"LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN"

XIII JORNADA NACIONAL DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ENFERMERIA ENDOSCOPICA DIGESTIVA

PAMPLONA, 20 DE NOVIEMBRE DE 2004

RAMIRA SOTO

LENGUA

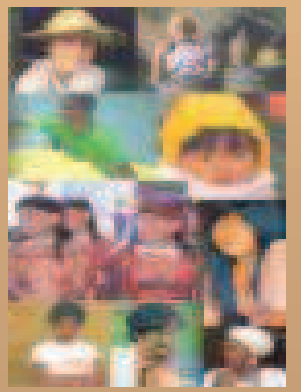
COMUNICACION

CULTURA

IDENTIDAD

El mundo es diverso

Escucha



Mira

Habla

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN

* Es el fundamento de la vida social.

* Es la relación real establecida entre dos o mas seres humanos.

* Es cualquier comportamiento que tenga como objeto obtener una respuesta por parte de una persona o grupo.

* Es compartir

RAMIRA SOTO

UNA BUENA COMPETENCIA COMUNICATIVA EXIGE UNA COMPETENCIA EMOCIONAL ....

Que le aporte sentido

RAMIRA SOTO

OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN

- Comprender a los demás.
- Aceptar y ser aceptado.
- Transmitir y recibir información.
- Dar y recibir instrucciones.
- Enseñar y aprender.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN

- No podemos "no comunicar".
- Comunicamos conscientemente e inconscientemente.
- Comunicamos a nivel verbal, paraverbal i no verbal (palabra, música, danza,...).

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN

- El no verbal i el paraverbal determinan el 80% del éxito del intercambio.
- Captamos mucha mas información que la que imaginamos conscientemente.
- Damos mucha mas información que la que imaginamos conscientemente.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

* El estudio de la comunicación no verbal se inicio en el año 1960.

* Es el lenguaje mas utilizado entre los seres humanos, el mas primitivo i el que predomina en la comunicación verbal.

* Si la expresión de ideas se revela por la transmisión de palabras, la expresión no verbal es la clave del registro emotivo de una situación.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- ¿ Comunicamos lo que queremos y ocultamos lo que no queremos transmitir?

- ¿ Somos dueños de nuestros mensajes?

- ¿ Sabemos callarnos cuando nos conviene?

En general decimos más de lo que creemos y menos de lo que pensamos.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

* Los mensajes no verbales ayudan a las personas a valorar la fiabilidad de los mensajes verbales.

* Cuando nos comunicamos con otra persona, todo el cuerpo habla. En una conversación debemos observar en nuestro interlocutor: los gestos, el tono de voz, los movimientos, los sentimientos, ...

RAMIRA SOTO

EL REGALO DE LA COMUNICACIÓN

Sebastià Serrano

* **Sobre la voz: "Crear una calidad de voz que transporte competencia, seguridad y afecto es el reto de la excelencia".**

* **Sobre el saber escuchar: "La persona que tiene más habilidades comunicativas es aquella que sabe escuchar mejor, la que escucha con los ojos y con todo el cuerpo".**

RAMIRA SOTO

EL REGALO DE LA COMUNICACIÓN

Sebastià Serrano

*** Sobre el tacto: "Con tacto y con contacto nuestros antepasados mamíferos empezaron a escribir la historia evolutiva de las emociones, a cuya letra le pusieron música los primates".**

RAMIRA SOTO

EL REGALO DE LA COMUNICACIÓN

Sebastià Serrano

*** Sobre la mirada: "El contacto de los ojos proporciona experiencias simultáneas y reciprocas de conexión mutua y ayuda a romper barreras a la comunicación".**

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

* LA COMUNICACIÓN NO VERBAL ES UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA GESTIONAR LA PROBLEMÁTICA DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES.

* SI UTILIZAMOS CON SABIDURIA Y CON AFECTO ESTAS HERRAMIENTAS, VEREMOS LOS EFECTOS POSITIVOS Y DE BIENESTAR QUE SE PRODUCEN.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

* LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, LAS ENFERMERAS HEMOS DE REFLEXIONAR SOBRE EL ASPECTO "CREATIVO" EN NUESTRA ACTIVIDAD DE CUIDAR:

  - DE DAR SERVICIOS DE SALUD A LAS PERSONAS.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

EL TACTO

* DESARROLLAR LAS HABILIDADES DE TOCAR MEJORA LA CALIDAD ASISTENCIAL.

* CUANDO HABLAMOS DE ESTA HABILIDAD NOS REFERIMOS NO SOLO AL TACTO FISICO SINO TAMBIEN A NUESTRA VOZ, EL GESTO, LA CARA, EN DEFINITIVA ..... NUESTRA ACTITUD.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

"NECESITAMOS CARICIAS, NO PASTILLAS"

Sebastià Serrano.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

* EL TACTO Y EL CONTACTO SON UN BUEN REMEDIO PARA EL DOLOR DE CABEZA Y DE ESPALDA.

* DEBEMOS ESFORZARNOS EN TOMAR CONCIENCIA DE CÓMO PUEDE AYUDARNOS EL LENGUAJE NOVERBAL EN NUESTRO TRABAJO

Este será de mayor calidad y nosotras estaremos más serenas, con mayor energía y más disponibilidad.

RAMIRA SOTO

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

LOS OJOS

* **UNA MIRADA NOS INFORMA DE LA ACTITUD DEL OTRO, de sus intenciones .....**

* ***EVITAR LA MIRADA, en cierta manera, es negar la presencia del otro.***

RAMIRA SOTO

LA VOZ

- LA IMPORTÀNCIA DE LO "QUE" DECIMOS Y EL "COMO" LO DECIMOS.

- DE VEZ EN CUANDO REFLEXIONA SOBRE EL TONO DE TU VOZ, EL RITMO, LA VELOCIDAD ....

- PIENSA QUE: A TRAVÉS DE LA VOZ PROYECTAMOS EMOCIONES , alegría nerviosismo, expectativas, autoridad, motivación, miedo, interés, ...

RAMIRA SOTO

-TENEMOS QUE SABER OBSERVAR LAS EXPRESIONES DE NUESTRO INTERLOCUTOR

- MOSTRAR INTERÉS POR EL OTRO
  * y no siempre es fácil .....

RAMIRA SOTO

LA ESCUCHA

- **LA QUEJA MÁS UNIVERSAL, CUANDO HABLAMOS DE COMUNICACIÓN ES:**

  " No me escuchas"

- **SABER ESCUCHAR QUIERE DECIR:**
  - *** UTILIZAR TODOS NUESTROS SENTIDOS: ojos, cara, orejas, manos, cuerpo...**

RAMIRA SOTO

PARA FINALIZAR....

- COMUNICA MEJOR:

*** La persona émpatica**

*** La que escucha bien y con todos los sentidos.**

LAS ENFERMERAS:

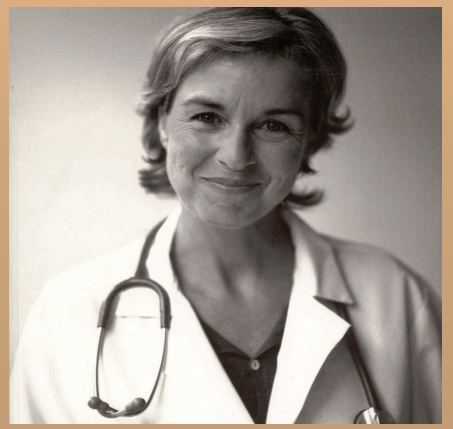
*** Tenemos que saber leer la "ansiedad" del otro, averiguar cual es la "información" que quiere en ese momento**

Y

RAMIRA SOTO

* Tenemos que ofrecer nuestro soporte, sentarnos a su lado, mirar a los ojos, coger con calidez la mano, tocar la cara ...

Y todo esto ....



SONRIENDO, SIN PRISA,

RESPETANDO SU ESPACIO

Y SU TIEMPO.

RAMIRA SOTO