



A2.2 – Recursos educativos para docentes

Lección 1: La importancia de la comunicación

Módulo: 1. Conceptos básicos en la prestación de cuidados

Sub-Módulo: 1.3. Lenguaje y comunicación en los cuidados



Introducción

Módulo	Conceptos básicos en la prestación de cuidados
Sub-módulo	Lenguaje y comunicación en los cuidados
Lección nº.	#1
Duración (minutos)	180
Fecha	Por definir

Resultados de la lección

1. Reconocer la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales en la prestación de cuidados.
2. Identificar los diferentes tipos y estilos de comunicación y las barreras lingüísticas.

Contenidos - Comunicación y relaciones interpersonales

- 1.1. La dinámica del comportamiento humano.
- 1.2. La importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales.
- 1.3. Los elementos de la comunicación.
- 1.4. El lenguaje verbal.
- 1.5. El lenguaje no verbal.
- 1.6. La importancia de la comunicación no verbal.
- 1.7. Barreras de la comunicación.
- 1.8. Comportamientos/Estrategias para una buena comunicación oral, verbal y escrita.
- 1.9. Estilos de comunicación.
- 1.10. Habilidades de escucha activa.

La dinámica del comportamiento humano



Imagen extraída de: <https://surejob.in/types-of-communication.html>

Comunicación - Comportamiento humano esencial

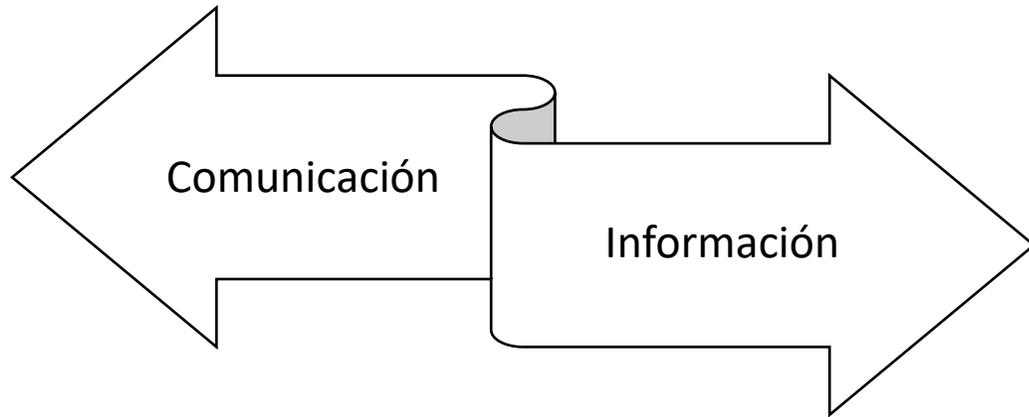
La comunicación es el proceso mediante el cual un emisor A' (persona o grupo) transfiere información, pensamientos, ideas o sentimientos a un receptor B' (persona o grupo) para que actúe en consecuencia de modo que desarrolle ideas, actos o sentimientos y, en última instancia, afecte a su estado y comportamiento.

La importancia de la comunicación

“Solo una relación basada en la comprensión y el respeto puede convertirse en una verdadera asociación curativa.”

Bernard Lown, M.D.
The Lost Art of Healing

Comunicación vs. Información



La diferencia entre comunicación e información es que **la comunicación requiere la transmisión bidireccional de mensajes**, mientras que la información requiere la transmisión unidireccional de mensajes entre emisor y receptor. En el caso de la información, la comprensión no es imprescindible.

Comunicación cara a cara

En la **comunicación cara a cara**, todas las partes involucradas no sólo pueden oír lo que se dice, sino que también pueden ver el lenguaje corporal y las expresiones faciales que proporcionan información clave para entender mejor el significado detrás de las palabras.

En el pasado, este tipo de comunicación solo era posible en persona, pero a medida que avanza la tecnología hay más formas de mantener estas conversaciones cara a cara. La **videoconferencia** también es una forma de comunicación cara a cara, aunque utilice la tecnología para conectar a las personas participantes. De hecho, estas formas de comunicación directa pueden haber disminuido en la era de la comunicación electrónica, favoreciendo la comunicación indirecta en lugar de la directa.

Comunicación escrita

Las formas más frecuentes de comunicación escrita son las **cartas de derivación y de alta**. Las cartas de derivación pueden ser solicitudes de una evaluación o tratamiento específico, petición de una segunda opinión y solicitudes de responsabilidad mutua para el cuidado de una persona. Sin embargo, el término también se utiliza para otros ámbitos, como las cartas de respuesta tras una visita ambulatoria de un(a) especialista sin hospitalización. A veces, las personas cuidadoras entregan hojas escritas a las personas receptoras de sus cuidados.

La comunicación escrita puede utilizarse como referencia en el futuro y puede distribuirse fácil y simultáneamente al número necesario de cuidadoras/es implicadas/os en el proceso asistencial. No son sólo un medio de comunicación, sino que también pueden tener valor médico-legal. Además, en el entorno electrónico actual, la comunicación escrita ha evolucionado hacia un medio más inmediato y, por tanto, puede ser preferible.

Los elementos de la comunicación

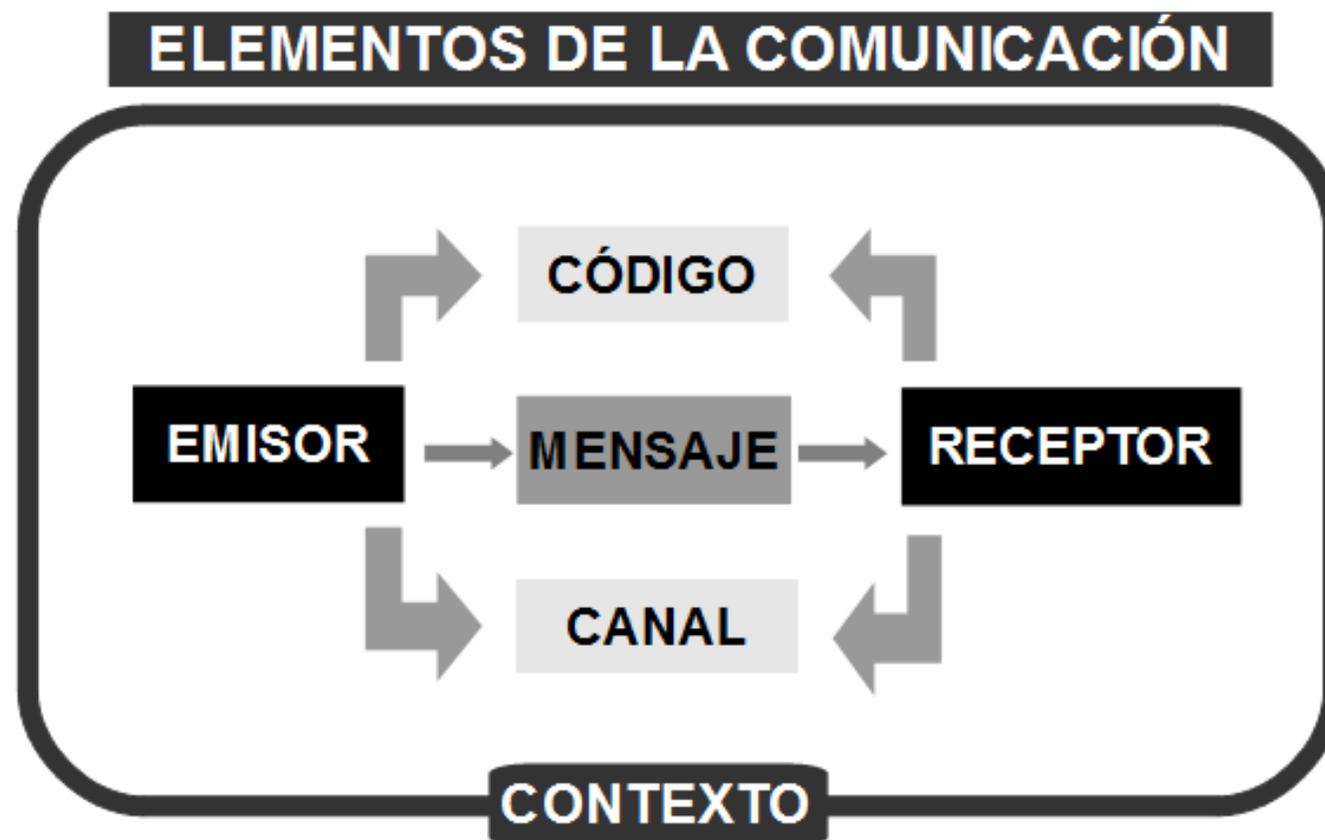
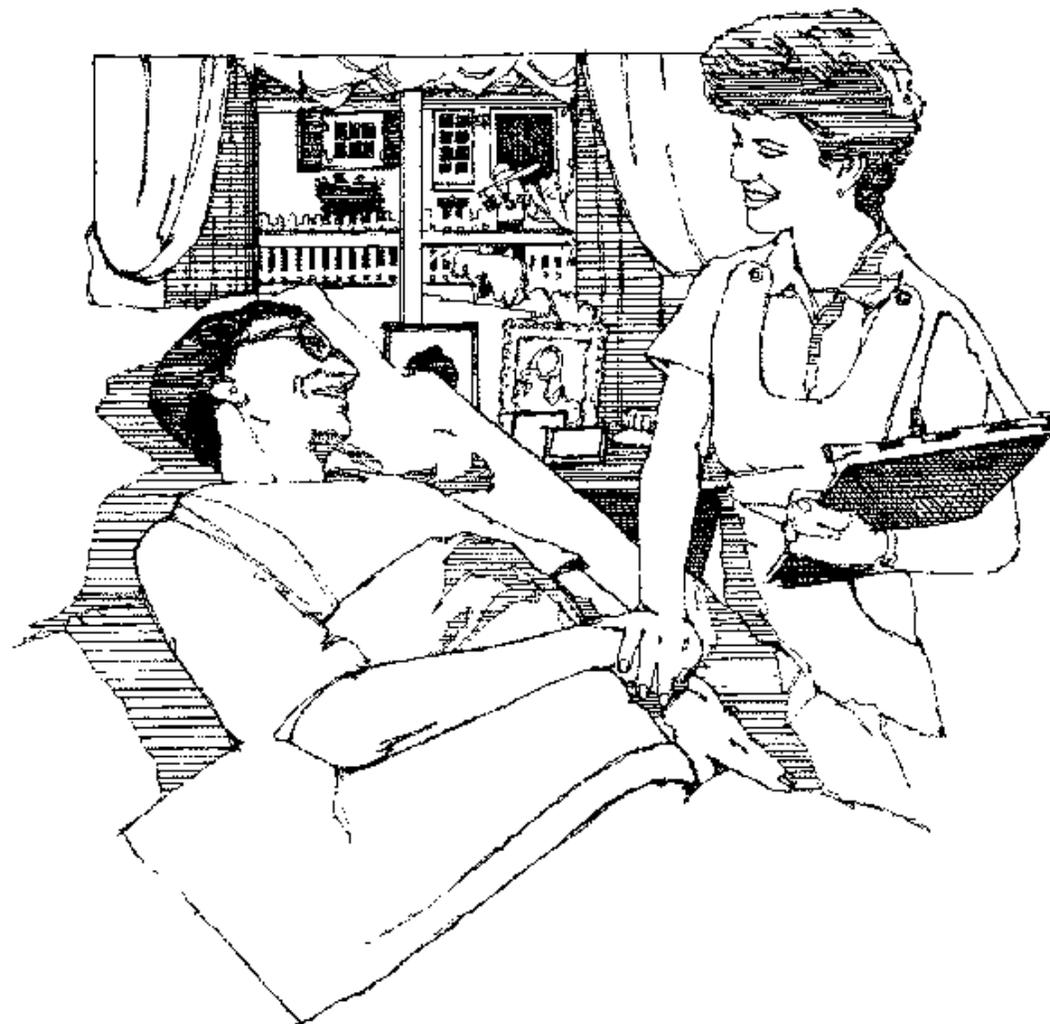


Imagen extraída de: https://agrega.juntadeandalucia.es/repositorio/13072012/b4/es-an_2012071313_9093804/ODE-580c476a-96d3-3a7f-b703-4b311c1d5ead/11_elementos_de_la_comunicacin.html

Los elementos de la comunicación - Ejercicio

Identifique los elementos de la comunicación presentes en la imagen.



Los elementos de la comunicación - Ejercicio

Identifique los elementos de la comunicación presentes en la imagen.

- La **emisora** es la cuidadora.
- El **receptor** es el hombre que recibe sus cuidados.
- El **mensaje** incluye elementos de afecto y cariño, que se transmiten a través del **canal** visual y táctil, mediante la sonrisa y la caricia (**código**).



Evidencia existente

Las investigaciones demuestran que...

...con la experiencia profesional, se tiende a mejorar las habilidades técnicas...

...y a empeorar las habilidades relacionales.

- A medida que disminuye la ansiedad por la técnica, menos se centran los cuidados en la persona.
- En cuanto a la comunicación, la diferencia entre estudiantes y profesionales experimentadas/os no son las respuestas, sino la autoevaluación de su eficacia.

Errores más comunes en la comunicación

- Interrumpir sin motivo.
- Hacer preguntas largas y complejas.
- Utilizar jerga profesional.
- Sugerir la respuesta deseada.
- Interrogar y no preguntar (cuidado con los “por qué”).
- Ignorar las señales verbales y no verbales de la persona atendida.
- Cambiar de tema repentina e inapropiadamente
- Tener actitudes o comportamientos que critiquen directa o indirectamente; hacer juicios de valor o ser condescendiente en la relación.

Barreras en la comunicación

- **Externas**

Por ejemplo: el ambiente (frío, ruido, luz, etc.).

- **Internas**

Código (por ejemplo: términos técnicos, vocabulario de la persona atendida).

Distancia social (por ejemplo: diferencia de estatus social).

Evitación debido a experiencias previas (por ejemplo: malas experiencias con profesionales de la salud, miedo a la enfermedad).

Enfermedad y cansancio (disminuyen la disponibilidad para la comunicación).

Exceso de información (por ejemplo: fuentes contradictorias, a veces incorrectas, como Internet, vecindario, médico, publicidad, etc.).

Comunicación Verbal vs. No verbal

La comunicación, para las personas cuidadoras, es una competencia clave. Adopta diferentes formas, y puede ser verbal o no verbal, oral o no oral, y utilizarse para comunicarse con la persona cuidada y su familia, con compañeras/os y con el equipo interdisciplinar, según proceda.

Comunicación verbal: el lenguaje oral o escrito oral se utiliza para establecer contacto; implica ritmo, entonación y tono.

Comunicación no verbal: incluye todas las demás formas de comunicación, que pueden implicar el lenguaje corporal o las expresiones faciales.

Principios clave para una comunicación efectiva

Escuchar activamente
Pedir aclaraciones
Demostrar comprensión
Evitar suposiciones
Exponer dificultades y preocupaciones

**Participar
activamente**

Consejos generales

Respirar profundamente
Establecer contacto visual
Mantenerse en el presente
Establecer una buena relación
Mantener un fuerte sentido de sí misma/o

Centrarse en objetivos comunes
Aclarar responsabilidades
Hablar abierta y honestamente
Ayudar a resolver problemas
Expresar agradecimiento por la ayuda

**Fomentar
la colaboración**

**Construir una
comprensión mutua**

Prepararse
Exponer claramente los propósitos
Ofrecer información relevante
Hacer preguntas
Actuar con asertividad

Estrategias para una buena comunicación

Preguntas de “por qué”

- Pueden interpretarse como una crítica, juicio de valor o acusación.

“¿Por qué no has venido a por las pastillas?”

“¿Por qué duermes tan poco?”

“¿Por qué haces esto si sabes que es malo para ti?”

- Pueden sustituirse por:

“No has venido a por los medicamentos, ¿ha pasado algo?”

“¿Podría hablarme de los motivos/razones y de las dificultades que tiene para acostarse pronto?”

“Te ha resultado difícil dejar de fumar. En tu opinión, ¿qué hace que las cosas sean tan difíciles? ¿Qué ha pasado?”

Estrategias para una buena comunicación

Preguntas múltiples

- Varias preguntas a la vez pueden confundir a la persona (forma de “bombardeo” y evasión de temas).

“¿Ha tenido vómitos? ¿Y diarrea? ¿Y fiebre continuada? ¿Cómo se siente al respecto? ¿Qué cree que es?”

- Pero pueden ser útiles porque permiten a la persona elegir a cuál responder, sobre todo si el tema es delicado o difícil de describir.

“¿Y cómo le ha sentado el divorcio? ¿Cómo han estado los niños?”

Estrategias para una buena comunicación

Preguntas sugerentes

- Es interesante emplearlas cuando queremos que la persona considere nuestra perspectiva.

"Ya está mucho mejor, ¿verdad?"

"Y también te duele la cabeza, ¿verdad?"

- Se recomienda sustituirlas por preguntas abiertas:

"¿Cómo te sientes? ¿Cómo te encuentras?"

- E introducir el tema normalizando:

"Te voy a hacer unas preguntas sobre cosas que la gente puede sentir, o no, no sé cuál será tu caso, ya me dirás: ¿has tenido dolores de cabeza o no?"

Estrategias para una buena comunicación

Preguntas negativas

- En su lugar, utilice un lenguaje afirmativo: actitud positiva y tranquilizadora.

"Y vómitos, ¿no has tenido?" → "Y vómitos, ¿los has tenido?"

"¿No tienes nada más que añadir?" → "¿Qué más quieres añadir? ¿Hay algo más?"

Minimizaciones

- Evite las minimizaciones, es decir, quitar importancia, prestar menos atención, infantilizar a la persona.

"La abuelita" → ¡Dirigirse por su nombre!

Esté disponible... Pregunte si la persona necesita ayuda

Considere la posibilidad de formular la siguiente pregunta al concertar cada cita:

"¿Tiene alguna necesidad especial relacionada con una discapacidad en la que pueda ayudarle durante la visita?"

Ejemplos:

- Ayuda para vestirse o desvestirse.
- Comprensión de la información médica.
- Posicionamiento durante un procedimiento.
- Ayuda para rellenar formularios.
- Equipos médicos ajustables lo suficientemente bajos para una persona sentada en una silla de ruedas.

Escucha activa

PEANUTS CLASSICS By Charles M. Schulz



Escucha activa

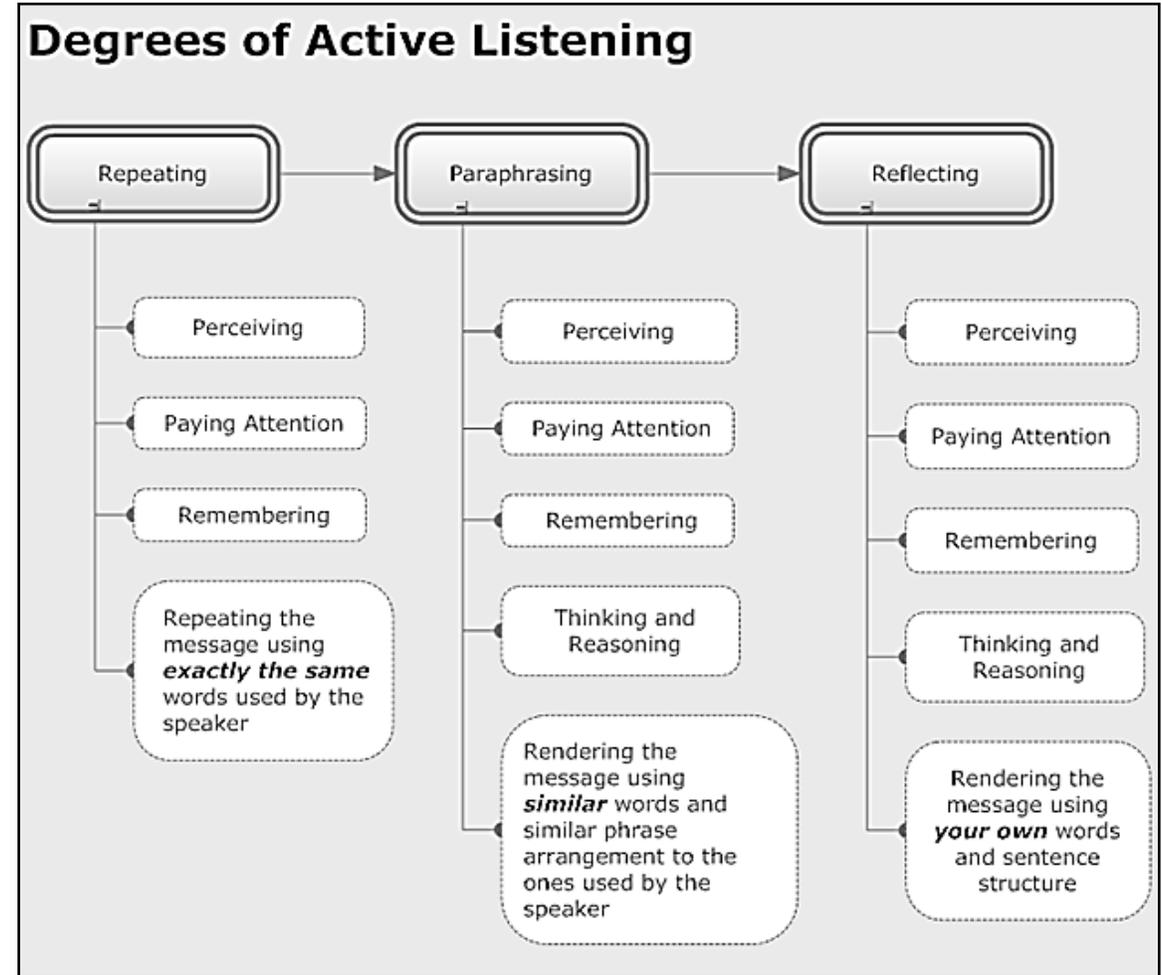
Escuchar, observar y sentir

- Entender la información y su significado para la persona atendida (intenciones, sentimientos, etc.).
- Comprender y favorecer la plena expresión desde el punto de vista de la persona (explicaciones, temores, opiniones, etc.).

La escucha activa conduce a una menor reactividad, menor frustración y menor búsqueda de alternativas (otros agentes, automedicación, etc.).

Escucha activa

Experimentar lo que otra persona siente “como si” estuviéramos en su lugar, observando a través de su perspectiva.



Estilos de comunicación

Hay 4 estilos de comunicación: **asertivo, pasivo, pasivo-agresivo y agresivo.**

En la **comunicación asertiva**, las personas defienden sus derechos personales básicos sin violar los derechos básicos de las demás personas. Expresan sus derechos abiertamente y honestamente y asumen la responsabilidad de sus propios actos dejando que las demás personas tomen sus decisiones. Este tipo de comportamiento lleva a establecer relaciones agradables y satisfactorias.

Estilos de comunicación

En la **comunicación pasiva**, a menudo denominada comunicación no asertiva, las personas buscan constantemente complacer a las demás personas a costa de negar sus propios derechos humanos básicos.

Normalmente, estas personas no muestran sus verdaderos sentimientos y, en consecuencia, se sienten ansiosas y heridas, ya que no toman decisiones, dejando que las demás personas elijan por ellas. Sienten incomodidad en las interacciones interpersonales y suelen tener una voz débil y vacilante.

Estilos de comunicación

En la **comunicación pasivo-agresiva**, las personas se muestran desleales, manipuladoras, críticas y bastante sarcásticas. Defienden sus propios derechos adoptando la forma de una acción pasiva, sin confrontación. Así, estas personas permiten que otras personas tomen decisiones por ellas y luego se resisten a estas mismas decisiones, utilizando comportamientos pasivos como la procrastinación, la terquedad, la pérdida de tiempo, entre otros.

Este tipo de comportamiento proporciona una sensación de control, sin embargo, estas personas sienten resentimiento y que están siendo utilizadas, mostrando a menudo un nivel muy bajo de confianza.

Estilos de comunicación

En la **comunicación agresiva**, a diferencia de la comunicación no asertiva, las personas defienden sus derechos personales básicos, verificando para ello una violación de los derechos personales básicos de las demás personas. Estos individuos suelen presentarse como individuos con un aire de superioridad, fríos y a menudo sin emociones.

Este tipo de comportamiento daña las relaciones interpersonales.

Estilos de comunicación

¿Qué estilo de comunicación utilizas la mayoría del tiempo?



Imagen extraída de: <https://soulsalt.com/communication-style/>

Asertividad

La **asertividad básica** implica la simple autodefensa de derechos, creencias, sentimientos y opiniones. Por ejemplo: *"Lo siento, me gustaría terminar de explicarle el tratamiento"*.

La **asertividad escalonada** es un tipo de respuesta que puede utilizarse cuando una respuesta asertiva básica no ha surtido efecto en el receptor.

En esta situación, se puede aumentar o escalar gradualmente el grado de asertividad utilizado (por ejemplo: Nivel 1: *"Lo siento, no puedo cambiar la hora del tratamiento de mañana"*; Nivel 2: *"Como ya le he explicado, no podré cambiar su tratamiento a otra hora"*; Nivel 3: *"¡Por favor, no insista! Ya se lo he dicho dos veces, no puedo cambiar el horario de mañana"*).

Asertividad

Utilice mensajes “Yo” en lugar de “Tú”. "*Me siento enfadada/o*" en lugar de "*Me has hecho enfadar*" te permite expresar tus sentimientos sin culpar a las demás personas ni provocar que se pongan a la defensiva.

Incluye la expresión de deseos (p. ej., "*Me gustaría que llegaras a tiempo para...*"), sentimientos (p. ej., "*Cuando me dices que no quieres someterte al tratamiento, siento...*") y afirmaciones (p. ej., "*Cuando llegas tarde, empezamos las sesiones fuera de horario, lo que ralentiza todo mi trabajo con otros clientes. Siento que no respetas mi trabajo. Me gustaría que no volvieras a llegar tarde*").

El individuo utiliza la primera persona del singular e intenta describir, de forma concreta, lo que piensa o siente; esto produce efectos positivos, sin atacar la autoestima de la otra persona.

Asertividad

La **afirmación empática** aparece como un tipo de respuesta adecuada cuando la persona interlocutora está sensibilizada y puede sentirse ofendida por la expresión de sentimientos por parte de la otra persona. Se utiliza cuando la relación con la otra persona es importante y esta está debilitada. Primero debemos reconocer algo (sentimientos, deseos, creencias) sobre la otra persona (por ejemplo, tristeza) o situación (por ejemplo, presión del tiempo). Luego describimos nuestra situación, sentimientos, deseos o creencias.

Por ejemplo: *"Siento que no te sientes mejor y que este tratamiento no es el más adecuado para ti. Me gustaría explicarte mi punto de vista sobre tu evolución y sobre el plan de cuidados que hemos acordado"*.

Asertividad

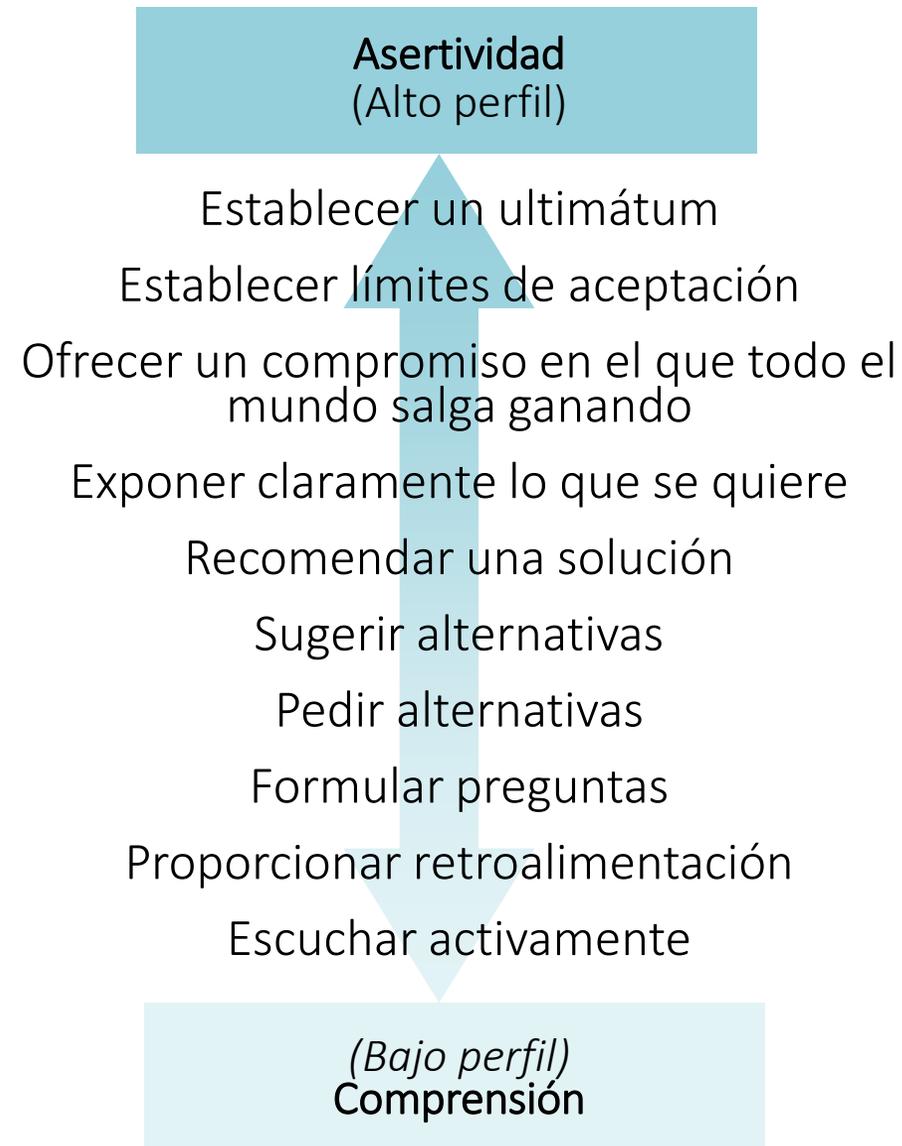
La **afirmación de confrontación adecuada** se utiliza cuando existen discrepancias (por ejemplo, las palabras de la persona interlocutora contradicen su comportamiento). Este tipo de respuesta asertiva consta de tres partes: (1) descripción objetiva de lo que la otra persona dijo que haría; (2) descripción de lo que la otra persona hizo realmente; (3) expresión de lo que realmente quieres.

Por ejemplo: *"Me dijo que haría 30 minutos de ejercicio todos los días en casa. Habíamos acordado que su plan de recuperación pasaba esencialmente por el trabajo en casa. Esta semana, descubrí que nunca realizó los ejercicios. Como le expliqué, en mi opinión, es muy difícil recuperarse sólo con tratamientos en los aparatos del gimnasio. ¿Qué cree que le impide hacer ejercicio en casa?"*.

Es especialmente eficaz en situaciones en las que previamente se hizo una petición asertiva de cambio de comportamiento, con la que la otra persona estaba de acuerdo, pero que acabó por no cumplir.

Asertividad

***Ajuste su nivel de
asertividad a la
situación***



Debate grupal

- ¿Qué razones hay para comunicarse de manera asertiva en lugar de pasiva o agresiva?
- ¿Cómo mejora la atención a las personas receptoras de nuestros cuidados si desarrollamos una comunicación asertiva?

Investigación sobre la comunicación

Communication between healthcare professionals and relatives of patients approaching the end-of-life: A systematic review of qualitative evidence

Rebecca J Anderson , Steven Bloch, Megan Armstrong , more...

First Published June 11, 2019 | Review Article | [Find in PubMed](#) |  Check for updates

<https://doi.org/10.1177/0269216319852007>

[Article information](#) ▾

 Altmetric 62

> [Aging Ment Health](#). 2018 Jul;22(7):863-880. doi: 10.1080/13607863.2017.1399343. Epub 2017 Nov 10.

Communication training interventions for family and professional carers of people living with dementia: a systematic review of effectiveness, acceptability and conceptual basis

L Morris ^{1 2}, M Horne ^{1 3}, P McEvoy ¹, T Williamson ^{2 3}

Affiliations + expand

Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer

✉ [Philippa M Moore](#), [Solange Rivera](#), [Gonzalo A Bravo-Soto](#), [Camila Olivares](#), [Theresa A Lawrie](#) [Authors' declarations of interest](#)

Version published: 24 July 2018 [Version history](#)

<https://doi.org/10.1002/14651858.CD003751.pub4> 

[13607863.2017.1399343](#)

Debate grupal

La historia de Bárbara

“Una cuarta parte de los pacientes hospitalizados en el Reino Unido padecen demencia, y la cifra va en aumento. La Fundación está utilizando ‘La historia de Barbara’ como herramienta de formación en el marco de una innovadora campaña de sensibilización sobre la demencia dirigida a todo el personal de los sectores de agudos y comunitario. Se espera que todo el personal conozca bien los problemas a los que se enfrentan los pacientes con demencia para poder ofrecerles una atención excepcional. No importa si como miembro del personal trabaja directamente con pacientes. La realidad es que conocerás a un paciente con demencia con sólo caminar por un pasillo.”

¿Cuáles son los aspectos positivos y cuáles los aspectos a mejorar en relación con la comunicación/interacción con Bárbara?



<https://youtu.be/VFXirEnjfTI>

Campaña internacional

hello my name is...




“Una campaña por una atención más compasiva”

<http://hellomynameis.org.uk/>
<https://youtu.be/UmeQjgy4QnE>



¡Muchas gracias!

