpatía, interés y amabilidad, y el tono de voz se hace más natural, menos forzado.
- 5) Deja hablar a la otra persona, guardando los turnos y sin interrumpir.
- 6) Presta atención a lo que dice. Cuando la otra persona te hable confírmale que sigues a la escucha (“sí”, “ya veo”, “entiendo”,...). Así, percibe que la estás escuchando y que comprendes lo que te dice.



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA:RESUMEN

- 7) Habla despacio y con un ritmo adecuado, así se entenderá mejor y transmitirás seguridad y tranquilidad.
- 8) Usa un vocabulario adecuado, para que pueda entenderte.
- 9) Procura que el tono de voz sea natural, más bien bajo (ya que el teléfono acentúa el volumen), vocaliza, articula correctamente y habla despacio. La respiración sosegada da impacto a las palabras y suaviza la tensión.
- 10) No tengas nada en la boca (caramelos, chicles, comida,...) porque perjudica la locución y produce ruidos inoportunos que llegan al oído del receptor.
- 11) No tapes con la mano el auricular para hacer comentarios offline, ya que las palabras que tratan de ocultarse pueden ser oídas y el efecto causa muy mala impresión. Solo se tapa el auricular si se estornuda o tose, pidiendo disculpas a continuación.
- 12) Usa fórmulas de cortesía, como “por favor” y “gracias”, y trata siempre a la persona de usted. Así introducirás flexibilidad en la conversación, mantendrás el respeto y mejorarás el contacto humano.



