



**FAPap**

Formación  
Activa  
en Pediatría  
de Atención  
Primaria

**lua**  
ediciones 3.0

# El proceso de la comunicación

---

Catalina Núñez Jiménez

Septiembre 2015

# La comunicación

“Proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos a través de signos verbales y no verbales con la intención de influirse de algún modo” (J. Madrid Soriano).



# La comunicación

## Tipos:

- Intrapersonal.
- Interpersonal.
- Verbal o digital.
- No verbal o analógica.



# Niveles de comunicación

---

COTIDIANO

DE INTIMIDAD

EXPLORATORIO

PARTICIPATIVO

# Factores que influyen en la comunicación

- Contexto físico: lugar, ruidos, tiempo.
- Modelos sociales: roles, expectativas recíprocas...
- Situación personal del momento: miedos, sentimientos, emociones...



# Factores facilitadores

- Elegir el lugar y momento adecuados.
- Estado emocional apropiado.
- Hacer preguntas abiertas.
- Petición de opinión.
- Enviar mensajes “yo”.
- Hacer preguntas, no acusar.
- En situaciones difíciles: mensajes cortos, lenguaje asequible.



# Factores obstaculizadores

- Elegir un lugar y momento poco adecuados.
- Estado emocional que dificulta el proceso.
- Hacer preguntas cerradas.
- Juzgar lo que el otro dice o hace.
- Dar un consejo prematuro o no pedido.
- Utilizar un tono sarcástico o irónico.
- No escuchar.
- Interrumpir al otro.
- Menospreciar sus argumentos.
- Adivinación del pensamiento.



# Elementos de la comunicación

---

- Creación y transmisión de mensajes.
- Escucha y recepción de mensajes.
- Respuesta de la persona o del grupo.



# Propiedades de la comunicación

---

- No existe la “no-comunicación”.
- Nos comunicamos mediante:
  - Palabras y signos (lenguaje verbal o digital).
  - Lenguaje corporal (no verbal o analógico).
- En toda comunicación hay:
  - Un nivel de contenido: información → lenguaje verbal.
  - Un nivel de relación: forma de interpretar el mensaje → lenguaje no verbal.

# Propiedades de la comunicación

---

- Hacemos diferentes interpretaciones de la realidad en función de:
  - Edad.
  - Características personales.
  - Situación.
  - Costumbres culturales.
- La comunicación puede establecer una estructura:
  - Simétrica: relación de competencia.
  - Complementaria:
    - ✓ Rígida: activo-pasivo.
    - ✓ Recíproca: colaboración.

# Actitudes básicas para comunicarse mejor

---

Congruencia

Aceptación

Empatía

# Habilidades de comunicación

---

- Escucha activa: escuchar con comprensión y cuidado.
- Escuchar los sentimientos: empatizar.
- Resumir: informar de nuestro grado de comprensión.
- Hacer preguntas: habilidad para proveernos de información.
- Ser positivo y recompensar.
- Enviar mensajes “yo”: saber hablar por uno mismo.

# Estilos de comunicación

---

## Pasivo:

- No se ejercen los derechos propios, no se opina.
- Se respetan los derechos de los demás.
- La persona se expresa de forma indirecta y dubitativa.

## Agresivo:

- Sí se ejercen los derechos propios.
- No se respetan los derechos ajenos.
- La persona se expresa de forma impositiva.

## Asertivo:

- Sí se ejercen los derechos propios.
- Sí se respetan los derechos ajenos.
- La persona se expresa de forma directa y honesta.
- "Si sacrificamos nuestros derechos con frecuencia, estamos enseñando a los demás a aprovecharse de nosotros".

# Mensajes “yo”

---

- Se envían en primera persona.
- Se trata de saber hablar por uno mismo, sin imputar al otro nuestros sentimientos u opiniones.
- Mensaje facilitador y persuasivo.
- Debe tener tres componentes:
  - Describo lo que hace el otro (“Cuando tú...”).
  - Expreso lo que siento (“Yo me siento”...).
  - Propongo lo que me gustaría (“Me gustaría que...”).