

Asignatura: **Enfermería Familiar y Social.**

Fecha: Ciudad de la Habana 7 de febrero del 2008.

Año 50 de la Revolución.

Profesora Instructora: Licenciada Zoe Alonso Díaz. Metodóloga PU Vedado.

FOE: Conferencia.

Tiempo: 90 min.

Unidad I: Introducción a la APS

Tema 2: Proceso de comunicación en A. P. S.

Sumario:

- Comunicación. Concepto y tipos de comunicación.
- Enfoques de la comunicación. (EI)
- Comunicación Educativa, concepto.
- Estilos de la comunicación educativa.
- Modelos de comunicación
- Comunicador modelo y Facilitador.
- Barreras de la Comunicación.
- Técnicas Comunicativas de Participación.
-

Bibliografía Básica

- Colectivo de autores, Enfermería Familiar y Social, Capítulo 21. Editorial Ciencias Médicas, Ciudad de la Habana, 2004
-

Bibliografía Complementaria.

1. - Marriner A, Raile M: Teorías y modelos de Enfermería. Madrid. Ed, Harcourt Brace.4ª ed 1998.
2. - Peplean H: Relaciones interpersonales en Enfermería. Barcelona. Masson-Salvat. España.1992.
3. - Wilkinson G, Allen P, Marshall E y colaboradores: The role of the practice nurse. Psychol. Med.1993.

Objetivo: Explicar la importancia de la comunicación, técnicas y habilidades comunicativas como herramientas para el personal de enfermería, en la promoción, prevención, curación y rehabilitación de la salud del individuo, familia y comunidad.

Preguntas de control:

1. Mencione los programas priorizados del Sistema Nacional de Salud. Explique uno de ellos.
2. ¿Qué es el organigrama del policlínico?

Respuestas:

1. Los programas priorizados del Sistema Nacional de Salud son: PAMI, ITS y enfermedades transmisibles, Enfermedades crónicas no transmisibles y Adulto mayor.

Motivación:

1. Quien llegó primero al mundo: La gallina o el huevo.

2. El ratoncito Pérez cayó en la olla: por la golosina de la cebolla.
3. Estaba la pájara pinta: sentada en su verde laurel.
4. Voló como: Matías Pérez.
5. Camarón que se duerme: se lo lleva la corriente.
6. El que ríe último: ríe mejor.
7. Ti marin de dos pingües: cucara macara titere fúe.
8. Los zapaticos me aprietan: las medias me dan calor.
9. Un día de paseo una señora: rompió con su sombrero una farola.
10. Mas sabe el diablo: por viejo que por diablo.
11. Los pollitos dicen: Pío pío pío.
12. Porque llora el niño: por una manzana que se le ha perdido.
13. En una botella rota: guardé un cocuyo para ti.

Introducción

Desde antes de nuestra era los hombres sintieron la necesidad de comunicarse y comenzaron a crear señales y símbolos pictóricos para reflejar sus ideas y dejar plasmada su historia, luego fueron emitiendo sonidos hasta la creación de las distintas lenguas y ya en la actualidad con el desarrollo de la tecnología contamos con múltiples medios de comunicación.

Comunicación concepto: Acto o proceso de transmisión de ideas, información, habilidades, emociones y otras mediante el empleo de signos y palabras que influencia a otro (destinatario) mediante la transmisión de señales que pueden ser transferidas por el canal que los liga y provoca.

Comunicación: Proceso de interrelación social basado en el intercambio de signos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación.

Comunicación Acto de relación o interacción mediante el cual los seres vivos (dos o más sujetos) evocan un común significado y ejecutan sus acciones y/o representaciones teniendo como recurso el uso informativo de energías.

Resumiendo:

- Proceso de transmisión de ideas mediante señales transferidas a un destinatario.
- Proceso de interrelación social de diálogo y participación.
- Interrelación entre seres vivos del uso informativo de energía.

Componentes de un sistema de comunicación

- Emisor
- Mensaje
- Receptor
- Canal
- Retroalimentación

Existen diferentes tipos de Comunicación dentro de los que se encuentran los siguientes:

Interpersonal o verbal (cara a cara): Interacción entre dos o más personas físicamente próximas en la que pueden utilizarse los cinco sentidos, hay retroalimentación inmediata e intercambio de información verbal o no verbal en un determinado contexto.

No verbal: Interacción mediante formas expresivas diferente de la palabra hablada, se conoce como lenguaje mudo, del cuerpo y sin palabras y juega un importante papel en la comunicación interpersonal e implica:

Para el lenguaje un tono, ritmo, cambios, intensidad inflexión, acento, lenguaje formal o informal y otros sonidos (suspiros, bostezos).

Para la cinética movimientos corporales, postura, posición, expresión facial y conducta visual.

Para usar el espacio una intimidad cercana, una distancia (íntima lejana, personal cercana, personal lejana, social cercana y social lejana) y una distancia pública. Para la conducta táctil implica tocar la cara, acariciar, pellizcar y mordisquear.

Además del uso del tiempo, la apariencia física y el vestuario.

Pública: Interacción social en la cual la información se produce y distribuye por medio de un sistema de comunicación especializado y que concierne a la comunidad como un conjunto.

Institucional: Interacción que supone la asignación de recursos materiales y humanos a una organización especializada en la obtención procesamiento y distribución de información destinada a la comunicación asamblearia, por emisarios, por redes o por medio de tecnologías de producción y distribución masiva.

De masas: Interacción donde existe transmisión de contenidos de actualidad, distracción, instrucción; dirigidos a un conjunto de receptores (heterogéneos, anónimos, no aislados socialmente) con ayuda de un montaje técnico organizado de forma compleja.

Funciones de la comunicación

- Informativa
- Afectiva
- Regulativa

La función informativa esta dada por la transmisión de información del emisor de un mensaje hacia un receptor de información, por lo que en este aspecto el comunicador solo se centra en transmitir mensajes, pero no sabe si este llegó o no al receptor, por lo que la comunicación es unidireccional y no existe retroalimentación.

En cuanto a la función afectiva podemos plantear que la comunicación se hace más fuerte, pues lleva implícito el intercambio de sentimientos, emociones que

hace que la comunicación se establezca a partir de una interrelación emisor receptor.

Por último, la función regulativa es aquella en que el emisor pone las pautas a seguir sin tener en cuenta la opinión del receptor, por lo que se provocan barreras en la comunicación debido a la imposición, por tanto no existe interrelación emisor receptor, sino que el receptor tiene que seguir las condiciones impuestas aunque no este de acuerdo con ellas.

Comunicación Participativa

- PARTICIPACION:

Poder

Sentido de pertenencia

Desarrollo

Identidad

Proyecto: Flexibilidad

Tolerancia

Delegación

- FORMAR
- TENER > PARTE
- TOMAR

Modelo de comunicación como acción participativa: Se inscribe dentro del campo teórico-práctico denominado Comunicación Popular que se desarrolla de forma autóctona en América Latina con influencias de Europa durante los años 70 por Franhfort y Paulo Freire que desarrollan movimientos comunitarios que dan gran peso a la comunicación favoreciendo relaciones de horizontalidad y participación.

Está basada en la comunicación popular.

Se plantea por los autores que participar es poder cambiar actitudes, tener sentido de pertenencia con la comunidad de la que forma parte, contribuir a su desarrollo, tener identidad propia. Esto es lo que permite realizar proyectos comunitarios donde participa toda la comunidad dentro de la tolerancia y respeto al criterio de los demás. con una flexibilidad que permita esta participación y delegando tareas y actividades a cada uno de sus miembros.

Por ende esto significa formar parte de ese proyecto, tener parte dentro del mismo y tomar parte en este a punto de partida de la toma de decisiones de todos los miembros de la comunidad de forma que modifiquen actitudes, costumbres, hábitos, modos y estilos de vida en favor del desarrollo cualitativo de la misma.

Comunicación Persuasiva.

Es aquella que persigue ejercer una influencia en los receptores a partir de la disposición consciente de los mismos y de la utilización de mensajes argumentados.

Este tipo de comunicación intenta inducir en otros la aceptación de una creencia sin proporcionar evidencia ni base lógica exista o no para su aceptación; sus estudios se desarrollaron en la denominada Escuela de Yale (Karl Hovland) y se trata de una corriente que ha tenido continuidad

investigativa, aplicándose a ciertos campos de acción de la Comunicación, incluyendo la interpersonal.

La mayor parte de estos estudios se han centrado en las variables que determinan la persuasión, dentro de las que se encuentran:

1.- Las del receptor, que pueden estar dadas por la percepción selectiva, el campo de aceptación, el efecto de asimilación, el campo de rechazo, el sexo, la inteligencia, las características psicológicas, la influencia de los grupos de pertenencia y de los líderes de opinión, las expectativas, el contexto, la situación en que se produce la persuasión y el rol o papel representado.

2.- Las del mensaje, que están dadas por el orden de las argumentaciones, la argumentación uní o bilateral, la explicitación de las conclusiones, el tipo de argumento (racional o emocional, positivo o negativo), la contra argumentación, la repetición, el ataque frontal o la apelación, las recompensas psicológicas, la satisfacción de intereses personales, las nuevas cuestiones que aparezcan del punto de vista, la canalización de necesidades y la creación de nuevas necesidades.

3.- Las de la fuente, que están dadas por el prestigio que estas tengan y la credibilidad que posean y como es lógico estas pueden disminuir con el tiempo.

Comunicación Popular.

Es aquella que permite a todos la oportunidad de ser alternadamente EMISORES y RECEPTORES, por tanto establece el dialogo y la participación de la comunidad, teniendo en cuenta a los líderes formales e informales.

Este tipo de Comunicación hace que el individuo piense y ese pensar lo lleva a transformar la realidad, ya que se basa en la participación activa del sujeto en el proceso formándolo para la participación en la sociedad.

Por lo tanto ante un conflicto, en lugar de eludirlo, lo asume con fuerza generadora y problematizadora; por lo que es necesario que afloren en su conciencia los estereotipos y hábitos dominados para que poco a poco los vaya revisando críticamente.

En este caso decir Comunicación es decir en que clase de sociedad queremos vivir, por lo que los sectores populares no quieren seguir siendo meros oyentes, sino pasar a ser interlocutores, lo que permite una comunicación de base popular, comunitaria, democrática que de a todos la oportunidad de ser alternadamente receptores y emisores.

Comunicación Educativa.

Proceso de interacción que tiene como finalidad optimizar el intercambio y recreación de significados que contribuyan al desarrollo de la personalidad de los participantes.

Aunque siempre se define en el orden pedagógico como un proceso inseparable de la actividad docente esto hace que sea insuficiente para comprender su real naturaleza; por tanto, para comprender que es la Comunicación Educativa tenemos que verla como un proceso mutuo que

transcurre en cada uno de los comunicantes tanto en su aspecto intelectual como emocional a través de distintos mecanismos que permiten valorar sus acciones y crear estrategias para cambiar su conducta como son:

1.- El mecanismo de identificación o asimilación del otro, ponernos en su lugar y comprenderlo, tener similitud en los puntos de vista y criterios, aceptar su rol y comprender sus particularidades individuales, su conducta y sus motivos.

2.-La empatía desde el punto de vista afectivo que permita compartir sus sentimientos y responder emocionalmente a los problemas del otro.

3.- Los mecanismos reflejos que permiten percibir al otro y saber como nos percibe a nosotros, permitiendo gestos, expresiones, confianza mutua, sinceridad y naturalidad en el diálogo.

Estilos de Comunicación

- SEGÚN LEWIN, LIPPIT Y WHITE
 - Autocrático
 - Democrático
- N.F. MASLOVA Y A.A. BODALIEV
 - Autoritario
 - Liberal
- SEGÚN V.A. KAN – KALIK
 - De distancia
 - De intimidación
 - De coqueteo
- SEGÚN V. OJALVO Y O. KRAFTCHENKO
 - Comunicativo
 - Funcional
 - Formal
 - No comunicativo o negativo

Los diferentes estilos de Comunicación que pueden utilizarse (conociendo que el estilo no es más que una forma personal de interacción determinada dentro del ámbito pedagógico por la concepción que tenga el educador y el educando de los conceptos de enseñanza y aprendizaje; el conocimiento que tenga el educador del grupo; así como la percepción que tenga este del grupo, conjuntamente con la valoración que haga de la situación que se presente en dependencia de las características personales de sus integrantes y las experiencias anteriores vividas tanto por el educador como por el educando) y sabiendo la importancia que tiene para un facilitador conocer el tema profundamente y entrenarse adecuadamente en la utilización de estilos de comunicación que favorezcan el proceso enseñanza-aprendizaje, abordaremos diferentes estilos de comunicación.

Lewin, Lippit y White en 1939 propusieron tres tipos fundamentales de liderazgo desde el punto de vista administrativo.

Autocrático

Democrático

Laissez-faire

N.F.Maslava y A.A:Badallev hacen referencia a estos tres estilos de dirección del profesor.

Autoritario: estilo caracterizado por la reprobación, la autoridad, el profesor no trabaja con el grupo, solo toma en cuenta a aquellos que le caen bien.

Democrático: Tiene en cuenta las peculiaridades individuales, las necesidades, no es agresivo en las relaciones; trabaja con el grupo, pero no abandona el enfoque personal en el tratamiento de los integrantes del grupo.

Liberal: Permite que el grupo tome sus propias decisiones, suministra información y materiales cuando son solicitados; pero no participa, estimula, ni orienta las actividades del grupo.

Kan Kalik y A.A.Leontiev proponen una metodología encaminada al dominio de la comunicación educativa y el desarrollo de habilidades comunicativas para el desarrollo y auto preparación del profesor dentro de los cuales se encuentran: el de distancia, de intimidación y el de coqueteo.

V.Ojalvo en investigaciones realizadas acerca de la comunicación pedagógica y utilizando como criterio las funciones informativas, regulativas y afectivas de la comunicación y la importancia de estas en la formación de valores define 4 estilos fundamentales.

Comunicativo: Dirigido a lo educativo y no a lo instructivo.

Funcional: Esencialmente instructivo, no explora otras esferas.

Formal: Inestable, se rige por las normas.

No comunicativo: Agresivo.

Haciendo un resumen podemos plantear que de todos estos autores se puede tomar lo positivo; por tanto, si tomamos un conjunto de estilos definidos por ellos como lo son el estilo democrático, el estable positivo, el de relaciones amistosas, el de discusión socrática, el de profesor en cuestión y el comunicativo, estaríamos en presencia del PROFESOR O FACILITADOR MODELO al que todos o la mayor parte aspirarían.

Modelos de Comunicación

- * Modelo Exógeno: » Educación con énfasis en los contenidos.
» Educación con énfasis en los efectos.
- * Modelo Endógeno: » Educación con énfasis en el proceso.

Énfasis en los contenidos: Utiliza la Comunicación como transmisión de conocimientos sin importar los resultados. Su eficacia dada porque el receptor recibe mucha información y aparece el ruido como fallo o error. La relación emisor receptor es vertical y autoritaria.

Énfasis en los resultados: Utiliza la Comunicación como transmisión de información y reflexión. Su eficacia ésta dada por la participación activa, reflexión y solución de problemas y la relación emisor-receptor horizontal, dialogado y persuasivo.

Énfasis en el proceso: Utiliza la Comunicación para poner en común experiencias e intercambiar información, su eficacia se desprende de la participación activa y problematización. Aparece el ruido como fuerza generadora y problematizadora y la relación emisor-receptor horizontal y dialogado.

Empatía.

Comprensión afectiva, compartir sentimientos, tomar conciencia de como es percibido y comprendido por el otro y comprender y percibir al otro de forma que se forme una imagen del otro y de sí mismo.

Barreras de la Comunicación.

SOCIALES: Clase social y profesiones
Posición política o religiosa
Diferencias culturales y generacionales

PSICOLÓGICAS: Rasgos del carácter
Actitud, preferencia y prejuicios

COMUNICATIVAS: Dificultades del emisor, el receptor y el mensaje

Estas barreras de la comunicación son las causantes de que un mensaje no llegue adecuadamente al receptor o que se produzcan ruidos que no permitan un intercambio e interacción adecuada entre emisor y receptor y pueden ser de diferentes tipos como:

- 1.- Las sociales que están determinadas por la posición que ocupa cada ser humano en la sociedad, su ideología, sus creencias y otras.
- 2.- Las psicológicas, dadas por la percepción que se forme del interlocutor y en la cual tienen mucho que ver rasgos del carácter, emociones, sensaciones, prejuicios y otros.
- 3.- Las comunicativas propiamente dichas, que tienen su sustentación en elementos del mensaje, del emisor y del receptor; así como de la situación en que produzca la comunicación y el contexto.

Comunicador Modelo.

Es el que tiene dominio del tema, llega al interlocutor, inteligente, ama su trabajo, se preocupa por los problemas y ayuda a resolverlos, además tiene buen humor.

Este comunicador es aquel que permite un acercamiento tal al problema a resolver que su interlocutor lo valora como el ejemplo a seguir, el espejo donde mirarse, aquel que siempre le oferta datos veraces y de fuente confiable. Es el que consigue que el grupo lo identifique como Líder y por tanto hace que el grupo lo comprenda y tenga conciencia de porque debe cambiar su conducta.

Facilitador.

Persona que organiza y anima la comunicación de forma democrática y eficaz, comprendiendo críticamente la realidad y adquiriendo instrumentos para transformarla.

Siempre que necesitamos comprensión o entendimiento de un dilema buscamos a una persona neutral que nos permita emitir nuestros criterios y nos lleve a un consenso de opiniones, o sea: un mediador que no emite criterios sobre determinada cuestión y permite la discusión de la misma. Ese es el Facilitador, el que facilita el diálogo y la discusión abierta en el grupo o comunidad.

Técnicas Comunicativas de Participación.

Aquellas que permiten lograr la participación del grupo en la solución de los problemas.

PUEDEN SER:

- De integración
- De análisis
- De evaluación
- De animación

Las técnicas de formación o integración de grupo son aquellas que permiten estrechar las relaciones humanas entre los miembros de un grupo de personas o una comunidad para que trabajen juntos en lograr un objetivo común.

Las técnicas de análisis son aquellas que nos llevan a reflexionar sobre un tema determinado, a analizarlo y discutirlo para llegar a un consenso o conclusión final.

Las técnicas de evaluación nos permiten evaluar determinada situación, saber si logramos el objetivo propuesto o cuales pueden ser las consecuencias de determinado problema.

Las técnicas de animación nos permiten estimular la participación de todos los integrantes del grupo, modificar conductas de timidez y otras.

Consejos para establecer una buena comunicación.

- Saber escuchar.
- Autorreflexión y análisis de la comunicación propia.
- Aprender a verse desde fuera.
- Ponerse en el lugar del otro.

Dentro de los aspectos a contemplar para poder realizar una buena Comunicación debemos tener presente no solo lo referente al emisor, sino también lo referente al receptor.

Además es necesario saber las situaciones propias del mensaje que puedan interferir en la misma y sobretodo estar seguros del prestigio y credibilidad de la fuente a utilizar.

Consejos Prácticos:

- El personal de Enfermería debe dominar que es la comunicación y como lograrla.
- Debe investigar los tipos de comunicación a utilizar en cada caso.
- Debe identificar el modelo comunicativo a utilizar para transformar modos y estilos de vida dañinos a la salud de la comunidad que atiende.

GRAMSCIS plantea: ...”no hay dominación sin complicidad de los dominados”... por tanto esto significa que debe existir interacción en la toma de decisiones que incluye la identificación de problemas, articulación de objetivos, formulación y negociación de propuestas de solución, ejecución y evaluación de las acciones, reporte de beneficios y relación entre los procesos participativos e identidad cultural; cuya matriz está dada por tradiciones, costumbres y hábitos de la sociedad y su cambio es producto del desarrollo social.

Si queremos lograr un cambio positivo en los modos y estilos de vida de la población debemos tener en cuenta al hombre, como piensa y cual es su conducta ante un fenómeno dado, para que tome una decisión , interiorice que forma parte de esa problemática y asuma un rol ante la misma y tenga participación activa.

Esto se explica porque es este sentido de pertenencia el que hace posible que los individuos tomen conciencia de cuales son sus problemas y se responsabilicen con su solución, buscando alternativas individuales o colectivas que van a repercutir favorablemente en la comunidad. Ya que como podemos observar en el esquema mostrado a continuación la Comunicación no es más que la participación activa de la comunidad en la solución de los problemas que en ella se presentan. Por tanto, todo esto significa desde el punto de vista de Comunicación estar, desempeñar un rol y decidir en la toma de decisiones.

Preguntas de comprobación.

1. Mencione los componentes de la comunicación y la importancia de los mismos.
2. Mencione las técnicas participativas de comunicación y explique una de ellas.

Orientación del próximo tema.

Seminario de la Unidad I introducción a la APS que incluye los temas 1 y 2 dados en el día de hoy.

Conclusiones:

Se realiza el PNI con la participación de un alumno.

Con esta conferencia espero que ustedes se hayan apropiado de las habilidades y técnicas de un buen comunicador para ser empleadas en la prestación de un mejor servicio de enfermería en su área de trabajo y los exhorto a investigar sobre este tema y presentar trabajos en la jornada científica de la facultad en el mes de abril.