

La eficàcia en la comunicació

Autors: Barba V.; Bergada V.; López A.; Rovira J.; Sanchez E.; Vicente I.;

Lloc de treball: Hospital Universitari Vall d'Hebron Barcelona.

INTRODUCCIÓ

En el sector sanitari és molt important que el procés de comunicació entre professional i usuari sigui clar i eficaç. Per tal que això es dugui a terme, s'ha d'argumentar de forma assertiva, mantenir una dialèctica positiva, escoltar en tot moment al nostre interlocutor, així es garanteix una major comprensió i resolució de la demanda interposada per l'usuari.



OBJECTIU

Fomentar les habilitats de comunicació dels professionals.

Millorar la correcta prestació i qualitat del servei a l'usuari.

Millorar les actituds individuals i col·lectives per facilitar la comunicació interpersonal exitosa.

MATERIAL I MÈTODE

Desenvolupar les habilitats comunicatives amb l'usuari:

Escolta activa, com element fonamental de l'empatia i de la congruència entre la comunicació verbal i no verbal.

Empatia, com habilitat de la intel·ligència emocional que implica entrar en el marc de referència de l'usuari i comprendre els seus sentiments, percepcions i accions.

Veure les coses com l'usuari les experimenta per arribar a sentir-se comprès.

Aceptació incondicional, implica acceptar l'usuari tal com és, sense emetre judicis de valor i valorar-ho com persona mereixedora de dignitat.

Autenticitat, ser un mateix, comunicar els sentiments i experiències internes, sempre en benefici del client.

Col·laborar i cooperar entre els diferents professionals.



RESULTATS

El professional ha de saber transmetre atenció i comprensió.

El resultat és un ambient distès, tranquil i àgil.

Això juntament amb un treball en equip, correcte i respectuós assegurarà l'èxit de la comunicació i la possibilitat de resoldre situacions que podrien resultar conflictives.



CONCLUSIONS

Hi ha una cita que diu: "No els importa quant saps, fins que saben quant els importes".

Si tu et preocupes pels seus problemes, tindràs a una persona satisfeta.