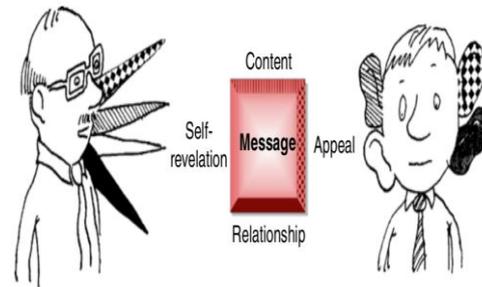


## ALGUNAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES PARA LA COMUNICACIÓN EN ENTORNOS DE ALTO RIESGO (Cuidados Intensivos, Quirófano, Guardia)

### Comunicación: 4 bocas y 4 oídos



Schulz Von Thun, 2000: Talk with each other, psychology for leaders

### Comunicación: 4 aspectos del mensaje

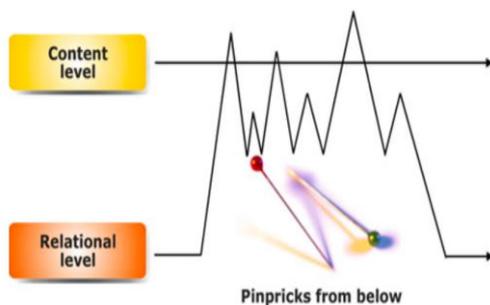
Contenido/Hechos	Información sobre Hechos, Objetos, Eventos
Auto Revelación	Información sobre el emisor, sobre lo que está pensando, su modelo mental íntimo.
Relación	Información acerca de la relación entre emisor y receptor (Jerarquía). Tono de voz, Palabras utilizadas, Lenguaje no verbal y paraverbal
Apelativo	Lo que el emisor quiere que haga el receptor.

Schulz Von Thun, 2000: Talk with each other, psychology for leaders

## Fallas en la comunicación

- Oído equivocado.
- Modelos Mentales diferentes.
- Problemas relacionales (Escalación simétrica, Complementariedad)
- Receptor inespecífico: "... podría alguien preparar adrenalina?..."
- Mezclar el contenido con el aspecto relacional/Reaccionar a lo relacional en una urgencia.
- Mensaje Mitigado: "quizás haya que ponerle inotrópicos"

### Fallas en la comunicación: Mezclar el contenido con lo relacional.



- Tomar decisiones solo: Lo que digo implícitamente es que no valoro tu aporte, puedo decidir sin vos.
- Solicitar algo, en apariencia amablemente, pero con un comentario negativo sutil: "Diego.. hacé algo útil y andá a buscar el laboratorio"

## Fallas en la comunicación: Mensaje Mitigado

Orden:

"Ponete un camisolín"

Obligación de seguridad:

"Hay que ponerse camisolín para entrar"

Sugerencia de Seguridad del Equipo:

"Mejor pongámonos camisolín"

Pregunta:

"¿Te alcanzo el camisolín?"

Preferencia:

"¿Mejor entrar con camisolín a ver estos chicos no?"

Pista:

"¿Ese chico es KPC+?"



M. Gladwell, Outliers, 2008

- **Asertiva** Realizar sugerencias de forma honesta sin caer en la agresividad o pasividad, respetando a los demás y a uno mismo
- **Intervenciones constructivas** feedback sobre el desempeño
- **Mensajes claros** tono de voz claro y controlado, mensaje directo, no gritos.
- **Contacto visual**
- **Comunicación con circuito cerrado.**
- **Traspos adecuados de Info**
- **Regla de los 2 desafíos**
- **Call out**
- **Modelo mental compartido/ Briefing al equipo**