

HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN CONSULTA

Catalina Núñez Jiménez

Pediatra. Centro de Salud "Trencadors". Mallorca

Marta Esther Vázquez Fernández

Pediatra. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid



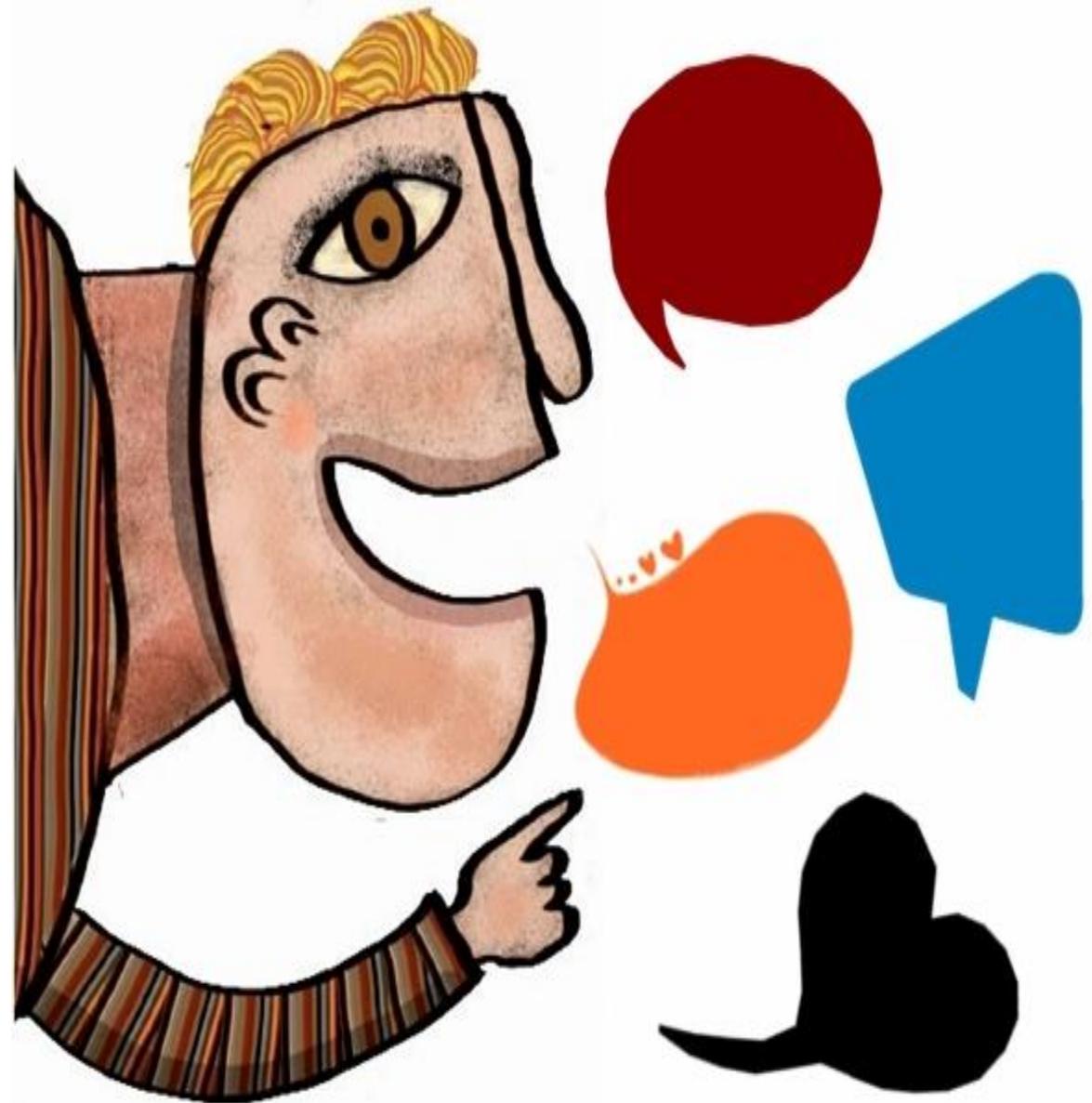
Comunicación

Proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos a través de signos verbales y no verbales, con la intención de influirse de algún modo.



Elementos de la comunicación

- Creación y transmisión de mensajes
- Escucha y recepción de mensajes
- Respuesta de la persona o del grupo o feedback.



Lo que el emisor quiere decir

Lo que el emisor dice

Lo que el receptor oye

Lo que el receptor escucha

Lo que el receptor comprende

Lo que el receptor retiene

Lo que llega al emisor

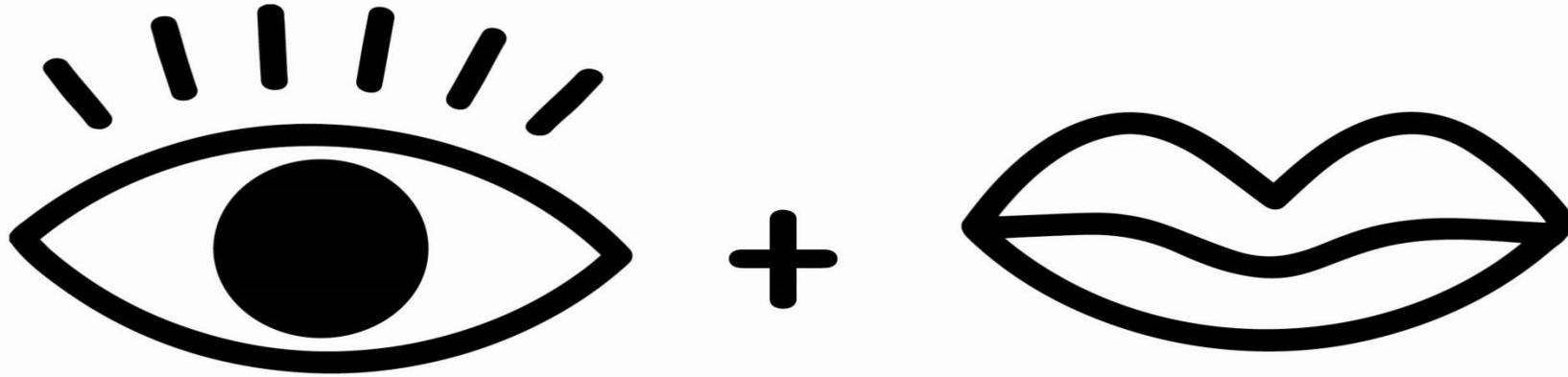
**Pérdida del
mensaje**

Factores que influyen en la comunicación

- ✘ Contexto físico : lugar, ruidos, tiempo
- ✘ Modelos sociales : roles, expectativas recíprocas, prejuicios, tolerancia...
- ✘ Saberes propios, experiencias, costumbres, habilidades de comunicación...
- ✘ Situación personal del momento: cansancio, preocupaciones, miedos, emociones...



Tipos de comunicación



No verbal

Verbal



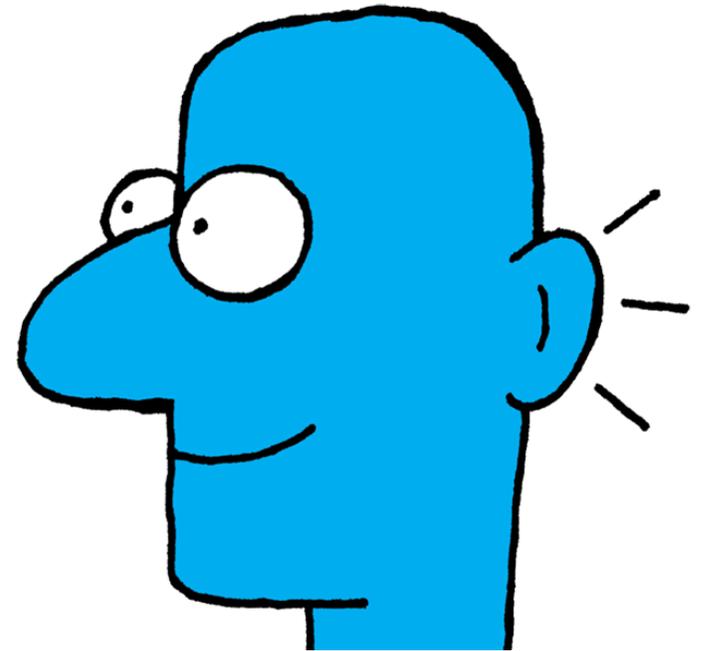
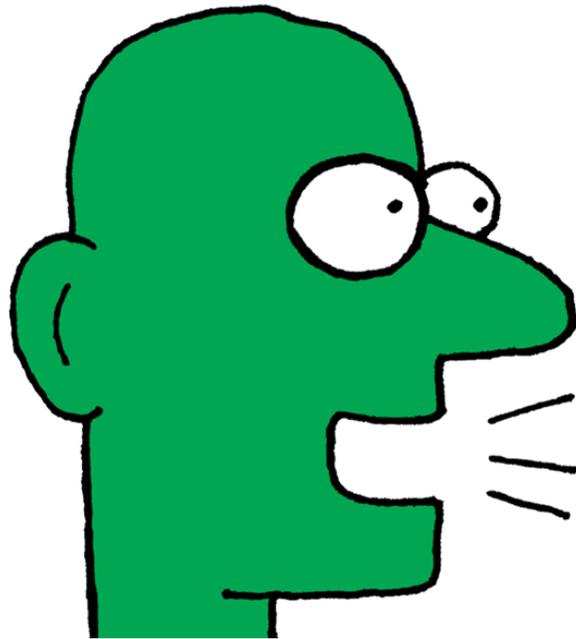
Elementos de la comunicación verbal

- Información clara y sencilla. **Evitar tecnicismos.**
- Proporcionar **conocimientos** sobre la enfermedad.
- Informar sobre la posible **evolución y tratamiento**
- Dar **alternativas** argumentadas.
- Mejorar **habilidades** para la prevención.
- Informar sobre **normativa** y recursos técnicos y legales.



Factores relacionados con el lenguaje

1. El volumen y tono de **voz**.
2. **Fluidez**
3. **Claridad** (expresar mensajes e **ideas clave**)
4. **Velocidad**
5. **Duración**



Elementos de la comunicación no verbal

1. Mirada
2. Expresión de la cara
3. Movimientos de la cabeza.
4. Sonrisa.
5. Postura del cuerpo
6. Gestos con las manos.
7. Contacto físico.
8. Distancia/proximidad.
9. Tener en cuenta las variantes culturales



Comunicación escrita

1. Facilita la comprensión y la memoria.
2. Simple, información restringida, entretenida,
3. Una imagen vale mas de mil palabras
4. Reduce la curva del olvido

BENEFICIOS Y MITOS DE LA LACTANCIA MATERNA

BONDADDES DEL AMAMANTAMIENTO

AL BEBÉ

Aumento de peso

Entre 30 y 50 gr/día



Disminuye las probabilidades de futuros males (diabetes, cáncer y enfermedades crónico-degenerativas)



Estimula el cerebro y el desarrollo del sistema inmunológico



MADRE Y BEBÉ

Favorece el apego. El niño crece más seguro y con mayor estabilidad emocional.



TRES MITOS DE LA LACTANCIA MATERNA QUE MOTIVAN EL USO DE LECHE ARTIFICIAL

1 Es doloroso y agrieta los pezones

2 Al "dar pecho" el padre no participa en la crianza

3 Los biberones son mejores porque indican la cantidad de leche que toma el bebé



Solo el **50%** de neonatos inician la lactancia en la 1ª hora de nacido

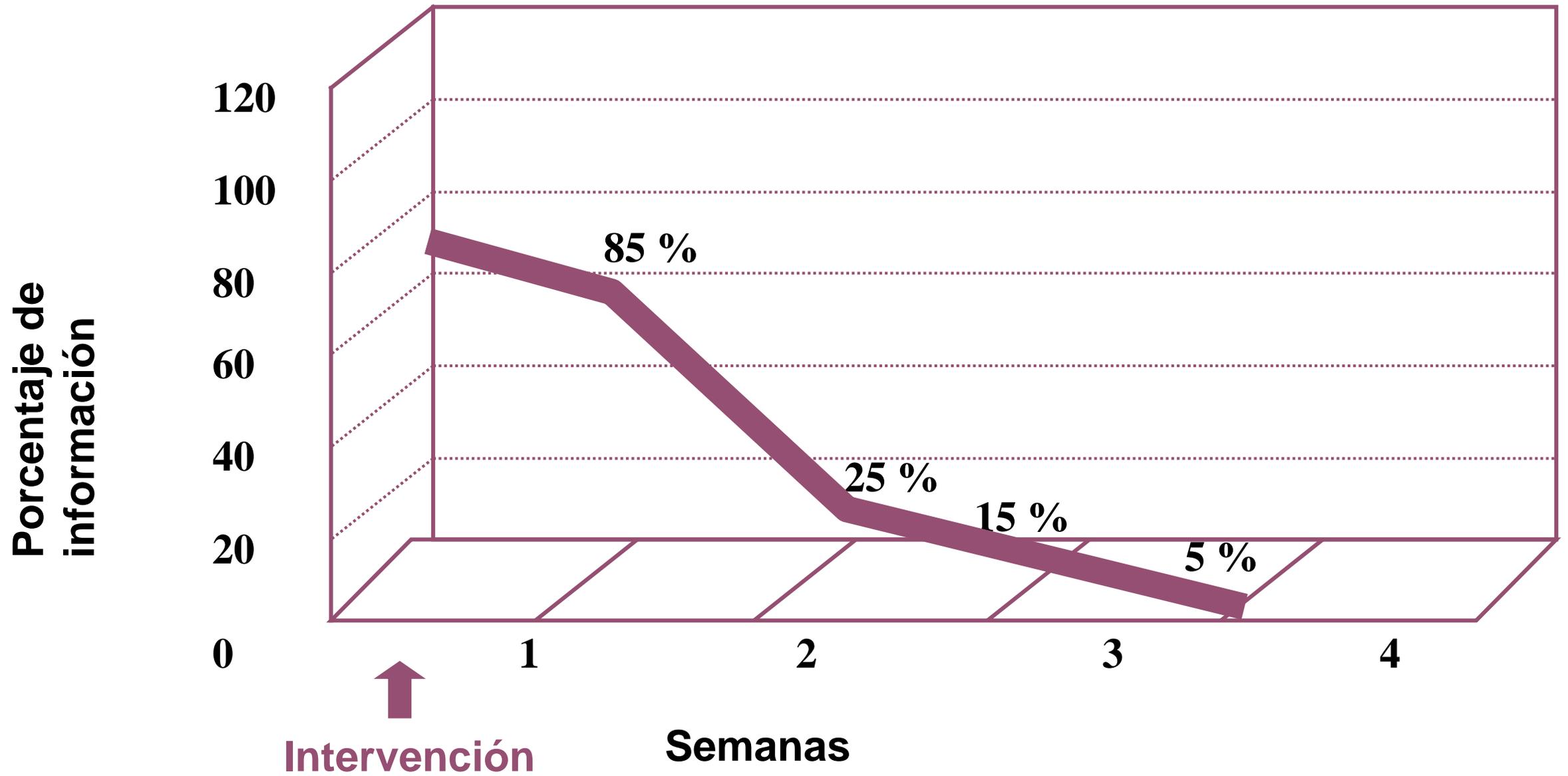


POR RAZONES MÉDICAS SOLO **2%** de madres deberían usar fórmula



Mamá es la Leche

Curva estándar del olvido



Comunicación a través de Internet

Evolución del porcentaje de internautas (%)



En los últimos diez años se ha duplicado el porcentaje de internautas que acceden semanalmente a Internet, alcanzando el 74,7% en 2015



Internautas que utilizan Internet como fuente de información para temas de salud



63,4 % MUJERES



HOMBRES 57,2%



80,2%
JÓVENES 25/34 AÑOS

76,8% CON HIJOS A SU CARGO
VS
54,4% SIN HIJOS MENORES



Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI): *Los ciudadanos ante la e-Sanidad*. Ministerio de Industria, Energía y Turismo del Gobierno de España (2015). Disponible en:

<http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/%E2%80%9Closciudadanos-ante-la-e-sanidad%E2%80%9D>

Comunicación a través de Internet

En Familia
Escrito por pediatras,
pensado para las familias

EDADES Y ETAPAS VIDA SANA PREVENCIÓN TEMAS DE SALUD

Reconocimientos médicos deportivos

Qué hacer si un niño se golpea en los dientes

Por qué vacunar de tosferina en el embarazo

Ante un golpe en los dientes: mantener la calma, lavar suavemente la boca con agua y observar qué daños se han producido

Familia y Salud Padres y pediatras al cuidado de la infancia y la adolescencia

CRECIMIENTO VIVIMOS SANOS PODEMOS PREVENIR LAS VACINAS MEJOR PREVENIR QUE ENFERMEDADES HERRAMIENTAS PARA PADRES

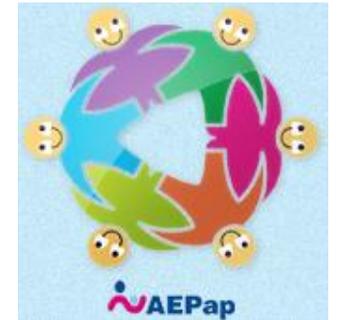
Salvar vidas está en tus manos. Mi hijo tiene asma. Estamos de estreno. Se inaugura la nueva web para familias de la AEPAP. Leer más

pediatic

Información para familias

Obtener el código de inserción del buscador

Entrada más reciente



FAROS
sant Joan de Déu
HOSPITAL MATERNAINFANTIL - UNIVERSITAT DE BARCELONA

Toma de decisiones clínicas basadas en pruebas científicas
EVIDENCIAS EN PEDIATRÍA

Lactancia materna

INFORMACIÓN

LACTANCIA POR ETAPAS TÉCNICAS DE LACTANCIA MATERNA

FALSOS MITOS

ESTÉTICA Y ALIMENTACIÓN TÉCNICAS DE LACTANCIA PRODUCCIÓN Y CANTIDAD

PROBLEMAS MÁS FRECUENTES

PEQUEÑO PLAZO O INESTABILIDAD OBJETIVOS E INDETERMINACIÓN

Pediatría Castilla y León

Manual de instrucciones del niño

Dudas Frecuentes

¿Qué le pasa al niño?

Videos

Diario de una mamá pediatra
Cuentamos de viaje de que una mamá con el niño de pediatría y el "supera" de mamá

Lactancia materna

INFORMACIÓN

LACTANCIA POR ETAPAS TÉCNICAS DE LACTANCIA MATERNA

FALSOS MITOS

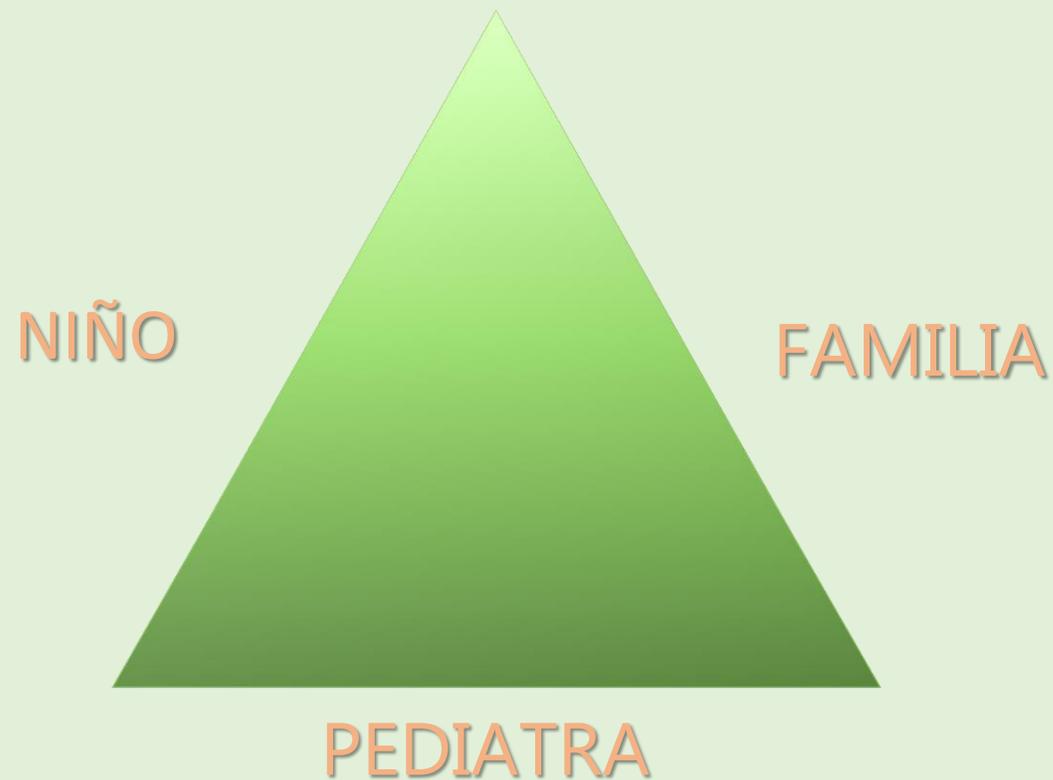
ESTÉTICA Y ALIMENTACIÓN TÉCNICAS DE LACTANCIA PRODUCCIÓN Y CANTIDAD

PROBLEMAS MÁS FRECUENTES

PEQUEÑO PLAZO O INESTABILIDAD OBJETIVOS E INDETERMINACIÓN



La comunicación en pediatría



¿Quién es el niño?

- Es un ser humano único e irrepetible, capaz de generar y captar sentimientos, con derechos y deberes; que crece y se desarrolla de acuerdo con su potencial genético, su dinámica interna y el aporte del medio externo.

Humberto Ramírez G.
“El niño sano”



El niño tiene derecho a opinar en todo cuanto le compete

¿Quiénes son los padres?

- Son aquellos seres responsables y amorosos, acompañantes y comprometidos de sus hijos, que tienen una historia personal con ideales, temores y necesidades insatisfechas.



- A veces vienen con grandes niveles de ansiedad y preocupación.
- Todos merecerán nuestro buen trato, consideración y atención.
- Es importante conocer el nivel cultural y educativo.
- Es conveniente nivelar el grado de confianza con toda la familia.

¿Quién es el pediatra?

- Los pediatras somos por regla general personas amables.
- Hasta hace relativamente poco se consideraba que los aspectos relacionales formaban parte de las cualidades innatas del profesional y que, por lo tanto, no podían ser modificados, pues representaban el “arte de la medicina”.



Nuestra función debe ser asesorar e informar para que ellos tomen sus decisiones.



Habilidades básicas para comunicar mejor



Cordialidad

- Sonrisa en la recepción.
- Dar la mano.
- Presentarse (primera visita).
- Clarificar los papeles de acompañantes de la consulta.
- Llamarle por su nombre.
- Mirarle con atención (dejando de lado notas, ordenador, etc.).
- Invitarle a sentarse.



Dedicación



Tiempo suficiente

Información:

Hacer preguntas exploratorias

Abiertas
Dirigidas
Cerradas



Dirigirse al niño

Escucha activa
y
empática



Apoyos narrativos

Contacto visual

Asentimientos

Sonrisas

Silencios adecuados

Facilitadores

Frases por repetición



Evitar distorsiones



No interrupciones

Espacios amigables



Mensajes



Claros y sencillos



Ayudar a reflexionar

Amabilidad



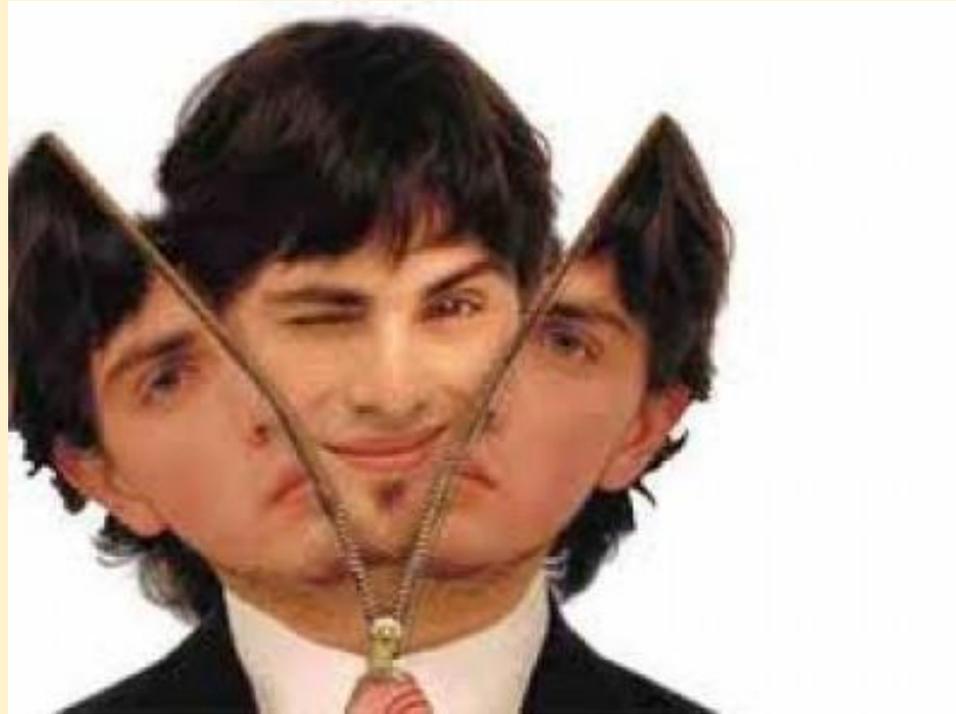
Buena educación

Afrontar el debate



Congruencia

Adecuación entre lo que sentimos, lo que pensamos y lo que expresamos.



Comunicación



ASERTIVA

Estilos de comunicación

COMPORTAMIENTO	OBJETIVO	PREMISA
Pasivo 	Yo pierdo/usted gana	Yo no importo
Agresivo 	Yo gano/usted pierde	Usted no importa
Asertivo 	Yo gano/usted gana	Ambos importamos

Comprobación e integración de la información

ACLARAR DUDAS Y TEMORES

ESTRATEGIAS PARA VERIFICAR LA COMPRESIÓN

RESUMIR

ANIMAR, PACTAR Y APOYAR

Summary

Para informaciones delicadas:

- Utilizar un lenguaje sencillo y comprensible
- Crear un ambiente de confianza
- Puede ayudar dar la información junto al personal de enfermería
- Transmitir que comprendemos su preocupación y que les acompañaremos.
- Comprender, pero no caer en la compasión
- Reconocer nuestras limitaciones y hasta donde llega nuestro saber.
- Buscar las ayudas que sean necesarias
- Contener y acompañar.
- Dar tiempo para aclarar las dudas que pueden surgir

Consecuencias de “la mala comunicación”

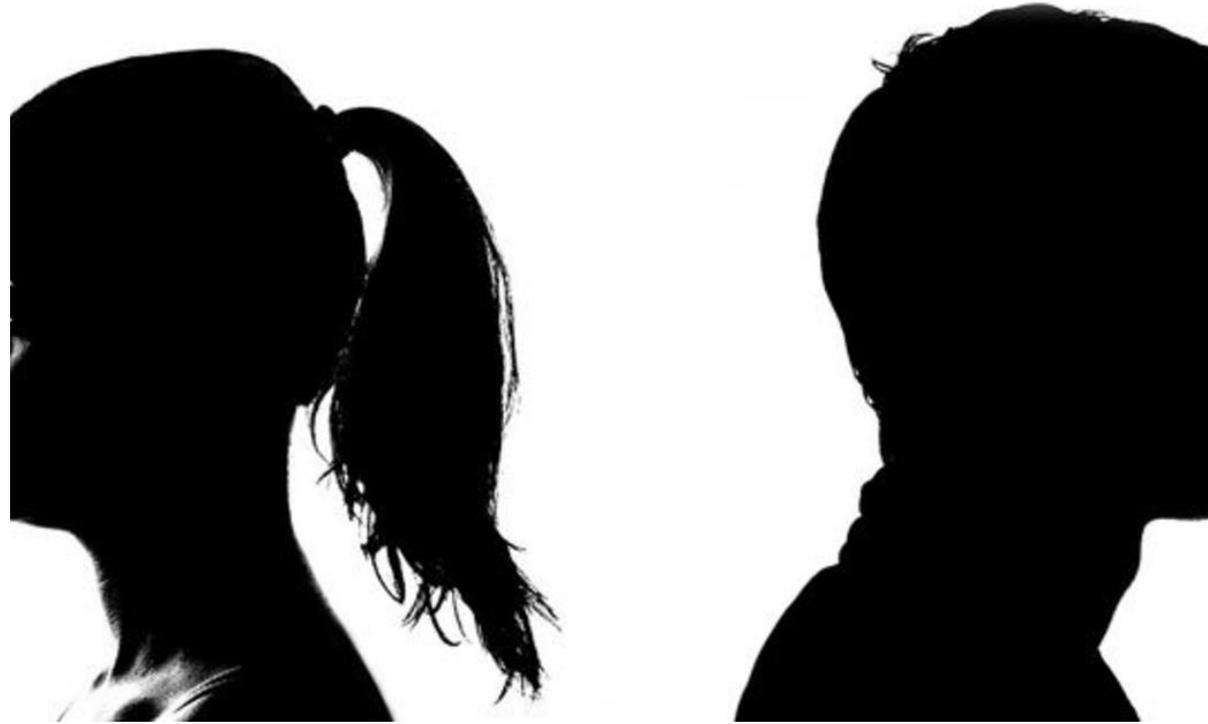
- Errores médicos/ Yatrogenia (psicológicos, físicos)
- Complicaciones/agravamiento en el cuadro clínico/Ingresos
- Falta de adherencia
- Nuevas consultas
- Mas interconsultas y pruebas diagnósticas
- Insatisfacción del usuario
- Insatisfacción del profesional

¿Cuántas veces nos hemos encontrado con una situación difícil en nuestra consulta?



¿Qué sensación nos produce?

¿Oportunidad?



¿Problema?

PARTES DEL CONFLICTO

1. Protagonistas principales
2. Protagonistas secundarios
3. Toma de conciencia del problema
4. Posición en un conflicto puede venir marcada por el PODER



INDICIOS DEL CONFLICTO

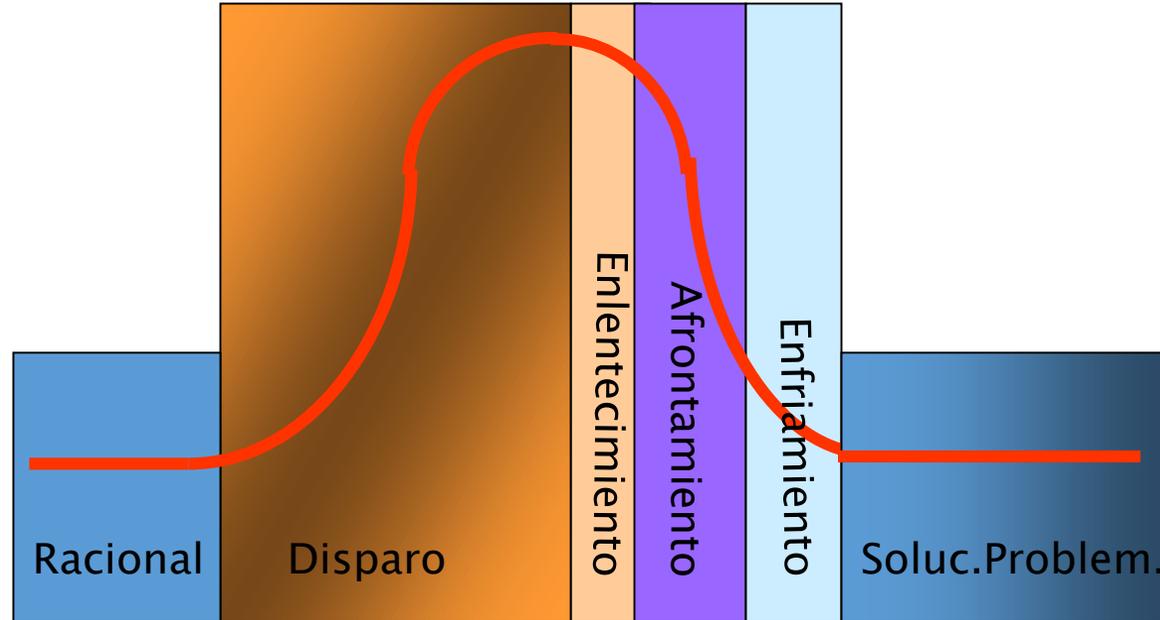


verle las orejas al lobo

definicion grafica



Curva de la hostilidad



- 1 Racional:** puede razonar
- 2 Disparo:** no entra en razón
ESCUCHAR
- 3 Enlentecimiento:** se desinfla
ESPERAR

- 4 Afrontamiento:** empieza a escuchar
EMPATIZAR
- 5 Enfriamiento:** se calma

- 6 Soluc.Problem.:** SE PUEDE AFRONTAR EL PROBLEMA

¿Qué hacer ante signos de agresividad?

1. Asegurar una salida
2. No invasión espacio personal ←----- 1.5-2 m -----→
3. Emociones a raya. Calma y empatía
4. No contagiarse
5. No argumentar ni enjuiciar

Un paciente llega una hora tarde y agradece al médico

Salud Torrecárdenas lamenta la agresión y pedirá que el acto sea considerado “delito de atentado”

MARÍA MEDINA
Redacción

Un médico traumatólogo que pasa consulta en la Bola Azul fue amenazado de muerte por un paciente que será denunciado por agresión. Al parecer, el joven usuario del sistema público de salud, acudió a su consulta con el especialista una hora tarde. No quiso esperar y provocó un incidente que obligó a intervenir al personal de seguridad.

El agresor invadió, al parecer, la consulta y quiso tirar el ordenador y la silla del médico al suelo. Un sanita-

rio que se encontraba, en ese momento, acompañado de un profesional de enfermería y también de un médico interno residente (MIR).

Sin justificación alguna Esta agresión, igual que cualquier otra, “no tiene justificación alguna”, insiste la gerente del Complejo Hospitalario Torrecárdenas, Francisca Antón, que ha mostrado todo su apoyo al médico agredido y amenazado.

Desde el momento en que se produjeron los hechos el Complejo Hospitalario Torrecárdenas ha puesto a disposición del médico afectado to-

do el apoyo necesario, incluyendo la defensa y asesoría jurídica, según recoge el Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los profesionales del sistema sanitario público de Andalucía.

Ya se ha interpuesto por parte del profesional afectado la correspondiente denuncia y los servicios jurídicos del Servicio Andaluz de Salud (SAS) solicitarán que la agresión sea considerada como un delito de atentado, lo que implicaría la condena a prisión del agresor.

La agresión física o intimidación grave contra profesionales del sistema sanitario



ACCESO PRINCIPAL al centro periférico de especialidades, Bola Azul. LA VOZ

Mapas de conflicto

Saber el riesgo para mejorar la seguridad

• Tal y como anunció la consejera María José Sánchez Rubio en Almería, la Junta de Andalucía rediseñará los mapas de riesgo para detectar las zonas de mayor conflicto y pre-

venir las agresiones a profesionales. Estos mapas posibilitarán definir las medidas de seguridad más eficaces según las necesidades de los distintos puestos de trabajo.

No se resuelven si....



Regateo

Rápida
mediación

Evita

Conquista

Tu ganas/ Yo gano

1. Quiero ganar yo y que tu ganes también (todos podemos ganar)
2. Defino las necesidades.
3. Reconozco los valores de los demás tanto como los míos
4. Me concentro en lo que es justo para ambos
5. Creo soluciones ingeniosas
6. Oportunidad de aprendizaje
7. Actitud cooperadora y con deseo de resolver
8. Ver al otro como un compañero y no un contrincante
9. Merece la pena (Te sentirás bien)

Respuesta creativa

Problema → Oportunidad

Afrontar situaciones difíciles



¿Existe la posibilidad de que no nos afecte el descaro, malhumor, insolencia y malas formas del otro?

Bárbara Berckhan

Relaciones difíciles

- Hiperfrecuentador
- Se expresa con mucha dificultad o mucha lentitud
- No entiende lo que le decimos
- Se expresa de manera exagerada
- Añade motivos de consulta a medida que avanza la entrevista
- Huele mal o viste de manera descuidada o sucia
- Duda de la información que le proporcionamos
- No se muestra satisfecho con ninguna de las propuestas que le ofrecemos
- No se muestra agradecido a pesar del enorme esfuerzo que hemos realizado
- Nos amenaza o nos culpa de algo



ESCUDO PROTECTOR (Airbag personal)



1. Es necesario aislarse interiormente: crear un "escudo protector".
2. Recordar momentos de calma interior (visualizarlos).
3. Imaginar un escudo protector invisible como un grueso cristal.
4. Repetir mentalmente una frase que haga tomar distancia: "esto no es mi problema", "esto no tiene que ver conmigo".



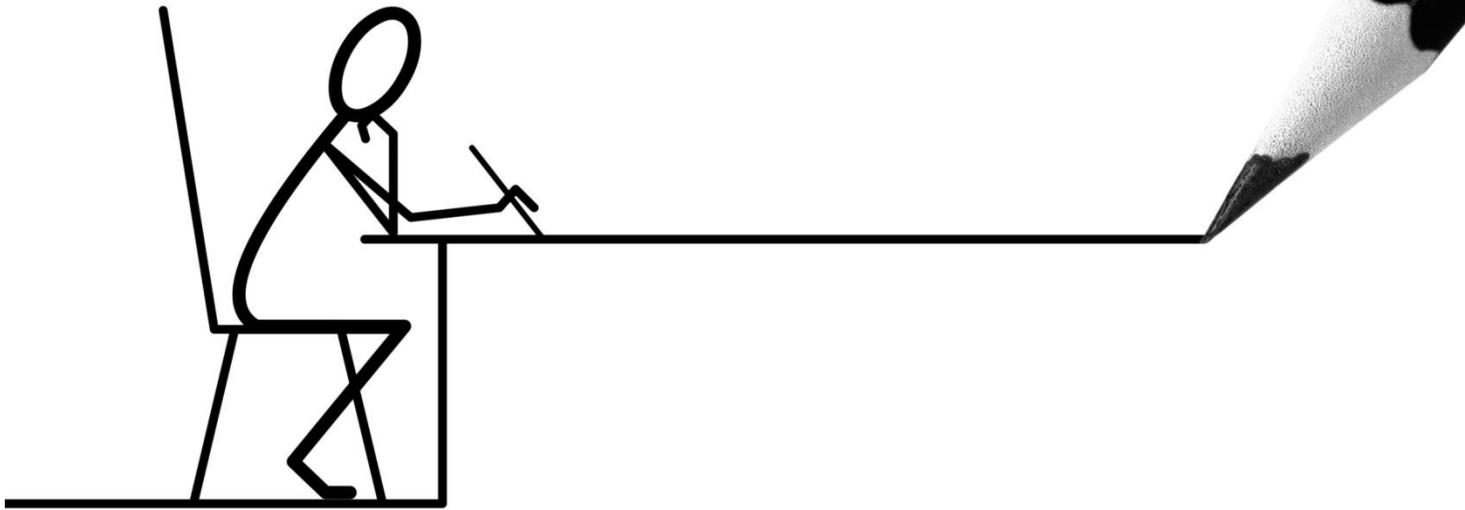
Escucha activa. No pongas
resistencias



Nadie puede comunicarse sin revelar algo de sí mismo. Escuchar el estado de ánimo del otro y describírselo

TÉCNICA DEL ESPEJO

Mensajes YO



Se envían en primera persona persona del singular

Debe tener tres componentes:

1. Describo lo que hace el otro ("cuando tú...").
2. Expreso lo que siento ("yo me siento...").
3. Propongo lo que me gustaría ("en cambio, me gustaría que...").

Madre que trae al niño siempre de urgencias.
¿cómo le digo que pida cita?

MENSAJE TU:

Se lo he explicado un montón de veces, ¡siempre viene usted de urgencias!

MENSAJE YO

Cuando usted viene sin cita (*describo lo que hace el otro*), yo me siento agobiado pues no puedo pasar mi consulta con normalidad (*expreso lo que siento*), me gustaría que la próxima vez llamara para pedir cita (*propongo lo que me gustaría*)



Técnicas comunicación asertiva

- Disco rayado
- Banco de niebla
- Aserción negativa
- Negativa parcial y total
- Separar los temas
- Desarmar la ira



Lo que nos llevamos a casa

1. No adoptar actitud defensiva
2. Aceptar las emociones que despierta ese paciente
3. Habilidades comunicación
4. No pretender una feliz relación