**1. ¿Qué es la comunicación?:**

Es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información

2. ¿La comunicación humana es un proceso?:

- ✚ Dinámico.
- ✚ Inevitables.
- ✚ Irreversible.
- ✚ Bidireccional.
- ✚ Verbal y no verbal.

3. ¿De que forma se realiza la comunicación verbal?:

- ✚ Oral: a través de signos orales y palabras habladas.
- ✚ Escrita: Por medio de la representación gráfica de signos.

4. A través de que se realiza la comunicación no verbal:

De multitud de signos de gran variedad: imágenes sensoriales, sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

5. Características de la comunicación no verbal:

- ✚ Mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas.
- ✚ Actúa como reguladora del proceso de comunicación, construyendo a ampliar o reducir el significado o reducir el significado del mensaje.
- ✚ Los sistemas de comunicación no varían según las culturas.
- ✚ Cumple mayor número de funciones que la verbal, pues lo acompaña, completa o sustituye en ocasiones.

6. Entre los sistemas de comunicación no verbal tenemos:

- ✚ El lenguaje corporal.
- ✚ El lenguaje icónico.
- ✚ Códigos universales

7. Enumera los elementos de la comunicación:

- ✚ El emisor.
- ✚ El receptor.
- ✚ Código.
- ✚ Mensaje.
- ✚ El canal.
- ✚ Contexto.
- ✚ El ruido o interferencias.

8. ¿En que consiste la Retroalimentación o feedback?:

Para que la comunicación sea efectiva y satisfactoria se debe producir una retroalimentación que significa: comunicación en dos direcciones: el emisor emite un mensaje y este debe ser interpretado y respondido por el receptor.

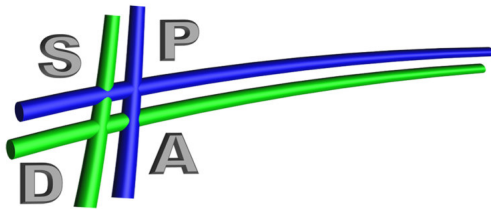
9. Existen dos clases de comunicación con el equipo sanitario. ¿Cuáles son?:

- ✚ La comunicación vertical.
- ✚ La comunicación lateral e informal.

10. Responde a las siguientes preguntas sobre la comunicación vertical?:

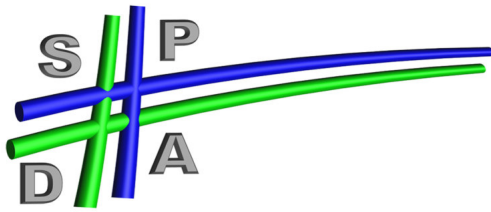
- ✚ **¿Qué es?:** Es la que se realiza en dirección descendente y ascendente en la cadena de mando de una organización.
- ✚ **La comunicación descendente donde comienza, como fluye y hasta donde llega?:** Comienza en la alta dirección, fluye hacia abajo a través de los niveles intermedios, hasta llegar a los trabajadores de base y al personal que no tiene tareas de supervisión.
- ✚ **¿Cuáles son los objetivos de la comunicación descendente?:** Aconsejar, informar, dirigir, instruir y evaluar a los subordinados y proporcionar a los integrantes de la organización información de metas y políticas informativas.
- ✚ **¿Cuáles es la función principal de la comunicación ascendente?:** Suministrar información a los niveles superiores respecto a lo que está sucediendo en los niveles más bajos.

La comunicación con el paciente y el resto del equipo sanitario



- ✚ **¿Qué incluye la comunicación ascendente?:** Los informes de gestión, sugerencias, explicaciones y peticiones de ayuda o de decisiones.
 - ✚ **¿Cuáles son los problemas de la comunicación descendente y ascendente?:**
 - La comunicación descendente tiende a ser filtrada, modificada o detenida en cada nivel, hasta que los mandos superiores deciden lo que debe transmitirse a sus subordinados.
 - Suele ser filtrada, condensada o modificada por los mandos intermedios, quienes consideran parte de su trabajo proteger al nivel superior contra datos no esenciales que se originan en niveles más bajos.
 - ✚ **¿Qué impide a veces la comunicación vertical?:** Que llegue a sus superiores la información que pudiera redundar en perjuicio de ellos.
 - ✚ **¿La comunicación vertical es a menudo, o en parte, imprecisa o incompleta?:** SI
- 11. Responde a las siguientes preguntas sobre la comunicación lateral e informal?:**
- ✚ **¿Qué patrón sigue la comunicación lateral e informal y donde tiene lugar?:** El patrón de flujo de trabajo en una organización, y tiene lugar entre los miembros de los grupos de trabajo, entre grupos de trabajo, entre miembros de distintos departamentos y entre el personal de línea y staff.
 - ✚ **¿En que consiste el propósito fundamental de la comunicación lateral?:** En ofrecer un canal directo de la coordinación y solución de problemas de organización.
- 12. ¿Qué es la autoestima y cuál es la base del equilibrio psicológico y de la salud mental?:**
Es un sentimiento de aptitud ante la vida haciéndonos fuertes y resistentes, permitiéndonos una buena capacidad de superación.
La base del equilibrio es: Me quiero, me acepto y me valoro con mis defectos y limitaciones.
- 13. ¿Cómo se definen a las personas que sufren de trastornos de personalidad y cómo no se les considera?:**
Se definen como sujetos que por una razón y otra, se complican su vida o se la dificultan a los demás hasta unos límites insospechados.
No se les consideran enfermos mentales.
- 14. Dentro de los trastornos de personalidad existen diversos tipos con sus características, ¿Los más frecuentes son?:**
- ✚ Trastorno Paranoide de la Personalidad.
 - ✚ Trastorno Esquizoide de la Personalidad.
 - ✚ Trastorno Narcisista de la Personalidad.
 - ✚ Trastorno Histriónico de la Personalidad.
 - ✚ Trastorno Obsesivo de la Personalidad.
 - ✚ Trastorno por Dependencia de la Personalidad.
 - ✚ El Psicópata.
- 15. ¿Cuáles son los pacientes psiquiátricos que más problemas presentan en materia de comunicación?:**
- ✚ El drogodependientes.
 - ✚ El alcohólico.
 - ✚ El esquizofrénico.
 - ✚ El Depresivo.
 - ✚ El Demente.
 - ✚ El Obsesivo.
 - ✚ El paranoico.
- 16. ¿Cómo es el enfermo drogodependiente y como debe ser la comunicación con el?:**
Es muy manipulador y con tendencia a exagerar y amplificar sus síntomas.
Para comunicarse con el hay que dejarle bien claro desde el principio que vienes a ayudarlo, pero no de la manera que él quiere, si no como nosotros sabemos.
- 17. ¿Qué es alcohol, como es este enfermo y como debe ser la comunicación con el?:**
Es una droga muy permisiva y con una tolerancia social muy alta.
ES un enfermo grave y complicado de tratar y manejar.
Para comunicarse con el alcohólico lo mejor es enfrentarnos a un enfermo que ha perdido su libertad frente al alcohol.

La comunicación con el paciente y el resto del equipo sanitario



18. La esquizofrenia es una enfermedad grave. ¿Cómo es la comunicación con estos pacientes y que es lo mejor para comunicarse con ellos?:

La comunicación es muy difícil porque este enfermo está en delirio y no accede a ningún razonamiento lógico.

Lo mejor para comunicarse es tener siempre presente que es un enfermo grave, pero no una persona retrasada intelectualmente. Abra que cuidar la comunicación no verbal, ya que cualquier gesto, silencio, cambios en el tono de voz que nosotros podamos hacer pueden ser interpretados como delirantes por el enfermo y atribuirles un significado peculiar muy alejado de la realidad.

19. La persona que está deprimida sabe que está mal, que necesita ayuda, ¿Para establecer una comunicación con esta clase de pacientes, que es fundamental asumir y cual es la pauta a seguir para comunicarse con ellos?:

Es fundamental asumir ante todo que estamos ante una enfermedad y que los síntomas que le aquejan no tienen relación con su biografía.

La pauta a seguir para comunicarse adecuadamente es conocer bien lo que es esta enfermedad. Ser conscientes que la tristeza, las desilusiones e incluso las ideas de suicidio, se deben a modificaciones y alteraciones de la bioquímica cerebral, de los neurotransmisores y de los receptores neuronales.

20. La demencia es una pérdida global, progresiva e irreversible de las funciones psíquicas superiores. ¿Cómo es la relación y la comunicación con el paciente, como han de ser los mensajes?:

La relación y la comunicación serán muy diferentes según el momento evolutivo en el que nos encontremos. Los mensajes serán cortos y muy precisos, las ordenes concretas y sin ambigüedades.

21. ¿Qué son las obsesiones y que suele realizar el enfermo como una forma de neutralización, casi siempre ineficaz?:

Son ideas, imágenes que irrumpen una y otra vez en la actividad mental del sujeto. Suele realizar conductas estereotipadas (compulsiones).

22. ¿Cómo es el tipo de enfermo paranoico, ¿Cómo ha de ser la comunicación con este enfermo?:

Es un enfermo muy problemático y de difícil trato, y con una dificultad radical, precisamente, en su aparente buena salud. La comunicación ha de ser sobre todo clara, concisa y breve.

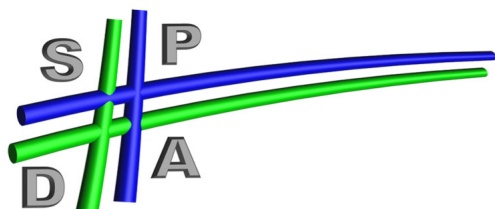
23. Responde a las siguientes preguntas sobre recomendaciones para mejorar la realización y comunicación con los pacientes?:

- ✚ **¿Si el paciente es una persona relativamente normal, que debemos recordar?:** El cierto grado de ansiedad que sufrimos todos cuando estamos enfermos.
- ✚ **¿Cómo profesionales que tenemos la obligación de controlar?:** Nuestras reacciones y no dejarnos irritar por la crispación del enfermo.
- ✚ **¿Si el enfermo es incapaz de razonar verbalmente, que ocurrirá con la comunicación?:** Se interrumpirá hasta el enfermo adopte una forma más coherente.
- ✚ **¿Cómo debemos de ser con el enfermo?:** Respetuosos, evitar el tuteo aunque haya cordialidad, comprensión e incluso ternura, pero cada uno en su sitio, manteniendo una distancia.
- ✚ **¿Por qué debemos de tener cuidado con la comunicación no verbal?:** Porque cualquier gesto que hagamos puede distorsionar al enfermo y a sus familiares pudiendo llegar a crear una situación innecesaria, e incluso a fracasar en nuestra intervención terapéutica.
- ✚ **¿Quién juega a nuestro favor un papel fundamental en la comunicación con el enfermo?:** La familia, ya que puede ser un gran aliado nuestro.

24. ¿Cuáles son los pasos a seguir en la escucha activa?:

- ✚ Tomarse el tiempo necesario para escuchar.
- ✚ Crear y establecer un clima agradable.
- ✚ Aceptar a la otra persona tal y como es.
- ✚ Concentrarse y evitar la distracción.
- ✚ Prepararse acerca del tema a escuchar.
- ✚ Escuchar y resumir.

La comunicación con el paciente y el resto del equipo sanitario



- ✚ Comprender la estructura del argumento.
- ✚ No adelantar conclusiones.
- ✚ Escuchar con empatía.
- ✚ Preguntar y tomar notas.

25. ¿Qué es empatizar?:

Escuchar los sentimientos del paciente y entender los motivos de los mismos.

26. ¿Qué es reforzar?:

Expresar al paciente lo que nos gusta y nos parece positivo de su comportamiento.

27. ¿Qué hay que especificar o describir?:

Normas y pautas de lo que el paciente tiene que hacer o cambiar para mantener su salud, utilizando un lenguaje claro y concreto.

28. ¿Cómo comprobamos la comprensión del paciente?:

Haciendo preguntas, animando al paciente a que nos haga preguntas y tome notas. Hacer que repita los puntos clave del mensaje.

