

# Habilidades de comunicación en la consulta

Inteligencia emocional y  
relacional aplicada en nuestra  
relación con los pacientes (¡y  
en todas nuestras relaciones)

13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPA 2016

fPS  
Federación Española de Pediatría



AEPA 2016



# Intimidación con mi propia persona



Echemos un vistazo a  
cómo nos  
encontramos con  
respecto a algunas de  
nuestras relaciones



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
fPS  
AEPA  
IAEPap 2016



# Intimidad con mi propia persona



Me siento bien / mal  
porque la otra  
persona... = enfoque  
hacia afuer-

13° curso  
actualización  
pediatría

fPS



AEPA 2016

# Intimidad con mi propia persona

Me siento bien / mal  
porque YO estoy  
teniendo una vivencia  
con relación al otro =  
enfoque hacia dentro



# Intimidad con mi propia persona



Tener mucha claridad con respecto a lo que me pasa con el otro me ayuda a comprender qué la pasa al otro conmigo



# Programa

## Intimidad conmigo

- Inteligencia emocional y relacional
- La concepción bidimensional de las relaciones
- La concepción tridimensional de las relaciones
- Los sentimientos
- El propósito de los sentimientos
- Las necesidades humanas universales



# Programa

## El otro

- Lo que nos separa y desconecta
- Ver la humanidad del otro

## El otro y yo

- Dos seres humanos en relación. Más allá de nuestros roles



# Intimidación con mi propia persona

¿Cuál es mi vivencia con  
respecto a la otra persona?

13° curso  
actualización  
pediatría

fPS



AEPA 2016



# Intimidación con mi propia persona

Sentimientos.  
4 grupos (+1)



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*

fPS



AEPAE 2016

# Intimidad con mi propia persona

Sentimientos.  
4 grupos (+1)



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
2016

fPS



AEPap



# Intimidación con mi propia persona



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPA 2016



# Intimidación con mi propia persona



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPA 2016

fPS



AEPA 2016



# Intimidación con mi propia persona



13° curso  
actualización  
pediatría  
AEPA  
fPS  
AEPA  
AEPA 2016



# Intimidación con mi propia persona



13° curso  
actualización  
pediatría  
AEPA 2016

fPS



AEPA 2016

# Intimidación con mi propia persona





- ¿Cuál ha sido el más fácil de identificar?
- ¿Cuál es el más común?
- ¿Cuál te cuesta más trabajo reconocer?
- ¿Cuál te cuesta más trabajo expresar?

# Intimididad con mi propia persona

La causa de los sentimientos según la concepción bidimensional



13º curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPPap 2016



# Intimidad con mi propia persona

La causa y propósito de los sentimientos según la concepción tridimensional



# Intimidad con mi propia persona

La causa y propósito de los sentimientos según la concepción tridimensional es el hablarnos del estado de nuestras necesidades humanas universales

13<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2016

fPS



AEPap 2016



# Quién es Marshall Rosenberg?

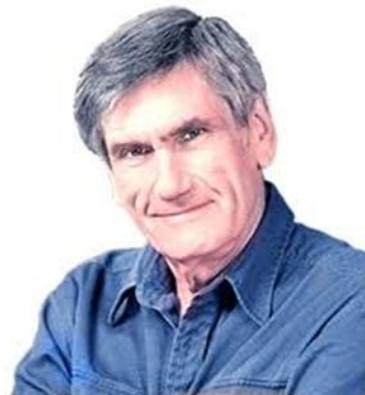
Psicólogo norteamericano de origen judío;

A partir de los años 60 desarrolló la Comunicación No-Violenta (CNV) para ayudar en la resolución de conflictos.

Actualmente la CNV sirve de guía en la resolución de conflictos en más de 65 países.

A CNV también es aplicada:

- en el desarrollo de nuevos sistemas sociales, alianzas (partnership) y en el compartir del poder;
- en el área de Educación,
- en Círculos Restaurativos, y en la práctica de la Justicia Restaurativa.



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría  
AEPA  
AEPA 2016

fPS



AEPA 2016

# Intimidad con mi propia persona

Algunas necesidades humanas  
universales

13° curso  
actualización  
pediatría  
AEPA  
2016

fPS



AEPA 2016



# Intimidad con mi propia persona

## Bienestar Físico

Aire

Agua

Comida – Alimento

Descanso – Sueño

Contacto físico

Expresión Sexual

Movimiento – Ejercicio

Resguardo – Abrigo

## Esparcimiento

Diversión

Humor

Juego

13<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría

fPS



AEPA 2016



# Intimidad con mi propia

## **Conexión**

Aceptación  
Afecto  
Amor – Cariño  
Apoyo  
Armonía  
Calidez  
Compañía  
Comprensión  
Completar  
Conexión  
Confianza  
Consideración

Contribución  
Cooperación  
Empatía  
Estabilidad  
Inclusión  
Intimidad  
Honestidad  
Mutualidad  
Pertenencia  
Respeto  
Reconocimiento  
Solidaridad

## **Autonomía**

Autonomía  
Controlar, administrar, usar recursos  
Elección  
Espacio  
Espontaneidad  
Independencia  
Libertad



# Intimidad con mi propia persona

## **Sentido – Significado**

Aprendizaje

Autenticidad

Belleza

Celebración

Claridad

Competencia

Comprensión

Conciencia –

Conocimiento

Contribución

Creatividad

Crecimiento - Desarrollo

Desafío

Descubrimiento

Duelo

Eficacia

Eficiencia

Esperanza

Estimulación

Expansión

Expresión

Estructura

Frescura

Importar

Inspiración

Integridad

Misterio

Orden

Participación

Paz

Presencia

Planificación

Previsibilidad

Propósito

Reconocimiento

Seguridad

Sentido

Tranquilidad

# Intimidad con mi propia persona

Ejercicio de identificación de  
necesidades



Las personas van a los centros comerciales los fines de semanas porque quieren experimentar...

**Eficacia**

**Conexión**

**Diversión**

**Claridad**

**Tranquilidad**

**Cariño**

**Apoyo**

**Trascendencia**

La gente fuma porque quiere experimentar...

Sentido de **pertenencia** a un grupo

**Conexión** consigo mismo

**Diversión**

**Tranquilidad**

**Autonomía** (que toman sus propias decisiones)

**Eficacia**

Los niños a menudo dicen “no” porque quieren experimentar...

**Cariño**

**Aprendizaje**

**Seguridad**

**Compañía**

**Autonomía** (que pueden tomar sus propias decisiones)

**Apoyo**

Los amigos quedan porque quieren experimentar...

**Eficacia**

**Conexión con otras**

**personas**

**Diversión**

**Claridad**

**Tranquilidad**

**Cariño**

**Apoyo**

**Compañía**

Los amigos les cuentan sus problemas a otro amigo (o a un terapeuta, por ejemplo) porque quieren experimentar...

**Eficacia**

**Comprensión** (que se sienten comprendidos)

**Diversión**

**Apoyo**

**Claridad**

**Humor**

Una persona le ofrece ayuda a otra porque quiere experimentar...

Que **contribuye** al bienestar de otro  
**Conexión**  
**Diversión**

**Tranquilidad**  
**Reciprocidad** (que en la relación hay un equilibrio entre dar y recibir)

La gente hace cursos como este porque quieren experimentar...

**Diversión**

**Claridad**

**Tranquilidad**

**Cariño**

**Apoyo**

**Eficacia**

**Conexión**

**Compañía**

# Intimidad con mi propia persona

Lo que nos separa porque nos  
desconecta

13<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría

fPS



AEPAE 2016



# Intimidación con mi propia persona

Lo que nos separa porque nos desconecta

- Juicios
- Críticas
- Etiquetas
- Diagnósticos
- Deberías

13<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría

fPS



AEPap 2016



# Intimididad con mi propia persona

Ir de la concepción bidimensional a la tridimensional: traducir juicios, críticas, etiquetas, etc. a hechos, sentimientos y necesidades



# Intimidación con mi propia persona

Desarrollo del auto  
aprecio y el  
agradecimiento:  
cultivar la buena vibra



13° curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPA 2016

fPS



AEPA 2016



# Intimidad con mi propia persona

Desarrollo del auto  
aprecio: qué hago,  
como me siento y qué  
necesidades mías o  
del otro cubro?



# Intimidad con mi propia persona

Desarrollo del autoaprecio: qué hago, como me siento y qué necesidades mías o del otro cubro?



# Intimidad con mi propia persona

Desarrollo del agradecimiento: qué hace el otro, como me siento y qué necesidades mías se cubren?



# Intimidad con mi propia persona

Desarrollo del agradecimiento: qué hace el otro, como me siento y qué necesidades mías se cubren?



# El otro / la otra

Ver a la otra persona:  
es tan humana como  
yo



13° curso  
actualización  
pediatría  
AEPap 2016

fPS



AEPap 2016



Ver a la otra  
persona: es tan  
humana como yo



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
pediatría



# El otro / la otra

Ver a la otra persona:  
¿Qué le pasa a la otra  
persona?

EMPATÍA



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPPap 2016

fPS



AEPPap 2016



# El otro / la otra y yo

Escucha abundante y generosa

13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPA  
2016

fPS



AEPA 2016



# El otro / la otra y yo



Situaciones difíciles  
con los pacientes.

¿Qué le pasa al  
paciente?

¿Qué le pasa a la  
médico o el médico?



13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*  
AEPap 2016

fPS



AEPap 2016



# El otro / la otra y yo

Ver a la otra persona: ¿Qué le pasa a la otra persona?

EMPATÍA

Volver a la calma y al centro.

Conectar con lo que me pasa y con lo que creo que le pasa al paciente



¡Gracias!



fps



AEPAE 2016

13<sup>o</sup> curso  
actualización  
*pediatría*