

Strengthening My Communication Skills¹

Handouts

Activity 1. Listening Well

Handout 1
Communication

Handout 2
Body Language and Effective Listening

Activity 2. Paraphrasing

Handout 3
Paraphrasing: Saying It in Your Own Words

Handout 4
Paraphrasing: Practice

Activity 3. Asking Open-Ended Questions

Handout 5
Asking Questions

Activity 4. Pulling Back

Handout 6
Reacting Emotionally vs. Pulling Back—You Choose

¹ This curriculum is an open source document, licensed under the Creative Commons Attribution-Noncommercial-Share Alike 3.0 Unported License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/legalcode>). Trainers are free to use and adapt this curriculum, in whole or in part, for non-commercial use, as long as there is full attribution to PHI.



Este programa fue preparado por PHI para el Programa de capacitación de asistentes personales de SEIU Healthcare Illinois

Fortaleciendo mis habilidades de comunicación

Handout 7

Pulling Back: An Overview

Handout 8

Trigger Points—When Emotions Get in the Way of Listening

Handout 9

Pull-Back Strategies

Activity 5. Communication Skills Practice

Handout 10

Review: Communication and Self-Management Skills

Handout 11

Communication Skills Practice



Este programa fue preparado por PHI para el Programa de capacitación de asistentes personales de SEIU Healthcare Illinois

La comunicación

La comunicación es la actividad de compartir información.

Requiere:

- un emisor
- un mensaje
- un destinatario.

El proceso de comunicación se considera completo cuando el destinatario entiende el mensaje del emisor.

La “información” que se intercambia por medio de la comunicación puede ser:

- Hechos
- Sentimientos
- Ideas
- Opiniones

Las personas se comunican **verbalmente (con palabras)** y **no verbalmente (con lenguaje corporal)**.

¿Por qué es importante la comunicación en los servicios de asistencia a largo plazo?

Es importante comunicar los hechos con precisión para proporcionar una atención de calidad.

Es importante comunicar los sentimientos con precisión para crear una relación sólida con los pacientes.

“Lenguaje corporal” se refiere a la comunicación sin la necesidad de hablar. Es lo que “expresamos” con el movimiento de nuestro cuerpo cuando hablamos o escuchamos. Incluye expresiones faciales, contacto visual, gestos con las manos y la postura que toma al sentarse o estar de pie cuando alguien le habla.

Lea cómo estos asistentes personales controlan su lenguaje corporal.

Consejo de Lonnie—Sonría.

“Las personas con frecuencia saben cómo me siento por la expresión en mi rostro. Por eso trato de sonreír”.

Consejo de Ed—Establezca contacto visual con el paciente.

“Miro a las personas a los ojos lo más posible. Esto es especialmente importante cuando ayudo a una persona a bañarse o a usar el baño. El contacto visual les permite saber que los respeto”.

Consejo de Donna—Colóquese a la altura de los ojos del paciente.

“Muchos de mis pacientes están sentados o acostados en la cama cuando trabajo con ellos. Cuando estamos hablando, trato de sentarme o de otro modo ponerme al nivel de sus ojos, para que no tengan que mirar hacia arriba todo el tiempo”.

Consejo de Drew—Toque a las personas con suavidad.

“Trato de tocar a los pacientes lo más suavemente posible. Pero antes de tocar a alguien, siempre pido permiso. A algunas personas no les molesta el contacto físico. A algunos realmente les gusta. Y a otros no les gusta en absoluto. Por eso es importante preguntar.”

Consejo de Mandy—Use un tono de voz amable.

“Las personas realmente prestan atención al tono de mi voz. Por eso trato de que mi voz sea amable y cálida”.

El lenguaje corporal es importante para la escucha activa. He aquí cómo podemos usar nuestro lenguaje corporal para indicar que estamos escuchando—o no.

No escuchar con atención

- Mirar un reloj en la pared, reloj pulsera o teléfono celular cuando alguien está hablando
- Contestar el teléfono celular o hacer una llamada
- Silbar, tararear
- Escribir, dibujar, hacer garabatos
- Juguetear con objetos, bostezar, estirarse
- Mirar para otro lado

Escuchar con atención

- Mirar a la persona que está hablando (excepto en culturas donde el contacto visual es señal de mala educación)
- Apagar el teléfono celular si suena cuando la otra persona está hablando
- Permanecer quieto o inclinarse hacia adelante, en dirección a la persona que habla
- Afirmar con la cabeza, sonreír (si corresponde)

Parafrasear es una manera de demostrar que se está escuchando **con atención**. Esto significa repetir en sus propias palabras lo que escuchó decir a otro, o lo que percibió al observar el lenguaje corporal de la otra persona.

El objetivo de parafrasear:

- Confirmar o aclarar lo que está diciendo la otra persona
- Indicar que ha escuchado lo que el otro dijo

Cómo usar el parafraseo para mejorar la comunicación con los pacientes:

- Demuestra que usted está escuchando.
- Ayuda a evitar confusión.
- Ayuda a que usted se concentre en el paciente.
- Ayuda a que usted recuerde mejor lo que dijo el paciente.
- Ayuda a que usted se calme si está enojado.

Ejemplo de Mandy—Ayuda a evitar confusiones.

“A veces, cuando repito un concepto con mis propias palabras, me doy cuenta que en realidad no había entendido lo que la persona estaba diciendo. Al parafrasear, si no entendí, me lo pueden decir de inmediato y se evitan las confusiones”.

Ejemplo de Jon—Ayuda a mantener el enfoque sobre el paciente.

“A veces las personas dicen cosas que me provocan una reacción emocional. Parafrasear me ayuda a enfocarme y puedo concentrarme en lo que la persona realmente está diciendo. De esta manera logro mantener la calma”.

Estas son algunas sugerencias para empezar un parafraseo:

“Entonces, lo que me está tratando de decir es que...”

“Le escuché decir que...”

“O sea lo que está diciendo es...”

“Lo estoy entendiendo bien que...”

“Creo que lo que está diciendo es...”



Este programa fue preparado por PHI para el Programa de capacitación de asistentes personales de SEIU Healthcare Illinois

Práctica de parafraseo

Folleto 4

Instrucciones: Lea uno de los enunciados a continuación. Imagine que un paciente le está hablando a usted (el AP). Piense cómo podría repetir lo que dijo el paciente en sus propias palabras. Luego escriba su parafraseo en el espacio que aparece a continuación del enunciado.

1. “Estoy tan cansado hoy. ¿Podemos hacer estos ejercicios en otro momento?”
2. “No me llevé bien con el asistente que vino antes de usted. Espero que usted sea mejor”.
3. “No es eso lo que quiero usar hoy. ¿Puede encontrar algo que no sea azul?”
4. “El último Asistente Personal que contraté era muy dulce. No creo que usted será tan buena como ella”.



Este programa fue preparado por PHI para el Programa de capacitación de asistentes personales de SEIU Healthcare Illinois

Hacer preguntas abiertas y cerradas

Es importante conocer la diferencia entre las preguntas abiertas y cerradas. Ambos tipos de preguntas son útiles para diferentes situaciones.

Preguntas cerradas:

- Pueden ser respondidas con “sí” o “no” o en pocas palabras.
- Le ayudan a obtener información
- Pueden interrumpir la conversación
- Es necesario hacer muchas preguntas para conocer la historia completa
- Empiezan con *quiso, quiere, son, es, cuándo*

Ejemplos:

“¿Quiere que le traiga el suéter ahora?”

“¿Cuántos bizcochos quiere?”

“¿Cuándo es su próxima visita médica?”

Preguntas abiertas:

- Alientan una respuesta más larga
- Le ayudan a aclarar la información
- Le ayudan a descubrir sentimientos y opiniones
- Mantienen la conversación abierta; permiten que las personas cuenten su historia
- Comienzan con *cómo, qué, por qué*

Ejemplos:

“¿Cómo puedo ayudarla a preparar el almuerzo?”

“¿Por qué tiene un aspecto tan triste?”

“¿Qué le pareció la película que vio ayer?”

Folleto 6

Reaccionar emocionalmente vs. tomar distancia—Usted decide

A veces, las personas y las situaciones pueden afectarle emocionalmente. Puede sentir enojo, dolor, frustración, confusión o tristeza. Cuando reacciona emocionalmente, es más difícil escuchar. Lo que usted diga puede intensificar las emociones y dificultar la resolución del problema.

No importa lo que sienta en su interior, usted puede **DECIDIR** cómo responder ante una persona, conducta o situación. Puede reaccionar emocionalmente, o tomar distancia.



Usted puede decidir



Reaccionar emocionalmente

Tomar distancia

Defienda sus opiniones

Aguarde antes de expresar sus opiniones

Prepare su respuesta

Escuche con atención

Busque evidencia para demostrar que tiene razón

Sienta curiosidad acerca de por qué la persona está actuando de esa manera o pensando de esa manera

Ignore cualquier cosa que diga que usted está equivocada

Considere la posibilidad de cambiar de opinión, en base a lo que dice la otra persona



Tomar distancia: Un resumen

“Tomar distancia” significa hacer una pausa, tomar consciencia de sus emociones, controlarlas, y luego observar y evaluar la situación con claridad.

- Si puede mantener la calma y pensar con claridad, podrá manejar mejor una situación emocional.
- Tomar distancia le permite pensar mejor, escuchar mejor, entender mejor lo que está sucediendo y responder de modo más constructivo.

Pasos para tomar distancia

1. Observe sus reacciones emocionales y juicios de valor.
2. “Congele” su reacción—déjela a un lado.
3. Vuelva a concentrar su atención en la otra persona.



Este programa fue preparado por PHI para el Programa de capacitación de asistentes personales de SEIU Healthcare Illinois

Factores desencadenantes—Cuando las emociones entorpecen la posibilidad de escuchar con atención

¿Qué conductas, personas, o situaciones desencadenan sus emociones?

- ___1. Cuando escucho la misma queja una y otra vez...
- ___2. Cuando siento que me acusan o me atacan por algo que no es culpa mía.
- ___3. Cuando pienso que la otra persona está mintiendo...
- ___4. Cuando sé que tengo razón pero nadie me escucha...
- ___5. Cuando estoy cansada, estresada, con hambre o con dolor...
- ___6. Otros: _____



Este programa fue preparado por PHI para el Programa de capacitación de asistentes personales de SEIU Healthcare Illinois

Estrategias para tomar distancia

Estrategias para tomar distancia en el momento

- Respire profundamente
- Cuente en silencio hasta cinco
- Dígase a sí misma una afirmación personal como por ejemplo “Tengo la fuerza para afrontar lo que está sucediendo”

Estrategias para prepararse para una situación estresante

- Hable con otra persona sobre la situación
- Escuche música suave
- Ensaye lo que piensa decir
- Planifique un momento para hablar cuando no habrá interrupciones o distracciones
- Imagínese adoptando una actitud calma y serena durante la situación

¿Cuál es su estrategia habitual para tomar distancia? Escriba al menos un método que usa *en el momento* y uno para que le ayude a *prepararse para* situaciones estresantes.



Repaso: Habilidades de comunicación y autogestión

Las siguientes habilidades son importantes para lograr una comunicación eficaz y construir relaciones en el trabajo como asistente personal.

- Lenguaje claro, no prejuicioso para comunicar un pensamiento o idea
- Habilidades de escucha no verbales (lenguaje corporal eficaz) para demostrar atención, comprensión e interés. El lenguaje corporal eficaz incluye posturas, expresiones faciales y movimiento.
- Parafrasear, o repetir en nuestras propias palabras lo que dice el interlocutor, para aclarar o confirmar que entendimos.
- Hacer preguntas abiertas para obtener más información
- Tomar distancia cuando una conversación se torna estresante. Esto nos ayuda a mantener la calma y escuchar más eficazmente a la otra persona.

Instrucciones: Cada uno de los siguientes enunciados es algo que un paciente-empleador podría decirle a un AP. Piense como usted, en calidad de AP, podría responder tomando distancia, escuchando, parafraseando y haciendo preguntas abiertas. Esté preparada para actuar su respuesta.

1. “Mire, no tengo hambre. Sé que no he comido en todo el día, pero estoy cansado y simplemente quiero dormir. ¡Usted no es mi madre!”
2. “¡No sabe cocinar nada como a mí me gusta! ¿Por qué no puedo encontrar a una persona que trabaje para mí y sepa cocinar?”
3. “¡Siempre llega tarde! Voy a empezar a buscar otra asistente personal que llegue a la hora debida.”
4. “¡Ay—lo está haciendo demasiado fuerte! Nunca tuve tantos hematomas”.
5. “No me importa si en su otro trabajo aprendió una manera diferente de pasar a una persona de la silla de ruedas a la cama. Le repito que *esta* es la manera en que tiene que *ayudarme*”.