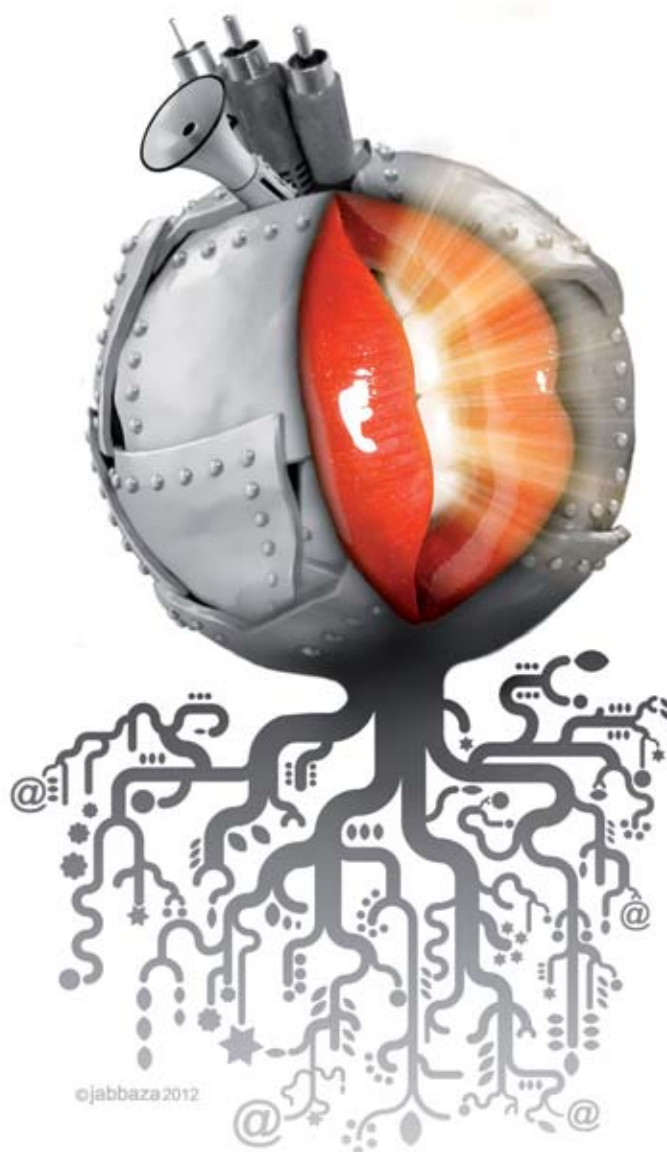


# 23º CONGRESO NACIONAL DE ENTREVISTA CLÍNICA Y COMUNICACIÓN ASISTENCIAL



SÍGUENOS EN



“Aprendieron a escuchar  
y hablaron 1000 lenguas”

GRANADA  
2-5 MAYO 2012

HOTEL MACIÀ REAL DE LA ALHAMBRA - GRANADA

Secretaría de coordinación:

semFYC congresos

Carrer del Pi, 11, 2ª Pl., Of. 13 · 08002 Barcelona

Tel. 93 317 71 29 · Fax 93 318 69 02

congresos@semfyc.es

  
**semFYC**  
Sociedad Española de Medicina  
de Familia y Comunitaria

  
S/MFYC  
Asociación Andaluza  
de Medicina Familiar  
y Comunitaria

  
Grupo Comunicación y Salud

# XXIII CONGRESO NACIONAL DE ENTREVISTA CLINICA Y COMUNICACIÓN ASISTENCIAL

## Taller P6 ¿TE ANIMAS A APRENDER A ENSEÑAR COMUNICACIÓN?

Granada, 2 de mayo de 2012

**M<sup>a</sup> Concepción Alvarez Herrero.** Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria vía MIR. Miembro y Docente del Grupo Comunicación y Salud desde el año 92. Centro de Salud V Centenario, San Sebastián de los Reyes, Madrid.

**María Martín-Rabadán Muro.** Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria vía MIR, Miembro y Docente del Grupo Comunicación y Salud desde el año 92. Centro de Salud Can Misses, Ibiza, Islas Baleares

**Grupo de Comunicación y Salud de Madrid y Baleares**

### OBJETIVOS

- Conocer la metodología docente del Grupo Comunicación y Salud.
- Analizar las herramientas y habilidades docentes utilizadas en los cursos de entrevista clínica.
- Adquirir las bases para iniciar o continuar nuestra labor docente.



“EMPUJÓN” para dar o mejorar nuestros cursos



“DIVERTIRNOS”



APRENDER entre todos

Cursos que ofrece el Grupo Comunicación y Salud: Introducción (estudiantes, residentes nuevos), Básico de 20h, Malas noticias, Situaciones difíciles, Entrevista Motivacional, Adherencia al tratamiento, Psicoterapia Breve, Entrevista Familiar, para Profesionales en Hospital, Fisioterapeutas.....etc, etc

# ESQUEMA DEL TEMARIO QUE INCLUIAMOS EN LOS CURSOS BÁSICOS DE COMUNICACIÓN (aprox. 20 horas)

## GUÍA DIDÁCTICA

- Presentación y enunciación
- Objetivos de la sesión
- Repaso de la sesión anterior
- Contenidos: “Motor en tres tiempos”:
  - ⇒ Teoría
  - ⇒ Demostrar la teoría (videos, ejemplos...)
  - ⇒ Practicar la teoría (escenificaciones/roles)

## PRIMERA SESIÓN

- Presentación del curso: “Gancho”
  - ⇒ Objetivos
  - ⇒ Metodología
  - ⇒ Expectativas
- Marco general de la comunicación
- Características del entrevistador
- Estudio de la comunicación no verbal
- Manejo del acompañante

## SEGUNDA SESIÓN

- La entrevista semiestructurada
- Parte exploratoria de la entrevista: Técnicas para averiguar: *“qué le ocurre al paciente”*
- Demanda múltiple
- Salto a la esfera psicosocial

## TERCERA SESIÓN

- La parte resolutive de la entrevista:
  - ⇒ Técnicas para informar al paciente
  - ⇒ Bidireccionalidad
  - ⇒ Cumplimiento terapéutico
- Claves para dar malas noticias
- Informar por teléfono

## **CUARTA SESIÓN**

- Parte resolutive de la entrevista:
  - ⇒ Negociación. Técnicas
- Respuesta Evaluativa/Justificativa
- La participación del paciente
- Dominio del clima emocional

## **QUINTA SESIÓN**

- Repaso global
- Situaciones difíciles
- El paciente agresivo
- Análisis de casos reales propuestos por los alumnos

## **ELEMENTOS QUE UTILIZAMOS:**

### **Cómo dar la información**

- Frases cortas, vocabulario claro.
- Repetir la información que quieres transmitir a lo largo de la sesión.
- No concentrar conceptos: mejor poco y claro.
- Buena gestión del tiempo
- Ambiente relajado, con humor.

## **CONDUCCIÓN DEL GRUPO**

- Presentación: expectativas y ansiedades
- Mencionar a cada uno por su nombre
- Cuidar el inicio de cada sesión
- Estar atento al relieve del grupo
- Ser muy bidireccional
- Favorecer y valorar todas las opiniones Ignorar lo negativo
- Motivar a expresar juicios de hecho, no de valor
- Favorecer que el grupo se contrarregule
- Evitar:
  - discusiones largas, y sobre todo “a dos”
  - los estereotipos

## **VIDEOS: normas**

- Antes de ponerlo, transmitir lo que queremos que observen
- Cortos < 5 min
- Imagen y sonido claros
- Impactantes
- Preguntar después, resaltar algún aspecto concreto
- Sacar conclusiones
- No poner más de tres seguidos

### **¿Cuándo ponerlos?**

- Introducir un tema
- Despertar interés
- Cuando curva de atención baja...
- Romper con una dinámica
- Abrir debate, reflexión
- Destacar errores frecuentes
- Hacer sumarios

### **¿Qué video poner?** *El que te aprendas y con el que te encuentres cómodo*

- Videos docentes: *“útiles para todo”*

- Grupo de Andalucía
- F.M.C.
- Borrell
- “Los médicos que vienen”
- otros grupos

- Videos de películas:

- Características buen comunicador: “La vida alegre” y “El doctor”
- Comunicación no verbal: “101 dálmatas” (Estereotipos), “La sogá” (Microexpresiones)
- Anuncios “Niños con cáncer” y “Quiero Leche”: [www.publitv.com](http://www.publitv.com)
- Fase exploratoria: “La vida alegre” y “Despertares”
- Características buen comunicador: *“La vida alegre” y “El doctor”*
- Malas noticias: “Loren’s oil”, “El doctor”, “Todo sobre mi madre”, “Derecho a morir” y “Mi vida sin mi”
- Varios temas: “El doctor Sach”, “Las Invasiones Bárbaras”, “Wit”, “Cuarta planta”, “Mar adentro”, House, Anatomía de Gray, Urgencias, Hospital Central.....

- La figura del médico: El Doctor, Las confesiones del Dr Sachs, Patch Adams, Despertares, El príncipe de las mareas
- La experiencia de estar enfermo: Rain Man, El aceite de la vida, El hombre sin rostro, Mi pie izquierdo, Go Now, Johnny cogió su fusil, Mar adentro, Buenas noche madre
- El sufrimiento humano: Mi vida, La habitación de Marvin, Cosas que importan
- Diferentes aspectos de la relación médico-paciente: Mumford, El negociador, El Jurado
- Situaciones especiales: Te doy mis ojos, Durmiendo con su enemigo, Solas, Hanna y sus hermanas, Alcohol y coca, El estanque dorado.

*BIBLIOGRAFÍA: Roger Ruiz Moral. Relación clínica: Guía para aprender, enseñar e investigar. Apéndice Referencias cinematográficas*

## **Algunas dificultades concretas que te puedes encontrar: ROLES**

### Boicoteador

- No machacarle
- No defenderte
- Reforzarle en sus opiniones acertadas
- Aceptar sus opiniones diferentes
- Resaltarle y que lo resalte el grupo *¿estáis de acuerdo con lo que dice?*

### Acaparador

- Acotarle
- Dejar de mirarle, sin “castigarle”
- No entrar en confrontación
- Estimular la participación de otros
- Utilizar señalamientos
- Alentar un contra líder (con cuidado)
- Se puede comentar en un apartado

### Opiniones diferentes

- No defenderse ante un ataque
- Confiar en el grupo: contrarregulación

### Risitas

- No personalizar
- Atajar rápido: aproximarse, acotar conducta (gesto mano, chistar....)
- Callarse
- Parar y preguntar: *que pasa?, cuéntanos...*

## LEYES DE MURPHY

- Si algo puede ser malinterpretado, será sistemáticamente malinterpretado
- Si un comentario puede molestar a alguien en todo el país, ese alguien estará en la sala
- Si el vídeo no funciona, nunca habrá un responsable a mano
- Los “tics” del profesor, quedarán magnificados, nunca disimulados
- Si se dan 10´ de descanso, milagrosamente se convertirán en 30´

## MANEJO DE LAS ESCENIFICACIONES (ROLE-PLAYING)

### Herramienta docente: para los alumnos

- Se entrenan habilidades específicas en situaciones concretas
- Se aprende lo que se hace y se entrena: “así es más duradero”
- Incrementa la autoconfianza
- Resalta las incongruencias: “entre lo que pensamos que hacemos y lo que realmente hacemos”
- Ofrece oportunidades para discutir y aclarar conceptos
- Incrementa la capacidad de resolver problemas
- Permite reproducir situaciones infrecuentes
- Da experiencia para usar en situaciones reales
- Da seguridad y control de la simulación
- Incrementa la autoconciencia y el nivel de sensibilidad hacia el otro
- Los alumnos lo encuentran atractivo y muy útil
- Acapara toda la atención del alumno: *puede* producir cambios

### ¿CÓMO PREPARARLO?

- Adaptación al nivel y tipo de alumnos
- Preparación previa
- No ser demasiado ambiciosos
- Evitar el caso trampa o muy complejo
- Calcular el tiempo

### ¿CÓMO INTRODUCIRLO?

- Proponerlo como un entrenamiento, un juego, no como un examen:
  - ⇒ “El que sale es el que más aprende”
  - ⇒ “Va a ser un portavoz del grupo”
  - ⇒ “Puede pedir ayuda al grupo”

- Selección de roles:
  - ⇒ voluntario
  - ⇒ elegido por el grupo de trabajo
  - ⇒ acuerdo previo
- Enunciar las instrucciones y situaciones de cada papel
- Liberar ansiedad. Los errores pueden ocurrir
- Dejar claro que no se evalúan los conocimientos clínicos

## DESARROLLO: DISCUSIÓN Y FEED-BACK

- Estar atento al desarrollo (cerca), y detectar los bloqueos
- Momentos para intervenir: cuando detectemos que el participante...
  - ⇒ Esté bloqueado
  - ⇒ Se salga del rol
  - ⇒ Muy involucrado
  - ⇒ Muy afectado
- Proteger al alumno frente al grupo
- Que el alumno comience por describir como se ha sentido, que ha hecho
- Iniciar los comentarios por los aspectos positivos
- Proporcionar feed-back centrando la atención sobre algo que está sucediendo
- Que el alumno y el grupo busquen soluciones de mejora
- Se puede introducir:
  - ⇒ Cambio de roles
  - ⇒ Roles desde la silla
  - ⇒ Desplazarse en círculo
- Agradecer la participación
- La etapa más valiosa: dedicar tiempo
- Ver cosas a mejorar
- Funciones del feed-back
  - ⇒ Motivar, reforzar conocimientos previos
  - ⇒ Determinar porqué las cosas pasaron así
  - ⇒ Inspirar confianza en los alumnos
- Análisis del role playing en ruta: el formador interviene
- Análisis posterior a su realización (en este caso puede grabarse)

## CONCLUSIONES DEL TALLER

- Inicio del Curso: Fundamental
  - ⇒ Presentación
- Objetivos claros y metodología docente: *Triada: teoría, vídeo, role playing*
- Manejo del grupo:
  - ⇒ Proteger al alumno



- ⇒ Buen ambiente, humor, empatía
- “Formarse, formando”: lanzarse
- Apoyo: G & S, feed-back entre docentes

“Cuando algún día tengas una duda como docente, utiliza los conocimientos y habilidades que un médico/enfermera necesita. Conseguirás así ser un buen comunicador, que no es ni más ni menos que lo que se le pide a un buen docente”

Alguna **BIBLIOGRAFÍA** que puede ser útil:

- Manual de Entrevista Clínica. F. Borrell i Carrió. DOYMA. Barcelona, 1989.
- Entrevista Clínica: Manual de Estrategias Prácticas. F. Borrell i Carrió. Barcelona: SemFYC Ediciones, 2004.
- La consulta interior. Roger Neighbour. J&C Ediciones médicas S.L (Semfyc). Barcelona, 1998.
- Compromiso con el sufrimiento, empatía y dispatía. F. Borrell i Carrió. Med Cin (Barc) 2003; 121(20): 785-786.
- Empatía la quintaesencia del arte de la medicina. Garcia-Campayo J, Asguinolaza L, Lasa Labasa G. Med Clin (Barc) 1995; 105:27-30.
- Guía para Aprender, Enseñar, e Investigar. Relación Clínica. Ruiz Moral R. Barcelona: SemFYC Ediciones, 2004.
- Práctica clínica centrada en el paciente. F. Borrell i Carrió. Madrid: Triacastela, 2011.