

Comunicación psicosocial.

Comunicación psicosocial.

Caso práctico



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

Marta y Alberto han salido con el resto del equipo de emergencias a atender un aviso. Cuando llegan se encuentran con una mujer joven, de unos 25 años, rubia, inmóvil en el suelo y sangrando por la cara. Tiene el cuerpo lleno de golpes. Apenas puede moverse. Marta le pregunta que le pasa pero ella le hace un gesto cómo de no comprender la pregunta.

Balbucea unas palabras, pero es imposible entenderla. Aparece su pareja. Un hombre español de 40 años que le dice a Alberto que la chica se llama Nadia, es rusa y sólo lleva dos semanas en España y que se ha caído por las escaleras, al resbalar porque el suelo estaba mojado. Amablemente se ofrece a acompañar a la chica en la ambulancia para hacer de traductor.



Materiales formativos de FP Online propiedad del Ministerio de Educación y Formación Profesional

[Aviso legal](#)

Introducción a la comunicación.

¿Crees que en el caso planteado hay algún proceso de comunicación? Seguro que tú respuesta es sí. De hecho se producen varios. Y si te pidiésemos que definieses la [comunicación](#) resultaría algo así: "es un proceso, iniciado por una persona o grupo de personas con el propósito de transmitir a otra u otras una serie de informaciones." Y estarías en lo correcto. Se convierte así la comunicación en un proceso unidireccional, un mensaje que va desde el emisor hasta el receptor.



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

Desde esta perspectiva dejaríamos olvidada la connotación psicológica que toda comunicación conlleva. Cuando comunicamos además lo hacemos con determinada intención (motivar, transmitir sentimientos...). Se convierte la comunicación en el nexo de unión imprescindible de toda relación social. Y para comprobar si realmente nuestro interlocutor ha recibido el mensaje con el sentido que nosotros pretendíamos necesitaremos que haya un mensaje de vuelta, [retroalimentación o feedback](#).

La comunicación es un proceso bidireccional, en donde una persona toma la iniciativa (emisor) de enviar un mensaje a otra (receptor) para provocar en éste una determinada acción, y el receptor da respuesta al mismo a través de la retroalimentación.

Pero la comunicación no sólo se produce con el mensaje que intencionadamente enviamos, sino que hay otros aspectos de nuestra persona, como gestos, expresiones y demás que el receptor utiliza para dar sentido y completar el mensaje recibido. Esto es propio de la comunicación interpersonal.

Autoevaluación

¿En cuál de las siguientes situaciones se produce un verdadero proceso comunicativo?

- Al ver las noticias en la televisión.
- Escuchando la radio.
- Médico que pregunta a un paciente que le ha pasado y éste le contesta que ha tenido un accidente mientras trabajaba.
- Leyendo el periódico.

Incorrecto.

Incorrecto.

La respuesta correcta es la c) porque es en la única en la que hay retroalimentación. En el resto de los supuestos sólo hay transmisión de información, pero el emisor no puede comprobar si se ha entendido el mensaje o no.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

Elementos de la comunicación (I).

Caso práctico



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

Durante el traslado en la ambulancia Marta intenta consolar a Nadia. Le coge de la mano y mirándola a los ojos le dice que esté tranquila, que ya han conseguido parar la hemorragia nasal y que pronto llegarán al hospital que dispone de todos los recursos para atenderla.

Nadia esboza una tímida sonrisa. Parece que ha comprendido todo lo dicho.

En el caso aparecen todos los elementos necesarios para establecer un proceso comunicativo completo. Unos tienen carácter personal, como el emisor y el receptor, y otros son materiales, como el mensaje, el código, el canal o el contexto.

Vamos ahora a definir los **elementos personales**:

- **EMISOR**: Es uno de los interlocutores necesarios para que podamos decir que estamos ante un proceso comunicativo. Es la persona que toma la iniciativa y comienza la comunicación. En su cabeza surge la idea a comunicar y necesita codificarla, es decir, transformarla en una serie de signos y símbolos con significado para el receptor.

Esta primera etapa es la más importante, ya que muchas veces la comunicación falla porque el emisor no ha sido capaz de hacer llegar al receptor su idea por falta de vocabulario, por incorrecciones gramaticales, por desconocimiento de los códigos apropiados, por exceso de datos que saturan al otro interlocutor, etc.

- **RECEPTOR**: Interlocutor al que va destinado el mensaje. Éste llega al receptor a través

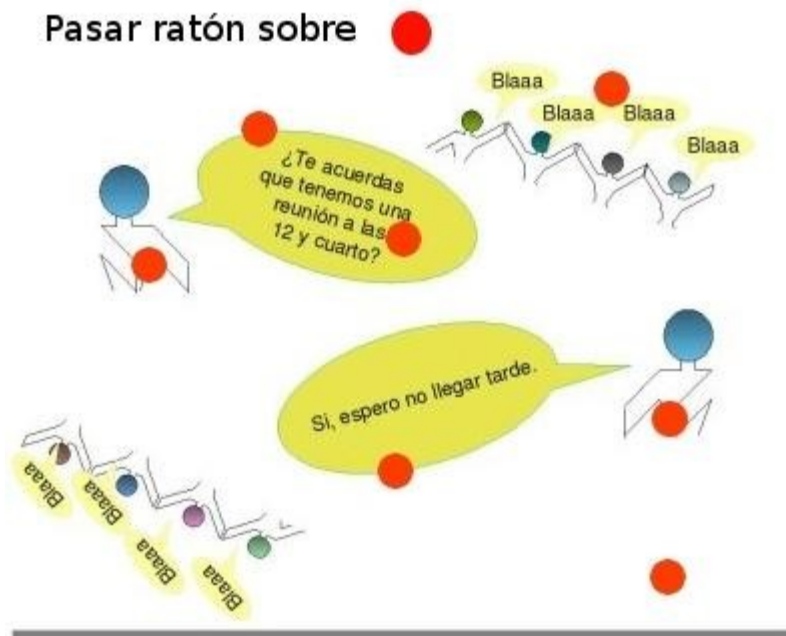
de una serie de signos, que deberá decodificar.


Se convierte en emisor al dar una respuesta positiva (si se ha entendido el mensaje tal como pretendía el emisor) o negativa (no se le ha dado el sentido adecuado al mensaje). Este mensaje de vuelta o feedback puede utilizar el mismo código que el mensaje de ida.

- Por ejemplo ante la pregunta *¿Estás bien?*
 - Si responde sí o no. El código es el verbal.
 - Si responde con un ligero movimiento de cabeza, utilizará un lenguaje no verbal.

Es importante conocer este feedback, ya que nos permitirá hacer los cambios necesarios para que el mensaje se reciba con la misma intención que ha sido enviado y evitar que el proceso comunicativo sea una mera pérdida de tiempo.

Los motivos de una inadecuada comprensión del mensaje pueden ser la falta de atención, el desconocimiento de los códigos utilizados, no ser consciente de determinadas barreras psicológicas, etc.



 BINARIUS. CC by. Elaboración propia.

Elementos de la comunicación (II).

Los elementos materiales son:

- **MENSAJE:** Compuesto por el conjunto de informaciones y datos que el emisor transmite. Es el objetivo de la comunicación. Para evitar posibles problemas el mensaje debe ser claro, con frases cortas, unidas por algún nexo que le den coherencia y debe resultar motivadoras para el receptor.
- **CANAL:** Es el soporte del mensaje. Puede ser el aire, en el caso de conversaciones verbales cara a cara, el papel, en caso de mensajes escritos, la pantalla de un ordenador, etc. La elección de un canal u otro depende de múltiples factores como el número de receptores al que pretendamos llegar, el objetivo de la comunicación, del tiempo disponible, etc.



UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID. CC by-nc-nd.

[Procedencia.](#)



Governo da Bahia. CC by. [Procedencia.](#)

Es posible que aparezcan obstáculos que afecten al canal y que impidan la comunicación. Es lo que se conoce como ruidos.

- **CÓDIGO:** Compuesto por el conjunto de signos o símbolos que se utilizan para dar sentido al mensaje. Puede ser el lenguaje verbal, gestos, sonidos, señales luminosas, etc. El código debe ser compartido por el emisor y el receptor. En el supuesto de que los interlocutores utilicen códigos distintos el mensaje será incomprensible. Si el significado que se da al código difiere se desvirtuará el sentido del mensaje. El desconocimiento del código supone una barrera semántica.
- **CONTEXTO:** Es la situación en la que se produce el mensaje. Matiza el contenido del mensaje y le dota de significado. Comprende desde el entorno físico en que se produce la comunicación, los antecedentes previos, el estado de ánimo del emisor y del receptor, hasta el entorno cultural.

No es lo mismo decir ciertas frases en un ambiente que en otro y por eso se dice que no se puede sacar una frase de contexto.

- **RETROALIMENTACIÓN O FEEDBACK:** Es el mensaje de vuelta del receptor al emisor, para que éste compruebe si llegado en el sentido esperado. La retroalimentación es lo que diferencia a la información de la comunicación. Si no hay retroalimentación podremos hablar de información, pero no de comunicación.

Autoevaluación

El ordenador en el proceso comunicativo es:

- Código.
- Canal.
- Contexto.
- Emisor.

Incorrecto.

La correcta es la b, porque el ordenador actúa de soporte o medio a través del cual el receptor recibe el mensaje.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto

4. Incorrecto

Para repasar

Tipos de comunicación.

Caso práctico



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

La ambulancia ya ha llegado al hospital. Nadia no quiere soltar la mano de Marta. Tiene miedo. Emite algunos gruñidos y parece que dice: "Tú con mi. No marcha". Susana ordena a Nadia que la suelte, que ya se ocupará de ella el personal de urgencias, que ahora lo que tienen que hacer es preparar el informe sobre la salida.

En el caso vemos algunos tipos de comunicación, como la comunicación no verbal, que se manifiesta en los gestos y mirada de Nadia hacia Marta. Otra verbal, como las palabras que pronuncia nuestra paciente, otra descendente, de Susana hacia Marta, que ocupa un puesto jerárquico inferior, y por último la comunicación escrita, que se reflejará en el informe que deben rellenar.

Vamos a estudiar con detenimiento los tipos de comunicación más utilizados en el ámbito sanitario, como son la comunicación escrita, la comunicación oral y la comunicación no verbal.

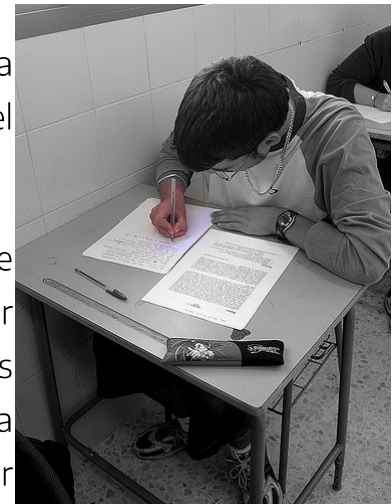


Sebastian Escalada.cc [Procedencia](#)

Comunicación escrita.

Es una modalidad de comunicación verbal, al utilizar la palabra como código, y que necesita de un canal o soporte físico, como el papel, el móvil o el ordenador.

Presenta como **inconvenientes** la falta de retroalimentación, que hace que no podamos conocer si el mensaje ha llegado al receptor o si lo ha interpretado correctamente, ni tampoco podremos aclarar rápidamente las dudas surgidas. Otro inconveniente es la imposibilidad de utilizar la comunicación no verbal para enriquecer la información aportada.



agvnono. CC by-nc-nd. [Procedencia.](#)

Como **ventajas** tenemos la permanencia, al permitir releer el escrito tantas veces como sea necesario y la no distorsión del mensaje, ya que si éste es claro sólo habrá lugar a una única interpretación.

Para realizar de forma eficiente un escrito debemos seguir los siguientes pasos:

1º PREPARACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer el objetivo de la comunicación: informar, persuadir, formar, exponer una idea. • Determinar quién es el destinatario: nivel cultural, estado emocional, edad, etc.
2º MENSAJE:	<ul style="list-style-type: none"> • Tener claras las ideas que se quieren expresar. • Estructurarlo bajo algún criterio cronológico o temático.
3º REDACCIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación atractiva del texto, respetando los márgenes, distribuyendo la información a lo largo

de todo el espacio disponible para ello, evitando manchas y tachones.

- Cuando el escrito sea a mano, deberá ser legible.
- La redacción será breve y concisa. Con frases cortas.
- No utilizar demasiados ejemplos.
- Se agruparán las ideas en párrafos.
- Gramaticalmente correcto. ¡Cuidado con la gramática!

Autoevaluación

Ordena cronológicamente las siguientes acciones que debes realizar para emitir una comunicación escrita. Escribe el número (1, 2 y 3) en los recuadros correspondientes.

Estructurar el mensaje por su temática.

Repasar la ortografía.

Determinar el destinatario.

Enviar

Lo primero será prepararnos y determinar el destinatario es propio de ello. Después debemos ordenar el mensaje bajo algún criterio, por ejemplo el tema. Finalizaremos la redacción repasando la ortografía.

Comunicación oral.

Es una modalidad de comunicación oral, en la que el soporte es el aire. Emitimos los signos lingüísticos a través de nuestra voz.

Es la técnica de comunicación más utilizada por la inmediatez que produce y suele ser la menos cuidada ya que se considera algo innato que no necesita aprenderse.



blancagc. CC by-nc-nd. [Procedencia.](#)

En toda comunicación oral debemos tener en cuenta las siguientes etapas:

1º PREPARACIÓN:	<ul style="list-style-type: none"> • Al igual que sucedía con la comunicación escrita fijaremos el objetivo a conseguir (informar, motivar, dar órdenes, etc.), el destinatario y las limitaciones en cuanto al tiempo y lugar.
2º MENSAJE:	<ul style="list-style-type: none"> • Debemos ordenar las ideas, de lo más sencillo a lo más complejo. • Crearemos una atmósfera de confianza que permita a nuestro receptor participar e implicarse con el mensaje enviado. • Tendremos que ser capaces de captar la atención del otro y mantenerla hasta el final.
3º REDACCIÓN:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comenzar explicando los puntos a tratar, para que así el receptor pueda hacer mentalmente un guión y sepa en qué momento de la conversación se encuentra. Debe seguirse ese orden en la

exposición.

2. Controlar los aspectos paralingüísticos, como son el timbre de voz, el ritmo (no ha de ser monótono) la entonación, etc. Es preferible vocalizar a elevar el tono de voz.
3. Hablar despacio y pausado, dando tiempo así al receptor a que pueda procesar toda la información.
4. Utilizar los silencios para cambiar de idea o asunto.
5. Empatía, o lo que es lo mismo, saber ponerse en lugar del receptor y así conseguiremos captar mejor su atención y motivarle. Nos debemos preguntar ¿cómo me gustaría a mí que me contasen esto?
6. Dominar la comunicación no verbal, que veremos en el próximo apartado, para que no contradiga la comunicación verbal y se provoque desconfianza en el oyente. Nuestro comportamiento debe ser coherente con los mensajes enviados.
7. Utilizar materiales de apoyo en caso necesario, para reforzar nuestras explicaciones.
8. Debemos realizar preguntas frecuentemente para conocer si se van entendiendo todos los mensajes, es decir, se procederá a hacer retroalimentaciones periódicas.
9. Terminar con un resumen de los puntos más importantes y recalcar aquello que queremos que se recuerde.

En toda comunicación oral, tan importante es la predisposición y las capacidades del emisor, como las actitudes del receptor. Éste ha de mostrar las siguientes:

- Evitar la escucha selectiva: consiste en tener en cuenta sólo ciertos datos y no todo el discurso.
- Estar atento a la exposición.
- Dejar hablar al emisor y evitar que interrumpa su discurso, salvo para solicitar alguna aclaración.

Los inconvenientes son la facilidad para que el mensaje se vea distorsionado y escaso nivel de recuerdo. Ya sabemos que las palabras se las lleva el viento.

Lo mejor sería hacer un uso combinado de la comunicación oral y escrita para poder así aprovechar todas sus ventajas.

Comunicación no verbal.

Modalidad de comunicación a través de **signos no lingüísticos**, como son los gestos, las miradas, las señales luminosas, sonidos, posturas, sonrisa, voz, etc. Es el lenguaje más universal por el uso de las analogías en las que se basa y el más sincero, al ser el más inconsciente.



S. Krupp, Germany. c.c. [Procedencia](#).

Según diversos estudios, sólo el 7% de la información que captamos se debe a las palabras, 38% vocal (tono, matices y otras características) y un 55% señales y gestos. Por ello debemos aprender a controlar nuestra propia comunicación no verbal, ya que la misma puede hacer que varíe el sentido del mensaje y el conocer los gestos, posturas y demás signos que el receptor emita nos servirá de retroalimentación.

Los sistemas de comunicación no verbal pueden agruparse en 3 categorías:

1º **KINESIA**: es la parte de teoría de la comunicación que analiza los gestos, posturas, mirada, movimientos y la sonrisa.

GESTO	SIGNIFICADO	
MIRADA.	<ul style="list-style-type: none"> - De frente a nuestro interlocutor - Si al hablar no miramos al otro - Se desvía la mirada hacia arriba, como intentando buscar auxilio en nuestra imaginación - Si es el oyente el que no nos mira 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza y afectividad. - Inseguridad - Mientes -Descuerdo con lo dicho
POSTURAS	<ul style="list-style-type: none"> - Se imita la postura del otro - Cambio frecuente de postura - Los brazos y las piernas cruzados - Inclinarsse hacia delante mientras se habla 	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo con él. - Tensión - Protección - Actitud positiva.
MOVIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> - Mirar el reloj frecuentemente. - Levantarse para acompañar a la otra persona - Movimientos con la cabeza aprobatorios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impaciencia - Afectividad - Acuerdo
SONRISA	<ul style="list-style-type: none"> - Si es sincera - Forzada 	<ul style="list-style-type: none"> -Aumento en la confianza de la otra persona. -Desconfianza en nuestro interlocutor.
MANOS	<ul style="list-style-type: none"> - Morderse las uñas - Abrir las manos mientras se habla - Cerrar los puños - Acariciarse la barbilla mientras se escucha 	<ul style="list-style-type: none"> - Nerviosismo - Sinceridad - Tensión - Interés

Paz Martín Díaz. CC by. Elaboración propia.

Para saber más

Si quieres tener todos estos datos en una sola pagina te recomendamos el siguiente documento:

[Comunicación no verbal.](#)

2º **PROXEMIA**. Estudia la utilización que hacemos de nuestro espacio en relación al grado de cercanía y en función de la relación que tengamos con la otra persona. Así, a menor distancia con nuestro interlocutor mayor será el grado de confianza. ¡Cuidado con invadir el espacio vital del otro! Si nos acercásemos en exceso podríamos violentarlo y se cerraría en banda a seguir con el proceso comunicativo.

3º **PARALINGÜÍSTICA**. Consiste en el dominio de la voz para captar la atención de la otra persona, variando el tono, ritmo y el volumen.

- **Tono, volumen y velocidad del habla:** el tono y volumen expresan estados emocionales (tristeza, alegría, rabia, enfado,...). Una velocidad rápida indica nerviosismo y una lenta, cansancio, desinterés o tristeza.
- **Los silencios:** pueden tener muchos significados : comprensión, reserva, preocupación, dolor, no querer hablar en ese momento, aceptación, tristeza, indiferencia, de reflexión.

Para saber más

Si quieres conocer el significado de más gestos y posturas te recomendamos el libro "La comunicación no verbal" de Flora Davis, en Alianza Editorial.

En el siguiente vídeo podrás ver un claro ejemplo de comunicación no verbal:

<https://www.youtube.com/embed/hyuuPo1PzMI>

Autoevaluación

¿Qué indica el cambio frecuente de postura?

- Total acuerdo con lo dicho.
- Tensión.
- Interés por el otro.
- Que se está mintiendo.

Incorrecto.

Efectivamente el cambio frecuente de postura indica tensión o nerviosismo, tanto por el emisor como por el oyente.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Dificultades de la comunicación.

Caso práctico



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

Marta se ha quedado preocupada por el comportamiento de Nadia. Nunca había visto a nadie con tanto miedo a quedarse sola. Lo comenta primero con Alberto. Éste opina que el pánico que muestra Nadia es por el desconocimiento de la lengua. Marta no está de acuerdo con él y cree que ha recibido una paliza. Alberto la recrimina y considera que está malinterpretando la situación, ya que porque la hayan encontrado caída y con fuertes golpes, no hay razón para dudar de la versión de la pareja de Nadia.

¿Cuántas veces has estado hablando con otra persona por teléfono y éste se ha cortado? Está claro que se ha producido un obstáculo o una barrera en la comunicación. Pero otras muchas veces aparecen una serie de dificultades, no tan claras, que hacen que no entendamos el mensaje. Esto es lo que vamos ahora a tratar.



Desirée Delgado. CC by-nc-nd. [Procedencia](#).

Las dificultades en la comunicación son provocadas por interferencias en alguna de las fases del proceso comunicativo que obstaculizan la recepción del mensaje en el mismo sentido en el que el emisor lo ha enviado. Desde que el emisor tiene la idea, la codifica y decide transmitirla a otra persona, hasta que éste la recibe, van produciéndose diversas alteraciones. Esto es lo que se conoce como **arco de distorsión**.

La distorsión puede producirse:

- Al codificar la idea el emisor, por no dominar el código empleado (falta de vocabulario,

utilización incorrecta de las palabras) o por su estado de ánimo.

- Por interferencias o ruidos en el canal. Ejemplo; Corte línea telefónica que interrumpe la comunicación.
- En el contexto. Muchas veces emisor y receptor no comparten el mismo. Cuanta más diferencia haya en el mismo mayor será el grado de distorsión del mensaje.
- El receptor tiende a seleccionar la información que le llega, con lo que el mensaje no lo capta en su totalidad, en mensajes demasiados largos le cuesta mantener la atención todo el tiempo, tiene ciertas ideas de lo que va a escuchar, le gusta resumir y centrarse en la idea principal.

Las barreras u obstáculos en la comunicación pueden ser: personales, semánticas, físicas o por la percepción. Vamos a analizar con detenimiento cada una de ellas y cómo solucionarlas.

Autoevaluación

Alberto llega a una gasolinera y pide que le echen caldo. El empleado le llena el surtidor de gasolina. ¿Cuál de los elementos de la comunicación hace que la palabra caldo sufra "esta distorsión"?

- El contexto.
- El receptor.
- El canal.
- Cualquiera de las anteriores.

Correcto. Si Alberto pidiera caldo en un restaurante la respuesta del camarero sería otra muy distinta y le serviría una sopa. Ya vemos que el contexto da sentido a las palabras.

Incorrecto.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

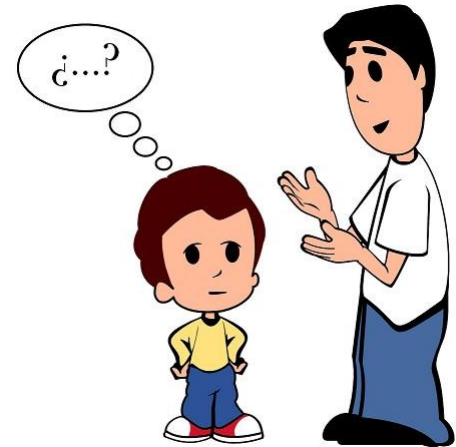
1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Obstáculos personales.

Vienen determinados por las emociones, ideas, experiencias y demás características personales que cada uno de nosotros tiene y que influye a la hora de atribuir un significado al mensaje recibido.

Estos obstáculos pueden ser:

- **EMOCIONES:** El estado de ánimo (triste, alegre, nervioso...) del emisor y del receptor hace que el mensaje esté cargado de connotaciones emotivas, lo que le atribuye una función expresiva al mismo. Cuanto más carguemos de subjetividad emocional el proceso comunicativo menos efectivo será.
- **PERSONALIDAD:** Determina lo que podemos percibir. Lo que convierte a la realidad en algo subjetivo. No la describimos tal como es, sino que la interpretamos conforme a nuestra personalidad.
- **DEFENSA PSICOLÓGICA:** Debido a nuestras ideas, cultura, etc. ya tenemos predeterminado lo que queremos oír o no. Cuando nos dicen algo que no está dentro de los parámetros esperados ponemos una barrera a modo de escudo, que se acompaña de la comunicación no verbal, lo que nos impide analizar objetivamente la información recibida.
- **EXPERIENCIAS PASADAS:** Ayudan a interpretar la información recibida según lo que hemos vivido con anterioridad, adelantándonos muchas veces las consecuencias, simplemente porque así ha ocurrido antes.



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

Obstáculos semánticos.



germeister. CC by-nc-nd.

[Procedencia.](#)

Provocado por el **desconocimiento del código**, es decir, de los símbolos o el vocabulario utilizado, o por darle un sentido diferente.

Entre los distintos tipos de obstáculos semánticos encontramos:

- **AMBIGÜEDAD:** Al otorgar un doble sentido a las palabras, bien a propósito o no.
- **TECNICISMOS:** Utilización de palabras demasiado técnicas que resultan desconocidas por el receptor.
- **REDUNDANCIA:** Repetición de la misma idea reiteradamente. Si se hace de forma moderada puede servir para dejar clara la idea principal del mensaje. Usada en exceso produce el efecto contrario, por el rechazo del receptor que desplegará su escudo a modo de defensa psicológica.
- **CONTRADICCIONES:** Entre lo que se dice y lo que se hace, entre lo que se expresa verbalmente y no verbalmente o dentro del mismo mensaje verbal.

Autoevaluación

¿Qué tipo de obstáculo se produce cuándo nos encontramos con alguien que habla otro idioma?

- Semántico.
- Personal.
- Físico.
- De la percepción.

Correcto. Semántico, porque lo que desconocemos es el código o idioma de nuestro interlocutor.

Incorrecto.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Obstáculos físicos.

Comprende todas aquellas interferencias producidas en el contexto o ambiente en que la comunicación tiene lugar. Por ejemplo:

- Ruidos o murmullos en el ambiente, que impiden que oigamos la información.
- Un corte en la línea telefónica, o de luz en caso de usar internet, que suspende la comunicación.
- Condiciones ambientales, como un exceso de temperatura que provoca apatía, cansancio, fatiga mental.
- Equipos técnicos, como un ordenador que no funciona correctamente o no tiene los programas necesarios para leer determinada información.
- Espacio, cuanto más próximos estemos a nuestro interlocutor más directa será la comunicación.



Taro llegat. CC by-nc-nd. [Procedencia.](#)

Frente a este tipo de obstáculos hay una mayor voluntad por parte del emisor y del receptor para solucionarlos, ya que al ser ajenos a las personas que intervienen en el proceso comunicativo, se es más consciente de los mismos. Se superan con la repetición del mensaje por eliminación o anulación de la causa física objeto de la barrera comunicativa.

Obstáculos debidos a la percepción.

Percibir es captar algo con los sentidos. Pero no somos capaces de percibir el 100% de la información recibida, sino sólo de parte de ella. La percepción es parcial y selectiva. Los principales obstáculos derivados de la percepción son:



Pictofilo, C.C. [Procedencia](#).

- **PREJUICIOS:** Ideas preconcebidas, normalmente falsas, que utilizamos para formarnos una opinión de cómo uno es antes de conocerlo.
- **EXPECTATIVAS:** Fruto de experiencias pasadas esperamos que nuestro interlocutor se comporte de determinada manera.
- **ORDEN DE LA INFORMACIÓN:** Los primeros datos que recibimos los utilizaremos para interpretar el resto del discurso. En aquellos mensajes demasiado largos sólo recordaremos lo primero, lo último y aquello que haya causado un mayor impacto en nosotros.
- **EFECTO HALO:** Es un proceso de idealización. La impresión que nos ha causado una persona nos servirá para evaluar todas las informaciones posteriores que hayamos recibido después. Por ejemplo frente a nuestro cantante favorito, si un día no le ha salido muy bien el concierto decimos, "un mal día lo tiene cualquiera".

Autoevaluación

Cuando el conductor que va delante de nosotros comete una infracción y decimos "mujer tenías que ser", estamos ante un obstáculo debido a:

- El efecto halo.
- Un prejuicio.

- Orden de la información.
- Un ruido.

Incorrecto.

Correcto. El mensaje lo estamos interpretando en función de una idea preconcebida (las mujeres conducen mal) que es totalmente falsa. Tenemos un prejuicio.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Asertividad.

Caso práctico



Pixabay. [Procedencia.](#)

Susana, Gloria y Javier también creen que Nadia está sufriendo malos tratos y acuden a hablar con Sara para que les aconseje. Consideran que debe ser Marta la que se acerque para hablar con la paciente y reconozca la situación que ha vivido. Sara le pide a Marta que tenga paciencia, que intente escuchar todo lo que Nadia quiera decirle, que se ponga en sus zapatos y que sea lo más asertiva posible.

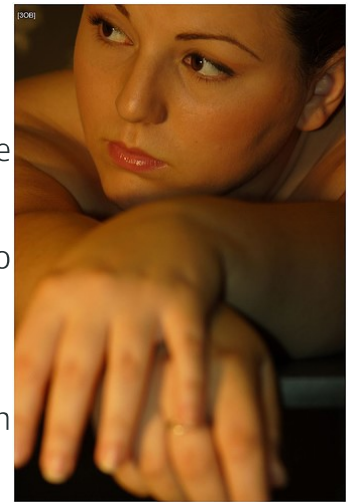
Ante una situación que supone una vulneración a alguno de nuestros derechos, podemos adoptar tres conductas:

1. **Conducta pasiva (inhibido):** no hacemos nada por miedo o vergüenza, no expresamos correctamente nuestros sentimientos y pensamientos. Manifestamos indecisión, mirada huidiza, voz vacilante.
2. **Conducta agresiva:** decimos lo que pensamos y sentimos sin respetar a los demás, intentando conseguir lo que queremos al precio que sea, sin respetar el derecho de los demás. Mirada fija y voz alta, gestos amenazante.
3. **Conducta asertiva:** defendemos nuestra postura, respetando los derechos de la otra persona. Buscamos conseguir un equilibrio que concilie ambas posturas, respetando el ámbito de libertad propio de cada persona. Si lo conseguimos obtendremos el respeto y la consideración del otro.

Es muy importante optar por una [comunicación asertiva](#) ya que es la mejor manera de interactuar con otra persona sin que se sienta agredida.

Para ello debemos:

- Ser sinceros, desde el primer momento exponer claramente lo que pretendemos conseguir y cuál es nuestra postura al respecto.
- Tener en cuenta los sentimientos y la postura de nuestro interlocutor.
- Conocer lo que quiere la otra parte.
- Comprobar que nuestra posición y la de nuestro interlocutor son compatibles y cómo podemos conciliarlas.
- Recurrir frecuentemente a la retroalimentación.
- Dominio de la comunicación no verbal: mirar a la cara, pero sin intimidar, demostrar seguridad, no invadir el espacio personal del otro y mantener una postura erguida hacia nuestro interlocutor.



XANART_BBB. CC by-nc-nd. [Procedencia.](#)

Entre las **técnicas** más frecuentes de comunicación asertiva encontramos:

- **DISCO RAYADO:** Repetir insistentemente la misma idea hasta que el otro se dé por aludido y comprenda nuestra postura. Sólo surte efecto cuando la petición que realizamos es justa y el contrario menosprecia nuestros derechos. **Ejemplos:** "*le repito que no está permitido*", "*le he dicho que aún no sé si lo quiero*", *entiendo lo que me dices , pero insisto en...*".
- **PREGUNTA NEGATIVA:** Ante una crítica solicitamos una aclaración para que recapacite sobre lo dicho. **Ejemplos:** "*qué tiene de malo que vaya al cine*", "*qué defecto le encuentras a mi forma de vestir*", "*qué te molesta de mi forma de hablar*".
- **COMPROMISO VIABLE:** En nuestra búsqueda de equilibrio ofrecemos a la otra parte una solución aceptable para ambas partes.
- **ASERCIÓN NEGATIVA:** Cuando cometemos un error y somos conscientes de ello, respondemos afirmando la veracidad de la misma. Es una forma de reaccionar ante una crítica justa, sin dar sin embargo demasiadas excusas o justificaciones. **Ejemplos:** "*has hecho la tarea demasiado lento*", "*la verdad es que podía haberla hecho más rápido, es cierto, lo siento*".
- **BANCO DE NIEBLA:** Esta técnica se emplea cuando al manifestar nuestra negativa, podemos ser objeto de presiones o críticas injustas para intentar manipularnos. Se reconoce al interlocutor que puede ser parte de verdad en lo que dice pero no se cede a las

peticiones ni se entra en discusiones. **Ejemplo:** Sujeto A: *¡Cómo puede decirme esto, con lo que yo te he ayudado!*. Sujeto B: *"es verdad que tú muchas veces me has ayudado"*.

Para saber más

Si quieres mejorar tu asertividad te recomendamos el siguiente libro: "Sea asertivo" de Beverly Hare. Ediciones Gestión.

El siguiente vídeo podrás observar distintos ejemplos de personas asertivas:

<https://www.youtube.com/embed/OnLyn2HPLic>

Escucha activa.

Caso práctico



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

Marta no quiere ir a hablar con Nadia, dice que no sabe cómo actuar, Sara la tranquiliza y le recomienda que no fuerce la situación. Lo primero que tiene que hacer es conseguir la confianza de Nadia. Esperar a que sea ella quien le hable, y estar muy atenta tanto a lo que dice como a lo que expresa con gestos, movimientos, etc. No dejar decaer la conversación pero sin prisa.

La escucha activa es la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está diciendo directamente, sino tener la capacidad de captar la totalidad del mensaje los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo y queriendo entender el sentido pretendido por el emisor en su discurso.

Pero, ¿qué debe hacer el receptor para que su escucha sea activa?

- Un gran esfuerzo físico e intelectual por la atención necesaria para percibir todos los detalles propios de la comunicación.
- Sintetizar ideas
- Mantener activa la conversación implicándose en la misma a través de sonidos o gestos que corroboren que se está



atento.

ioannis kounadeas. Uso educativo nc. Elaboración

propia sobre fotos de fotolia.

- Retroalimentación constante a través de preguntas al emisor para aclarar dudas,
- evitar distracciones inútiles.
- Tomarse el tiempo necesario para que el interlocutor concluya su exposición sin interrumpirle antes de tiempo o terminando sus frases.
- No emitir juicios sobre lo que se escucha, siendo lo más objetivo posible.
- Comprender la postura de la otra parte poniéndonos en su lugar.
- No repetir lo que el otro dice pues dará impresión de que no se ha comprendido bien.

En este proceso de escucha activa también necesitamos un compromiso del emisor, creando un clima favorable a la comunicación, preparándose el mensaje y resumiendo frecuentemente lo dicho, pero sin ser redundante.

Algunos signos propios de la comunicación no verbal nos dan una pista de que no se está escuchando activamente, como por ejemplo, desviar la mirada mientras se escucha, contraer las pupilas, cambio frecuente y brusco de postura o morderse los labios.

Entre los beneficios de la [escucha activa](#) tenemos:

- mejora de las relaciones sociales.
- evita la aparición de conflictos.
- favorece la confianza en el otro.

Autoevaluación

El exponer nuestras ideas respetando los derechos de los demás es propio de:

- La escucha activa.

- La empatía.
- La asertividad.
- Un obstáculo semántico.

Incorrecto.

Incorrecto.

Correcto. La asertividad es hablar pero respetando al otro.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

Empatía.

Caso práctico

Sara le dice a Marta: "Intenta ponerse en su lugar. ¿Qué harías tú si tu pareja te agrediese y estuvieses completamente sola en un país extranjero?"

La empatía se ha convertido en una de las capacidades clave para obtener éxito en las relaciones que mantenemos con los demás, y sobre todo en aquellas situaciones que conllevan trato con el público, como las relaciones sanitario- paciente.



johnhain.pixabay. [Procedencia](#).

Hasta hace poco se consideraba que comunicarse correctamente sólo consistía en expresar adecuadamente nuestras ideas. Se daba a la comunicación un carácter instrumental. Pero ya hemos vistos en los puntos anteriores que con nuestro tono de voz, la postura, los gestos, etc. damos mucha más información a nuestro interlocutor. Llenamos nuestro mensaje de sentimientos e impresiones. Esto es lo que se conoce como; función poética del lenguaje.



Kennl. CC by. [Procedencia](#).

La empatía no significa olvidar nuestras ideas y estar totalmente de acuerdo con el otro. Supone comprensión de la situación del nuestro interlocutor para así entender su postura y poder llegar a un acuerdo común, que beneficie a ambos.

La empatía no significa olvidar nuestras ideas y estar totalmente de acuerdo con el otro interlocutor para así entender su postura y poder llegar a un acuerdo común, que beneficie a :

La persona empática es aquella que además de atender a la comunicación verbal, sabe leer (kinesia, proxemia, paralingüística) obteniendo la retroalimentación necesaria con ella.

Se aprende por imitación, por contacto con otras personas que nos han comprendido, con el uso de ejercicios. Lo primero será aprender a expresar nuestros propios sentimientos y opiniones.

Aquellas personas incapaces de expresar sus ideas y de reconocer las de los demás se dicen que sólo piensan en sí.

Algunas de las **estrategias** de comunicación asertiva consisten en no interrumpir al otro cuando sus preguntas serán abiertas para que el otro pueda desarrollar su discurso libremente. Se avanzará así a asimilar todo lo dicho. Debemos saber reconocer las cualidades de nuestro interlocutor.

Muchas veces lo que pretende el otro es sólo que lo escuchemos, no que seamos expertos. Cuando vamos a opinar deberemos recopilar toda la información necesaria. La crítica debe ser constructiva y no destructiva.

Aceptaremos al otro abiertamente, sin juzgarlo. Ser tolerantes con los diferentes.

Algunos de los **obstáculos** que entorpecen la actuación empática son el quitar importancia al ejemplo, dar la razón sin más, miedo a que nos ridiculicen o se crean que somos débiles.

Técnicas de comunicación y dinámica grupal.

Caso práctico

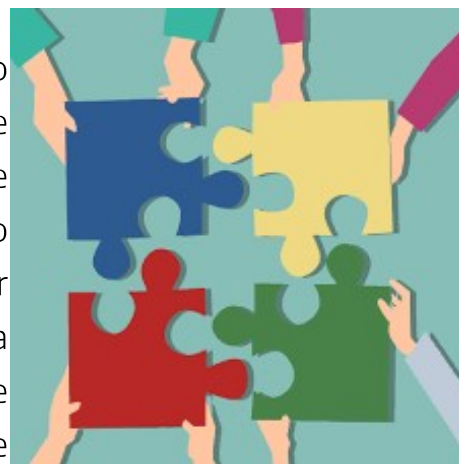


Sirius. Estándar. Elaboración propia.

de la comunicación.

Sara ha comprobado que hay algunos problemas entre los miembros del equipo de emergencias y propone pasar un fin de semana de gymkhanas todos juntos en la sierra para que puedan conocerse mejor, reforzar las relaciones de afectividad existentes, resuelvan sus los conflictos que han surgido últimamente entre ellos a través

Las personas somos social por naturaleza, por ello vivimos en sociedad, al formar una familia, un grupo de amigos o un equipo de trabajo. Lo que ha provocado que la forma de organizar el trabajo haya cambiado, pasando de un sistema taylorista, en el que cada trabajador formaba parte de la cadena de montaje, tenía perfectamente determinada su función y no se relacionaba con nadie, hasta el sistema actual en el que predomina el trabajo en grupo. Como técnico en emergencias sanitarias, nuestro equipo de trabajo estará formado por médicos, enfermeros, auxiliares, etc. Además al ser un trabajo para el público debemos acostumbrarnos a establecer relaciones con desconocidos, como con nuestros pacientes. Por ello es importante que sepamos trabajar en equipo y dominar las técnicas necesarias para ello.



pexel nc. [Procedencia.](#)

La dinámica de grupos comenzó a estudiarse por **Kurt Lewin** como método de motivación de los trabajadores. En la actualidad también se aplica a todos aquellos trabajos que requieren un contacto directo con el público, como sucede con el personal docente y sanitario, como medio para prevenir el [burnout](#) o síndrome de estar quemado/a.

La **dinámica de grupos** se encarga de estudiar la conducta de los grupos como un todo, de las relaciones que se producen entre los miembros del grupo y de las técnicas que aumentan la eficacia del equipo de trabajo.

Se han utilizado para mejorar la comunicación, ya que éste es uno de los elementos que han provocado un aumento en el nivel de satisfacción del personal sanitario tanto de los trabajadores como de los pacientes, que buscan una relación más abierta y sincera.

Las **ventajas** que ofrecen las técnicas de dinámicas de grupo son potenciar la adaptación social del individuo, desarrollar capacidades de cooperación, negociación e intercambio y crear una actitud positiva ante los problemas que las relaciones humanas plantean.

Entre las técnicas de dinámica grupal más utilizadas encontramos el [Phillips 66](#), el [Role-playing](#), el [Brainstorming](#) y las [jornadas de outdoor training](#).

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DINÁMICA GRUPAL			
Phillips 66	Role-Playing	Brainstorming	Outdoor training

Autoevaluación

La finalidad de las técnicas de dinámica de grupos es:

- Reforzar el papel del líder del grupo.
- Favorecer el conocimiento de los miembros del equipo.
- Escaquearse un día del trabajo.
- Todas las anteriores.

Incorrecto.

Correcto. Que los miembros del equipo se conozcan supondrá una mejora de las relaciones de los mismos.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Opción correcta
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Phillips 66.

Consiste en dividir a un grupo grande en subgrupos de seis personas, para que durante seis minutos los seis miembros expongan su opinión sobre el tema a debatir.

Antes de comenzar se explicará al grupo las reglas y la finalidad de la técnica. Cada subgrupo deberá escoger a un **moderador o portavoz** que será el encargado de sintetizar las ideas aportadas, mediar en caso de conflicto, reconducir la discusión y hacer participar a todos. Terminados los seis minutos será el encargado de **exponer al grupo grande** las conclusiones a las que se han llegado. Cada uno de los portavoces de los subgrupos debe llegar a un acuerdo con el resto de los portavoces.

Lo que se pretende con esta técnica es la **participación de todos** los miembros de equipo. Ésta resulta más fácil si el grupo es pequeño, por ello se subdivide en grupos de seis, ya que las personas tímidas o más pasivas no pasarán tan desapercibidas y se verán obligadas a participar. Superaran así el temor a hablar en público.

También se utiliza para conseguir reunir en corto espacio temporal **distintos puntos de vista** para evitar una única interpretación subjetiva y que el **diálogo** y las conclusiones sean mucho más ricos, al contar con los conocimientos y la experiencia de todos los componentes del equipo.

Suele aplicarse después de actividades más receptoras que activas, como una charla, proyección o dramatización.

Role-playing.

El director del juego relata la historia que se ha de interpretar, pero que no tiene un final concreto. Se reparten los papeles entre los distintos miembros del grupo, que tendrán que asumir el rol del personaje que les ha tocado. La historia va evolucionando según vayan los personajes actuando. Lo único que se tendrá en cuenta será el objetivo a alcanzar.



Wordyeti. CC by-nc-nd. [Procedencia](#)

El director debe concretar la duración, los personajes que van a intervenir y por quiénes serán interpretados, así como los instrumentos que podrá utilizar cada uno. Se podrá dejar un tiempo para que preparen su papel a los actores o que improvisen sobre la marcha.

Los **objetivos** de esta técnica son:

- Desarrollar la empatía, al tener que adoptar el rol que se nos ha adjudicado.
- Conocer la personalidad de los miembros del grupo por sus reacciones ante situaciones inesperadas.
- Mejorar la capacidad de relación dentro del equipo, al hacer actuar juntos a miembros que pueden estar distantes.
- Analizar la forma en que se enfrentan a la resolución de problemas.

OBJETIVOS DEL ROLE-PLAYING			
Desarrollar la Empatía	Conocer la personalidad del grupo	Mejorar la relación en el equipo	Analizar la forma en que se abordan los problemas

Se utiliza para mejorar la cohesión del grupo, para facilitar el conocimiento de aquellos miembros que pueden permanecer más aislados, para resolver problemas y motivar al personal sanitario.

Autoevaluación

Si queremos conocer las ideas de todos los miembros de un equipo deberemos utilizar:

- El Phillips 66.
- El brainstorming.
- El Role-playing.
- La dramatización.

Correcto. Con el Phillips 66 al dividir al grupo en subgrupos obtenemos fácilmente conclusiones por parte de todos.

Incorrecto.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Brainstormig o tormenta de ideas.

La **finalidad** de esta técnica es conseguir el mayor número de **ideas originales** en corto espacio de tiempo.

Para ello elegiremos a un moderador que se encargará de anotar el asunto o tema a tratar y las ideas que se vayan generando en un [rotafolio](#) o pizarra, para que todos los participantes puedan verlas y poder consultarlas cuando quieran, sin tener que dejarlo todo a la memoria.

Las **reglas** para poner en práctica esta técnica son las siguientes:

- Se puede aportar cualquier idea que se te ocurra y que tenga relación con el tema a tratar.
- Lo importante es la cantidad, (ya que las mejores ideas aparecen después de un tiempo).
- Prohibido criticar o reírse de las ideas de los demás.
- Se pueden retomar las ideas de otro y darles un nuevo aspecto.

Para que la resolución del tema sea lo más objetiva posible, la elección de ideas se llevará a cabo por una persona o personas que no hayan participado en la tormenta de ideas.

Lo que se pretende con el brainstormig es **mejorar la creatividad** de los miembros de equipo de trabajo, favorecer la participación de todos, identificar distintas alternativas para solucionar problemas y obtener un mayor compromiso por parte de todos.

Para que funcione correctamente se limitará el tiempo para aportar ideas y se llevará a cabo en un clima lo más distendido posible.



Vivitaycoleand0. CC by-nc-nd. [Procedencia.](#)

Jornadas de outdoor training.

Método de aprendizaje comunicativo por vivencias al aire libre, fuera del lugar de trabajo.

Se dedicará uno o dos días. Se divide al grupo en subgrupos de entre cinco y nueve personas. La formación del mismo podrá ser **espontánea** o **intencionadamente**. Se les adjudicará una serie de pruebas a realizar: deportivas, de destreza, orientación, lucha, búsqueda de un objeto a través de pistas, etc.



Oswaldo. CC by-nc-nd. [Procedencia](#).

Las pruebas favorecen la **cooperación** entre los miembros del mismo equipo y la **competencia** con los otros grupos. Deben ser los mejores. Con esto se refuerza la comunicación, el reparto de tareas y roles, mejoran la capacidad organizativa, ayuda a conocer al otro compañero en un ambiente distinto al laboral, favorece la solución de problemas y la toma de decisiones en equipo y potencia la motivación.

JORNADAS DE OUTDOOR TRAINING	
Se forman subgrupos espontánea o intencionadamente, buscando favorecer...	
La cooperación entre los miembros de un equipo	La competencia con los otros grupos

Autoevaluación

Entre las reglas del brainstorming no se encuentra:

- La crítica de ideas de los demás.
- Aportar cualquier idea original.

- Reformular las ideas aportados por otros.
- Prohibido reírse de las aportaciones ajenas.

Correcto. Está prohibido criticar las ideas ajenas para evitar así que la gente deje de opinar por miedo al ridículo.

Incorrecto.

Incorrecto.

Incorrecto.

Solución

1. Opción correcta
2. Incorrecto
3. Incorrecto
4. Incorrecto

Comunicación sanitario-paciente.

Caso práctico

Marta acude a la habitación donde Nadia permanece ingresada. Cuando la ve aparecer esboza una leve sonrisa. El estado de Nadia es muy grave. Está totalmente inmóvil ya que tiene fracturadas las dos piernas, con la cara llena de hematomas, apenas puede abrir los ojos y le cuesta mucho respirar. A causa de la caída se le han producido varias hemorragias internas y ha perdido mucha sangre. Necesita que le hagan varias intervenciones más. Su recuperación será larga y le quedarán secuelas de por vida.

En nuestro trabajo como técnicos en emergencias sanitarias nos encontraremos con situaciones en las que tendremos que informar al paciente o a sus familiares de un **diagnóstico negativo**. Estas situaciones están cargadas de un gran impacto emocional. Debemos aprender a comunicar "las malas noticias", sin eludir nuestra responsabilidad porque resulta más dolorosa la ausencia de información, que puede generar rumores o falsas esperanzas, que el conocimiento de la verdad.

No debemos olvidar que todas las personas tienen los recursos necesarios para reparar las heridas psicológicas, es lo que se conoce como [Resiliencia](#) o **resistencia al sufrimiento**. Lo que tendremos que facilitar será el contexto apropiado para que las mismas puedan ponerse en marcha.

Las relaciones entre los pacientes y los profesionales sanitarios han evolucionado de una situación paternalista, en la que el paciente era considerado un objeto, a una situación en la que las **decisiones son tomadas por el paciente** y sus familiares. El paciente se considera un sujeto. Para ello el mejor procedimiento según **Albert Novell** es la medicina basada en la **afectividad**., ya que favorece las relaciones de respeto, comprensión y confianza mutua. El

cuidado emocional del paciente se convierte en uno de los elementos que dotan de calidad al sistema de gestión sanitario.

Esto se consigue a través de la **información** y el **Counseling**.

Uno de los motivos de queja más frecuentes de los pacientes es la falta de información o la inadecuación de la misma, así como informaciones incongruentes por varios profesionales. La **información** debe ser **gradual** y **continuada** a lo largo de todo el procedimiento asistencial. Se ofrecerá una primera información **verbal** acompañada de un **escrito** que será comprensible y suficiente para asegurarnos de que los pacientes han comprendido la naturaleza de los riesgos.



interplast. CC by-nc-nd. [Procedencia](#).

La información incluirá el **diagnóstico**, el **pronóstico** y las diversas alternativas de **tratamiento**. Además se informará de las secuelas psicológicas, así como las consecuencias para la familia, las relaciones sociales y el entorno laboral. Si el paciente no quisiera recibir ningún tipo de información se ofrecerá a sus familiares.

El **Counseling** es una relación de ayuda o **asesoramiento** al paciente para que sea éste quien tome sus propias decisiones. Hay que sugerir más que dar un consejo sistemático. Se trata de negociar no de imponer. Debemos ayudar a que asimile la información minimizando el impacto emocional de la misma. Que pueda expresar sus emociones y sentimientos porque sabe que como profesionales sanitarios le comprendemos porque somos capaces de "ponernos en sus zapatos".

Para ello nos serviremos de la empatía, estableciendo una relación comunicativa abierta y cercana. Escucharemos activamente, le haremos preguntas para obtener más información. Lo aceptaremos de forma incondicional.

Autoevaluación

Elige la afirmación incorrecta:

- La información será constante a lo largo de todo el procedimiento.

- El counseling pretende apoyar en la toma de decisiones.
- Basta con una información escrita sobre el diagnóstico.
- La resiliencia es el grado de resistencia al sufrimiento.

Incorrecto.

Incorrecto.

Correcto. La información a aportar a los pacientes será escrita y oral. Además del diagnóstico se incluirá el pronóstico y los diversos tratamientos.

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

Indicativos de malos tratos físicos y psíquicos en la comunicación verbal y no verbal del paciente.

Caso práctico

Marta le pregunta a Nadia que tal está. Su pareja ha estado a su lado en todo momento y con la excusa del desconocimiento de la lengua por parte de Nadia, él responde a todas las preguntas.

- "Está bien, mira lo que se ha hecho por un tonto resbalón. Es una patosa, siempre tropieza con todo".

Nadia sigue conservando el pánico en su mirada. Parece que le dé vergüenza. Marta consigue quedarse a solas con la paciente en la habitación.

- "No te preocupes Nadia, yo estoy aquí contigo."

Nadia entre sollozos dice: "Él empujar mí, pegar mucho en suelo."



Sirius. Estándar. Elaboración propia.

Podemos definir los malos tratos, tomando como referencia el artículo 1 "violencia contra la mujer" se entiende todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.

Tipos de malos tratos:

- **FÍSICOS:** Sería todo acto voluntario que provoque daño o enfermedad (heridas, fracturas, golpes, etc.)
- **PSÍQUICOS:** Conducta que produce sufrimiento o pérdida de valor como persona y que se manifiesta en insultos, amenazas, aislamiento, control económico y de movimiento o humillaciones.
- **SEXUALES:** Incluye tanto la imposición de una relación laboral no consentida como el acoso sexual, entendiendo por tal todo comportamiento sexual ofensivo y no deseado valiéndose para ello de una situación de superioridad.

Los **síntomas** que presenta la víctima de malos tratos son **temor, ansiedad, depresión, sentimiento de culpa, falta de concentración, sensación de vergüenza, dificultad para tomar decisiones y mirada huidiza.** Suelen ser personas con escasas habilidades sociales.



pxfuel. [Procedencia.](#)

Respecto a la comunicación verbal se muestra poco comunicativa, sus explicaciones serán vagas, confusas e incluso contradictorias. Muestra gran cantidad de verbalizaciones negativas.

Muchas veces la víctima aparecerá acompañada de su **agresor.** Éste se mostrará excesivamente **preocupado, solícito, despectivo e irónico.**

Cuando tratábamos el tema de las barreras comunicativas veíamos como los prejuicios podían influir en la comunicación. Alguno de **los mitos y prejuicios** que debemos desterrar respecto a los malos tratos son:

- "Hay un prototipo de mujer maltratada". Los malos tratos pueden sufrir cualquier tipo de mujer, independientemente de la clase social, religión, ideología política, nivel educativo etc.
- "Se produce sólo en familias con escasos recursos económicos". Éstos es falso. Los malos tratos son independientes del nivel económico.
- "Cuando hay violencia será porque la víctima lo ha provocado". El maltratador no necesita de estímulos para actuar.

- "Los maltratadores que consumen alcohol u otras sustancias ilícitas, son violentos porque se encuentran bajo un estado de embriaguez". El problema es que también lo serán cuando no estén bajo los efectos de estas sustancias.
- "Cuando hay hijos es mejor aguantar por el bien de los menores". Si se sigue manteniendo esta situación, se prolongará la situación de malos tratos psíquicos de los hijos al ver a su padre siendo un maltratador y a su madre siendo maltratada.

¿Qué debemos de hacer como profesionales sanitarios?

En cuanto detectemos que hay malos tratos, el **protocolo** a seguir, antes de comunicar esa situación a la Administración Pública competente es:



1. Buscar un sitio tranquilo donde se pueda dialogar a solas con el paciente.
2. Crear un **clima relajado** y adecuado para que pueda expresarse en libertad.
[Procedencia.](#)
3. Mostrar en todo momento que estamos a su **disposición** y que disponemos de todo el tiempo necesario para atenderla. Lo demás puede esperar.
4. Hacerle sentir que está **acompañada** y **protegida** frente a las consecuencias derivadas de los malos tratos.
5. Mostrar **calma**, y así evitar un estado de alarma innecesario.
6. **Nunca** pronunciar las palabras "víctima" ni "agresor".
7. Debemos apoyar emocionalmente al paciente de forma continuada en el tiempo, sin presionarla para que denuncie. Sólo animaremos y estaremos a su lado en caso de que quiera dar el paso.
8. Hacerle comprender que la violencia nunca está justificada y que nadie merece recibir malos tratos. Nuestro paciente no es responsable de lo sucedido.

1. Evitaremos emitir juicios.
2. Hemos de **aceptar** el relato del **paciente**, tal y como lo emite.
3. Le daremos toda nuestra confianza y apoyo.
4. Le haremos **preguntas directas** y sencillas.

5. Utilizaremos un lenguaje claro, adaptado a su nivel y sin tecnicismos.
6. No debemos precipitar sus reacciones. Seguiremos el ritmo que marque la víctima y esperaremos a que sea ella la que nos cuente todo lo sucedido.
7. Reforzaremos su conducta por haberlo dicho.
8. La escucha deberá ser activa y ser capaces de ponernos en su lugar (empatía).

Con todo esto lo que se pretende es hacer un buen diagnóstico y recopilar todos los datos necesarios para que luego un Juez pueda valorar los hechos.

Autoevaluación

No es un síntoma de malos tratos:

- Negar los hechos.
- Mostrar ansiedad.
- Estar eufórico.
- Dar explicaciones contradictorias.

Incorrecto.

Incorrecto.

Correcto. Al contrario, el que sufre malos tratos se muestra triste y apático por la situación vivida

Incorrecto.

Solución

1. Incorrecto
2. Incorrecto
3. Opción correcta
4. Incorrecto

Para saber más



En el siguiente enlace encontrarás el protocolo completo establecido para actuar en caso de malos tratos en la mujer.




[Protocolos a seguir.](#)

En el siguiente enlace encontrarás el protocolo establecido frente a la violencia de género durante la pandemia vivida en el 2020




[Protocolo pandemia Covid](#)





Licencias Recursos




	<p>Título: EME_APS03_CONT_R04_hablar.jpg</p> <p>Autoría: blancagc</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/ihatepoems/3290107251/</p>																		
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R005_SignosNOLing.jpg</p> <p>Autoría: S. Krupp, Germany</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia 3.0 Alemania</p> <p>Procedencia: https://es.m.wikipedia.org/wiki/Archivo:Understanding_in_Xian_0546.jpg</p>																		
<table border="1" data-bbox="164 1587 586 1885"> <thead> <tr> <th></th> <th>GESTO</th> <th>SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MIRADA</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> De frente a nuestros interlocutores Si el hablante no mira al otro Se desvía la mirada hacia arriba, como si estuviera buscando palabras en nuestra imaginación Si se el espacio el que no nos mira </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Confianza y sinceridad Inseguridad Miedo Desacuerdo con lo dicho </td> </tr> <tr> <td>POSTURAS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Se centra la postura del torso Cabeza elevada de postura Los brazos y las piernas extendidos Inclinación hacia delante mientras se habla </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Acordo con el Tensión Protesta Afrontar posturas </td> </tr> <tr> <td>MOVIMIENTOS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Mover el cuerpo bruscamente Levantarse para acercarse a la otra persona Mantenerse con la cabeza agachada </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Inseguridad Afectividad Aversión </td> </tr> <tr> <td>SONRISA</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Si se muestra Forzada </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Aumento en la confianza de la otra persona Desacuerdo en nuestro interlocutor </td> </tr> <tr> <td>MANOS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Moverse las manos Abrir las manos mientras se habla Cerrar las pulgares Abrir y cerrar la palma mientras se habla </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Intencionalidad Desacuerdo Tensión Defensa </td> </tr> </tbody> </table>		GESTO	SIGNIFICADO	MIRADA	<ul style="list-style-type: none"> De frente a nuestros interlocutores Si el hablante no mira al otro Se desvía la mirada hacia arriba, como si estuviera buscando palabras en nuestra imaginación Si se el espacio el que no nos mira 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza y sinceridad Inseguridad Miedo Desacuerdo con lo dicho 	POSTURAS	<ul style="list-style-type: none"> Se centra la postura del torso Cabeza elevada de postura Los brazos y las piernas extendidos Inclinación hacia delante mientras se habla 	<ul style="list-style-type: none"> Acordo con el Tensión Protesta Afrontar posturas 	MOVIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Mover el cuerpo bruscamente Levantarse para acercarse a la otra persona Mantenerse con la cabeza agachada 	<ul style="list-style-type: none"> Inseguridad Afectividad Aversión 	SONRISA	<ul style="list-style-type: none"> Si se muestra Forzada 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento en la confianza de la otra persona Desacuerdo en nuestro interlocutor 	MANOS	<ul style="list-style-type: none"> Moverse las manos Abrir las manos mientras se habla Cerrar las pulgares Abrir y cerrar la palma mientras se habla 	<ul style="list-style-type: none"> Intencionalidad Desacuerdo Tensión Defensa 	<p>Título: EME_APS03_CONT_R005_Kinesia.pdf</p> <p>Autoría: Paz Martín Díaz</p> <p>Tipo de licencia: CC by</p> <p>Procedencia: Elaboración Propia</p>
	GESTO	SIGNIFICADO																	
MIRADA	<ul style="list-style-type: none"> De frente a nuestros interlocutores Si el hablante no mira al otro Se desvía la mirada hacia arriba, como si estuviera buscando palabras en nuestra imaginación Si se el espacio el que no nos mira 	<ul style="list-style-type: none"> Confianza y sinceridad Inseguridad Miedo Desacuerdo con lo dicho 																	
POSTURAS	<ul style="list-style-type: none"> Se centra la postura del torso Cabeza elevada de postura Los brazos y las piernas extendidos Inclinación hacia delante mientras se habla 	<ul style="list-style-type: none"> Acordo con el Tensión Protesta Afrontar posturas 																	
MOVIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Mover el cuerpo bruscamente Levantarse para acercarse a la otra persona Mantenerse con la cabeza agachada 	<ul style="list-style-type: none"> Inseguridad Afectividad Aversión 																	
SONRISA	<ul style="list-style-type: none"> Si se muestra Forzada 	<ul style="list-style-type: none"> Aumento en la confianza de la otra persona Desacuerdo en nuestro interlocutor 																	
MANOS	<ul style="list-style-type: none"> Moverse las manos Abrir las manos mientras se habla Cerrar las pulgares Abrir y cerrar la palma mientras se habla 	<ul style="list-style-type: none"> Intencionalidad Desacuerdo Tensión Defensa 																	




	<p>Título: EME_APS03_CONT_R05_obstaculo_com.jpg</p> <p>Autoría: Desirée Delgado</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/desireedelgado/3266254199/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R006_Hablando.jpg</p> <p>Autoría: SIRIUS</p> <p>Tipo de licencia: Estándar</p> <p>Procedencia: Elaboración Propia</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R006_Obstáculos.jpg</p> <p>Autoría: SIRIUS</p> <p>Tipo de licencia: Estándar</p> <p>Procedencia: Elaboración propia</p>





	<p>Título: EME_APS03_CONT_R06_idioma.jpg</p> <p>Autoría: germeister</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/germeister/2516097228/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R07_ruido.jpg</p> <p>Autoría: Taro Ilegat</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Reconeixement 3.0 No adaptada</p> <p>Procedencia: https://ca.m.wikipedia.org/wiki/Fitxer:Manifestaci%C3%B3_vaga_indefinida_TIL_Batucada.jpg</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R008_Percepcion.jpg</p> <p>Autoría: Pictofigo</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported</p> <p>Procedencia: https://ia.wikipedia.org/wiki/File:Pictofigo_-_Idea.png</p>




	<p>Título: EME_APS03_CONT_R08_zapatos.jpg</p> <p>Autoría:</p> <p>Tipo de licencia: pixabay</p> <p>Procedencia: https://pixabay.com/es/photos/la-violencia-contra-las-mujeres-4209778/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R09_mirada.jpg</p> <p>Autoría: XANART_BBB</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/3ob/1141353165/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R009_MartaPensado.jpg</p> <p>Autoría: SIRIUS</p> <p>Tipo de licencia: Estándar</p> <p>Procedencia: Elaboración propia</p>

	<p>Título: EME_APS03_CONT_R009_Escucha.jpg</p> <p>Autoría: SIRIUS/ ioannis kounadeas</p> <p>Licencia: uso educativo no comercial</p> <p>Procedencia: Elaboración propia sobre fotos de fotolia</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R010_Agresivo.jpg</p> <p>Autoría: john hain</p> <p>Licencia: pixabay</p> <p>Procedencia: https://pixabay.com/es/illustrations/compasi%C3%B3n-escucha-testigos-amar-857724/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R10_Quedando.jpg</p> <p>Autoría: SIRIUS</p> <p>Tipo de licencia: Estándar</p> <p>Procedencia: Elaboración Propia</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R10_DinamicaGrupal.jpg</p> <p>Autoría:</p> <p>Licencia: pexel</p> <p>Procedencia: https://www.pexels.com/es-es/foto</p>

	<p>/606318/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R10_rafting.jpg</p> <p>Autoría: Oswaldo</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/osvaldop/4475098/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R11_dramatizacion.jpg</p> <p>Autoría: Wordyeti</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/hardnewsinc/2054121190/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R11_Roles.jpg</p> <p>Autoría: vacuum3d</p> <p>Licencia: uso educativo no comercial</p> <p>Procedencia: http://es.stockxpert.com</p>

	<p>Título: EME_APS03_CONT_R12_paraguas.jpg</p> <p>Autoría: Vivitaycoleand0</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/83452322@N00/2864935437/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R13_paciente.jpg</p> <p>Autoría: interplast</p> <p>Tipo de licencia: Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs License</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/interplast/14412032/</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R14_violencia.jpg</p> <p>Autoría: pxfuel</p> <p>Tipo de licencia:</p> <p>Procedencia: https://www.pxfuel.com/es/free-photo-xtygd</p>

	<p>Título: EME_APS03_CONT_R015_Marta.jpg</p> <p>Autoría: SIRIUS</p> <p>Tipo de licencia: Estándar</p> <p>Procedencia: Elaboración Propia</p>
	<p>Título: EME_APS03_CONT_R15_medico.jpg</p> <p>Autoría:</p> <p>Tipo de licencia:</p> <p>Procedencia: https://www.pxfuel.com/es/free-photo-qskve</p>
	<p>Título: Acariciarse la barbilla mientras escucha</p> <p>Autoría: Francois Meehan</p> <p>Licencia: CC by SA</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/12149783@N04/4120546311</p>
	<p>Título: El que oye no nos mira</p> <p>Autoría: Tor Kristensen</p> <p>Licencia: CC by SA</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/76395664@N00/2183630116</p>

 A photograph of two women. The woman on the left has blonde hair and is wearing a green scarf. The woman on the right has dark hair and is wearing a dark top. They are both smiling and looking towards the camera.	<p>Título: Sonrisa forzada</p> <p>Autoría: Kevin McShane</p> <p>Licencia: CC by SA</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/42339166@N00/4184195742</p>
 A black and white photograph of a woman standing on a city street. She is looking down at her wrist, presumably at a watch. In the background, there are buildings and streetlights.	<p>Título: Mirar el reloj frecuentemente</p> <p>Autoría: Carlo Nicora</p> <p>Licencia: CC by SA</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/59771526@N00/2748562329</p>
 A photograph of two men on a stage. They are both wearing suits. One man is on the left, gesturing with his hands as if speaking. The other man is on the right, holding a microphone and looking towards the first man. The background shows red seats, suggesting an auditorium or lecture hall.	<p>Título: Inclinarsse hacia delante mientras se habla</p> <p>Autoría: Richard Ying</p> <p>Licencia: CC by SA</p> <p>Procedencia: http://www.flickr.com/photos/9137845@N03/3510062880</p>