



A2.2 – Recursos educativos para docentes

Lección 2: La importancia de adaptar las técnicas de 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.	#2
Duración (minutos)	120
Fecha	Por definir

Resultados de la lección

1. Entender la importancia de adaptar las técnicas de comunicación a diferentes grupos.
2. Aplicar técnicas de gestión de conflictos a través de la comunicación.

Contenidos - Comunicación y relaciones interpersonales

2. Comunicación y relaciones interpersonales en diferentes grupos sociales.

2.1. Diferentes grupos.

2.2. Cohesión de grupo.

2.3. Ventajas e inconvenientes del funcionamiento en grupo.

3. Conflictos y resolución de conflictos.

3.1. Minimizar el estrés.

3.2. Comunicación en situaciones difíciles.

¿Cómo comunicarnos mejor?

Communication Tips

 Ausmed.



NO TWO PEOPLE EVER COMMUNICATE
PERFECTLY. HOWEVER, THE MORE
CLEARLY WE COMMUNICATE, THE
GREATER IS OUR ABILITY TO TRUST.

¿Cómo comunicarnos mejor?

A Person-Centered Care and Communication Continuum (PC4 Model)



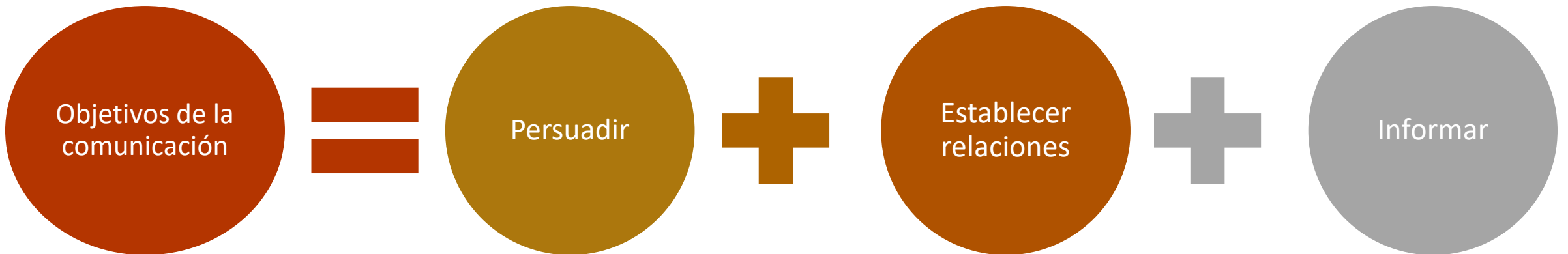
La comunicación eficaz es un factor esencial en las interacciones entre las personas cuidadoras y las personas receptoras de sus cuidados. Cuando la comunicación se centra en la persona, se convierte en terapéutica. Permite la confianza y el respeto mutuo en el proceso asistencial, promoviendo así prácticas asistenciales que abordan las necesidades, preocupaciones y preferencias de las personas cuidadoras y las personas cuidadas.

Kwame & Petrucka, 2021

Relaciones interpersonales

Una relación interpersonal es una asociación o conocimiento fuerte, profundo o estrecho entre dos o más personas, que puede ser breve o duradero. Las relaciones interpersonales se forman en el contexto de influencias sociales, culturales y de otro tipo. Los seres humanos son innatamente sociales y se forman a partir de sus experiencias con los demás seres.

Tipos: amistades; familia; relaciones románticas; relaciones laborales; relaciones de cuidado; etc.



Cohesión de grupo

Es la unidad o solidaridad de un grupo, incluida la integración del grupo con fines tanto sociales como relacionados con las tareas.

La cohesión de grupo viene indicada por la fuerza de los vínculos que unen a sus integrantes con el grupo en su conjunto, el sentimiento de pertenencia y de comunidad dentro del grupo, los sentimientos de atracción hacia integrantes específicas/os del grupo y hacia el propio grupo que experimentan los individuos, y el grado en que las/os integrantes coordinan sus esfuerzos para alcanzar objetivos, aunque estos factores no son condiciones necesarias ni suficientes para la cohesión.

Posibles ventajas e inconvenientes del funcionamiento en grupo

Ventajas de trabajar en grupo	Inconvenientes de trabajar en grupo
Mayor productividad	Participación desigual
Más recursos	Conflictos intrínsecos
Mayor fiabilidad	Ausencia de pensamiento individual
Aprendizaje	Tiempo para la toma de decisiones
Nuevos métodos	Facilidad para evitar el trabajo
Intercambio de información	Pérdida de creatividad
Compromiso del equipo	Consumo de tiempo

Comunicación con personas mayores

Dirigirse a las personas de edad avanzada puede ser ligeramente diferente a hablar con otras personas de edad adulta. Es común que muchas personas mayores tengan miedo de crear un alboroto (Daniel, 2014) - y junto con una mayor probabilidad de trastornos cognitivos y de memoria - esto puede crear un enorme potencial de atención perdida.

Una de las consideraciones más importantes a la hora de comunicarse con la población mayor es darles tiempo. Cualquier señal de estrés o impaciencia puede hacer que se cierren y se alejen de usted.

Otro problema que puede encontrar al comunicarse con algunas personas mayores es que no se sientan cómodas hablando abiertamente con las/os profesionales. Si usted es su cuidador(a) y está disponible para atender sus preocupaciones, puede que tengan más disposición a hablar con usted que con la/el médico, que quizá sólo pase cinco minutos en la habitación.

Comunicación con niñas/os

Comunicarse eficazmente con las/os niñas/os y las personas más jóvenes es uno de los aspectos más difíciles de la asistencia sanitaria. No sólo se trata de explicar un concepto difícil a una persona joven en términos que pueda entender, sino que también hay que incluir a sus madres/padres.

En comparación con la población adulta, las/os niñas/os tienen menos mecanismos de adaptación y es natural que tengan miedo e incluso se resistan a algún tratamiento médico. Explicar el procedimiento a un(a) niña/o puede ayudar a reducir su ansiedad y aumentar su confianza (Burke, 2016).

Al igual que con las personas mayores, evite utilizar terminología médica complicada o "jerga" técnica. Su lenguaje debe ser apropiado para su etapa de desarrollo. Anote mentalmente la edad de la persona y su nivel de comprensión, y adapte su discurso a sus necesidades.

Comunicación con personas “moribundas”

Uno de los escenarios más difíciles que se le pueden plantear a las personas cuidadoras a la hora de comunicarse con las personas a las que atienden es hablar con una persona que se está muriendo. Resulta incómodo y emocionalmente desafiante enfrentarse a una persona que acaba de recibir un pronóstico sin esperanzas y que sabes que se enfrentará a su mayor lucha, no sólo física, sino también mental y espiritual.

No finja que todo va bien. La persona merece el respeto de que reconozca su situación, y no hacerlo puede hacerle sentir que le está infantilizando. Sin embargo, tampoco se deje vencer por las emociones.

Siga prestando a la persona la misma atención honesta y cariñosa que hasta ahora. Atienda sus necesidades y responda a sus preguntas lo mejor que pueda.

¡Manténgase alerta!

Utilice la capacidad de observación y escucha para identificar, en una fase temprana, las situaciones que pueden agravarse. Los signos de advertencia de un comportamiento irritado o agitado pueden ser:

- Voces alzadas.
- Silencio inusual.
- Comentarios sarcásticos.
- Lenguaje corporal negativo: miradas fijas; invasión del espacio personal; determinadas posturas como puños cerrados, barbilla prominente o pecho hinchado; gestos amenazadores como señalar con el dedo o dar pisotones; pasearse de un lado a otro.
- Comportamiento agresivo: dar patadas a los muebles o golpearse a sí mismas/os.

Cómo abordar conversaciones difíciles

Si tienes algo importante de lo que hablar y no parece el momento adecuado, dispara un "tiro de advertencia" diciendo: *"Hay algo de lo que quiero hablarte. Sé que estás ocupada/o, pero ¿podríamos ponernos al día adecuadamente dentro de 15 minutos?"*.

Escuche y haga preguntas. Escuchar sin interrumpir es poderoso. Transmite interés y respeto por el punto de vista de la otra persona. Mantenga el contacto visual y ofrezca comentarios alentadores como: *"Ya veo lo que dice..."* y *"Continúe..."*.

Las preguntas abiertas son la forma más potente de entender a otra persona. Utilice preguntas que empiecen por "por qué", "qué", "cuándo", "dónde" y "cómo".

Cómo enfrentarse a debates abiertos

Intente aprovechar el valioso tiempo del que dispone ahora para abrir el debate lentamente.

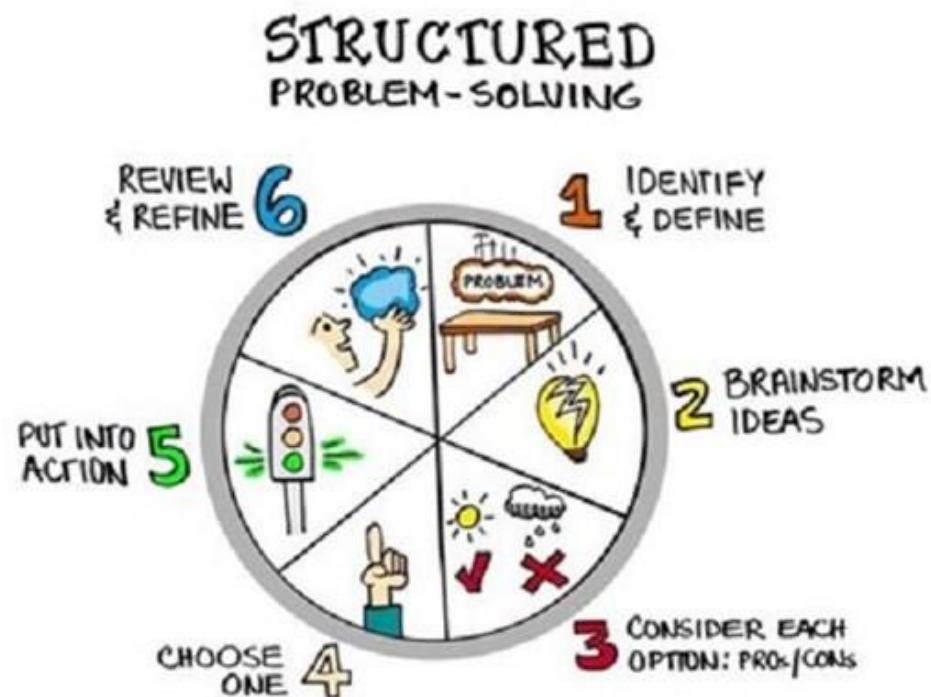
No tenga miedo de reafirmarse cuando lo necesite utilizando frases con "Yo". Ser asertiva/o implica expresar sus propios pensamientos y sentimientos sin menospreciar ni abusar de los derechos de las demás personas (lo cual es agresión).

Por ejemplo, decir: "*Me siento decepcionada/o de que me hables así*" es una forma menos acusadora de expresar tus sentimientos que "*Me pones de mala leche cuando eres tan grosera/o*".

Resolución de problemas - Ejercicio

Comparta una situación que le haya ocurrido recientemente para trabajar en ella usando la resolución de problemas:

→ Definir el problema; determinar la causa del problema; identificar, priorizar y seleccionar alternativas para una solución; y aplicar una solución.



©Health Navigator NZ & Reflection Graphics

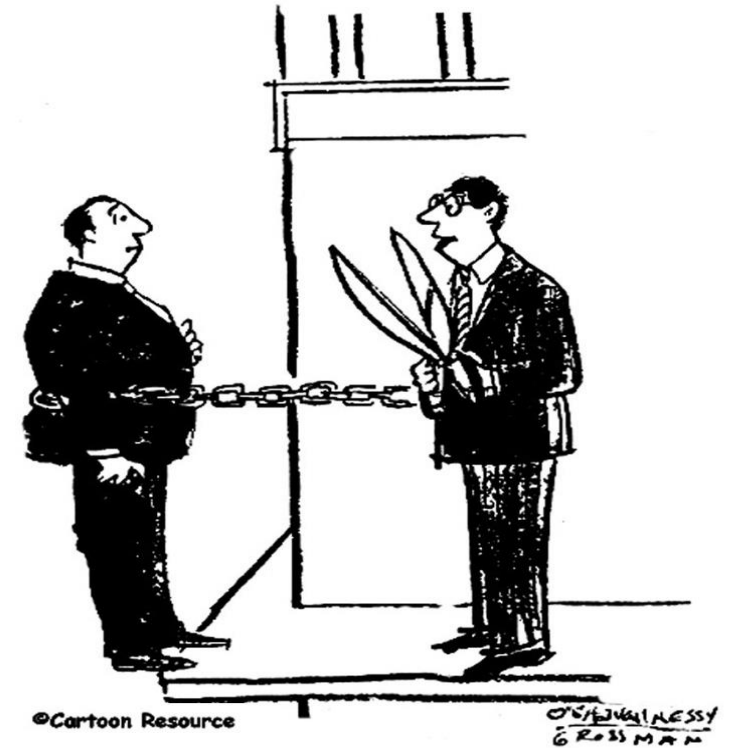
Imagen extraída de:

<https://www.smstoolkit.nz/structured-problem-solving>

Resolución de conflictos - Ejercicio

Ejercicio de formación básica para ayudar a identificar los conflictos que se han producido en la última semana y explorar métodos para resolverlos.

- Habilidad de resolución de conflictos 1: Alivie rápidamente el estrés.
- Habilidad de resolución de conflictos 2: Reconozca y gestione sus emociones.
- Habilidad de resolución de conflictos 3: Mejore sus habilidades de comunicación no verbal.
- Habilidad de resolución de conflictos 4: Utilice el humor y el juego para afrontar los retos.



**"This is the best solution I know
to resolving our personality conflicts."**

Minimizar el estrés

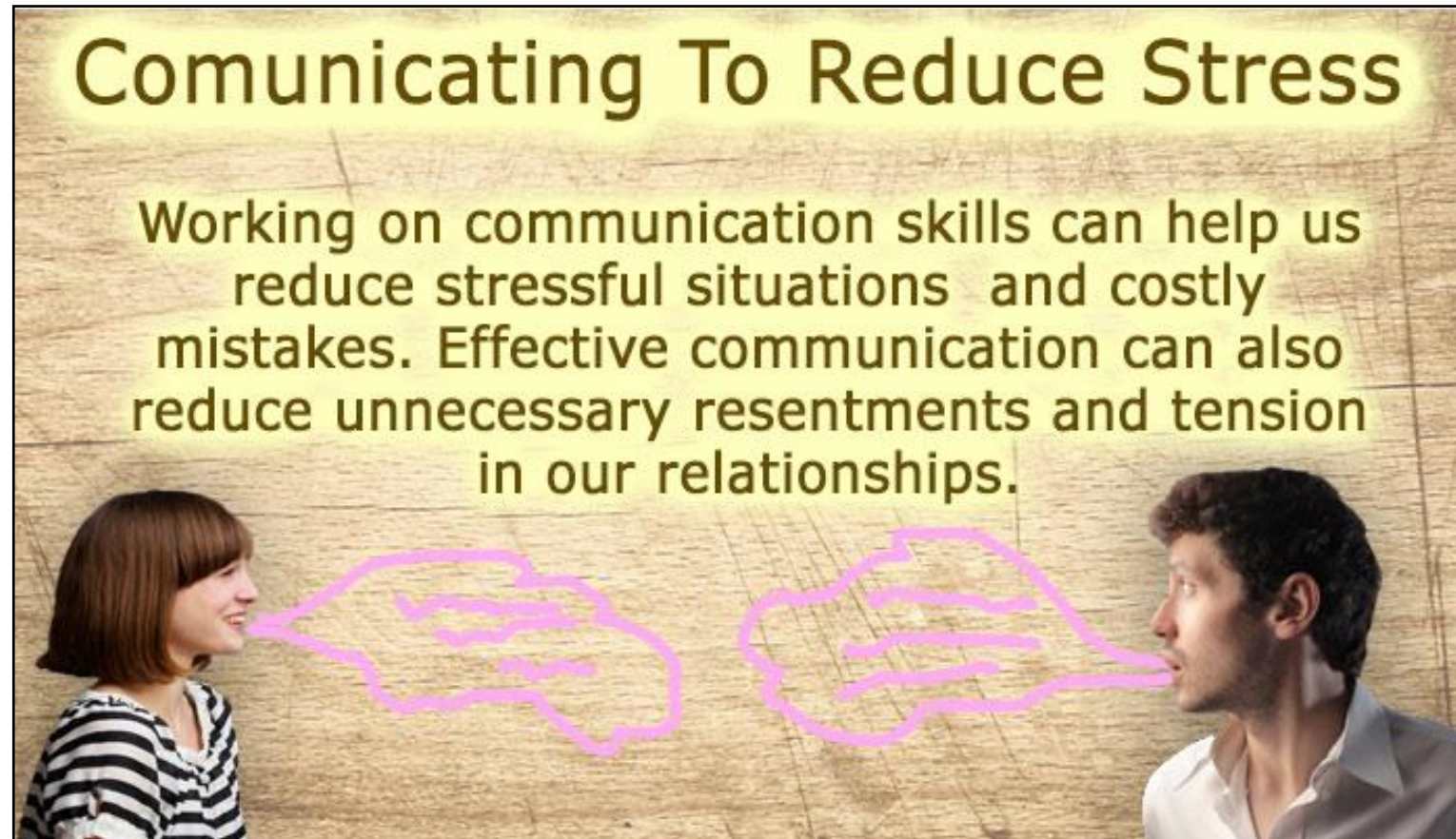


Imagen extraída de: <http://find-happiness.weebly.com/comunicating-to-reduce-stres.html>

Consejos para recordar

1. No se rinda. Cuando se establece una buena relación con la persona a la que atendemos, no hay una sola oportunidad. No todas las interacciones tienen que ser perfectas. La comunicación evoluciona; sea realista con sus expectativas y tenga paciencia, aunque tenga motivación, para crear pequeños cambios.
2. La comunicación no siempre es con palabras. Si le resulta especialmente difícil hablar con una persona en particular, simplemente estar ahí, sonreír, establecer un contacto visual significativo y un poco de contacto humano (con consentimiento) puede marcar la diferencia.

Técnicas de comunicación

¿Cómo puede ayudar a la persona a la que atiende a aprender algo?

Devolver la enseñanza

Es un método de confirmación de la comunicación utilizado por profesionales de la salud para confirmar que la persona ha entendido lo que se le ha explicado. Si lo ha entendido, podrá "devolverle la lección" utilizando sus propias palabras.

Mostrar

Permite confirmar si las personas son capaces de seguir instrucciones concretas (por ejemplo, cómo realizar un ejercicio terapéutico en casa). Algunas/os autoras/es consideran este método una variante del anterior, pero se aborda por separado para destacar el dominio psicomotor del aprendizaje.

Hacer 3 preguntas

Es un método que anima a las personas a formular tres preguntas a las/os profesionales sanitarias/os al final de cada consulta/sesión:

1. ¿Cuál es mi problema principal?; 2. ¿Qué necesito hacer?; 3. ¿Por qué es importante que lo haga?

Juego de rol: Estudio de un caso - Ejercicio

Trabajo en grupo: Analizar el estudio de caso y representar la comunicación correcta hacia la Sra. Ana.

La Sra. Ana es una paciente de 60 años que acaba de ingresar en la unidad de cuidados intensivos coronarios con dolor precordial. Tiene antecedentes de artritis y diabetes (que no le preocupan). Ha sido muy exigente, sobre todo los días en que su marido no puede venir a visitarla. Hoy la Sra. Ana está a su cuidado. Ha llamado repetidamente al timbre y ha pedido un vaso de agua y una pajita. Sin embargo, al ir a atender su petición, fue interceptada por el hijo de un paciente que, llorando, le pide información sobre la intervención quirúrgica a la que va a ser sometido su padre hoy a última hora de la tarde. Tras darle las explicaciones pretendidas, vuelve a la habitación con el vaso de agua y la Sra. Ana la agrade verbalmente: "¡Me podía haber muerto hasta que me trajiste el vaso de agua! ¿Qué hacías, derretir el hielo? ¿Qué demonios? Dame la pajita y la abro yo, que eres más lenta que un caracol."



¡Muchas gracias!

