

Habilidades de comunicación en la consulta

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

13^o 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^o curso
actualización
pediatría
IAE Pap 2016

fPS



IAE Pap 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



Intimidad con mi propia persona

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

13° curso
actualización
pediatría
AEPap 2016

fPS



AEPap 2016



Intimidación con mi propia persona

Sentimientos.
4 grupos (+1)



13^o curso
actualización
pediatría

fPS



AEPAE 2016

Intimidación con mi propia persona

Sentimientos.
4 grupos (+1)



13º curso
actualización
pediatría

fPS



AEPA
2016

Intimidación con mi propia persona



13^o curso
actualización
pediatría
AEPA 2016



Intimidación con mi propia persona



13° curso
actualización
pediatría

fPS



AEPAE 2016



Intimidación con mi propia persona



13° curso
actualización
pediatría
AEPA
fPS
AEPA
AEPA 2016



Intimidación con mi propia persona



13° curso
actualización
pediatría
AEPap 2016

fPS



AEPap 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



13^o curso
actualización
pediatría
AEPA
AEPA 2016

fPS



AEPA 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^o curso
actualización
pediatría
AEPA
AEPA 2016

fPS



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^o curso
actualización
pediatría
AEPA
AEPA 2016

fPS



AEPA 2016

Intimidad con mi propia persona

Algunas necesidades humanas
universales

13° curso
actualización
pediatría
AEPap 2016

fPS



AEPap 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^o 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^o curso
actualización
pediatría

fPS



AEPAE 2016



Intimidación con mi propia persona

Lo que nos separa porque nos desconecta

- Juicios
- Críticas
- Etiquetas
- Diagnósticos
- Deberías

13^o 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 autoaprecio: 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



Ver a la otra
persona: es tan
humana como yo



13° curso
actualización
pediatría



El otro / la otra

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

EMPATÍA



13^o curso
actualización
pediatría
AEPPap 2016

fPS



AEPPap 2016



El otro / la otra y yo

Escucha abundante y generosa

13^o curso
actualización
pediatría

fPS



AEPAE 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?



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^o curso
actualización
pediatría