

# LA COMUNICACIÓN CON LOS PACIENTES



Por: MANUEL MARÍN RISCO



# OBJETIVO

- Establecer una buena comunicación que nos ayude a atender mejor al paciente que sufre una crisis de ansiedad y depresión.





# LA RELACIÓN DE AYUDA EN LA COMUNICACIÓN



- Del latín "adiuvare".
  - Compuesto de "ad" y "iuvare".
  - Significa "servir a", "ser útil a".



# LA RELACIÓN DE AYUDA

- Parte fuerte (el sanitario que presta ayuda).
- Parte débil (el paciente que la recibe).
- Entran en relación para dar una lo que le falta a la otra.





# FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

- Descargar las tensiones.
- Demostrar al paciente de que se le escucha y atiende.
- Suministra información al sanitario.
- Refuerza los comportamientos que actúan positivamente en el paciente.





# LA COMUNICACIÓN

- Verbal.
- Mímica de la cara.
- Gestos.
- Orientación.
- Postura.
- Distancias.
- Estética.
- Educación.
- Obstáculos en la comunicación.
- Comportamientos limitantes.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 1/ Verbal.
- 2/ Paraverbal:
  - A/ Volumen.
    - Elevado.
    - Moderado.
    - Bajo.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 2/ Paraverbal:
  - B/ Tono.
    - Alto.
    - Bajo.
  - C/ Intensidad.
    - Enérgica.
    - Cansina.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 2/ Paraverbal:
  - D/ Velocidad.
    - Rapidez.
    - Lentitud.
  - E/ Ritmo.
    - Fluido.
    - Alterado.
    - Pausas.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 2/ Paraverbal:
  - F/ Movimiento.
  - Variado.
  - Monótono.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 3/ Mímica de la cara:
  - Área superior, (frente; ojos).
  - Área inferior, (boca, nariz, mejillas, mentón).
  - A/ Exceso de expresividad.
  - B/ Inhibición de expresividad.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 4/ Gestos
  - Metafóricos, ( para representar algo).
  - De adaptación, ( mover las manos, rascarse la cabeza; etc...).
  - De puntuación.
  - Emotivos.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 5/ orientación:
  - Cara a cara.
  - Costado a costado.
  - En ángulo, ( 90 grados ).
- 6/ posturas.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 7/ distancias y espacios interpersonales:
  - Intima.
  - Personal.
  - Social.
  - Pública.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 8/ Estética y cuidado de la persona:
  - Modo de vestir.
  - Limpieza.
  - Cabellos.
  - Joyas.
  - Perfumes.
- Conducta comportamental.





# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

ESTETICA Y CUIDADO DE LA PERSONA



Manuel Marin



# MODALIDADES DE LA COMUNICACIÓN

- 9/ transmitir comprensión con el tacto corporal.
  - Contacto con la mano en el hombro.
  - Coger la mano.
  - Caricias en las crisis de ansiedad, niños y pacientes que estén sufriendo mucho.









# LA COMUNICACIÓN EN LA RELACION DE AYUDA

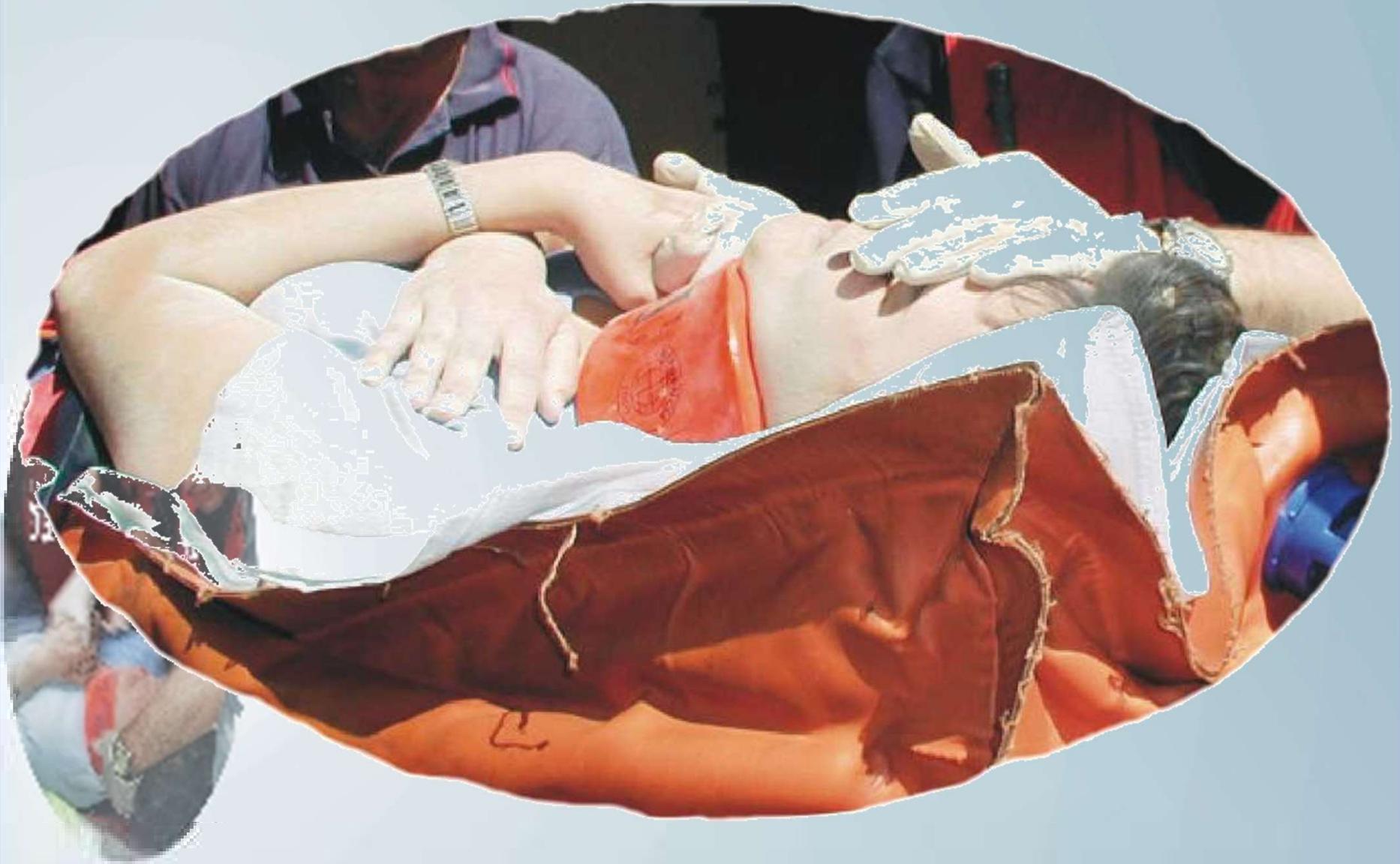




# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Que se le protege:
  - No hay que ser paternalistas.
  - De las agresiones externas:
    - Ambientales: Sol, frío, etc.
    - De los curiosos.
    - De la presión exterior.
    - Etc.





Manuel Marín



# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Que se le protege:
  - Cuando se le pide un esfuerzo especial en un momento determinado.
  - En los momentos más duros o peligrosos.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Que lo sabe todo. Este mensaje lo transmitiremos con:
  - Firmeza y seguridad.
  - Sin titubear o dudar.
  - Sin rectificar, por lo menos delante del paciente.
  - Informando de forma que él lo entienda.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- **Seguridad:**
  - Durante la conversación:
    - El volumen de la voz:
      - Elevado: Rabia, desesperación, agresividad, temor y miedo.
      - **Moderado: tranquilidad y equilibrio.**
      - Bajo: confidencialidad, inseguridad, sumisión y ansiedad.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Seguridad:

- El tono de voz:

- Alto: esta relacionado con la feminidad, alegría o despreocupación.
    - Bajo: masculinidad, potencia, **decisión**, intranquilidad y **fuerza**.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Seguridad:

- La intensidad de voz:

- **Fuerte:** señal de energía, de fuerza, convicción, implicación, actividad, participación e interés.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Seguridad:

- La intensidad de voz:

- Débil: cansancio físico o psíquico, aburrimiento, depresión, tristeza, inseguridad y desinterés.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- **Seguridad:**

- La velocidad de conversación:

- **Rápida:** hiperactividad, precipitación, resolución, falta de tranquilidad o de relajación.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Seguridad:

- La velocidad de conversación:

- Lenta:

- Se relaciona con la: **reflexión, racionalidad, la seguridad y la claridad.**

- También comunica: falta de energía y escasez de entusiasmo o de implicación.





# CÓMO ES LA COMUNICACIÓN

- Todo comportamiento insertado en una relación, asume valores de comunicación.
  - Cada gesto.
  - Cada palabra.
  - Cada frase.
  - La actitud.





# CÓMO ES LA COMUNICACIÓN

- Los mensajes no son lineales.
  - Mientras estás emitiendo un mensaje, el receptor con su actitud está mandando otro.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Que se le cuida:
  - Ayudarle a que no se sienta solo o abandonado.
  - Cuidando de que no pierda su intimidad.





# DANDO LA SENSACIÓN DE:

- Que se le da cariño:
  - Mediante la comunicación con el tacto.
  - Cogerle de la mano, etc.
  - Con la paciencia.





# PERFIL DEL PERSONAL SANITARIO



- Capacidad de entrega.
- Responsabilidad.
- Orden.
- Sencillez.
- Sinceridad.
- Alegría.
- Optimismo.
- Valentía.
- Carácter.
- Paciencia.
- Comprensión.



# OBSTACULOS EN LA COMUNICACIÓN

- Ruido.
- Escasa visibilidad.
- Elevada densidad de personas.
- Sordera.
- Ceguera.
- Vocalidad defectuosa.
- Posiciones en el espacio.
- Diferente estado psicoemotivo.
- Pertenencia sociocultural.





# COMPORTAMIENTOS LIMITANTES EN LA COMUNICACIÓN

- Egocentrismo.
- Taciturnismo.
- Logorrea.
- Humorismo.
- Falsedad.
- Superioridad.
- Inferioridad.
- Prisa.
- Anticipación.
- Invasión.
- Incoherencia.
- Recitación.
- Valoración.
- Interpretación y explicación.
- Desdramatización.





# COMPORTAMIENTOS LIMITANTES EN LA COMUNICACIÓN

- Cambio de argumentos.
- Evasión.
- Absolutismo.
- Desatención.
- Desconsideración.





# OBJETIVOS EN LA COMUNICACIÓN





# FACILITAR LA COMUNICACIÓN

- Crear un ambiente sin obstáculos.
- Estimular al paciente.
  - Hacer preguntas.
    - Cerradas.
    - Abiertas.
  - Expresar hechos u opiniones.
  - Invitaciones directas.





# FACILITAR LA COMUNICACIÓN

- Mostrar atención.
  - Repeticiones.
  - Síntesis.
  - Discusión.
  - Afirmación.
  - Aprobación.
  - Interrogaciones.
  - Reflejar a través de la mímica.





# COMUNICAR CALMA Y DISPONIBILIDAD DE TIEMPO



- Postura relajada.
- No interrupción.
- Voz distendida.

