

Direcció de Grups i Mediació

**COMUNICACIÓ
SANITÀRIA**

Professor: Dr. Valentí Martínez i Espinosa

“Alguns professionals sanitaris t’informen
però no et comuniquen, et senten
però no t’escolten i t’atenen però no
t’acompanyen”

Albert Jovell

Diferències més significatives de la comunicació en l'àmbit sanitari.

- 1.1. TIPUS DE RELACIÓ (Professional – pacient)
- 1.2. TIPUS D'INFORMACIÓ (Salut – malaltia – mort)
- 1.3. CONTEXT AMBIENTAL (Hospital – CAP – Sociosanitari)
- 1.4. CONTEXT EMOCIONAL (Components afectius, pors, dubtes, frustracions...)
- 1.5. ACTITUD PASSIVA – LIMITACIÓ AUTONOMIA (Interlocució complexa)

Aspectes generals de la Comunicació

- Intercanvi de missatges entre individus.
- Procés verbal i no verbal que permet relacionar-se i entendre's.

Com ens comuniquem, en general, en
l'àmbit personal i professional ?

Definició

Comunicació és tota la conducta o comportament que adoptem quan ens relacionem amb altres persones, incorporant sentiments i emocions.

5. Comunicació Interpersonal

– Elements Bàsics

- 5.1. EMPATIA – Capacitat de veure un assumpte des de la perspectiva de l'altre, la capacitat de posar-se al seu lloc.
- 5.2. ACCEPTACIÓ. Tolerància a les diferències alienes. Acceptar que altres persones són diferents sense sentir-nos amenaçats.
- 5.3. CONGRUÈNCIA. Autenticitat, actuar sense dissociar el nostre pensar, sentir i actuar.
- 5.4. ASSERTIVITAT. Habilitat per manifestar de manera clara, franca i respectuosa les pròpies opinions, emocions i decisions.

Comunicació Interpersonal

– Aspectes que incideixen

- Sentiments
- Valors
- Idees
- Experiències
- Coneixements
- Estats d'ànim

Dificultats de la comunicació.

- Àmbit Sanitari

Espai físic - entorn

Interferències

Falta d'empatia personal

Llenguatge impropï

Halo – aspecte físic

Resposta automàtica

Desconeixement del tema

Inseguretat

Diferències culturals

Pre-judicis

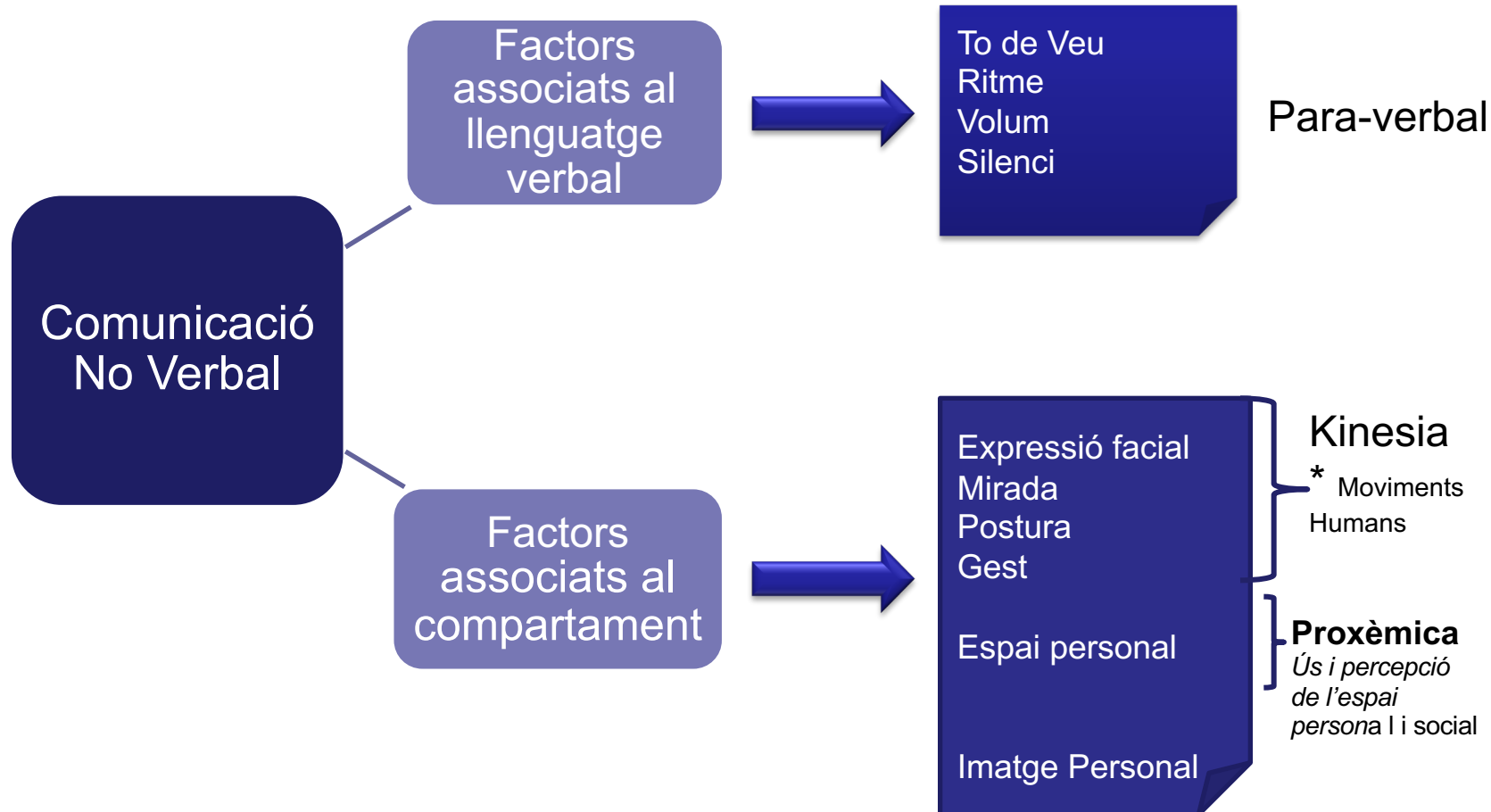
Informacions prèvies

Manca de temps

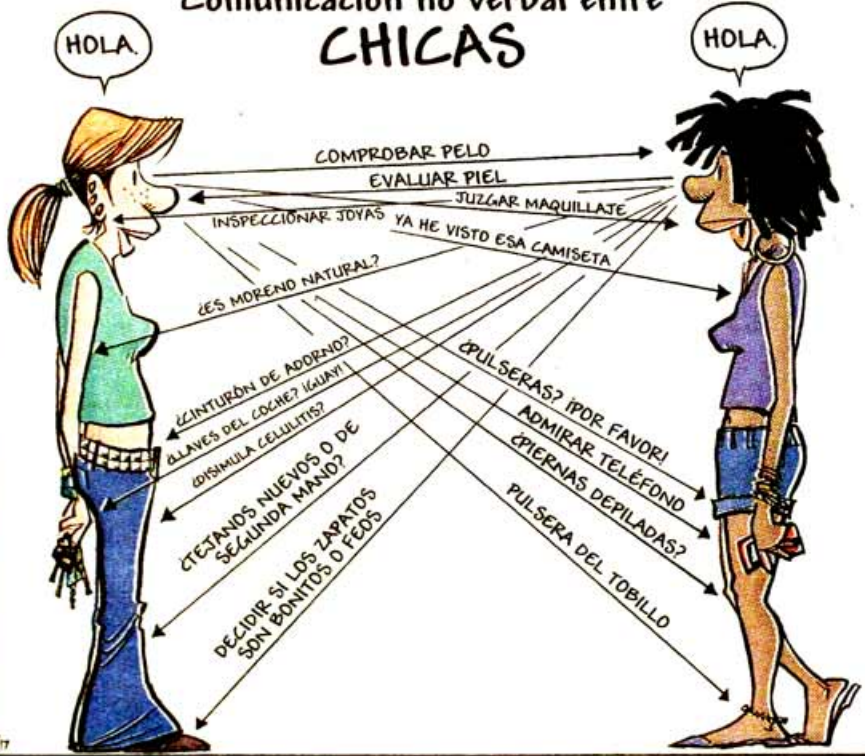
Poc interès

Comunicació No Verbal.

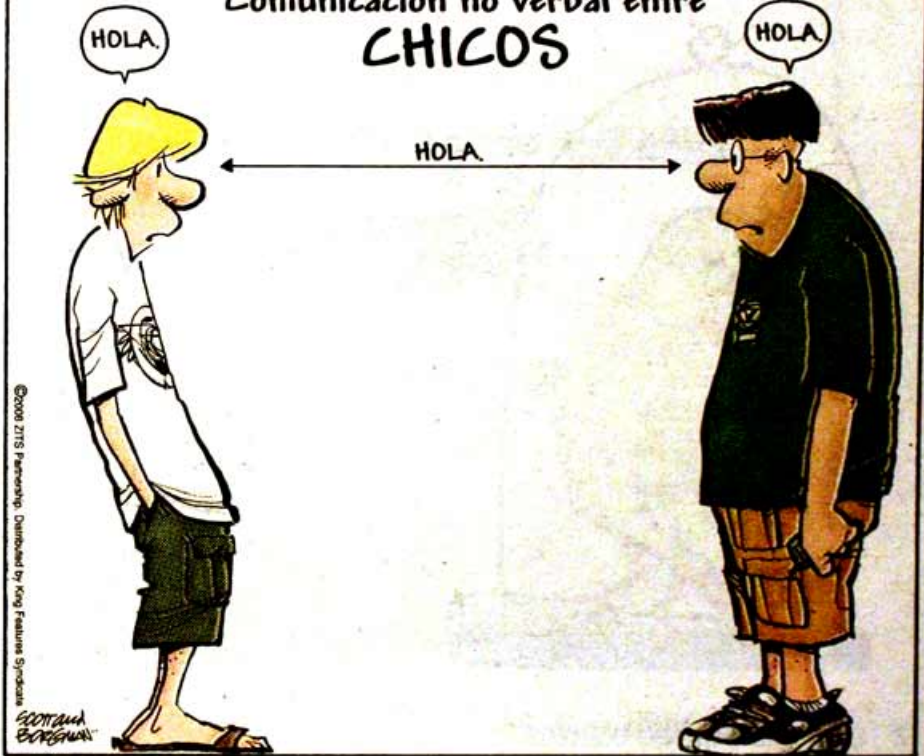
-Importància en l'equip assistencial



Comunicación no verbal entre **CHICAS**



Comunicación no verbal entre **CHICOS**





Incidència de les formes de comunicació.

- . Elements verbals 7% (Què dic)
- . Elements paraverbals 38% (Com ho dic)
- . Elements no verbals 55% (Què faig)

“ El significat de la comunicació
és la resposta que vostè obté “

La Comunicació.

La persona i la malaltia (I)

- 1) Dimensió física → Patiment relacionat amb els símptomes, incapacitat, dolor.
- 2) Dimensió social → Patiment per les dificultats de mantenir certes relacions, soledat, limitació laboral.
- 3) Dimensió intel·lectual → Patiment pels dubtes, temors, incapacitat de prendre decisions, esgotament, inquietuds.

La Comunicació.

La persona i la malaltia (II)

- 4) Dimensió afectiva → Patiment per la possible pèrdua d'una relació significativa.

- 5) Dimensió espiritual → Buit interior, sentiment de culpa, incapacitat d'aconseguir les pròpies aspiracions, sentiment d'inutilitat.

Actituds comunicacionals dels professionals sanitaris.

1. COERCITIVA O AUTORITÀRIA: Imposa pautes al pacient.
2. INFORMATIVA: Aporta la seva informació com a expert perquè el pacient accepti els beneficis del canvi proposat.
3. ARGUMENTATIU: Raona utilitzant elements del propi individu.
4. PERSUASIU: Intenta influir i generar interès en el canvi del pacient.
5. MOTIVACIONAL: Actua en el pla emocional més profund. Ajuda a elaborar les seves pròpies reflexions, el professional acompanya les seves decisions.

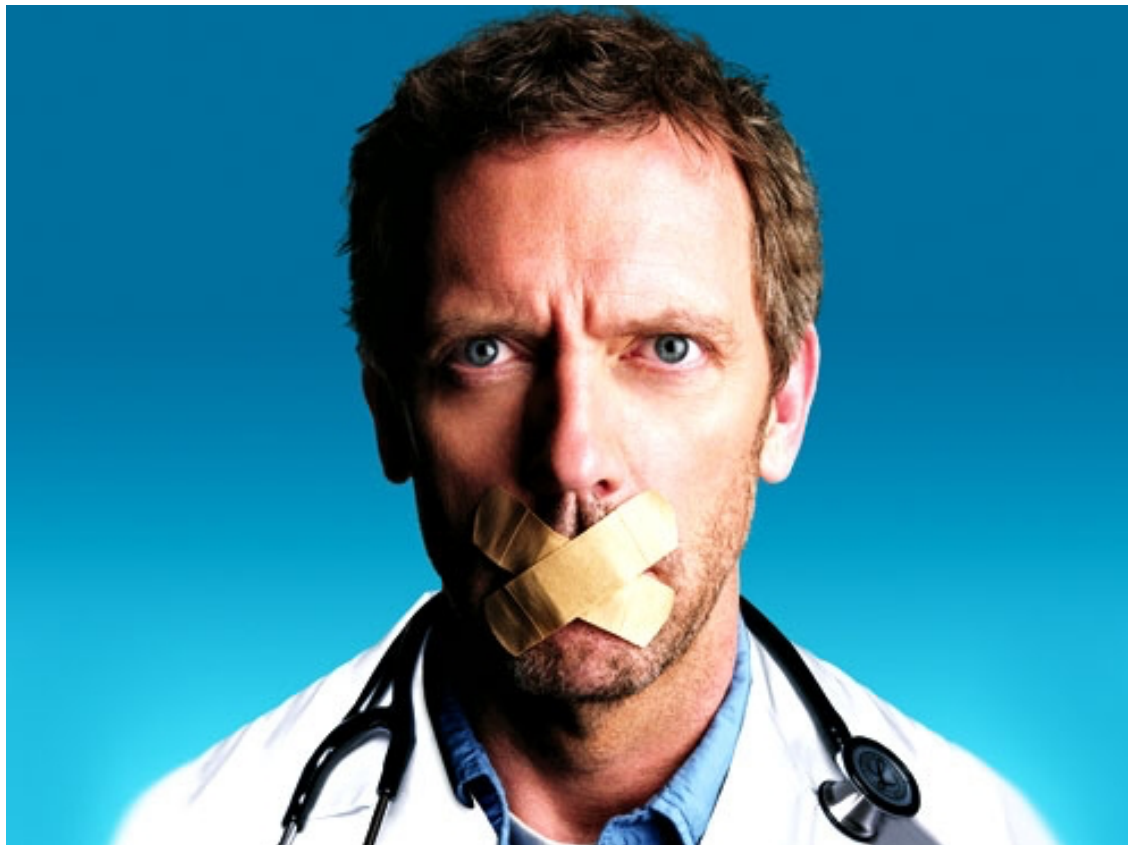
Nuestro peor problema
de comunicación
es que no escuchamos
para entender.

Escuchamos para contestar.

COMUNICACIÓ DE MALES NOTÍCIES



Si no podeu respondre a una pregunta del pacient no ho intenteu.



Què són les males notícies ?

Males notícies (I)

“ Qualsevol notícia que afecta i altera dràstica i negativament a les expectatives de la persona, bé perquè sigui ella la directament afectada per la malaltia o per ser alguna persona del seu entorn la afectada ”

R. Buckmam, 1984

Males notícies (II)

- . Malalties cròniques
- . Incapacitats
- . Degeneratives
- . Pronòstic vital curt
- . Morts inesperades
- . Altres

Motius per informar (III)

1. LGS – Dret a la informació
2. Una persona informada pot decidir sobre el seu procés.
3. Pot organitzar temes familiars, laborals, econòmics.
4. El malalt i la seva família poden compartir –
acompanyar.

Motius per informar (IV)

1. Pacient diu expressament que no vol ser informat.
2. En la denominada "situació de privilegi terapèutic". Quan la informació pot produir un d'any psicològic greu.

Com comunicar males notícies (I)

Estratègies de les 6 etapes . Buckman

- Primera etapa → Preparar l'entorn
- Segona etapa → Descobrir què sap
- Tercera etapa → Què vol saber – conèixer
- Quarta etapa → Compartir informació. Veritat suportable.
- Cinquena etapa → Respondre als sentiments – emocions
- Sisena etapa → Pla de cures – seguiment.
Oferir disponibilitat.

Comunicar males notícies (II)

→ Situacions inesperades – sobtades

→ Accidents



Tècnica narrativa

Comunicar males notícies (III)

→ Als infants

- . Acompanyament
- . Experts

→ Telefòniques

- . A les famílies



El paper dels diferents membres de l'equip assistencial

Comunicació. Preguntes difícils

- ➔ Quan temps em queda?
- ➔ Podré millorar ?
- ➔ M'estic morint ?
- ➔ Com serà ?



- . Respostes empàtiques
- . Comunicació no verbal
- . Sinceritat
- . Evolució de la malaltia
- . Tractament – cures
- . Disponibilitat professional

Que dir i com dir-ho

“ Un joc d’insinuacions, silencis i veritats indirectes per aconseguir que el pacient elabori la seva pròpia realitat”

J.A. Prados i F Quesada

“ Se muere mal cuando la muerte no es aceptada, se muere mal cuando los profesionales sanitarios no están formados en el manejo de las reacciones emocionales de los pacientes; se muere mal cuando se abandona la muerte al ámbito de lo irracional, al miedo, a la soledad, en una sociedad dónde no se sabe morir”

Consejo de Europa
Comitè europeo de Salud Pública, 1981

CONCLUSIONS

**“QUIERO QUE MIS PALABRAS
DIGAN LO QUE YO QUIERO QUE
DIGAN Y QUE TU LAS OIGAS COMO
YO QUIERO QUE LAS OIGAS”**

Pablo Neruda

