

Suport psicològic en situacions d'emergència

Capítol 4

Comunicació psicosocial

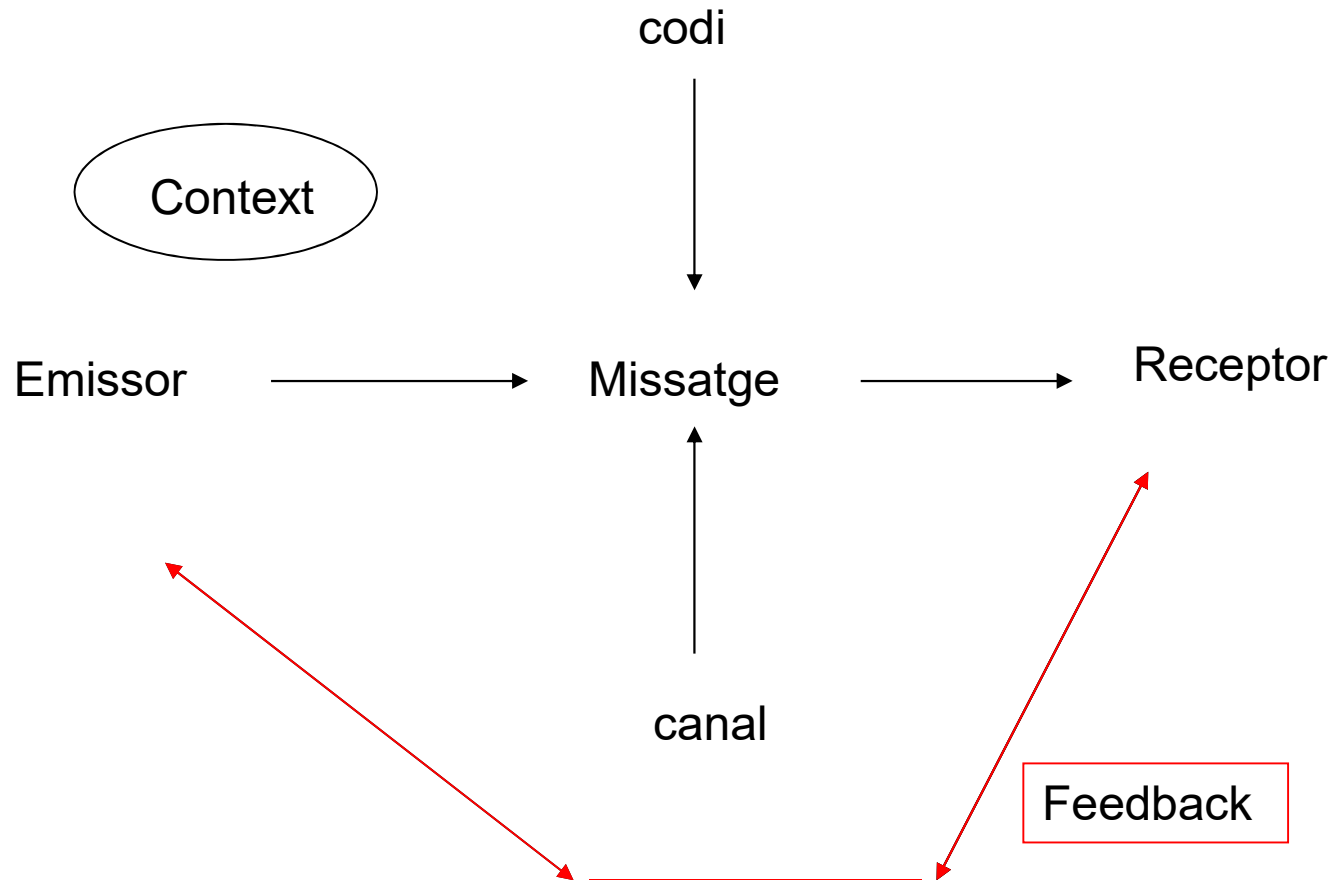
Comunicació

Transmetre informació entre un emissor i un receptor

Tothom es comunica, d'una manera, forma correcta o incorrecta, voluntària o involuntàriament.

Fins i tot quan una persona no es vol comunicar es comunica.

Elements en el procés de la comunicació



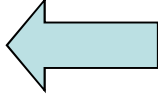
Canals de comunicació

És el medi per transmetre i rebre missatges.

Ens comuniquem a través de:

- Paraules (canal auditiu)
- Moviments (canal visual)
- Contacte físic (canal tàctil)
- Ols (canal olfactiv)
- Gustos (canal gustatiu)

Tipus de comunicació

- Comunicació verbal
 - Què diu?
- Comunicació no verbal  important
 - Com ho diu?

Funcions primàries de la comunicació no verbal

- Expressar emocions
- Transmetre actituds interpersonals (disgust, dominància, submissió, ...)
- Mostrar la pròpia personalitat
- Acompanya el propi llenguatge
 - Repetició
 - Contradicció
 - Substitució
 - complementarietat
 - accentuació
 - regulació (retroalimentació)

Àmbits d'estudi de la comunicació no verbal

- Kinesia
 - Postura corporal, gestos, expressió facial
mirada, riure.
- Paralingüística
 - To de veu, ritme, pronunciació, silencis, volum
o velocitat en parlar.
- Proxèmica
 - Espai personal i social

Barreres de la comunicació

- Curtcircuit
 - Error en la comprensió del missatge
 - Sobreentès
 - Malentès
- Comunicació paradògica
 - Elements contradictoris
- Interferències en el canal
 - Hi ha modificació de la interpretació del missatge

Errors de la comunicació

- Errors de l'emissor
 - Parlar abans d'organitzar les idees
 - Expressar amb imprecisió i ambigüitat
 - Voler donar moltes idees en poques paraules
 - No fer un feedback amb el receptor abans de donar noves idees
 - Interposar prejudicis, creences i valors
 - Donar la sensació de tenir pressa o impaciència
 - No escoltar
 - Usar un llenguatge corporal inadequat

Usar un llenguatge corporal inadequat

- No mirar o mirar fixament el receptor
- Moure el cap i els ulls excessivament
- Tenir el front tens
- Tragar saliva repetidament
- Gargamellejar sonorament
- Tapar-se la boca
- Badallar
- Moure's molt o està molt quiet
- Donar cops amb els peus, els dits o un objecte
- Mirar constantment el rellotge
- Sospirar
- Rascar-se continuament
- Creuar els braços
- Portar ulleres de sol

Errors de la comunicació

- Errors del receptor
 - No prendre atenció al missatge, no escoltar
 - Prejutjar o avaluar anticipadament el missatge
 - Mostrar característiques pròpies de la persona
 - Estrès
 - Por
 - Cansament

Errors de la comunicació

- Errors de context
 - Interrupcions (telèfon, timbres, altres persones, ...)
 - Condicions climatològiques adverses
 - Múltiples demandes simultàniament
 - Sorolls
 - Excessiva distància
 - Espai inadequat (massa gran o petit)

Comunicació sanitari-pacient

Interacció que s'estableix amb la finalitat de donar salut, alleugerir sofriment i/o prevenir malalties.

És una habilitat imprescindible per aconseguir una bona relació

Habilitats comunicatives

- Utilitzar un llenguatge apropiat
- Deixar parlar i escoltar el pacient
- Evitar les interrupcions
- Mostrar respecte per les idees (evitar judicis dels valors)
- Utilitzar el contacte físic (si és oportú)
- Fer tècnica de feedback

Habilitats bàsiques que milloren la comunicació interpersonal

La persona capaç de tenir una comunicació interpersonal adequada contribueix al benestar i qualitat de vida de sí mateix i dels altres.

Calen habilitats socials.

Cada persona té una forma de relacionar-se amb els altres:

- Inhibit
- Agressiu
- Assertiu

Estil de comunicació inhibit

- És passiu i insegur
- No expressar correctament els seus sentiments
- Respecte els altres
- No respecte els seus propis drets
- L'objectiu és calmar situacions i evitar conflictes

Estil de comunicació inhibít observarem:

- Expressió abatuda i preocupada
- Evitació de la mirada, ulls avall, llavis tremolosos
- Volum de veu baix, parla poc fluida, vacil·lacions, silencis
- Moviments corporals nerviosos i inadequats

Estil de comunicació agressiu

- Diu el que pensa i opina sense respectar els altres
- Defensa els seus drets sense respectar el dret dels altres a ser respectats
- Genera conflicte

Estil de comunicació agressiu observarem:

- Volum de veu alt
- Parla sense escoltar
- Utilitza ofenses verbals, insults i amenaces
- Cara tensa
- Gestos amenaçadors amb mans i punys tancats
- Invasió de la distància del receptor

Estil de comunicació assertiu

- Expressa els seus sentiments, necessitats i opinions
- No amenaça ni coacciona els altres
- Respecte els seus drets i els dels altres

Estil de comunicació assertiu observarem:

- Contacte ocular relaxat i atent
- Volum de veu conversacional
- Parla fluida sense vacil·lacions
- Missatges clars i directes
- Postura recta i gestos fermes

Habilitats en situacions d'emergència

- Escolta activa
- Empatia
- Assertivitat

Escolta activa

Saber escoltar.

Entendre les idees i les necessitats del
pacient.

Cal centrar-nos en la comunicació verbal i
no verbal.

Com es pot aconseguir una escolta activa?

- Disposició psicològica
- Tenir un bon entorn
- Crear i establir un clima agradable
- Disposició física
 - Contacte físic
 - Deixar parlar
 - No tallar bruscament un discurs
 - Respectar els pauses
 - Formular preguntes obertes

Com es pot aconseguir una escolta activa?

- Concentrar-se i evitar la distracció
- Observar a la persona
- Acceptar a la persona tal i com és
- Utilitzar missatges verbals i no verbals

Cal evitar per aconseguir una escolta activa:

- Distracció
- Interrompre a la persona que parla
- Jutjar
- Treure conclusions
- Refusar el que la persona està sentint i notant (*“no et preocupis, calma”*)
- Explicar la teva història personal

Habilitats per l'escolta activa

- Mostrar empatia
 - *“entenc el que sents, noto que...”*
- Parafrasejar
 - *“aleshores, segons dius,” “vols dir que vas sentir...?”*
- Utilitzar paraules de reforç
 - *“continua”, “bé, bé”, “d’acord”* (adjuntar comportaments no verbals: moure el cap)
- Resumir el discurs
 - *“sinó té entès malament”, “o sigui, el que m’estàs dient”*

Empatia

Capacitat de sintonitzar afectivament amb una altra persona.

Acceptar i respectar els sentiments.

L'altra persona ha de percebre que entenem la seva situació.

No vol dir que hem d'estar d'acord amb el que la persona està sentint.

Com s'aconsegueix una actitud empàtica?

- Observar com se sent, escoltar el que diu. Fixar-nos amb el cos, la cara i els gestos
- Adoptar una expressió facial adequada
- Mirar als ulls
- Mostrar gestos amb el cos que transmetin apropament
- Adaptar el llenguatge al pacient
- Utilitzar expressions que noti que l'estem entenent

Com s'aconsegueix una actitud empàtica?

- Evitar judicis de valors
- No emfatitzar les coses positives
 - *“podria haver estat pitjor”, “no passa res”*
- Evitar frases buides
 - *“ho sento molt”, “t’acompanyo en el sentiment”*
- Evitar tòpics
 - *“no plori”, “pensi en els altres”, “tens que ser més fort”*

Assertivitat

Persona que respecte les seves opinions i les dels altres.

La persona es troba bé en ella mateixa i amb els altres.

- Controla les seves emocions
- Assumeix errors
- Intenta aconseguir els objectius marcats
- Té relacions coherents i significatives

Tècniques assertives

Són comportaments específics que es poden usar per fer front a la manipulació emocional.

És una resposta voluntària i reflexiva

Tècniques assertives

- Disc ratllat
 - És per dir “NO”
 - Cal ser repetitiu, no aixecar la veu i sempre acabar la frase amb el nostre objectiu
 - No atacar a l'altra persona
 - Cal utilitzar frases com:
 - “*entenc el que dius, però...*” “*sí, però...*”
 - El final la persona queda convençuda o veurà que no aconseguirà res

Tècniques assertives

- Acord parcial
 - Accepta que l'altre pot tenir raons legítimes
 - No s'admet la crítica de forma inadequada
 - Cal repetir el nostre objectiu com a “disc ratllat”
 - Cal utilitzar frases:
 - *No dubto que tinguis raó, però...*
 - *Ja ho sé, però, malgrat tot,...*
 - *Podria ser que tinguessis raó, però desitjo,...*
 - *És comprensible que pensis,....., però he decidit,...*

Tècniques assertives

- Banc de boira
 - S'utilitza quan en mostrar la nostra negativitat es pot posar en risc la relació comunicativa
 - No hi ha justificacions en el missatge
 - Exemples:
 - *Com pots dir-me això, si jo t'he ajudat*
 - *És veritat que tu m'has ajudat alguna vegada*
 - *Crec que ets un egoista*
 - *Potser que a vegades sigui un egoista*
 - *Hauries de...*
 - *Ho pensaré*

Tècniques assertives

- Missatges jo
 - Són missatges respectuosos que expressen sentiments i opinions
 - Serveixen per informar als altres del resultat de la seva conducta
 - S'utilitza:
 - “em sembla que...”
 - “m'agradaria que...”

Altres habilitats en situacions d'emergència

- Fer preguntes
 - S'aconsegueix el feedback
 - Cal cridar a la persona pel seu nom
 - Les bones preguntes són curtes i directes
 - No s'han de fer varies preguntes a la vegada
 - No s'ha d'augmentar el nivell d'estrès
 - Mostrar actitud d'escolta activa

Tipus de preguntes

- Preguntes obertes
 - Són adequades per l'inici de la comunicació
 - Són exploratòries. Anima a la persona a pensar
 - Exemples:
 - “*amb què el puc ajudar?*”
 - “*com ha dit?*” “*què vol dir?*”
 - “*podria explicar alguna cosa més?*”

Tipus de preguntes

- Preguntes tancades
 - Són essencials per treure informació concreta
 - No van bé per treure informació personal que ha d'expressar sense límits
 - Poden ser respostes amb “sí” o “no”
 - Utilitzades quan volem feedback del que nosaltres estem explicant
 - “*Quan, qui, on,...?*”

Altres habilitats en situacions d'emergència

- Negociació
 - És l'habilitat social més eficaç per resoldre conflictes
 - Es vol arribar a una decisió conjunta acceptable per tothom

Negociació

- És un procés pacífic, de diàleg i comunicació que no admet pressions
- La resolució té concessions mútues per satisfer totes les parts
- Es necessari separar a la persona del problema
- S'ha de tenir molt clar el que es vol
- Conèixer què és el que vol l'altre part

Negociació

- Transmetre una actitud positiva cap a l'altra persona
- Escoltar activament les propostes i valorar si poden ser acceptades
- Procurar no trencar la negociació. L'acord s'expressarà de forma clara verbalment o sobre paper
- Convé implicar-se i implicar a l'altra persona

Habilitats socials en la relació d'ajuda

La relació d'ajuda ve donada per la situació d'estrès degut a: malaltia, accident, pèrdua d'un ser estimat, ...

- Objectius
 - Aconseguir que la persona expressi la seva por, sentiments i necessitats
 - Ajudar a resoldre dubtes
 - Potenciar l'autoestima

Condicions per una correcta comunicació

- Autenticitat
 - Evita frases com: “no et preocupis”, “tot sortirà bé”
 - No es pot mentir però sí que podem decidir el què diem
- Acceptació incondicional
 - No fer valoracions sobre el que està bé o malament
- Empatia
- Visió positiva
 - Utilitzar frases com: “crec que ho pots fer”, “confio en tu”

En la relació d'ajuda és important:

- Conèixer els nostres propis límits
- Aprendre a tolerar els nivells de frustració
- Tenir molt clar que nosaltres NO ELIMINEN el dolor de la persona, però sí que podem ajudar a que el dolor sigui menor
- Establir una relació d'ajuda pot resultar molt gratificant per la persona que ajuda

Respostes perjudicials en la relació d'ajuda:

- Dirigir, manar
 - “ara mateix vas a denunciar-lo”
- Moralitzar, culpabilitzar
 - “si no haguessis sortit”
- Aconsellar, donar solucions
 - “el millor és que no tornis”
- Jutjar
 - “això no són formes de circular”
- Interpretar malament
 - “el que et passa és que no vols anar a treballar”

Respostes perjudicials en la relació d'ajuda:

- Simular que estàs d'acord
 - “si jo també escolto aquestes veus”
- Insultar, ridiculitzar
 - “per aquesta ferida et poses així”
- Tranquil·litzar malament, consolar
 - “ai, fill quin cop t'has donat”
- Investigar malament
 - “a qui has explicat això?”
- Catalogar, comparar amb altres
 - “la persona de l'altre cotxe està pitjor i no es queixa tant”

Tècniques de relació i comunicació grupals

- GRUP
 - Conjunt de persones que tenen una identitat grupal
 - Objectius comuns
 - Normes i valors compartits
 - Sistema de rols

Relació de grups

El tot és més que la suma de les parts

El tècnic en transport sanitari:

- Sol no pot:
 - Realitzar l'atenció inicial
 - Un trasllat
 - Les gestions
 - La comunicació amb la central
- Amb grup: pot aconseguir tots els objectius

Comunicació grupal

- A través de la comunicació els membres del grup poden:
 - Entendres els uns als altres
 - Tenir confiança
 - Coordinar les seves accions
 - Planejar estratègies per aconseguir els objectius
 - Es poden dividir el treball
 - Condueixen tota l'activitat del grup

Comunicació grupal

- La bona comunicació dins un grup és un factor clau perquè funcioni
- Les formes de relacionar-se entre els membres d'un grup estan marcades per les normes grupals
- L'estructura jeràrquica determina els principals canals de comunicació i la direcció de la informació

Fluxos d'informació

- Comunicació vertical

- És la comunicació entre persones de diferents posicions jeràrquiques



DESCENDENT

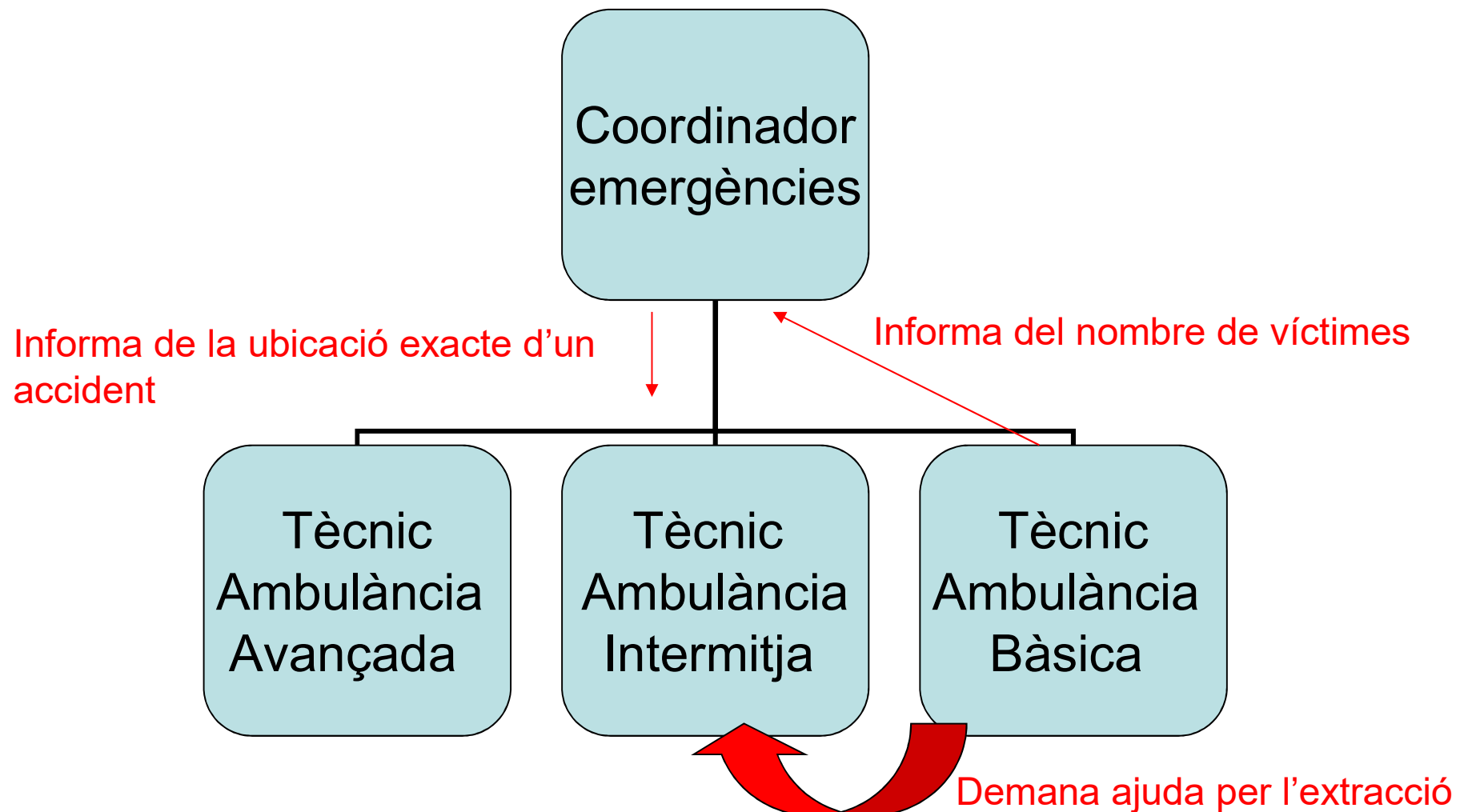


ASCENDENT

- Comunicació horitzontal

- És la comunicació entre membres del mateix nivell jeràrquic

Exemple de fluxos d'informació

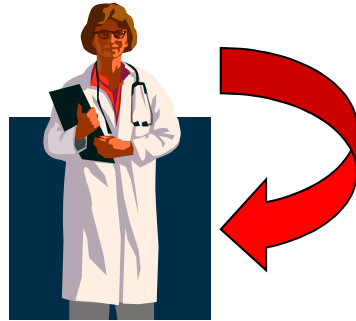


Resolució de conflictes

Els problemes de comunicació poden ocasionar conflictes

Els conflictes es classifiquen en:

- Intrapersonals



- Interpersonals



Actituds davant un conflicte

- Tothom actua diferent davant un conflicte, depèn de:
 - Educació rebuda
 - L'exemple familiar
 - La personalitat
 - Les experiències
 - Els condicionants ambientals i culturals
 - El propi estil de la comunicació

Actituds davant un conflicte

- La millor actitud és la COOPERACIÓ
- Què cal fer davant un conflicte:
 - Tenir actitud per afrontar el conflicte i no evitar-lo
 - Considerar el conflicte com a natural
 - Intentar sempre el diàleg
 - Comprendre el problema i tractar de fer-se entendre
 - Escoltar i no interrompre
 - Determinar els interessos i les reaccions dels altres
 - Presentar els arguments en primera persona
 - Reconèixer les reaccions emocionals com un element vàlid
 - Centrar-se en el problema i no en la persona contrincant

Actituds davant un conflicte

- Què cal fer davant un conflicte:
 - Mantenir una actitud oberta per trobar solucions creatives
 - Determinar els punts d'acord
 - Sol·licitar ajuda de terceres persones
 - Aprendre a dialogar
 - Tractar d'entendre el problema abans de defensar-se
 - Fomentar l'actitud de negociar
 - Endegar l'agressivitat (posar en bon camí)
 - Considerar la diversitat i les diferències personals com un enriquiment i font de creixement

Actituds davant un conflicte

- Què no s'ha de fer davant un conflicte:
 - Negar el conflicte
 - Fer suposicions, emetre judicis o culpabilitzar l'altre part
 - Ignorar els interessos de cada una de les parts
 - Interrompre a la persona que parla
 - Permetre que les emocions dominin el diàleg
 - Atribuir la culpa a la personalitat
 - Imposar valors personals
 - Donar per suposat que s'entén el missatge tramés
 - Imposar un acord

La solució de problemes

PROBLEMA: és un fracàs per trobar una resposta eficaç davant una situació determinada

La tècnica de solució de problemes ajuda a sistematitzar els problemes i a escollir la millor solució

Cinc passos per resoldre un problema:

1. Especificar el problema: identificar les situacions problemàtiques
2. Concretar la resposta que donem al problema
3. Fer una llista amb solucions alternatives
4. Valorar les conseqüències de cada alternativa
5. Valorar els resultats

Dinàmica grupal

La dinàmica grupal tracte d'explicar els fenòmens que passen dins un grup.

Si es vol millorar la dinàmica dels grups cal aplicar tècniques estructurals i/o formals.

- Acció cooperativa
- Acció competitiva

Dinàmica grupal: grups que funcionen

- Els membres es comprenen i es respecten entre si
- La comunicació és oberta
- Els integrants es responsabilitzen de la seva conducta
- Els membres cooperen
- Es prenen decisions consensuades
- Els conflictes s'enfronten obertament i es resolen de forma constructiva

Informació i agents socials. Autoritats i medis de comunicació

*La tasca d'informar és preventiva per
reduir la vulnerabilitat de les
possibles persones afectades per la
situació d'emergència.*

Informació i agents socials

- Per què informar?
 - Davant una situació d'emergència, les autoritats competents han de donar a la població la informació necessària per la protecció de les seves vides i els seus bens.

Com es dóna la informació?

Elements del procés d'informació
en situacions de catàstrofes i
emergències

Qui informa? EMISSOR

- La persona que informa:
 - Ha de tenir credibilitat
 - Demostrar competència amb el tema
 - Tenir confiança amb els receptors
- Es pot crear un portaveu oficial: tècnic d'emergències, responsable polític, ...

Què diu? MISSATGE

- EL MISSATGE:
 - **Descriptiu**: per entendre què està passant
 - **Explicatiu**: per informar de la conducta que cal seguir
- Ha de ser precís i en termes comprensibles per totes les persones d diferents nivells culturals i edat

A qui? RECEPTOR

- La informació no pot crear conclusions errònies
- No donar aspectes tècnics ni científics
- L'excés d'informació pot provocar la resistència a ser informats

Com? CANAL

- Cal utilitzar informació VEBAL i NO VERBAL
- Cal:
 - Utilitzar frases curtes
 - Tenir un to de veu natural
 - Explicar el que passa com si fos una persona propera
 - Donar consignes simples i precises
 - Fer ús de paraules tècniques traduïdes a paraules usuals
 - Cal transmetre credibilitat

En quin moment?

- INFORMACIÓ PREVENTIVA
 - Informa d'un risc i les possibles conseqüències
 - Informa dels plans d'emergència i el funcionament
 - Motiva i potencia comportaments d'autoprotecció, control i civisme

En quin moment?

- INFORMACIÓ D'EMERGÈNCIA
 - Informa sobre la presència d'un perill i el desenvolupament de l'emergència
 - Dóna pautes concretes a seguir
 - Transmet serenitat i confiança
 - És dóna en el moment de l'emergència

Amb quin efecte?

- Els responsables de la informació pública sobre emergències han de donar un nivell de motivació
- Han d'aconseguir una preocupació moderada i responsable
- S'ha d'aconseguir la comprensió i participació

Mitjans de comunicació

Segons la llei 2/85 de Protecció Civil

- Els mitjans de comunicació estan obligats a divulgar la informació dirigida a la població

Mitjans de comunicació

- Donen informació sobre com afrontar una situació d'emergència i com sol·licitar ajuda
- Poden donar informació contradictòria i magnificar o ignorar problemes

Què fan els mitjans de comunicació?

- Tendeixen a mostrar assumptes personals complexes
- Tendeixen a personalitzar els problemes
- A vegades actuen de forma “invasiva” i dificulta els equips de rescat
- Creen mites de persones involucrades en un desastre, genera enveges i crítiques

Conseqüències dels mitjans de comunicació

- Creen rumors que poden alterar la conducta dels individus
- Els rumors negatius circulen més ràpid que els positius
 - Per afrontar els rumors cal donar informació adequada
 - La informació ha de donar pautes de com actuar i què podrà passar

Com ha de ser la informació davant una catàstrofe?

- Cal establir procediments per informar a la població de forma regular
- Cal aportar informació sobre els canvis
- Evitar els efectes de la desinformació
- Donar confiança a les institucions
- Assegurar que la informació arriba a la població de la forma més ràpida possible