

# 2º CONGRESO NACIONAL DE EMFERMERÍA COORDINADORA DE RECURSOS MATERIALES.

5 al 7 de octubre 2008  
Oviedo

**anecorm**

BIBIANA NAVARRO MATILLAS

# COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN:

**¿SABEMOS CÓMO HACERLO?**

BIBIANA NAVARRO MATILLAS

# FACTORES QUE DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN

BIBIANA NAVARRO MATILLAS

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Un lugar inadecuado:

- *un pasillo*
- *una sala con constantes entradas y salidas de gente*
- *una sala repleta de público*
- *un despacho donde el teléfono (sea móvil o no) suena constantemente*

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Un momento inadecuado:

- por alteración emocional de la/el usuaria/o o de la/el profesional
- por no disponer de un cierto tiempo para poder comunicarse

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Utilizar ciertos verbos:

- **Acusar:** «Eso teníais que haberlo pensado antes».
- **Amenazar:** «Con esa actitud no vais a mejorar nada».
- **Exigir:** «A partir de ahora lo que me vais a hacer es...».

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Utilizar frases del tipo «deberías...» o «tienes que...»:

- «Lo que deberías hacer es replantearte de nuevo tu actitud cuando... »
- «Lo que ahora tenéis que hacer es dejar de quejaros»

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Utilizar el sarcasmo, la ironía:

- «Ahora me diréis que es la primera vez que os lo digo ¿no?»
- «Con tanto trabajo os vais a herniar, seguro...»

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Poner etiquetas:

- «No me seas quejica, hombre...»



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

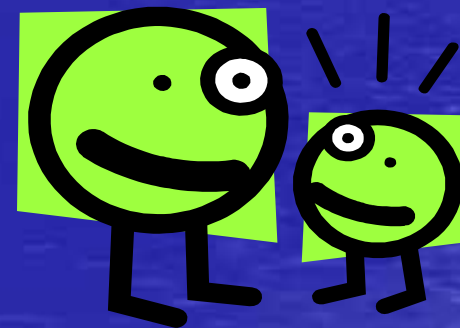
Generalizar (todo, nada, siempre, nunca, jamás, imposible,...):

- «Siempre estáis con la misma cantinela»
- «Todo lo que me dice me lo ha repetido veinte veces»
- «Nunca cumple nada de lo que pactamos»

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Ignorar los mensajes verbales y no verbales del interlocutor/a:

- Si el interlocutor/a empieza a mirar hacia la puerta o al reloj, ¿qué le estará comunicando a la/el profesional...?



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Juzgar:



- «Esto que hacéis es incomprensible»
- «Esta actitud vuestra es una irresponsabilidad»

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Menospreciar los argumentos, miedos, y temores del interlocutor/a:

- «¡Qué tontería, eso no es lo más importante, lo que de verdad debería preocuparos es... »

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Dar la información enfatizando los aspectos negativos:

- «La cosa va fatal»
- «No estáis consiguiendo lo que queríamos y además...»

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Utilizar un lenguaje poco adaptado al interlocutor/a:

- «El 10 vamos a organizar un workshop con vuestros representantes para localizar los gaps que focalizan...»



# FACTORES QUE FACILITAN LA COMUNICACIÓN

BIBIANA NAVARRO MATILLAS

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Escoger un lugar adecuado: lo más tranquilo y acogedor que sea posible.



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Escoger un momento adecuado, en el que tanto la/el profesional como el usuario/a estén en un estado emocional aceptable, y disponiendo de un cierto tiempo.



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Preguntar, sin dar nada por supuesto, dejándose “sorprender” por lo que pueda decir el usuario/a:

- *«¿Cuándo dices que el tratamiento es muy complicado, a qué aspectos te refieres en concreto?»»*



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Pedir su opinión:

- *“¿Qué os parece la nueva forma de resolver el caso de la que estamos hablando?”*
- *“¿Cómo veis eso de aprovechar la primera hora de la mañana para...?”*



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Escuchar activamente:

- Con "letras" (*"Sigue, sigue... te escucho"*)
- Con "múscas" (mirándole a los ojos, asintiendo...)



BIBIANA NAVARRO MATILLAS

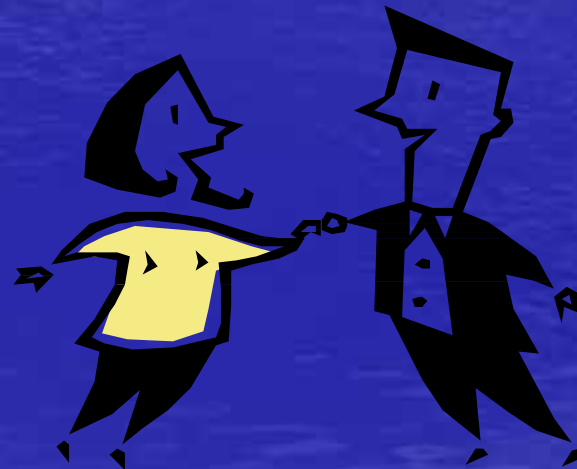
Empatizar activamente:

- Con "letras" ("*Entiendo que, a veces, os sea difícil...*")
- Con "músicas" (mirada acogedora, postura abierta, contacto físico...)

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Expresar, declarar los propios deseos:

- *“ La verdad es que me gustaría que pudierais...”*



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Manifestar algún acuerdo parcial con los argumentos del interlocutor/a:

- *“Es verdad que, en ocasiones puede llegar a resultaros complicado. Vamos a ver si podemos encontrar alguna solución para...”*



Darle al interlocutor/a la información enfatizando los aspectos positivos:

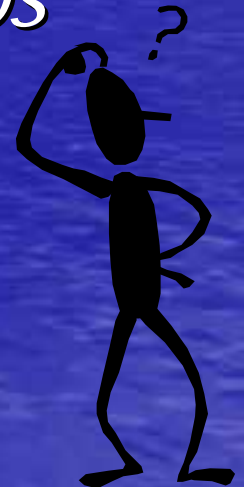
- *“Los últimos resultados muestran que estáis consiguiendo que...”*



## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Utilizar un lenguaje adaptado a cada interlocutor/a, evitando el uso de tecnicismos y/o jerga profesional:

- *“El martes vamos a reunirnos con vuestros coordinadores para intentar identificar los problemas que...”*



# Un concepto clave: **Reciprocidad**

la reciprocidad también funciona cuando la intervención es positiva: *cuando la/el profesional pregunta, escucha, empatiza, refuerza...*



# Sí, **pero**...

- La palabra "**pero**" suele aparecer de forma muy automática en las conversaciones de nuestro entorno cultural
- el "**pero**" compara, interpreta, y valora

# Ejemplo:

- *“... quiero también comentaros que este libro que os recomiendo es interesante pero denso...”*



BIBIANA NAVARRO MATILLAS

No hay problemas en  
utilizar el “pero” cuando  
se quiera comparar,  
valorar, interpretar...

El problema surge cuando se quiere solamente  
describir y, de forma automática e inesperada,  
surge el “pero”

El **“pero”** es tan potente en nuestra cultura que suele “cargarse” las palabras que le preceden



BIBIANA NAVARRO MATILLAS

GRACIAS POR VUESTRO TIEMPO Y  
COLABORACIÓN



BIBIANA NAVARRO MATILLAS