

Elements bàsics de comunicació.

BLOC 1

GLORIA TORT NASARRE

- ▣ El procés comunicatiu
 - ▣ **Concepte de comunicació.**
 - ▣ **Esquema i elements del procés comunicatiu.**
 - ▣ **Emocions i comunicació**
- ▣ Models de comunicació en l'àmbit sanitari.
- ▣ Comunicació i infermeria.
 - ▣ Nivells de comunicació
 - ▣ Skills nursing practice.
 - ▣ **Habilitats i actituds** en la relació malalt-professional.

- ▣ Els professionals de la salut solen passar del **85-90% de seu temps comunicant.**
- ▣ LA **SATISFACCIÓ dels pacients** ve determinada pel tracte humà que reben per part del professional sanitari.
- ▣ El personal d'infermeria **experimenta dificultats** de comunicació amb els pacients, familiars i membres de l'equip.
- ▣ **CAL APRENDRE HABILITATS de COMUNICACIÓ, IE i de RELACIO**

Què és ser una bon/a infermer/a?

no solament.....

- ▣ Ser competent en el diagnòstic infermer, en els plans de cures,...
- ▣ **SINÓ.....**
- ▣ Que **ESCOLTI** als pacients i familiars. (no és perdre el temps!)
- ▣ **Que posi molt d'èmfasis en la comunicació.**
- ▣ Que actui de forma ètica.
- ▣ **Que estigui obert al canvi. QUE SIGUI CRÍTIC I REFLEXIU.**

- ▣ La comunicació professional no és "coser i cantar".
- ▣ Comunicació "sana "vs. comunicació "insana".
- ▣ L'objectiu : ¿conflicte o col·laboració?
- ▣ Converses útils, indiferents , tòxiques,...
- ▣ Nivell d'empatia en les respostes.

- La comunicació com a factor **clau** en la vida de les persones. Dominar el secrets de la comunicació. *
- Aconseguir que els pacients comparteixin la seva història, pors, creences, alegries, símptomes...el sentit de la malaltia.....**parlant amb...**
- En terapèutica mentre un parla del fet sense parlar dels sentiments, no es cura. (Fleche, 2011)
- Importància de l'aïllament com a agarbant de mobilitat i mortalitat (Goleman 1997)
- La paraula com a medicament.
- "traje a mida"

ART DE CUIDAR
+
ART DE COMUNICAR
=
EXCEL·LÈNCIA

EXISTEIX ALGUN SOTWARE??

Definició de comunicació (1)

Comunicare: Posar en comú, compartir amb els altres.

Compartir tota mena d'informació: emocions, idees, conceptes, advertiments, necessitats, ordres, etc...

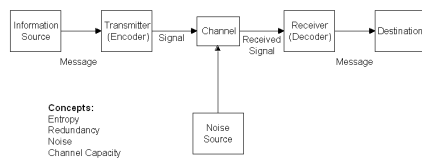
La comunicació és un procés mitjançant el qual una persona influeix en l'altre: comportament, coneixements, habilitats, creences i valors. Per expressar-los un estat d'ànim, un desig, una opinió, etc.

La comunicació no es una transferència de informació de un individu a otro.

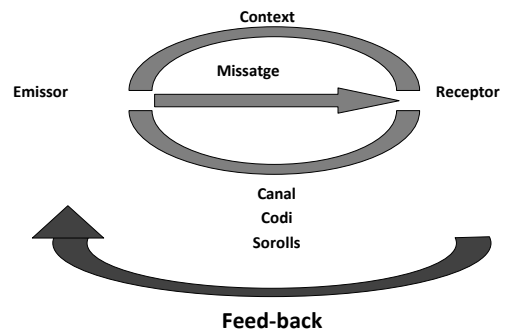
Models de comunicació

Models de Shannon – Weaver

The Shannon-Weaver Mathematical Model, 1949



Model de comunicació de Wiener. 1970



Teoria de la comunicació humana.
1991.
Bateson George. Watzlawick Paul.

- Escola de Palo Alto. Axiomes de la comunicació: (3 de 5)
 - ▣ **No podem no comunicar.**
 - ▣ **Tota comunicació té un aspecte de contingut i un aspecte relacional.**
 - ▣ **Comunicació digital i analògica**

Nivells de comunicació segons Powel

- Comunicació intrapersonal
 - comunicació interpersonal
 - Comunicació superficial
- ▣ En quina et sents més còmode?

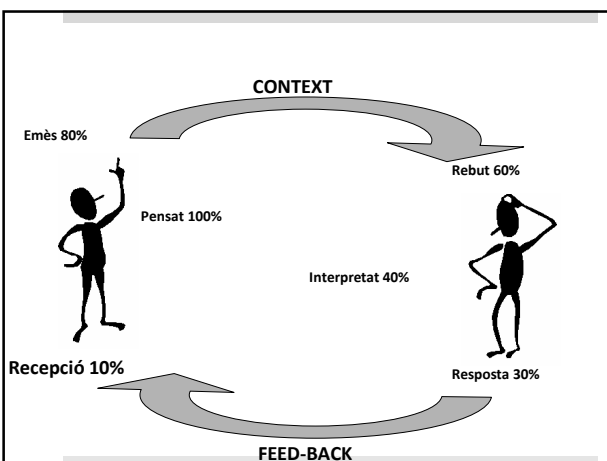
Precepció

- [C:\Users\Gloria\Desktop\videos\video percepcio ferrari.avi](#)

Evitar

- Pressupòsits
- Percepcions
- Estereotips
- Expectatives
- Experiències prèvies

Descomunicació.
Impotència,
incomprensió,...



La retroalimentació o feedback. Retornar- Devolver

- Procés pel qual l'emissor descobreix si el receptor ha percebut el missatge que volia transmetre.
- Dir-li a l'altre el què nosaltres estem observant:
 - ▣ Anem ben encaminats?
 - ▣ Ho hem entès?
 - ▣ Per encoratjar, felicitar, reforçar.
- Feedback no verbal
- Retroalimentació positiva

Sorolls / interferències

- **Sorolls**
 - Coses físiques que estan fora de nosaltres.
 - Massa gent, decoració o disseny d'espais inadequada,...
 - Interrupcions, trucades per telèfon, desordre a la consulta,...
- **Interferències**
 - Estan dins de nosaltres
 - Interferències cognitives
 - Interferències emocionals
 - Interferències socioculturals

interferències

- **Pressupòsits:** "he pensat que...". em munto la peli.
- **Lectura mental:** "Ja sé què estàs pensant..."
- **Interpretar.** Saber el pq l'altre fa una cosa.
- **Aconsellar:** "jo de tu...", "Jo en el teu lloc...", " no és cosa meva, però...", 2 no m'agrada donar consells però..."
- **Dir el què s'ha de Senir:** " no t'ho prenguis així", "au, va, que no n'hi ha per tant!", "és que t'enfades per no res".
- **Distorsions cognitives:** blanc/negre, tot/res, tothom, ningú.

CLASSIFICACIÓ de la comunicació segons:

1.Codi: C. Verbal

C. No verbal

2.Nivell de complexitat:

intrapersonal

interpersonal

social

3. Construcció discurs:

formal

informal

4. Intenció del discurs:

Voluntària

Involuntària

Informació vs. comunicació

- Conceptes íntimament relacionats.
- No sinònims.
- Comunicar és més que transmetre.
- La informació es necessària però no suficient.
- El feedback marca la diferència.

Comunicació i infermeria

Àmbits de comunicació professional infermers



- ▣ INVESTIGACIONS EMPÍRIQUES REALITZADES EN CONTEXTES DIFERENTS : Bensing, Schreurs y de Ríj, 1996; Rodríguez y Mira, 2002 comproven que la primera raó per la qual els pacients es declaren satisfets en l'atenció rebuda és pel tracte humà que reben per part del professional sanitari.
- ▣ **La empatia, la informació comprensible, el temps que dediquen i la possibilitat que el pacient té d'expressar-se són elements clau.**
- ▣ La comunicació interpersonal és un a de les eines imprescindibles de treball (Nouvillas, 1999)

Conseqüències negatives d'una mala comunicació entre metge-pacient

- ▣ EL 54% de **les queixes dels malalts no són percebudes pels metges.**
- ▣ En el 50% de les consultes: metges i pacients **no es posen d'acord** sobre quin és el principal motiu de consulta
- ▣ Els metges **rarament pregunten sobre quina idea té el pacient sobre els seus problemes de salut.**
- ▣ Els pacients tenen **gran dificultat per entendre la informació** donada pels metges.
- ▣ El 50% dels pacients **no compleix les pautes terapèutiques.**
- ▣ **La falta de capacitat per entendre les preocupacions explica la majoria de casos d'insatisfacció del pacient.**
 - ▣ X. Clèries X. La comunicació: una competència essencial para los profesionales de la salud. Barcelona: Masson; 2010.

Aspectes positius d'una bona relació entre metge-pacient

- ▣ Utilitzar preguntes obertes, escoltar atentament facilita la comprensió de les preocupacions del pacient.
- ▣ Si el pacient fa preguntes augmenta la informació que entén
- ▣ Descobrir i entendre les expectatives incrementa la satisfacció del pacient.
- ▣ La CNV adequada incrementa la satisfacció del pacient
- ▣ Els professionals amb habilitats de comunicació redueixen el temps global d'atenció al malalt.
- ▣ X. Clèries X. La comunicació: una competència esencial para los profesionales de la salud. Barcelona: Masson; 2010.

Avantatges d'una bona comunicació per part dels professionals en AP

- ▣ Millors resultats de salut física, mental, funcional subjectives.
- ▣ Millora l'adherència al tractament
- ▣ ↓ nº proves complementàries
- ▣ ↓ nº de derivacions
- ▣ ↓ els pacients problemàtics i agressius

Agència valenciana de Salut

▣ Millor salut dels professionals

- ▣ Models de pràctica assistencial.
- ▣ Model centrat en el pacient.

Tipus de comunicació dins la pràctica professional

- ▣ Saló de tè.
- ▣ Fàbrica.
- ▣ Casa.

- ▣ C. d'urbanitats.
- ▣ C.funional.
- ▣ C. de Rd'A.

Comunicació professional vs.
Comunicació social

HABILITATS comunicatives

- ▣ ESCOLTA ACTIVA
- ▣ ASSERTIVITAT
- ▣ EMPATIA
- ▣ IE
- ▣ GESTIÓ DELS SILENCIS

HABILITATS assertives

- ▣ Emetre informació lliure: oferir informació adicional.
- ▣ Autorrevelacions
- ▣ Fer crítica
- ▣ Demanar canvi de comportament
- ▣ Expressar opinions
- ▣ Fer preguntes
- ▣ Fer elogis

20 Prescripcions comunicatives.
Pons X.