



## APLICACIÓN DE TECNICAS DE APOYO PSICOLOGICO Y DE AUTOCONTROL

Estrategias básicas de comunicación

# 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN

---

Atención Psicológica → urgencias y emergencias

↓  
atención a los aspectos emocionales, cognitivos  
y psicosociales

Personas damnificadas:

- incluye a las víctimas
- a las personas más allegadas a ellas (especialmente familiares)
- incluso a los testigos.

Los equipos de intervención:

- sucesos traumáticos,
- la vivencia continua del dolor
- la frustración,

↓  
imposibilidad de ayudar a las víctimas  
merma la resistencia psíquica

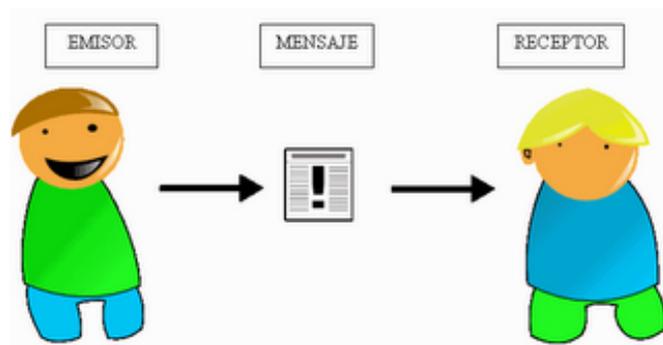
---



## ► Definición de comunicación

Unidireccional

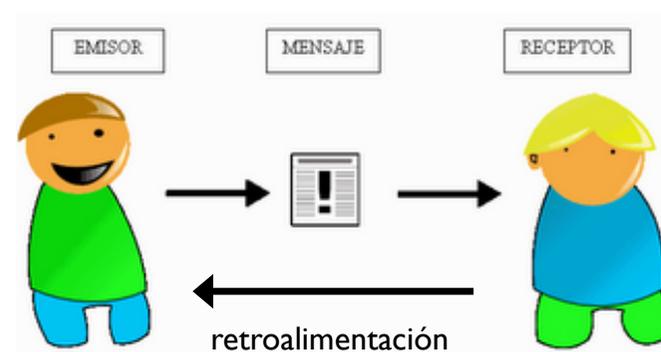
proceso, iniciado por una persona o grupo de personas (emisor) con el propósito de transmitir a otra u otras personas (receptor) una serie de informaciones



información

Bidireccional

proceso bidireccional, en donde una persona toma la iniciativa (emisor) de enviar un mensaje a otra (receptor) para provocar en éste una determinada acción, y el receptor da respuesta al mismo a través de la retroalimentación.



comunicación

## 2. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

---

### Elementos Personales

#### EMISOR:

- ✓ interlocutores necesarios.
- ✓ iniciativa y comienza la comunicación.
- ✓ comunicar y necesita codificarla
- ✓ transformarla en una serie de signos y símbolos con significado para el receptor.

#### RECEPTOR:

- ✓ Interlocutor al que va destinado el mensaje.
- ✓ Llega una serie de signos.
- ✓ deberá decodificar.



## Elementos materiales

### **MENSAJE:**

Compuesto por el conjunto de informaciones y datos que el emisor transmite.  
Es el objetivo de la comunicación.

### **CANAL:**

Es el soporte del mensaje: el aire, en el caso de conversaciones verbales cara a cara, el papel, en caso de mensajes escritos, la pantalla de un ordenador, etc.  
La utilización de uno u otro depende de varios factores

### **obstáculos que afecten al canal**

### **CÓDIGO:**

Compuesto por el conjunto de signos o símbolos que se utilizan para dar sentido al mensaje.  
Puede ser el lenguaje verbal, gestos, sonidos, señales luminosas, etc

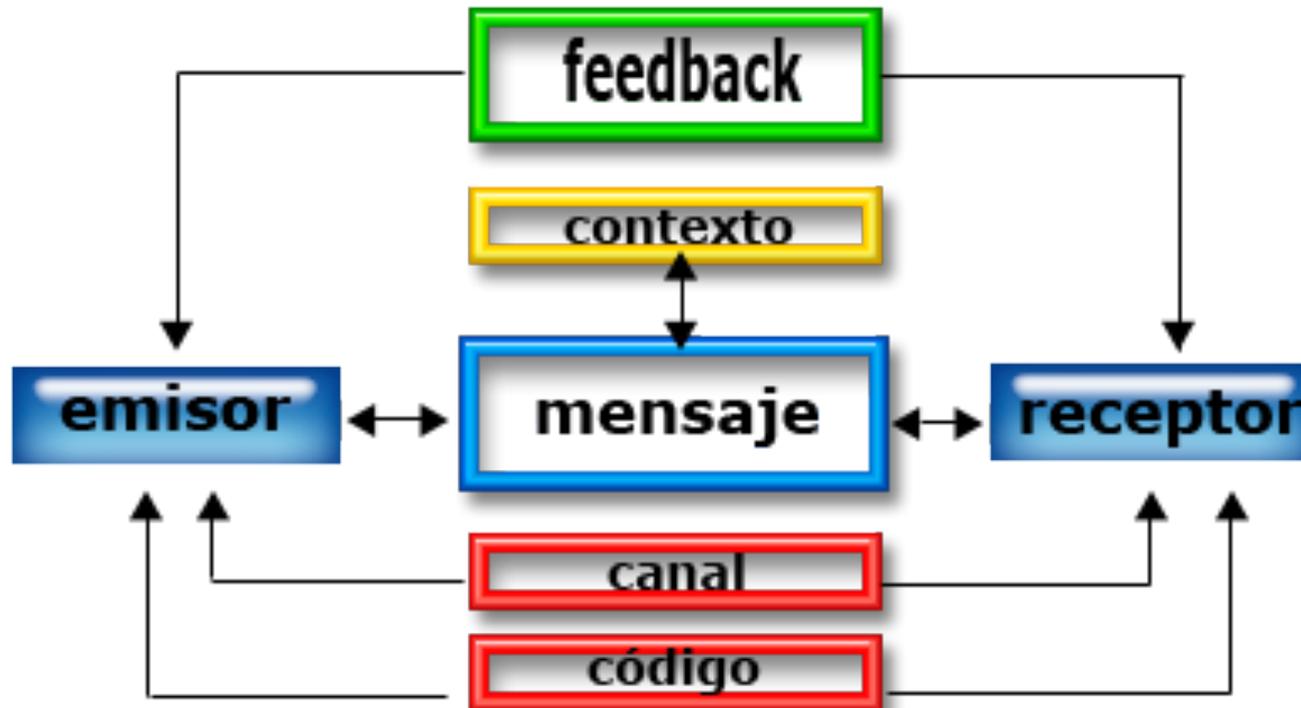
### **CONTEXTO**

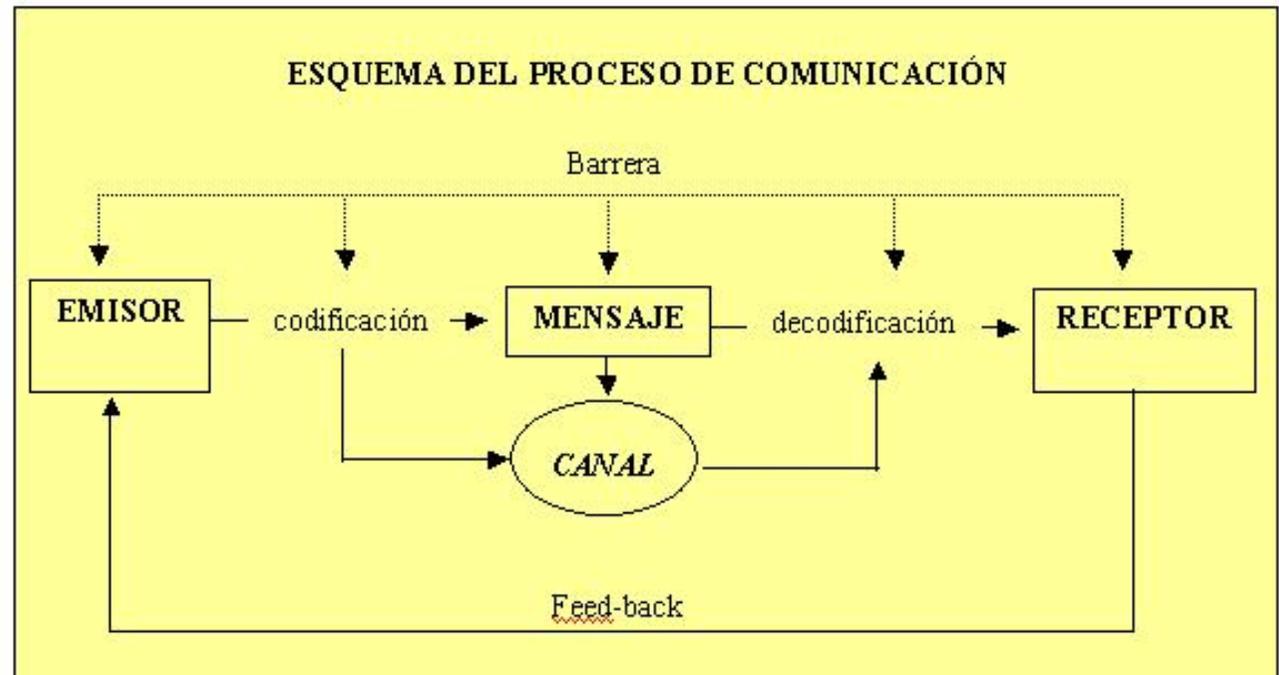
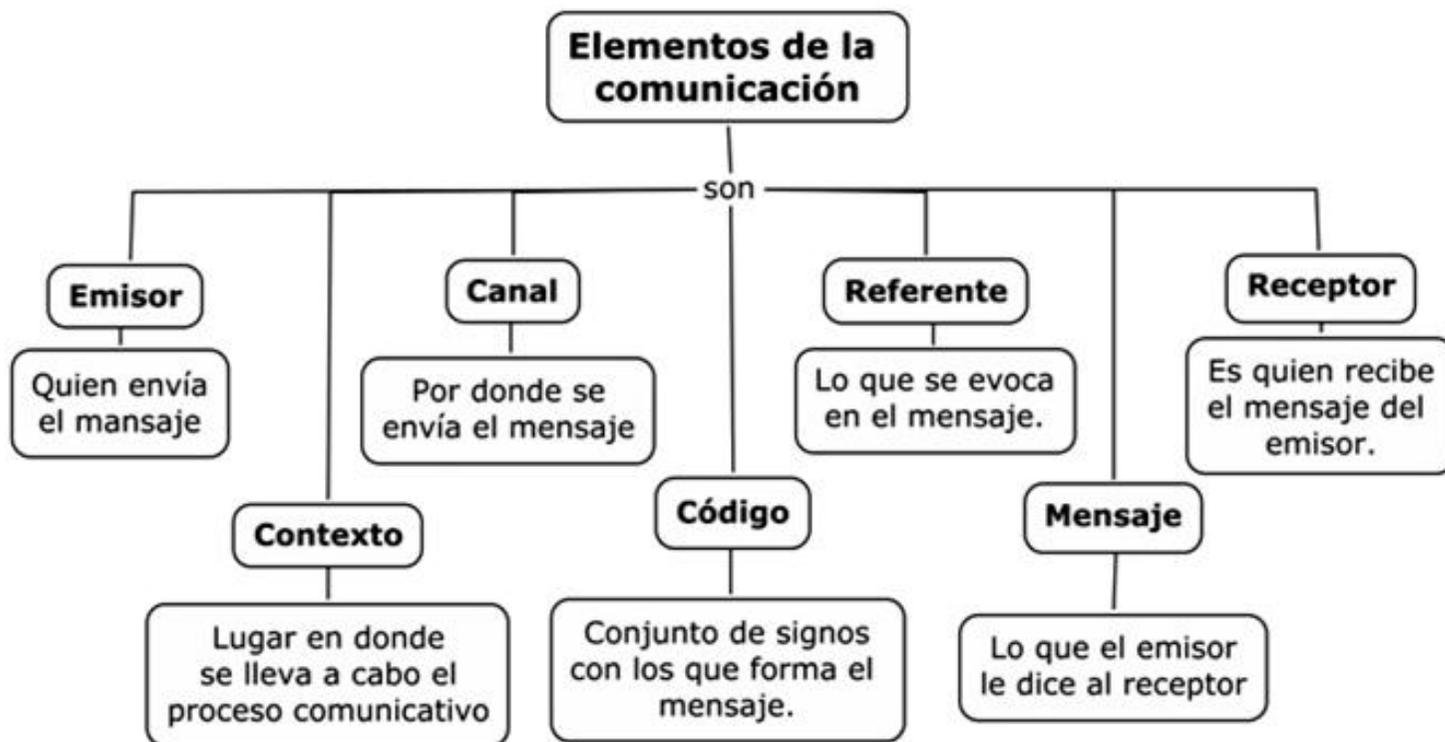
Es la situación en la que se produce el mensaje.  
Matiza el contenido del mensaje y le dota de significado.



## RETROALIMENTACIÓN O FEEDBACK:

Es el mensaje de vuelta del receptor al emisor, para que éste compruebe si llegado en el sentido esperado.  
La retroalimentación es lo que diferencia a la información de la comunicación.

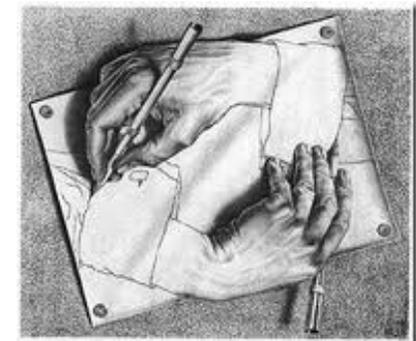




# 3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

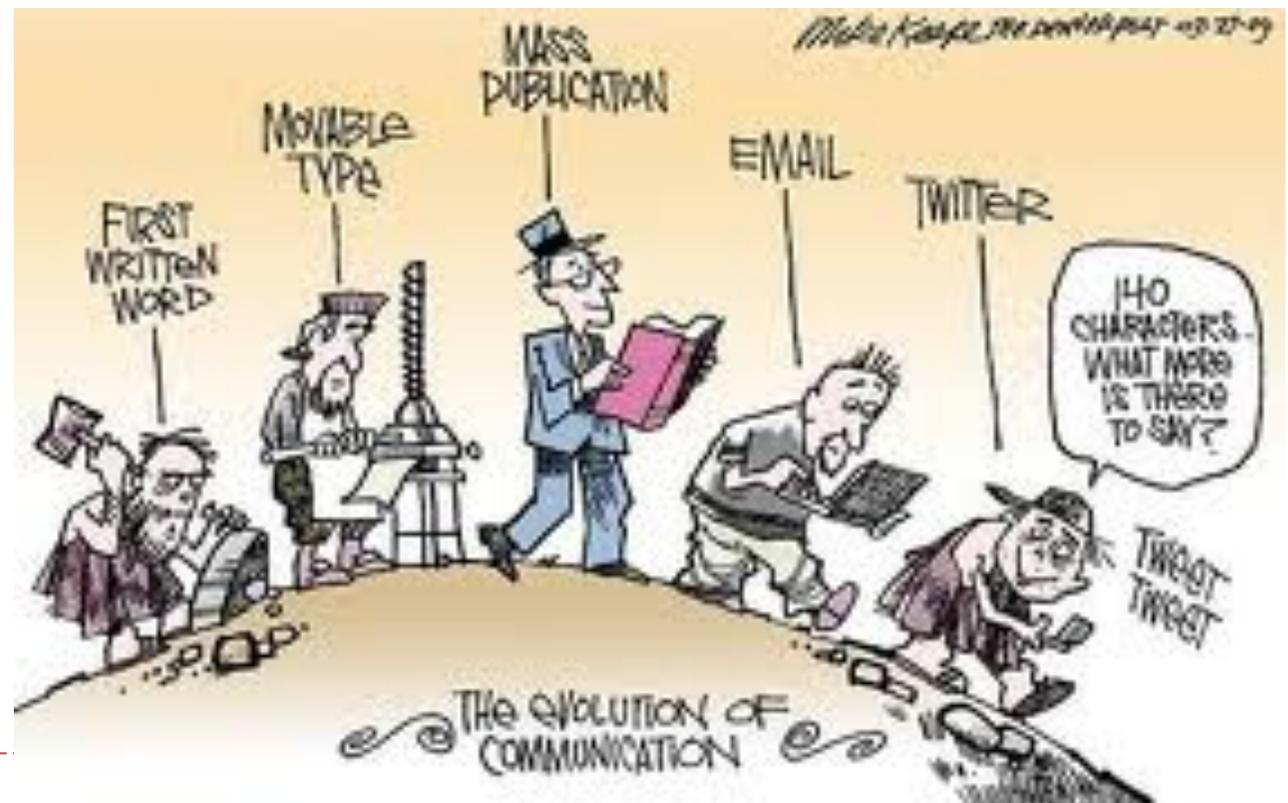
## 3.1 COMUNICACIÓN ESCRITA

- ▶ Es una modalidad de comunicación verbal, al utilizar la palabra como código.
- ▶ Necesita de un canal o soporte físico, como el papel o el ordenador.
- ▶ Inconvenientes:
  - ▶ la falta de retroalimentación
    - ▶ no podemos conocer si el mensaje ha llegado al receptor
    - ▶ interpretado correctamente
    - ▶ no podremos aclarar rápidamente las dudas surgidas.
  - ▶ es la imposibilidad de utilizar la comunicación no verbal para enriquecer la información aportada.



• Ventajas:

- la permanencia, al permitir releer el escrito tantas veces como sea necesario
- distorsión del mensaje, ya que si éste es claro sólo habrá lugar a una única interpretación.



## PASOS: (LEER)

<b>1º PREPARACIÓN:</b>	–Establecer el objetivo de la comunicación: informar, persuadir, formar, exponer una idea. –Determinar quién es el destinatario: nivel cultural, estado emocional, edad, etc.
<b>2º MENSAJE:</b>	–Tener claras las ideas que se quieren expresar –Estructurarlo bajo algún criterio cronológico o temático.
<b>3º REDACCIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Presentación atractiva del texto, respetando los márgenes, distribuyendo la información a lo largo de todo el espacio disponible para ello, evitando manchas y tachones.</li><li>▪ Cuando el escrito sea a mano, deberá ser legible.</li><li>▪ La redacción será breve y concisa. Con frases cortas.</li><li>▪ No utilizar demasiados ejemplos.</li><li>▪ Se agruparán las ideas en párrafos.</li><li>▪ ¡Cuidado con la gramática!</li></ul>



## 3.2 COMUNICACIÓN ORAL

- ▶ Es una modalidad de comunicación oral, en la que el soporte es el aire.
- ▶ Emitimos los signos lingüísticos a través de nuestra voz.
- Es la técnica de comunicación más utilizada por la inmediatez que produce y suele ser la menos cuidada ya que se considera algo innato que no necesita aprenderse.



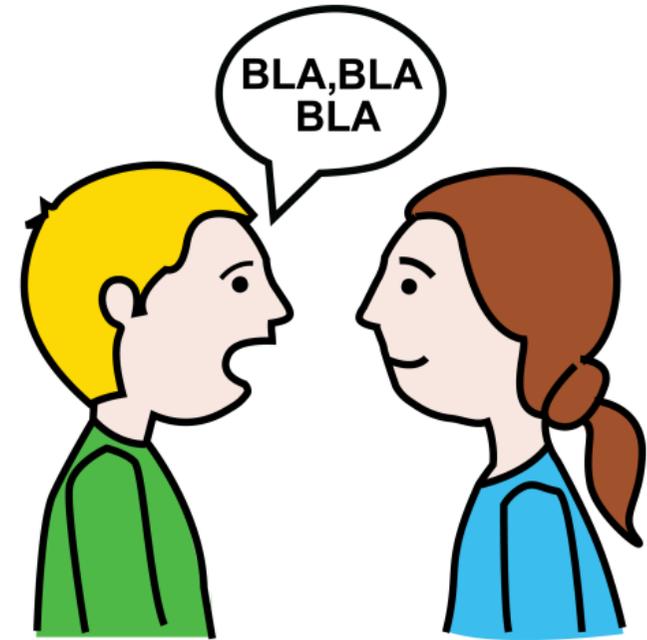
<b>1° PREPARACIÓN:</b>	Al igual que sucedía con la comunicación escrita fijaremos el objetivo a conseguir (informar, motivar, dar órdenes, etc.), el destinatario y las limitaciones en cuanto al tiempo y lugar.
<b>2° MENSAJE:</b>	<p>Debemos ordenar las ideas, de lo más sencillo a lo más complejo.</p> <p>Crearemos una atmósfera de confianza que permita a nuestro receptor participar e implicarse con el mensaje enviado.</p> <p>Tendremos que ser capaces de captar la atención del otro y mantenerla hasta el final.</p>
<b>3° REDACCIÓN:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comenzar explicando los puntos a tratar, para que así el receptor pueda hacer mentalmente un guión y sepa en qué momento de la conversación se encuentra. Debe seguirse ese orden en la exposición.</li> <li>2. Controlar los aspectos paralingüísticos, como son el timbre de voz, el ritmo (no ha de ser monótono) la entonación, etc. Es preferible vocalizar a elevar el tono de voz.</li> <li>3. Hablar despacio y pausado, dando tiempo así al receptor a que pueda procesar toda la información.</li> <li>4. Utilizar los silencios para cambiar de idea o asunto.</li> <li>5. Empatía, o lo que es lo mismo, saber ponerse en lugar del receptor y así conseguiremos captar mejor su atención y motivarle. Nos debemos preguntar ¿cómo me gustaría a mí que me contasen esto?</li> <li>6. Dominar la comunicación no verbal, que veremos en el próximo apartado, para que no contradiga la comunicación verbal y se provoque desconfianza en el oyente. Nuestro comportamiento debe ser coherente con los mensajes enviados.</li> <li>7. Utilizar materiales de apoyo en caso necesario, para reforzar nuestras explicaciones.</li> <li>8. Debemos realizar preguntas frecuentemente para conocer si se van entendiendo todos los mensajes, es decir, se procederá a hacer retroalimentaciones periódicas.</li> <li>9. Terminar con un resumen de los puntos más importantes y recalcar aquello que queremos que se recuerde.</li> </ol>

En toda comunicación oral, tan importante es la predisposición y las capacidades del emisor, como las actitudes del receptor. Éste ha de mostrar las siguientes:

- Evitar la escucha selectiva: consiste en tener en cuenta sólo ciertos datos y no todo el discurso.
- Estar atento a la exposición.
- Dejar hablar al emisor y evitar que interrumpa su discurso, salvo para solicitar alguna aclaración.

Los inconvenientes:

- son la facilidad para que el mensaje se vea distorsionado y escaso nivel de recuerdo. Ya sabemos que las palabras se las lleva el viento
- un uso combinado de la comunicación oral y escrita para poder así aprovechar todas sus ventajas.



## Consejos para facilitar la comunicación verbal:

- Adapta el mensaje a la realidad y a las condiciones del receptor.
- Da las explicaciones utilizando palabras sencillas
- Repite tus mensajes
- Capta los sentimientos del receptor
- Capta las respuestas del receptor
- Evita atosigar



## 3.3 COMUNICACIÓN NO VERBAL

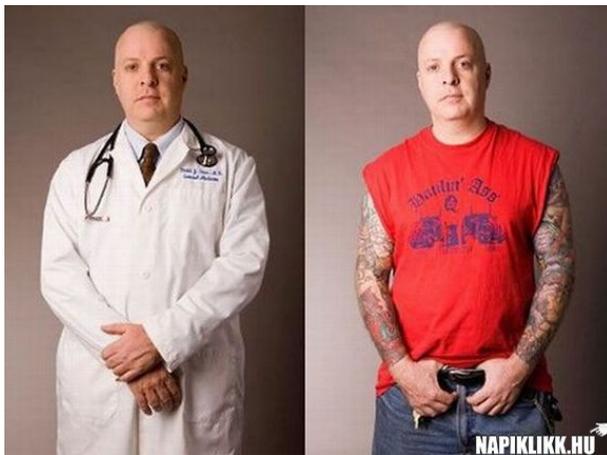
---

- ▶ Modalidad de comunicación a través de **signos no lingüísticos**, como son los gestos, las miradas, las señales luminosas, sonidos, posturas, sonrisa, voz, etc.
- ▶ Es el lenguaje más universal por el uso de las analogías en las que se basa y el más sincero, al ser el más inconsciente.
- ▶ La comunicación no verbal comprende todos los mensajes del cuerpo y de la cara durante la comunicación.



► Incluye los siguientes elementos:

- Moduladores: volumen, entonación, ritmo, fluidez, silencios, etc.
- Lenguaje corporal: postura, gestos, miradas, expresiones faciales, etc.
- La distancia con la otra persona
- La apariencia personal



# Los moduladores

---

- ▶ Influyen en la forma en que se emite el mensaje, condicionando o afectando a la efectividad de la comunicación.
- ▶ Algunos de los más importantes son los siguientes:
  - ▶ La **fluidez** y la **claridad en el habla**.
  - ▶ El **volumen**.
  - ▶ La **entonación**.
  - ▶ Las **pausas** y los **silencios**.

Algunas de las estrategias son las siguientes:

- ▶ Usa una **dicción correcta**.
- ▶ Busca un **volumen adecuado** a las circunstancias de la persona, asegurándote de que te oiga perfectamente pero sin que sienta que le avasalles. Modula el volumen de tu voz para dar más fuerza a los aspectos importantes del mensaje.
- ▶ Maneja adecuadamente la **entonación** con que te diriges a la persona, para captar su interés y transmitirle seguridad y calidez.
- ▶ Administra **las pausas y los silencios** para mantener el ritmo de la conversación y dar el tiempo suficiente a la persona para asimilar lo que le vas diciendo.



# El lenguaje corporal

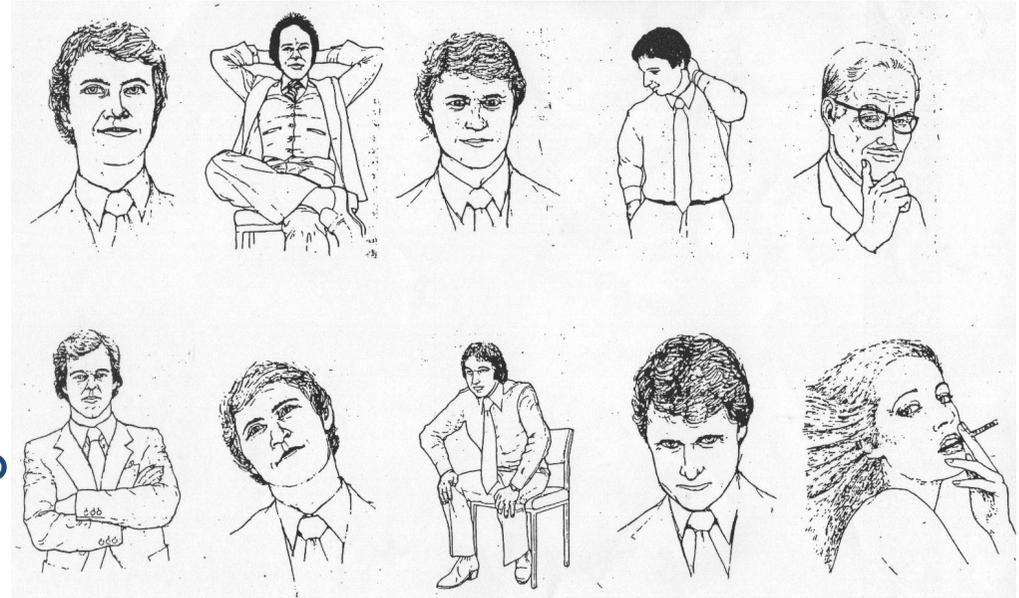
---

- ▶ Incluye todas las manifestaciones comunicativas que realizamos con nuestro cuerpo, voluntaria o involuntariamente.
- ▶ La **Kinesia** es la parte de teoría de la comunicación que analiza los gestos, posturas, mirada, movimientos y la sonrisa.
- ▶ El lenguaje corporal, muchas veces sin que lo deseemos, transmite muy bien nuestros sentimientos, tanto que a menudo son difíciles de ocultar.



► Componentes más importantes del lenguaje corporal son:

- La **postura**. Es la manera en que se sitúa el cuerpo frente a la persona a quien se va a atender. La postura ofrece información sobre la actitud de la persona y por tanto transmite un mensaje.
- La **expresión**. Se refiere a los movimientos de la cara. Proporcionan una gran cantidad de información y son, a la vez, los más difíciles de ocultar o enmascarar.
- Una de las expresiones más útiles para comunicarse es la **sonrisa**.
- **Mirar a la cara a la persona que habla**
- **Los movimientos del cuerpo.**



# Algunas recomendaciones para mejorar la comunicación a través del lenguaje corporal son las siguientes:

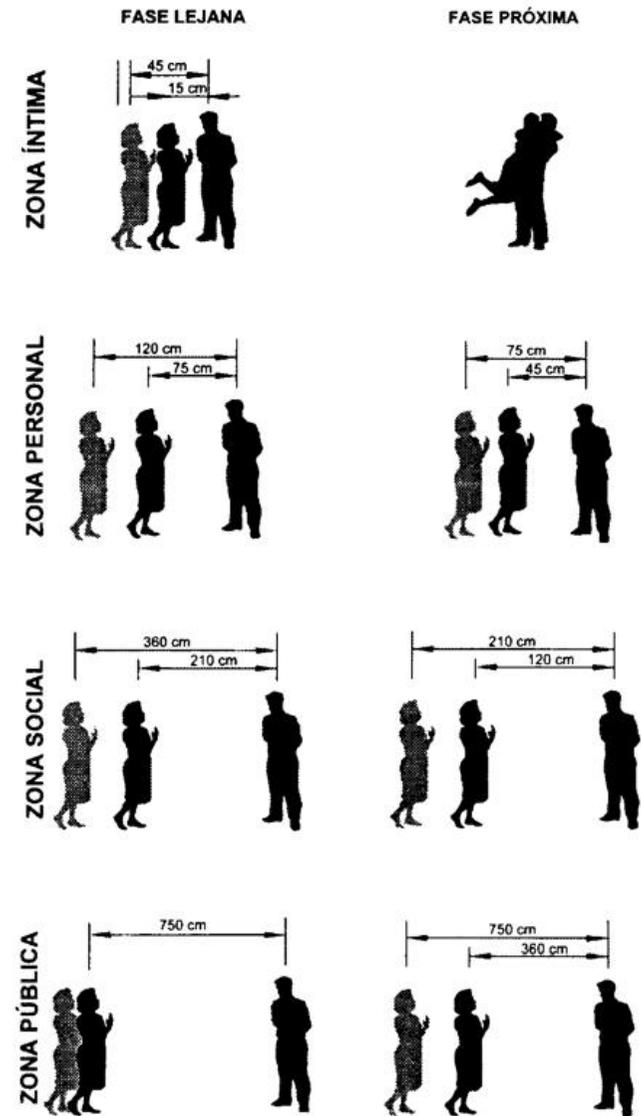
---

- ▶ Busca la postura idónea para tratar con la víctima,
- ▶ Si la persona está sentada o echada en el suelo o en una camilla, y tiene poca libertad de movimientos, debes evitar mirarla directamente desde arriba, porque esta posición transmite una sensación de dominio.
- ▶ Acompaña los mensajes verbales y en general todas tus actuaciones con una expresión adecuada: una sonrisa, un silencio, una expresión de preocupación o de esperanza te ayudarán a transmitir tus sentimientos y predispondrán a la persona a confiar en ti.
- ▶ Mira a la persona a la cara y de vez en cuando conecta con sus ojos, para indicarle que la atiendes y estás pendiente de ella. Evita mirarla fijamente, porque puede incomodarla.
- ▶ Usa los gestos de tu cabeza, brazos, manos... para reforzar tu mensaje verbal, pero evitando exagerarlos. Refuerza los mensajes gestuales cuando la capacidad auditiva o la atención de la persona estén disminuidas.



# La **distancia física**

- ▶ Distancia que separa a dos personas, indica la distancia emocional entre ellas.
- ▶ Esta distancia será mayor cuanto más superficial sea la relación entre ambas.
- ▶ La disciplina que estudia las distancias en la relación interpersonal se llama **proxemia**.



sujeto A



15 y 45 cm  
íntima



46 y 120 cm  
personal



120 y 360 cm  
social



360 cm  
pública



Distancia íntima  
entre 15 a 45 cm  
Distancia muy  
íntima  
menos de 15 cm

sujeto B



•En la atención a urgencias y emergencias en muchas ocasiones tendrás que situarte a esta distancia íntima para valorar el estado de la víctima y para prestarle las atenciones requeridas. Esta distancia puede resultar invasora para la víctima e incómoda para los dos. De ahí que lo más común es que no se miren a la cara en esos momentos, para aliviar la inquietud.

➤En esta distancia mínima, el **contacto físico** también será esencial para transmitir apoyo a las personas afectadas.

➤Todas las personas necesitan el contacto físico de otras para sentirse emocionalmente unidas a ellas. Y si lo necesitan las personas sanas, aún más las enfermas o las lesionadas. Una caricia, una palmada amistosa, una presión de los dedos transmiten la preocupación y la comprensión de sus sentimientos.



## 4. DIFICULTADES DE LA COMUNICACIÓN.

---

- ▶ Las **dificultades en la comunicación** son provocadas por interferencias en alguna de las fases del proceso comunicativo que obstaculizan la recepción del mensaje en el mismo sentido en el que el emisor lo ha enviado.

Idea  
Codifica  
Transmite



## Causas de la distorsión

---

- ▶ Al **codificar la idea el emisor**, por no dominar el código empleado (falta de vocabulario, utilización incorrecta de las palabras) o por su estado de ánimo.
- ▶ Por **interferencias o ruidos en el canal**. Por ej. Corte línea telefónica que interrumpe la comunicación
- ▶ En el **contexto**. Muchas veces emisor y receptor no comparten el mismo. Cuanta más diferencia haya en el mismo mayor será el grado de distorsión del mensaje.
- ▶ El **receptor** tiende a seleccionar la información que le llega, con lo que el mensaje no lo capta en su totalidad, en mensajes demasiados largos le cuesta mantener la atención todo el tiempo, tiene ciertas ideas de lo que va a escuchar, le gusta resumir y centrarse en la idea principal.



Las barreras u obstáculos en la comunicación pueden ser:

---

- ▶ **Personales**
- ▶ **Semánticas**
- ▶ **Físicas**
- ▶ **Por la percepción.**

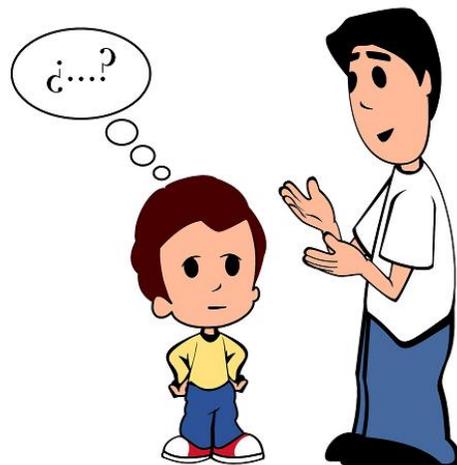
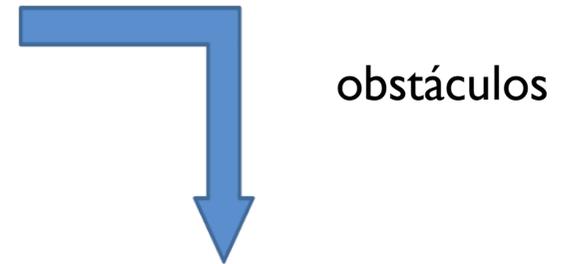


# 4.1 OBSTÁCULOS PERSONALES

---

## ► Determinados por

- Emociones
- Ideas
- Experiencias
- Características personales que cada uno de nosotros



- EMOCIONES**
- PERSONALIDAD**
- DEFENSA PSICOLÓGICA**
- EXPERIENCIAS PASADAS**



## 4.2 OBSTÁCULOS SEMÁNTICOS

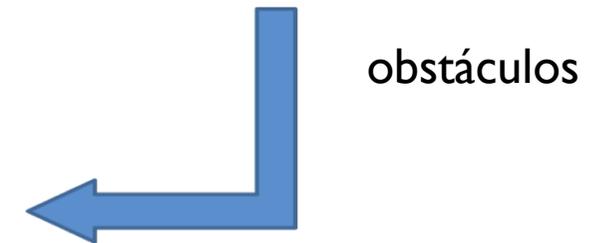
### ▶ Desconocimiento del código:

▶ Símbolos

▶ Vocabulario utilizado

—————> un sentido diferente.

**AMBIGÜEDAD  
INNOVACIÓN  
REDUNDANCIA**



۱ اِیُّ الْبَدِّ كَانَ الْكَلْبَةُ وَالْكَلْبَةُ كَانَ عِنْدَ اللَّهِ وَكَانَ  
۲ الْكَلْبَةُ اللَّهُ ۲ هَذَا كَانَ فِي الْبَدِّ عِنْدَ اللَّهِ ۲ كُلُّ شَيْءٍ بِهِ  
۴ كَانَ وَبِغَيْرِهِ لَمْ يَكُنْ شَيْءٌ مِمَّا كَانَ ۴ فِيهِ كَانَتْ الْحَيَوَةُ وَالْحَيَوَةُ  
۵ كَانَتْ نُورَ النَّاسِ ۵ وَالنُّورُ يَضِي ۴ فِي الظِّلْمَةِ وَالظِّلْمَةُ لَمْ  
تُدْرِكْهُ  
۶ كَانَ إِنْسَانٌ مُرْسَلٌ مِنَ اللَّهِ اسْمُهُ يُوحَنَّا ۶ هَذَا جَاءَ  
۸ لِلشَّهَادَةِ لِشَهْدِ النُّورِ لَكِنِّي يَوْمَئِذٍ الْكُلُّ بِوَأَسْطِنَتِهِ ۸ لَمْ يَكُنْ هُوَ  
النُّورَ بَلْ لِيَشْهَدَ لِلنُّورِ ۸

## 4.3 OBSTÁCULOS FÍSICOS

---

- ▶ producidas en el contexto o ambiente
  - ▶ Ruidos o murmullos en el ambiente, que impiden que oigamos la información
  - ▶ Un corte en la línea telefónica, o de luz en caso de usar internet, que suspende la comunicación.
  - ▶ Condiciones ambientales, como un exceso de temperatura que provoca apatía, cansancio, fatiga mental.
  - ▶ Equipos técnicos, como un ordenador que no funciona correctamente o no tiene los programas necesarios para leer determinada información.
  - ▶ Espacio. Cuanto más próximos estemos a nuestro interlocutor más directa será la comunicación.

voluntad por parte del emisor y del receptor para solucionarlos

### **SOLUCIÓN:**

- Repetición del mensaje
- Eliminación causa física objeto de la barrera comunicativa



## 4.4 OBSTÁCULOS DEBIDOS A LA PERCEPCIÓN

---

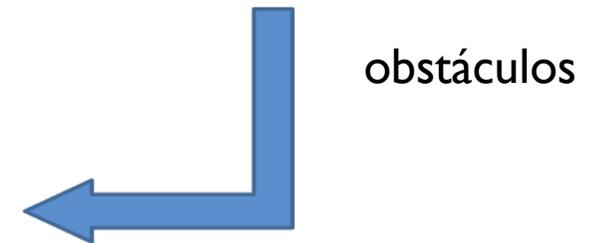
- ▶ **Percibir** es captar algo con los sentidos.
- ▶ La **percepción** es parcial y selectiva.

**PREJUICIOS**

**EXPECTATIVAS**

**ORDEN DE LA INFORMACIÓN**

**EFECTO HALO**





## Falsas expectativas

Donde menos te lo esperas.

[www.desmotivaciones.es](http://www.desmotivaciones.es)



Efecto Halo





CASO. Susana, Gloria y Javier también creen que Nadia está sufriendo malos tratos y acuden a hablar con Sara para que les aconseje. Consideran que debe ser Marta la que se acerque para hablar con la paciente y reconozca la situación que ha vivido. Sara le pide a Marta que tenga paciencia, que intente escuchar todo lo que Nadia quiera decirle, que se ponga en sus zapatos y que sea lo más asertiva posible.



## 5. ASERTIVIDAD

---

- ▶ Ante una situación que supone una vulneración a alguno de nuestros derechos, podemos adoptar tres conductas:

1. **Conducta pasiva:**

2. **Conducta agresiva:**

3. **Conducta asertiva:**



**Podemos definir así la comunicación asertiva como aquella en la que se transmiten una serie de ideas, deseos y opiniones respetando los derechos de los demás.**



▶ Para ello debemos:

---

- ▶ Ser sinceros, desde el primer momento exponer claramente lo que pretendemos conseguir y cuál es nuestra postura al respecto
- ▶ Tener en cuenta los sentimientos y la postura de nuestro interlocutor.
- ▶ Conocer lo que quiere la otra parte.
- ▶ Comprobar que nuestra posición y la de nuestro interlocutor son compatibles y cómo podemos conciliarlas.
- ▶ Recurrir frecuentemente a la retroalimentación.
- ▶ Dominio de la comunicación no verbal: mirar a la cara, pero sin intimidar, demostrar seguridad, no invadir el espacio personal del otro y mantener una postura erguida hacia nuestro interlocutor.



▶ Entre las **técnicas** más frecuentes de comunicación asertiva encontramos:

---

- ▶ **DISCO RAYADO:** repetir insistentemente la misma idea hasta que el otro se dé por aludido y comprenda nuestra postura. Sólo surte efecto cuando la petición que realizamos es justa y el contrario menosprecia nuestros derechos.
- ▶ **PREGUNTA NEGATIVA:** Ante una crítica solicitamos una aclaración para que recapacite sobre lo dicho.
- ▶ **COMPROMISO VIABLE:** En nuestra búsqueda de equilibrio ofrecemos a la otra parte una solución aceptable para ambas partes.
- ▶ **ASERCIÓN NEGATIVA:** Cuando cometemos un error y somos conscientes de ello, respondemos afirmando la veracidad de la misma.
- ▶ **BANCO DE NIEBLA:** Ante una crítica no escuchamos a la persona que nos habla.



## Enfado que desarma y aplazamiento: (película Babel)

Cambiar el foco de atención:



Acuerdo asertivo: (disculpa de Juanito)



Disco rayado: (Guardiola)

Cambiar el foco de atención: (una distracción....

Enfado que desarma: (Friends)

Acuerdo asertivo: (Nuria...y su amigo)





Estoy preocupada por Nadia. No sé si llamar a ver cómo se encuentra.



CASO: Marta no quiere ir a hablar con Nadia. Dice que no sabe cómo actuar. Sara la tranquiliza y le recomienda que no fuerce la situación. Lo primero que tiene que hacer es conseguir la confianza de Nadia. Esperar a que sea ella quien le hable, y estar muy atenta tanto a lo que dice como a lo que expresa con gestos, movimientos, etc. No dejar decaer la conversación pero sin prisa.



## 6. ESCUCHA ACTIVA

---

- ▶ La escucha activa es la capacidad del receptor de captar la totalidad del mensaje, queriendo entender el sentido pretendido por el emisor con el discurso.



▶ ¿qué debe hacer el receptor para que su escucha sea activa?

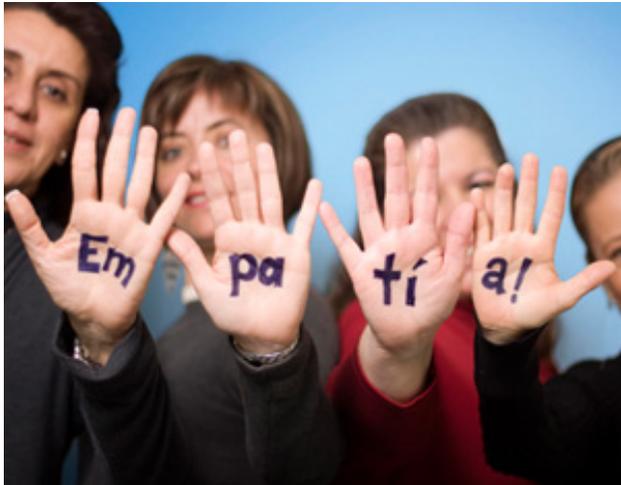
- ▶ un gran esfuerzo físico e intelectual por la atención necesaria para percibir todos los detalles propios de la comunicación,
- ▶ **sintetizar** ideas,
- ▶ mantener activa la conversación implicándose en la misma a través de sonidos o gestos que corroboren que se está atento,
- ▶ **retroalimentación constante** a través de preguntas al emisor para aclarar dudas,
- ▶ evitar distracciones inútiles,
- ▶ tomarse el **tiempo** necesario para que el interlocutor concluya su exposición sin interrumpirle antes de tiempo o terminando sus frases,
- ▶ **no emitir juicios** sobre lo que se escucha, siendo lo más objetivo posible,
- ▶ comprender la postura de la otra parte poniéndonos en su lugar,
- ▶ no repetir lo que el otro dice pues dará impresión de que no se ha comprendido bien.



- 
- ▶ Es necesario compromiso del emisor, creando un clima favorable a la comunicación, preparándose el mensaje y resumiendo frecuentemente lo dicho, pero sin ser redundante.
  
  - ▶ La comunicación no verbal , permite que saber si el receptor nos está escuchando de forma (por ejemplo, desviar la mirada mientras se escucha, contraer las pupilas, cambio frecuente y brusco de postura o morderse los labios... Son signos que identificas con que no nos esta escuchando)
  
  - ▶ Entre los beneficios de la escucha activa tenemos:
    - ▶ mejora de las relaciones sociales.
    - ▶ evita la aparición de conflictos.
    - ▶ favorece la confianza en el otro.



CASO: Sara le dice a Marta:  
“Intenta ponerte en su lugar.”  
¿Qué harías tú si tu pareja te  
agrediese y estuvieses  
completamente sola en un país  
extranjero?”



# 7. EMPATÍA

---

- ▶ Empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de nuestro interlocutor, comprendiendo lo que siente.
  - ▶ No significa olvidar nuestras ideas y estar totalmente de acuerdo con el otro.
  - ▶ Supone comprensión de la situación del nuestro interlocutor para así entender su postura y poder llegar a un acuerdo común, que beneficie a ambos.
- ▶ La persona empática es aquella que además de atender a la comunicación verbal, sabe leer los signos propios de la comunicación no verbal (kinesia, proxemia, paralingüística) obteniendo la retroalimentación necesaria con ella.
- ▶ Aquellas personas incapaces de expresar sus ideas y de reconocer los de los demás se denominan alexitímicos. Esto es propio de personas que sólo piensan en sí.



▶ Se aprende por:

- ▶ imitación,
- ▶ por contacto con otras personas que nos han comprendido, consolado y apoyado.
- ▶ potenciar a través de ejercicios.
- ▶ Aprendiendo a expresar nuestros propios sentimientos y opiniones.



▶ Algunas de las **estrategias** de comunicación asertiva:

- ▶ consisten en no interrumpir al otro cuando habla,
- ▶ demostrar interés en lo que dice.
- ▶ realizar preguntas abiertas para que el otro pueda desarrollar su discurso libremente.
- ▶ avanzar lentamente en la conversación, para dar tiempo así a asimilar todo lo dicho.
- ▶ saber reconocer las cualidades de nuestro interlocutor recompensándolo.
- ▶ en ocasiones basta con escuchar, no que seamos expertos en dar consejos
- ▶ antes de opinar deberemos recopilar toda la información necesaria.
- ▶ la crítica debe ser constructiva y nos serviremos de la comunicación asertiva para ello.
- ▶ Aceptaremos al otro abiertamente, sin juzgarlo. Ser tolerantes con los diferentes.



Getty



---

▶ Algunos de los **obstáculos** que entorpecen la actuación empática son:

- ▶ el quitar importancia a los sentimientos de los demás,
- ▶ ponerse como ejemplo,
- ▶ dar la razón sin más,
- ▶ miedo a que nos ridiculicen o se crean que somos débiles.



## 8. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DINÁMICA GRUPAL.

---

- ▶ La dinámica de grupos se encarga de estudiar la conducta de los grupos como un todo, de las relaciones que se producen entre los miembros del grupo y de las técnicas que aumentan la eficacia del equipo de trabajo.
- ▶ Se han utilizado para mejorar la comunicación
- ▶ Las **ventajas** que ofrecen las técnicas de dinámicas de grupo son
  - ▶ potenciar la adaptación social del individuo,
  - ▶ desarrollar capacidades de cooperación, negociación e intercambio
  - ▶ crear una actitud positiva ante los problemas que las relaciones humanas plantean.
- ▶ Entre las técnicas de dinámica grupal más utilizadas encontramos el **Phillips 66**, el **Role-Playing**, el **Brainstorming** y las **jornadas de outdoor training**.



# PHILLIPS 66

---

- ▶ Consiste en dividir a un grupo grande en subgrupos de seis personas, para que durante seis minutos los seis miembros expongan su opinión sobre el tema a debatir.
- ▶ Lo que se pretende con esta técnica es la **participación de todos** los miembros de equipo
- ▶ También se utiliza para conseguir reunir en corto espacio temporal **distintos puntos de vista**



# ROLE-PLAYING

---

- ▶ También conocido como **juego de rol o dramatización**.
- ▶ Se **reparten los papeles** entre los distintos miembros del grupo, que tendrán que asumir el rol del personaje que les ha tocado. La historia va evolucionando según vayan los personajes actuando. Lo único que se tendrá en cuenta será el objetivo a alcanzar.
- ▶ Los **objetivos** de esta técnica son:
  - ▶ Desarrollar la empatía, al tener que adoptar el rol que se nos ha adjudicado.
  - ▶ Conocer la personalidad de los miembros del grupo por sus reacciones ante situaciones inesperadas.
  - ▶ Mejorar la capacidad de relación dentro del equipo, al hacer actuar juntos a miembros que pueden estar distantes.
  - ▶ Analizar la forma en que se enfrentan a la resolución de problemas.



# BRAINSTORMIG O TORMENTA DE IDEAS

---

- ▶ La **finalidad** de esta técnica es conseguir el mayor número de **ideas originales** en corto espacio de tiempo.
- ▶ Lo que se pretende con el brainstormig es **mejorar la creatividad** de los miembros de equipo de trabajo, favorecer la participación de todos, identificar distintas alternativas para solucionar problemas y obtener un mayor compromiso por parte de todos.



# JORNADAS DE OUTDOOR TRAINING

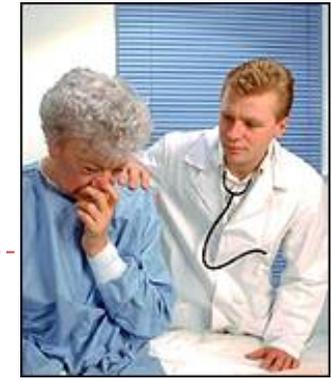
---

- ▶ Método de aprendizaje comunicativo por vivencias al aire libre, fuera del lugar de trabajo.
  - ▶ La formación del mismo podrá ser **espontánea o intencionadamente**. Se les adjudicará una serie de **pruebas**
  - ▶ Favorecer:
    - ▶ mejorar la capacidad la **cooperación** entre los miembros del mismo equipo y
    - ▶ potenciar la **competencia** con los otros grupos.
    - ▶ reforzar la comunicación, el reparto de tareas y roles,
    - ▶ mejorar la capacidad organizativa,
    - ▶ ayudar a conocer al otro compañero en un ambiente distinto al laboral,
    - ▶ dar la solución de problemas y la toma de decisiones en equipo y potencia la motivación.
- 



# 9. COMUNICACIÓN SANITARIO-PACIENTE

---



# INDICATIVOS DE MALOS TRATOS FÍSICOS Y PSÍQUICOS EN LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL DEL PACIENTE.

---

- ▶ Malos tratos: “**todo acto de violencia que produce daño o sufrimiento físico, mental o sexual, incluidas las amenazas, coacción o la privación de libertad**” (según artículo I de la “*Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*” de las Naciones Unidas )
- ▶ **Tipos de malos tratos**:
  - ▶ **FÍSICOS**: produce daño o enfermedad (heridas, fracturas, golpes, etc.)
  - ▶ **PSÍQUICOS**: Conducta que produce sufrimiento o pérdida de valor como persona Se puede observar cuando se producen insultos, amenazas, aislamiento, control económico y de movimiento o humillaciones.
  - ▶ **SEXUALES**: puede ser imposición de una relación no consentida como el acoso sexual, es decir todo comportamiento sexual ofensivo y no deseado valiéndose para ello de una situación de superioridad.



▶ Los **síntomas** que presenta la víctima de malos tratos son:

---

- ▶ temor,
- ▶ ansiedad,
- ▶ depresión,
- ▶ sentimiento de culpa,
- ▶ falta de concentración,
- ▶ sensación de vergüenza,
- ▶ dificultad para tomar decisiones
- ▶ mirada huidiza.
- ▶ escasas habilidades sociales.



▶ Comunicación verbal

---

- ▶ poco comunicativa
- ▶ sus explicaciones serán vagas
- ▶ confusas
- ▶ incluso contradictorias.
- ▶ lenguaje verbal negativos.



▶ Muchas veces la víctima aparecerá acompañada de su **agresor**. Este se mostrará excesivamente:

- ▶ **preocupado**
- ▶ **solícito**
- ▶ **despectivo**
- ▶ **irónico.**



## ▶ **Mitos y prejuicios de los malos tratos:**

---

- ▶ No hay un prototipo de mujer maltratada. Los malos tratos pueden sufrirse por cualquier tipo de mujer.
- ▶ Se produce sólo en familias con escasos recursos económicos. Éstos es falso. Los malos tratos son independientes del nivel económico.
- ▶ Cuando hay violencia será porque la víctima lo ha provocado. El maltratador no necesita de estímulos para actuar.
- ▶ Drogodependientes y alcohólicos son violentos por su situación personal. El problema es que también lo serán cuando no estén bajo los efectos de estas sustancias.
- ▶ Cuando hay hijos por medio es mejor aguantar. Si se sigue manteniendo esta situación los niños también se prolongará la situación de malos tratos psíquicos al ver el sufrimiento de su madre.



# ¿QUÉ DEBEMOS DE HACER COMO PROFESIONALES SANITARIOS?

---

- ▶ Buscar un sitio tranquilo donde se pueda **dialogar a solas** con el paciente.
- ▶ Crear un **clima relajado** y adecuado para que pueda expresarse en libertad.
- ▶ Mostrar en todo momento que estamos a su **disposición** y que disponemos de todo el tiempo necesario para atenderla. Lo demás puede esperar.
- ▶ Hacerle sentir que está **acompañada y protegida** frente a las consecuencias derivadas de los malos tratos.
- ▶ Demostrar **calma** para transmitirle esta sensación al paciente y evitar alarmarle innecesariamente.
- ▶ **Nunca** pronunciar las palabras “**víctima**” ni “**agresor**”.
- ▶ Debemos apoyar emocionalmente al paciente de forma continuada en el tiempo, sin presionarlo para que denuncie. Sólo lo animaremos para que dé el paso.



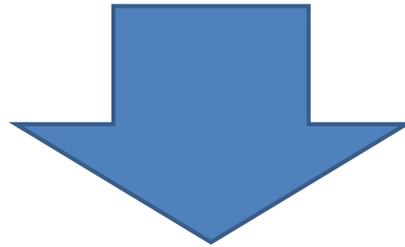
# ¿QUÉ DEBEMOS DE HACER COMO PROFESIONALES SANITARIOS?

---

- ▶ Hacerle comprender que la violencia nunca está justificada y que nadie merece recibir malos tratos. Nuestro paciente sólo es la víctima, lo que le exime de toda responsabilidad.
- ▶ **Evitaremos** emitir **juicios**.
- ▶ Hemos de **aceptar** el relato del **paciente**, tal cual es emitido.
- ▶ Le daremos toda nuestra confianza y apoyo.
- ▶ Le haremos **preguntas directas** y sencillas.
- ▶ Utilizaremos un **lenguaje claro**, adaptado a su nivel y sin tecnicismos.
- ▶ No debemos precipitar sus reacciones. Seguiremos el ritmo que marque la víctima y esperar a que sea ella la que nos cuente todo lo sucedido.
- ▶ Reforzaremos su conducta por haberlo dicho.
- ▶ La escucha deberá ser activa y ser capaces de ponernos en su lugar (**empatía**).



- ❑ buen diagnóstico
- ❑ recopilar todos los datos necesarios



El Juez pueda valorar los hechos.

