


# Competencias en comunicación en salud y trabajo en equipo

A stylized, low-poly mountain range graphic in shades of blue, located at the bottom right of the slide.

# • ACTIVIDAD 1

DIVIDIRSE EN GRUPOS DE TRABAJO

DESIGNAR UN REPRESENTANTE PARA LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES

ACERCARSE AL FRENTE Y SEGUIR LAS INSTRUCCIONES PARA REALIZAR UN EJERCICIO

El gato de la vecina del frente, él que siempre duerme en su almohadón mullido, esta maullando desde las cinco de la madrugada. La noche estuvo tranquila hasta que se puso a gritar y gritar. Le tiré con una zapatilla pero le herré. No pude pegar un ojo en toda la noche y encima ahora tengo que decirle a la vecina que me devuelva la zapatilla nueva.

Mi perro tiene tres meses. El veterinario me ha dicho que además de las vacunas y un alimento de calidad, debo hacer que haga ejercicio. Me cuesta sacarlo a caminar porque la semana pasada me caí y aún me duele la rodilla derecha (el moretón todavía está verde). La consecuencia no es solo el dolor físico sino que Tobías rompe los muebles.

# ¿Qué me cuentan acerca de esta imagen?

Cada miembro del equipo tomará uno de los siguientes roles:

Directora de escuela / Policía / Cineasta / Religioso / Astrónomo / Político.


Luego elaboraran un breve texto que explique la siguiente imagen desde la mirada de ese rol.

Al terminar se socializaran las redacciones.



Cada uno tiene un rol desde el que se miran las cosas.

Cada uno cumple diferentes roles en diferentes momentos del día y de la vida.



¿QUÉ PUEDE VER EN  
ESTAS IMAGENES?












Cada uno ve lo que puede



# Juego de palabras

- De a uno, cada miembro del equipo dirá en voz alta una palabra.
  - Se tomara nota de cada una de las palabras dichas.
  - Al terminar la ronda, cada integrante del equipo construirá una frase utilizando esas palabras.
  - Al terminar se socializaran las construcciones.
- 
- A stylized, layered mountain range graphic in shades of blue, located in the bottom right corner of the slide.

Cada persona o equipo posee un cúmulo de saberes y vivencias que condicionan lo que hacemos, las opciones que elegimos, el como comunicamos y la manera en que comprendemos.

# ¿Qué es esto?

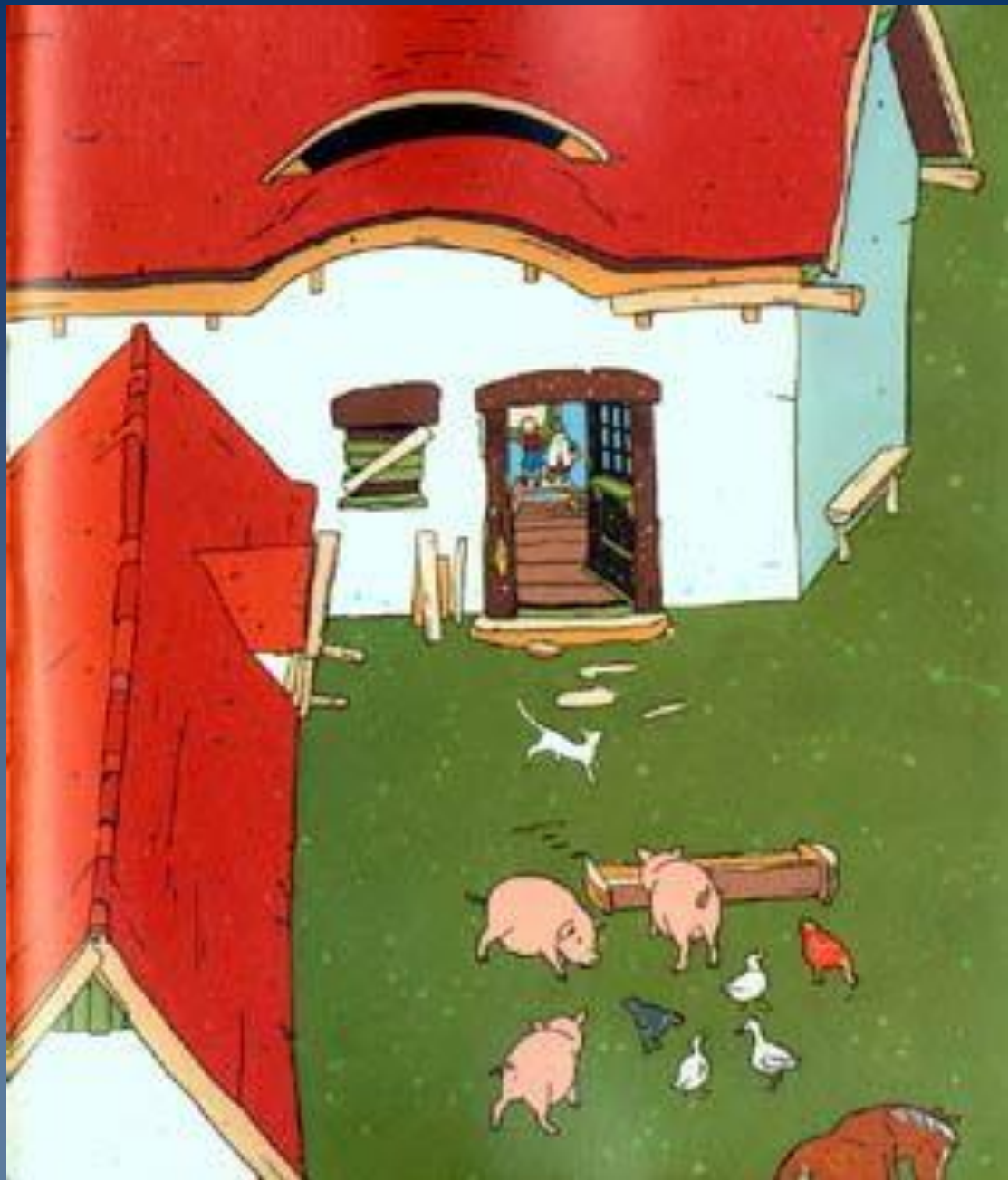


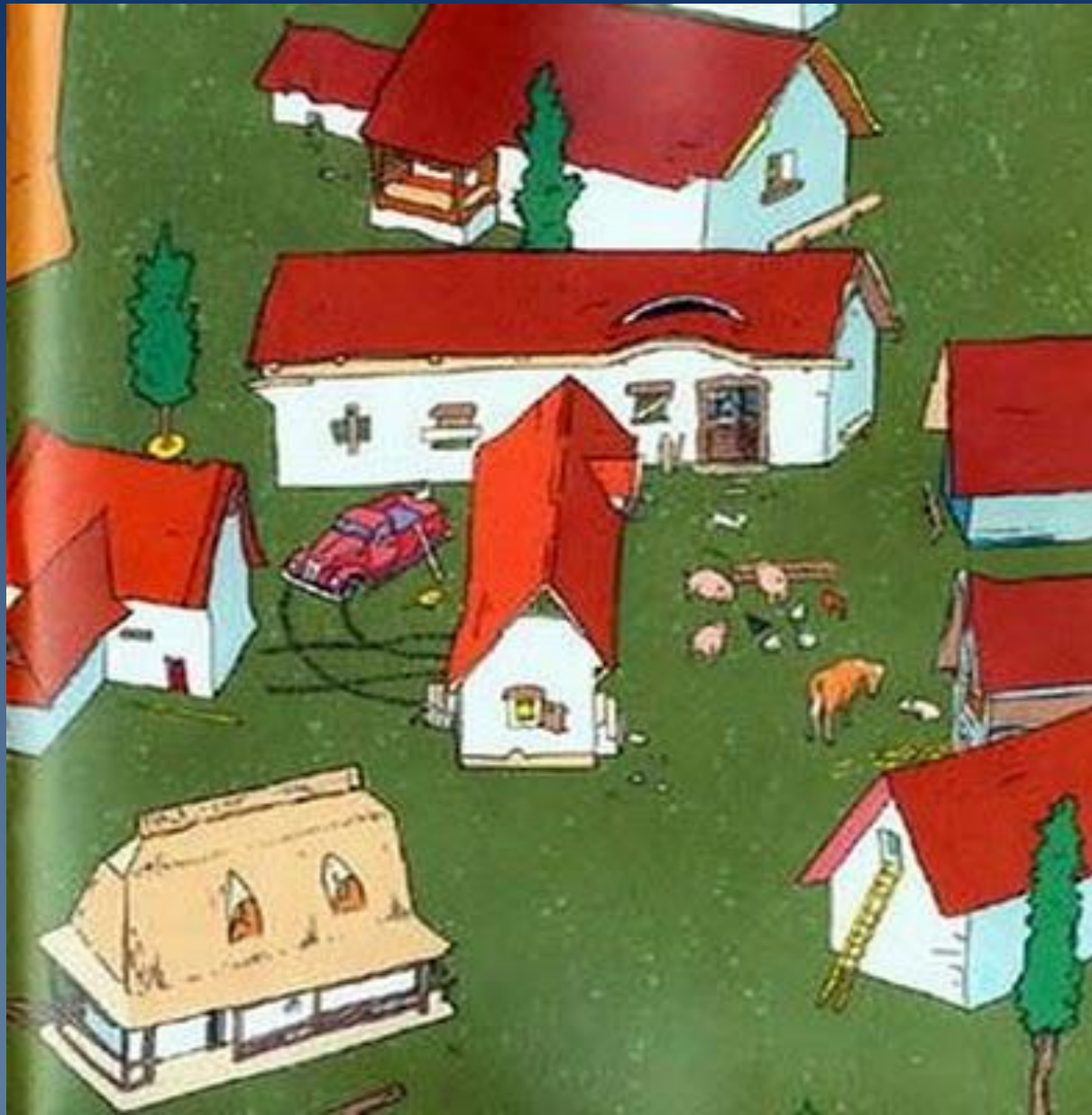




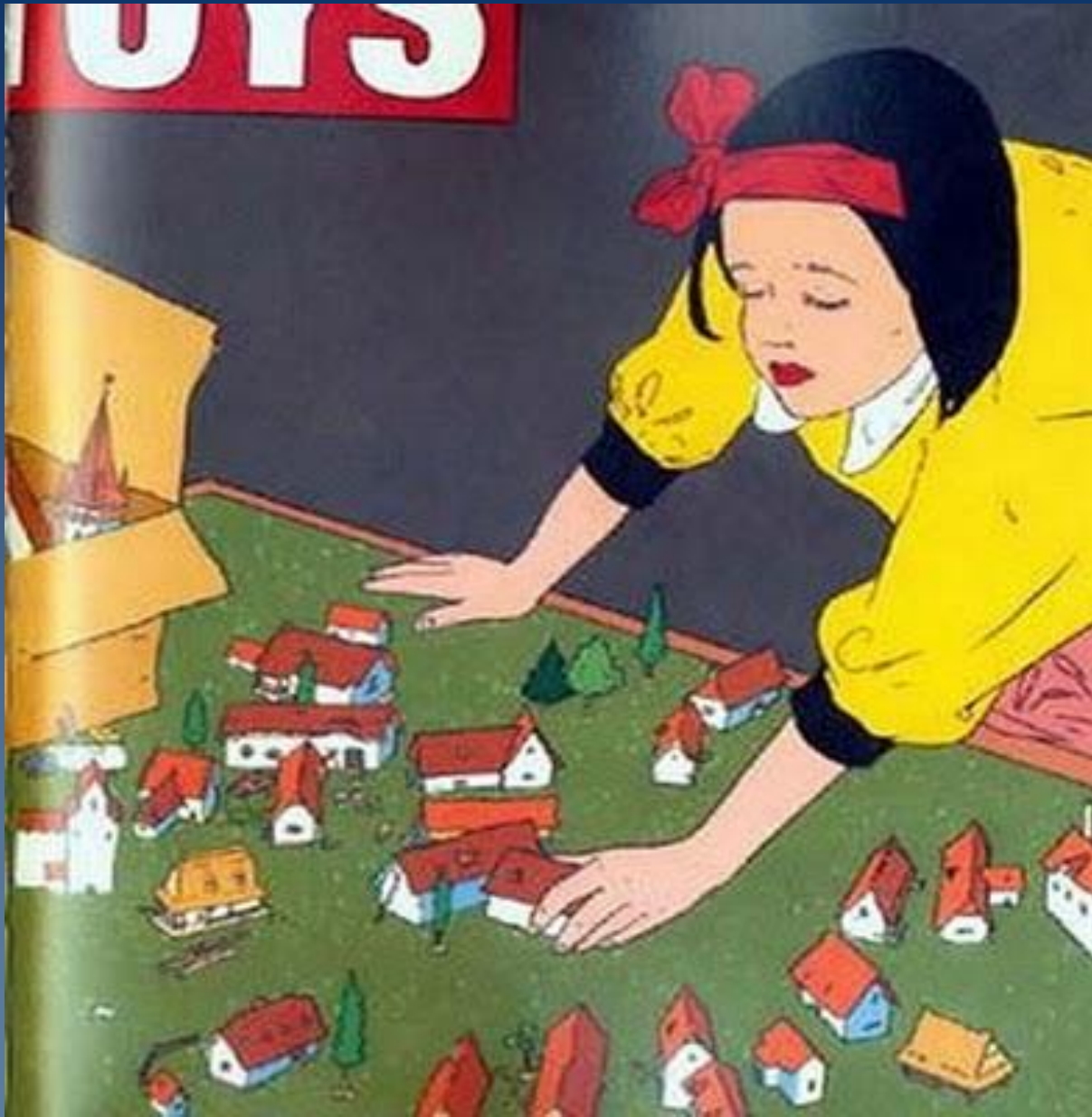




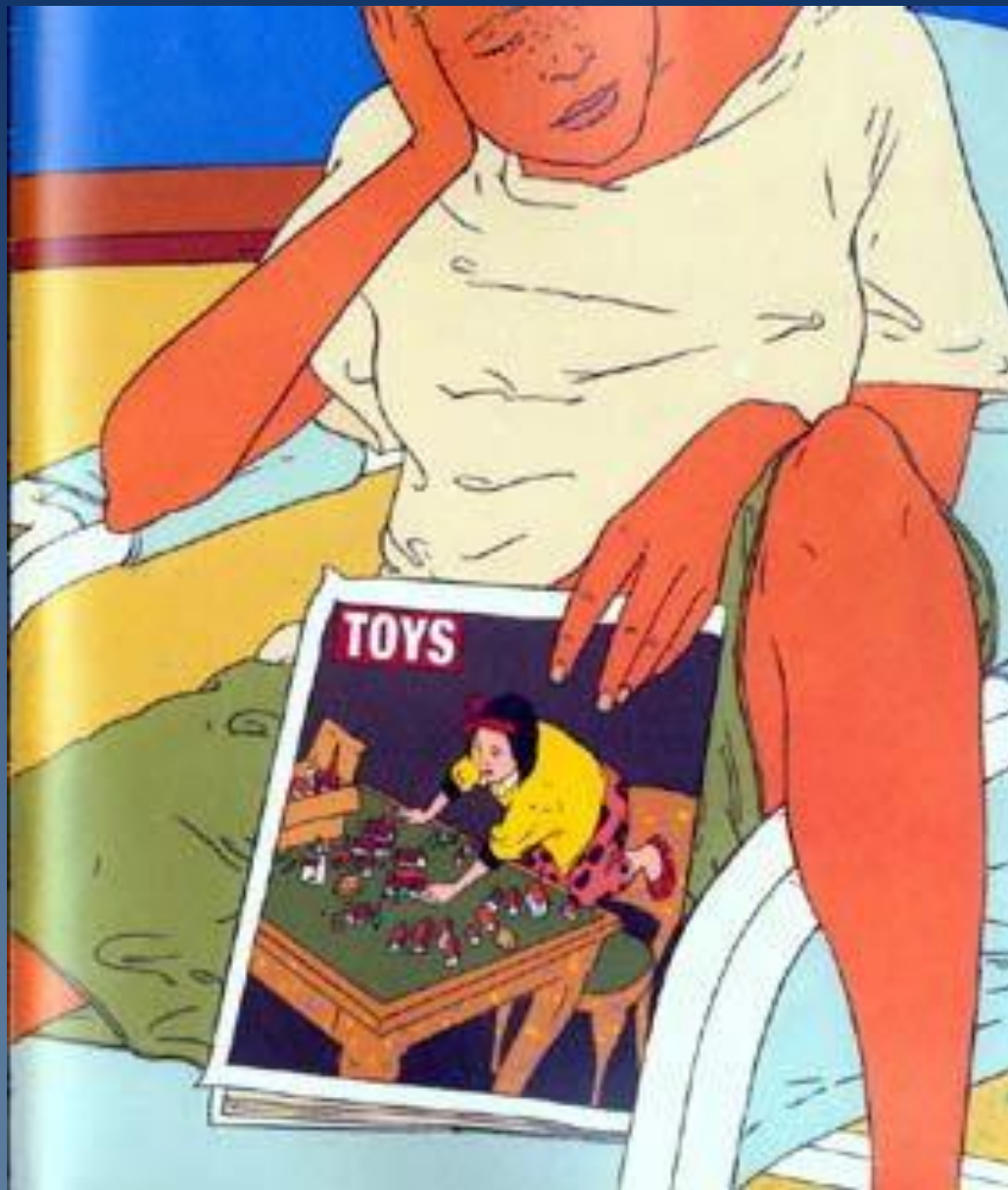












Cada persona o equipo se encuentra a una distancia diferente de las situaciones.

Esa perspectiva condiciona la observación de cada situación o conflicto.

En general se transmite solo una porción de lo que se quiso transmitir.

Los roles que cumplimos influyen directamente en la comunicación y en las acciones de las personas.

Cada persona ve cosas diferentes a otras personas.

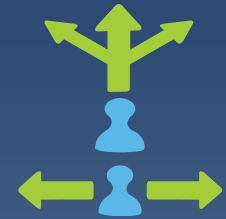
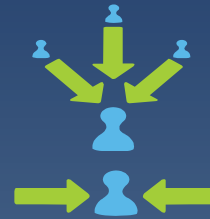
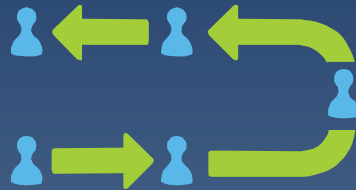
Las diferentes perspectivas son condicionantes en la comunicación.

No es lo mismo un grupo que un equipo.

Un equipo logra una comunicación efectiva cuando tiene en cuenta todos los puntos anteriores y adquiere la capacidad de trabajar considerándolos y valorando las diferencias.



# Algunos tipos de comunicación



INTERPERSONAL, EN CADENA, DE VARIOS A UNO, DE UNO A VARIOS



CON NOSOTROS MISMOS

# ¿Qué es la comunicación?

La comunicación es básicamente

**UN PROCESO**

Un proceso de

\* PENSAMIENTO

\* RELACIÓN

Este PROCESO es TRANSVERSAL  
A TODA ACTIVIDAD HUMANA

Se entabla entre partes  
estableciendo una conexión en un  
momento y un espacio para el logro  
de algo.

Y ES METAPROCESO de toda  
acción humana (es proceso de procesos)

# ¿Qué significa comunicación?

El término comunicación significa

TRANSMITIR, INTERCAMBIAR,

COMPARTIR,

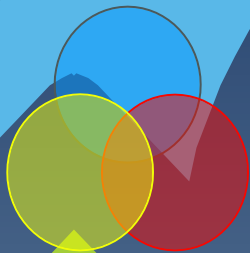
PONER ALGO EN COMÚN;

por lo general. INFORMACIÓN

Entonces hablamos de un PROCESO por medio del que las personas nos conectamos con otras personas para hacer cosas.

La habitualidad en el uso de la comunicación hace que perdamos de vista su complejidad, su importancia, sus complicaciones y la influencia que estas tienen en el éxito o fracaso de las actividades del hombre

# Hablar, comunicar y entender ¿Es lo mismo?



Para comunicar algo  
(una información, un hecho, una orden; etc)  
utilizamos el habla.



Sin embargo, no siempre que se habla hay  
comunicación ni entendimiento.

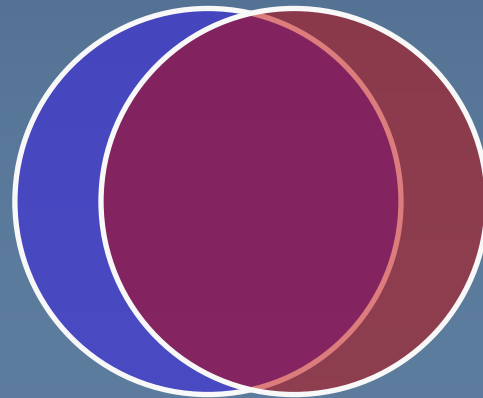
La comunicación dependerá de la comprensión que se  
hace de lo dicho y esta, depende a su vez, del contexto y  
consenso comunicacional y cultural.  
Solo si existe una comunicación efectiva será posible la  
acción comunicativa.

# Compartir el mismo código – lenguaje no asegura una “comunicación efectiva”

Aún teniendo un lenguaje compartido existen diferencias de modos, estilos y usos de ese código. No se habla igual en el norte que en el sur de nuestro territorio y esto puede generar desentendidos o incluso la incomprensión de un M.

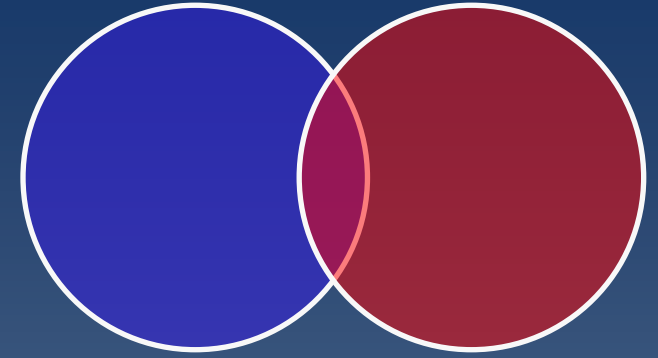
Teniendo un lenguaje compartido hay, dentro de él, estructuras de lenguaje técnico que no son compartidas por toda la comunidad usuaria del lenguaje.

# Modelo mental del proceso de comunicación





# ¿Cómo es la comunicación?



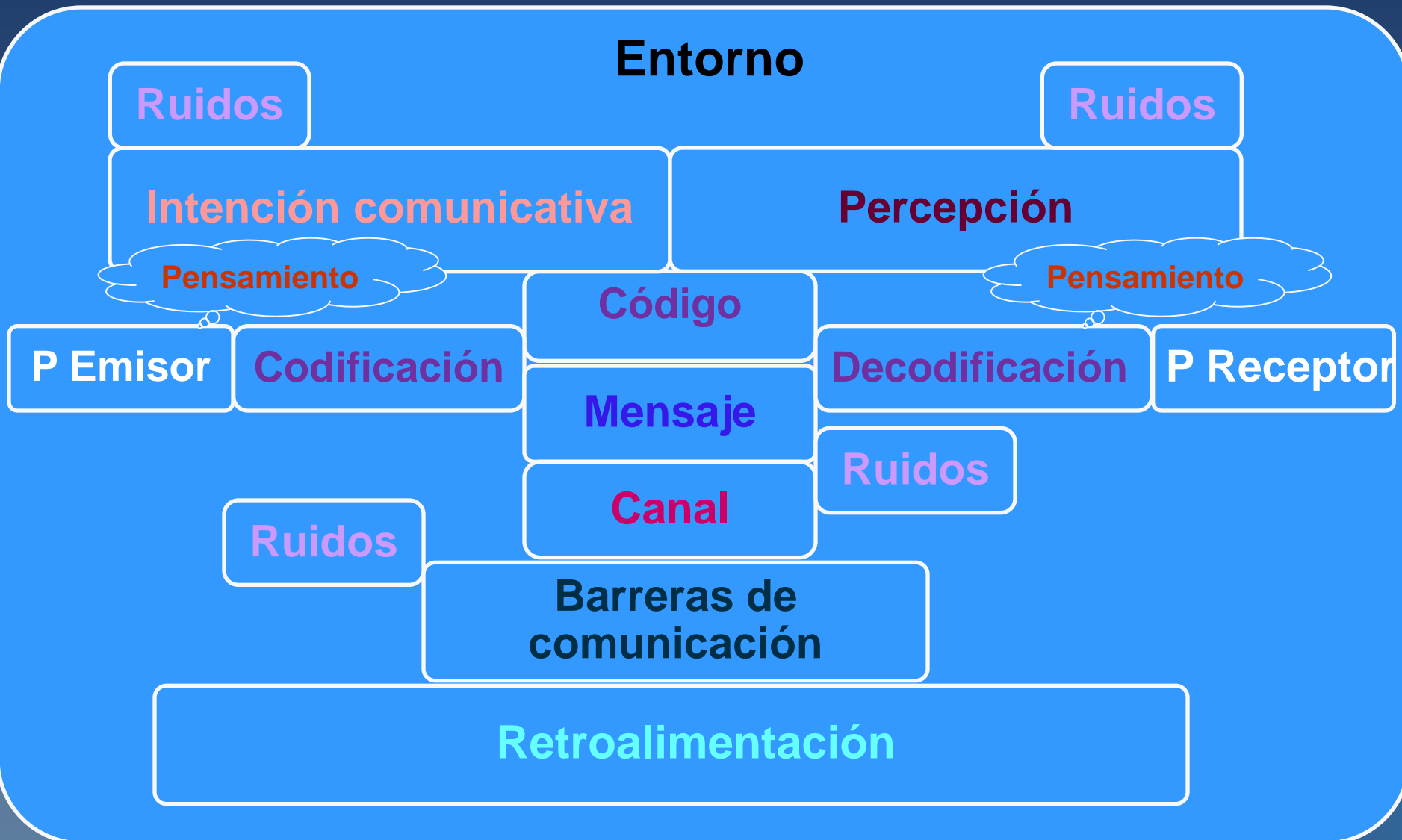
- \* **IMPRESINDIBLE,**
- **INTENCIONAL,**
- \* **VERBAL,** Lo dicho y lo escrito.

- \* **NO VERBAL,** Lo no dicho en lenguaje oral o escrito pero comunicado por otro medio (tono e intensidad de voz, postura corporal, gestos faciales etc.)

**El 80% de la comunicación es NO VERBAL**

- \* **INEVITABLE**
- \* **SOLO SE COMUNICA EL 20% DE LO QUE SE TRANSMITE,** para aumentar este porcentaje se requiere **VOLUNTAD y CLARIDAD DE LAS COMPLEJIDADES**

# Elementos y pasos del proceso comunicativo



Que una relación comunicativa sea exitosa o efectiva dependerá de la comprensión que se hace de lo dicho y lo no dicho.

Que esto suceda dependerá de una serie de factores específicos:

- Que E y R tengan voluntad de comunicarse y estén atentos
- Que E y R compartan el mismo código – lenguaje
- El nivel de paridad de conocimientos entre E y R respecto de lo que se dialoga
- De la relación de las partes

(toda comunicación tiene 2 aspectos: Uno de contenido, que es lo dicho y uno relacional que clarifica al 1º y condiciona la comunicación, es meta-comunicación)

- Del contexto personal de cada una de las partes
- Del contexto en que se da la comunicación
- No comunicar es imposible



# Técnicas comunicacionales para la acción comunicativa

- Auto observación y observación del entorno
  - Auto diagnóstico
  - Diagnóstico situacional
- Empatizar con el Otro
- Realizar una escucha activa
  - observación
  - no interpretar
  - no suponer
  - no dar por sobre entendido
  - ser paciente
- Preguntar
  - preguntas
    - cerradas
    - semi cerradas
    - abiertas
- Reformular lo dicho por el otro
  - Para confirmar que comprendí, lo que me dijiste es que.....

# **Dificultades para manejar la gestión comunicacional:**

- **Diferenciar modalidades comunicacionales según situaciones.**
- **Discriminar entre comunicación socio-operativa y socio-emocional.**
- **Hablar acerca de procedimientos y no de personas.**
- **Mover los conflictos desde las relaciones personales a las relaciones de trabajo operacional.**

# Herramientas comunicacionales

Transmisión oral,

**Historia Clínica,**

Informes de enfermería,

Manuales de procedimientos, de cuidado

Guías Clínicas de enfermería,

Normas de Procesos (ISO 9000 y otras),

Protocolos de intervención,

Indicadores de seguridad,

Tableros de comando,

Investigaciones formales,

Enfermería basada en evidencia,

Estudios de eventos adversos,

Técnica SBAR... y otras

# HC como herramienta comunicacional

Desde el punto de vista de la comunicación  
definimos a la **Historia clínica** como la

**LA HERRAMIENTA COMUNICACIONAL  
FUNDACIONAL DEL DESEMPEÑO  
DEL EQUIPO DE SALUD**

La HC, como herramienta, se construye con diferentes fines y según el ámbito desde el que se la solicite y aporten datos distinguiremos las

- F. Asistenciales
- F. Docencia
- F. Investigación
- F. Auditorías de calidad
- F. Legales
- F. Administrativos
- F. Estadísticos

Fines  
comunicacionales



# La cultura

Se trata de un concepto basado en la comunicación y las relaciones sociales; con la característica de que la cultura es preexistente a nosotros como individuos y mutable por medio de nuestra participación y la acción comunicativa.

Cultura es toda la construcción social en la que nos desarrollamos a diario (incluidas las normas, las costumbres y los comportamientos cotidianos) y que vamos reforzando o reformulando por medio de comportamientos repetitivos socialmente aceptados.

Cultura y comunicación son las dos caras de una moneda.

Cultura y comunicación son las  
dos caras de una moneda



Construir una cultura de la  
comunicación es un trabajo  
diario

El camino entre lo real y lo ideal es la  
construcción cultural permanente

Muchas Gracias!

A stylized, low-poly silhouette of a mountain range in shades of blue, located at the bottom right of the slide.