

La comunicación efectiva en el equipo de salud

Lic. Mónica Lucero 2015

Lic.monicalucero@gmail.com

¿Qué decimos cuando hablamos de comunicación?

El término **comunicación** deriva del latín "*communicare*" que significa **compartir**, **poner algo en común**.

La comunicación es un proceso que se entabla entre partes y establece una conexión en un momento y un espacio para transmitir, intercambiar o compartir información.

Particularidades del proceso comunicacional

La comunicación **es transversal a toda actividad humana**, incluidas las que se relacionan con el desempeño del equipo de salud.

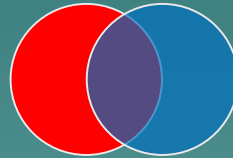
El proceso comunicativo es al mismo tiempo **proceso en si y metaproceso de todas las actividades humanas; es proceso de procesos.**

La habitualidad en el uso de la comunicación hace que pasemos por alto su importancia **sus complicaciones y la influencia que esta tiene en el éxito o fracaso de las actividades del hombre.**

La comunicación efectiva

Efectividad: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Comunicación efectiva equivaldría al mayor logro de entendimiento entre las partes.



Eficiencia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera de la mejor manera.

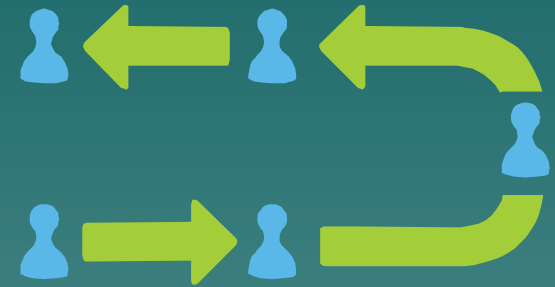
Comunicación eficaz equivaldría a acercarse al máximo de entendimiento entre las partes con el menor costo o desgaste.



Algunos tipos de procesos comunicativos



INTERPERSONAL



INTERPERSONAL EN CADENA



CON NOSOTROS MISMOS



DE VARIOS HACIA UNO



DE UNO HACIA VARIOS

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Persona

Elementos y pasos del proceso comunicativo



Elementos y pasos del proceso comunicativo

Entorno

Lo que
piensa

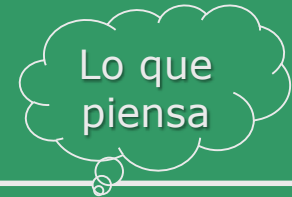
Persona

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Entorno



Persona



Persona

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Entorno

Intención Comunicativa
deseo y predisposición para la
comunicación

Lo que
piensa

Persona

Lo que
piensa

Persona

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Entorno

Intención Comunicativa
deseo y predisposición para la
comunicación

Lo que
piensa

Lo que
piensa

Persona

Algo que decir

Persona

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Entorno

Intención Comunicativa

Deseo y predisposición para la comunicación. Algo que decir

Lo que piensa

Persona
Emisor

Mensaje
Algo dicho

Lo que piensa

Persona
Receptor

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Entorno

Intención Comunicativa

Deseo y predisposición para la comunicación.
Algo que decir

Código

Compartido

Lo que
piensa

Lo que
piensa

Persona
Emisor

Mensaje
Algo dicho

Persona
Receptor

Canal

Medio por el que se transmite el M

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Entorno

Intención comunicativa

Deseo y predisposición p/la C.
Algo que decir

Percepción

Significación asignada por los participantes

Lo que
piensa

Código compartido

Lo que
piensa

Codificación

Persona
Emisor

Mensaje
lo dicho

Persona
Receptor

Decodificación

Canal

Medio por el que se transmite el M

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Ruidos

Entorno

Ruidos

Intención comunicativa

Deseo y predisposición p/la C.
Algo que decir

Percepción

Significación asignada por los participantes

Lo que
piensa

Codificación

Persona
Emisor

Código
compartido

Mensaje
lo dicho

Lo que
piensa

Persona
Receptor

Decodificación

Canal

Medio por el que se transmite el M

Ruidos

Barreras de comunicación
(interpersonales / organizacionales)

Ruidos

Elementos y pasos del proceso comunicativo

Ruidos

Entorno

Ruidos

Intención comunicativa

Deseo y predisposición p/la C.
Algo que decir

Percepción

Significación asignada por los participantes

Lo que
piensa

Codificación

Persona
Emisor

Código
compartido

Mensaje
lo dicho

Lo que
piensa

Persona
Receptor

Decodificación

Canal

Medio por el que se transmite el M

Ruidos

Barreras de comunicación

Interpersonales / Organizacionales

Ruidos

Retroalimentación

Cuando el R responde y se convierte en E

Elementos y pasos del proceso comunicativo



El compartir el mismo código - lenguaje no asegura una comunicación efectiva

Aún teniendo un lenguaje compartido existen diferencias de modos, estilos usos de ese código e interpretaciones.

Por ej. no se habla igual en el norte que en el sur de nuestro territorio, estas diferencias pueden generar desentendidos o incluso la incomprensión de un M.

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

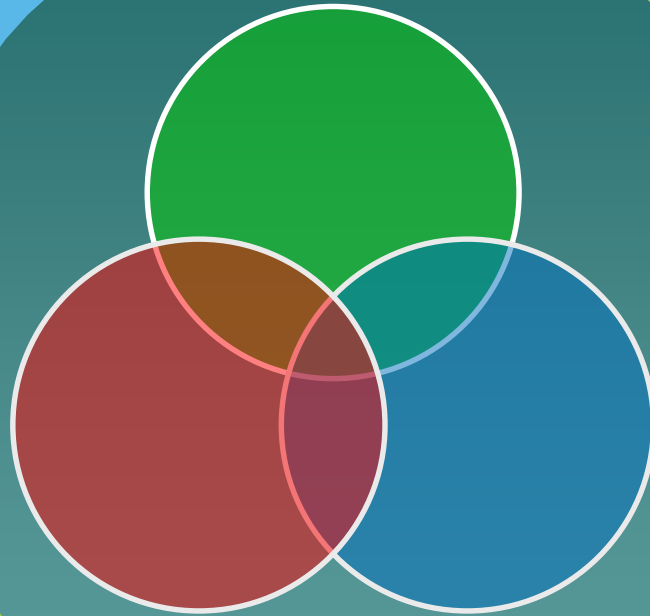
Entonces... hablar, comunicar y entender no es lo mismo?

Para comunicar algo (en cualquier ámbito) utilizamos el lenguaje (escrito, verbal o simbólico); pero **no siempre que se habla se logra entablar una comunicación efectiva** ni se llega al entendimiento .

Como ya vimos, **esto se debe a que E y R son dos entes diferentes que aún compartiendo código se ven influidos por muchos de los factores personales,** percepciones individuales, ruidos, disposición a la comunicación, interpretaciones, etc.



La efectividad de la comunicación dependerá
de la comprensión de lo dicho



y la comprensión dependerá del consenso
comunicacional y cultural.

La comunicación efectiva depende de determinados factores específicos:

- Que E y R quieran y estén dispuestos a comunicarse.
- Que ambos estén atentos y se escuchen sin interrupciones.
- Que compartan el mismo código - lenguaje.
- El nivel de paridad de conocimientos entre E y R respecto de lo que se dialoga.
- La no suposición acerca de lo que el otro quiere decir y las preguntas sobre lo que no es claro.
- La relación de las partes (toda comunicación tiene dos aspectos: Uno de contenido, que es lo dicho y otro relacional que clarifica al 1º y condiciona la comunicación y es meta-comunicación).
- El contexto personal de cada una de las partes.
- No comunicar es imposible.



Técnicas comunicacionales para la acción comunicativa

Auto observación

haga un auto diagnóstico de comunicación

Empatize con el Otro

Escuche activamente

observe con atención

no suponga, no interprete, no deduzca, no adivine

sea paciente

escuche

Pregunte

preguntas

cerradas

semi cerradas

abiertas

de relato concreto

Ejemplos de herramientas comunicacionales del equipo de salud

Transmisión oral,
Historia Clínica,
Manuales de procedimientos,
Guías Clínicas,
Normas de Procesos (ISO 9000 y otras),
Protocolos de trabajo,
Tableros de comando,
Investigaciones formales
Estudios de efectividad clínica,
Estudios de eventos adversos,
Técnica SBAR

La construcción, el desarrollo y el respeto de estas herramientas comunicacionales es parte del cambio cultural de nuestro trabajo, no solo en lo conceptual sino en las operaciones diarias concretas. El camino entre lo ideal y lo real es la construcción cultural permanente.

Muchas gracias

Lic. Mónica Lucero
mayo 2015

Referencias bibliográficas

<http://www.sac.org.ar/wp-content/uploads/2015/03/v83n1a17-es.pdf>

http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_1_09/san10109.htm

http://www.portalcomunicacion.com/obregon/pdf/Mosquera_2003.pdf

http://www.aecs.es/1_2_comunicacion%20interpersonal.pdf

<http://es.scribd.com/doc/163571598/Comunicacion-en-Salud-Conceptos-y-Modelos-Teoricos#scribd>