

Universidad Autónoma del Estado de México  
Facultad de Enfermería y Obstetricia  
Licenciatura en Enfermería

Unidad de Aprendizaje  
***Habilidades Directivas en Enfermería***

***Unidad III***

***Gestión de la comunicación***

Elaboró: Alejandra del Carmen Maciel Vilchis



## Guión explicativo:

Las presentes diapositivas tienen como finalidad dar a conocer las habilidades directivas con las que pueden contar los integrantes de la alta dirección, en la gestión de la comunicación de los profesionales de la enfermería, para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Se basan en el **objetivo** contemplado en esta unidad, que es ejemplificar la comunicación para llevar a cabo sesiones administrativas a través de la inteligencia emocional y social aplicados en las instituciones educativas, de salud y empresas, tanto públicas como privadas.



## **Contenido:**

### 3.1 Comunicación

#### 3.1.1 Comunicación asertiva.

### 3.2 Sesiones administrativas.

#### 3.2.1 Técnicas sesiones provechosas.

#### 3.2.2 Los comites y comisiones asistenciales y técnicas en hospitales, centros y áreas de salud.

#### 3.2.3 Inteligencia emocional.

#### 3.2.4. Inteligencia social

# Comunicación




[https://www.google.com.mx/search?q=comunicacion&rlz=1C5CHFA\\_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwibn9KuorLeAhUDb60KHZTxBG0Q\\_AUIDigB&biw=1440&bih=712&dpr=2 -imgrc=xqqFzAzzWC0WGM:](https://www.google.com.mx/search?q=comunicacion&rlz=1C5CHFA_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwibn9KuorLeAhUDb60KHZTxBG0Q_AUIDigB&biw=1440&bih=712&dpr=2-imgrc=xqqFzAzzWC0WGM:)

# Comunicación

Es el intercambio de información; el mensaje se envía y la persona indicada lo recibe e interpreta.

Comunicación viene del verbo latino ***communicare*** que significa repartir, compartir, hacer partícipe de algo.





La **comunicación** constituye uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y la organización social. (Chiavenato,2000)

### **Propósitos:**

- Proporcionar la información y la explicación necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas.
- Proporcionar las actitudes necesarias que promueven la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos.

Éstos promueven un ambiente que conduce a crear sentido de equipo y lograr mejor desempeño en las tareas.



## Tipos:

- ✓ **Fática:** conversación banal, trivial, perdida de tiempo; se debe evitar si no tiene un objetivo específico.
- ✓ **Catarsis:** del griego *purificación*, conversación donde se liberan emociones, sentimientos reprimidos o simplemente de desahogo.
- ✓ **Informativa:** debe ser racional, válida y consistencia lógica.
- ✓ **Para convencer o persuasiva:** refuerza actitudes y creencias, inculca nuevas actitudes y creencias e influye en los comportamientos y actos.



# Técnicas para mejorar la escucha.

## 1. Modelo SIER de Lyman Steil.

**S sentir:** utilizar los sentidos y la percepción se modula por el interés, emoción y predisposición.

**I interpretar:** comprender lo que se está expresando, independientemente de estar o no de acuerdo.

**E evaluar:** se otorga un valor a lo escuchado o entendido, influye el inconsciente, creencias y propias expectativas.

**R responder:** deben ser respuestas reflexionadas de acuerdo a la preparación percepción, sincronización, interpretación y evaluación





## 2. Modelo Relaciones

**R relajar la tensión:** con una actitud positiva y objetiva ayuda a ser consciente el propósito de la comunicación.

**E entablar contacto visual:** actitud de atención.

**L ladearse hacia el hablante:** respeto y atención.

**A aprender a guardar silencio activo:** al escuchar se piensa en el mensaje.

**C continuar con el interés de seguir escuchando:** asintiendo y con expresiones de atención.

**I implicarse en la respuesta:** parafrasee las ideas y haga preguntas.

**O ostentar una postura abierta.**

**N no dejarse distraer por ruidos.**

**E empatía.**

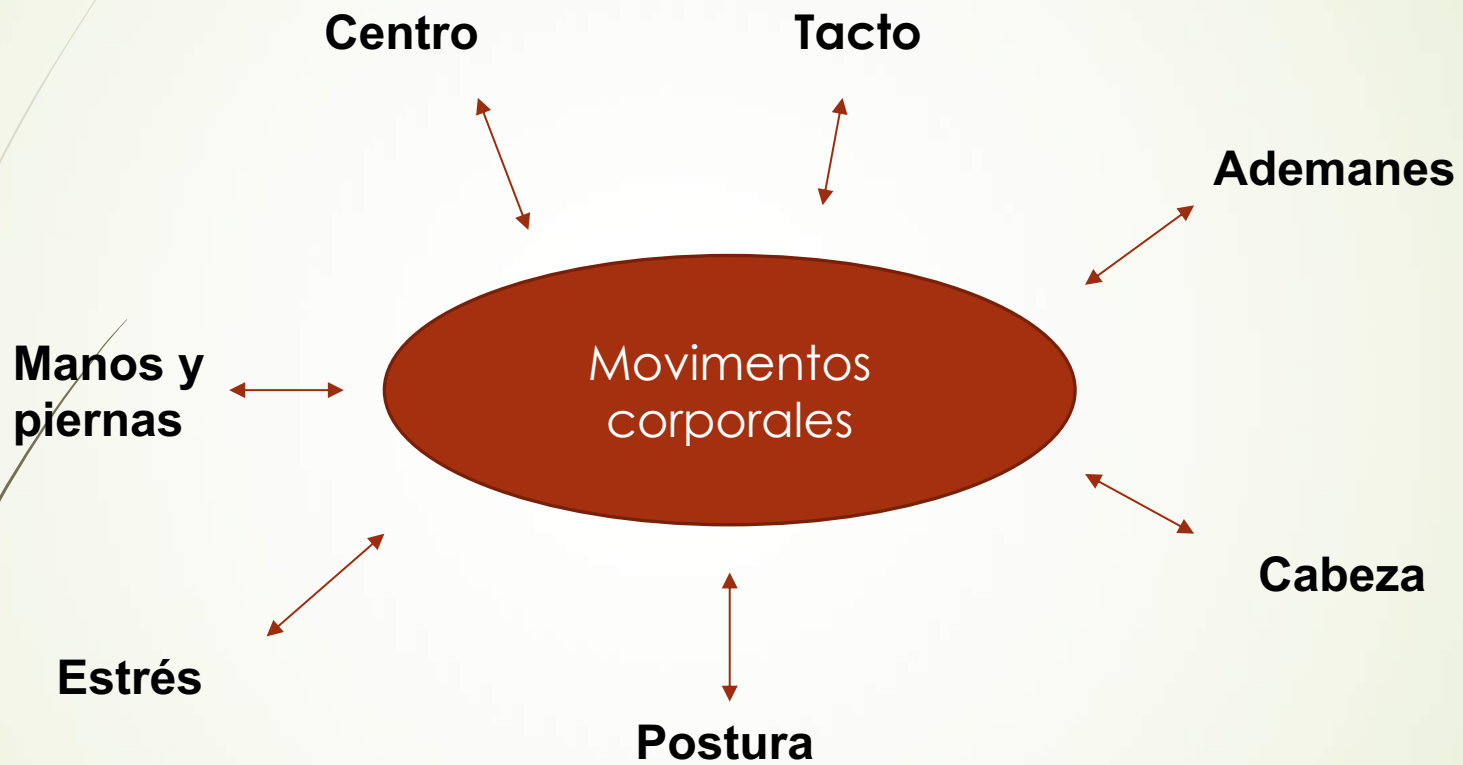
**S situarse frente al hablante.**

# Comunicación no verbal

Se refiere a todas aquellas señas o señales que no son palabras escritas u orales.

El lenguaje corporal considera tres campos: proxémica, indicadores y cinésica.





# Comunicación no verbal paralingüística

Vocalizaciones:

- Caracterizaciones vocales: reír, llorar, gemir, bostezar, eructar, tragar, inhalar, o exhalar, silbar, suspirar, tararear, toser, susurrar, etc.
- Calificativos vocales: volumen y velocidad.
- Segregadores vocales: uh-huh, um, aha, hey, mmm, oh.emm etc.

## Control de la voz

Respiración, fonación, resonancia y articulación.

## Códigos vocales

Muletillas o lapsus linguae (la lengua se traba)

## Cualidades de la voz

Tono, volumen, resonancia y cualidad.



## **Comunicación no verbal (proxémica)**

- Relación entre la conducta humana y la arquitectura.
- El espacio interpersonal: distancia íntima, personal, social, pública.
- La territorialidad.

### **Indicadores**

Es el aspecto que tienen las personas, ambiente , incluyendo poseciones, accesorios.

Artículos duraderos (materiales).

Artículos temporales (peinado, la moda, la salud etc.)

- Indicadores momentáneos
- Indicadores personales
- Indicadores compartidos
- Indicadores públicos.

# ASERTIVIDAD

HABILIDAD SOCIAL  
CONJUNTO DE ACTITUDES



[https://www.google.com.mx/search?q=comunicaci%C3%B3n+asertiva&rlz=1C5CHFA\\_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi8kbyg9tLeAhUM2qwKHxGnDEkQ\\_AUIDigB&biw=1440&bih=712&dpr=2#imgrc=5rqWfMB00hdjpM](https://www.google.com.mx/search?q=comunicaci%C3%B3n+asertiva&rlz=1C5CHFA_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi8kbyg9tLeAhUM2qwKHxGnDEkQ_AUIDigB&biw=1440&bih=712&dpr=2#imgrc=5rqWfMB00hdjpM)

## Comunicación asertiva

Asertividad proviene del latín *asserere, assertumque* significa afirmar...

Afirmación de la personalidad, confianza en uno mismo, autoestima, aplomo, fe gozo en el triunfo de la justicia y la verdad, comunicación segura y eficiente.



[https://www.google.com.mx/search?e=reunion+administrativa+del+equipo+de+salud+en+mexico&rlz=1C5CHFA\\_enMX794MX794&source=lms&ibm=sch&sa=X&ved=0ahUKEwJ\\_KT699LeAhtiaK0KHowGDRG\\_AUJDya8R6w=1440&h=712\\_lmore=MioYHd4tkQvAM](https://www.google.com.mx/search?e=reunion+administrativa+del+equipo+de+salud+en+mexico&rlz=1C5CHFA_enMX794MX794&source=lms&ibm=sch&sa=X&ved=0ahUKEwJ_KT699LeAhtiaK0KHowGDRG_AUJDya8R6w=1440&h=712_lmore=MioYHd4tkQvAM)



## **Características de una persona asertiva:**

- ✓ Se siente libre de manifestarse.
- ✓ Puede comunicarse con personas de todos los niveles.
- ✓ Orientación activa para la vida, es proactiva.
- ✓ Acepta sus limitaciones.
- ✓ Acepta o rechaza la parte emocional de las personas con delicadeza y respeto.
- ✓ Se manifiesta emocionalmente libre para expresar sus sentimientos.





## Sesión administrativa.

La **comunicación** es uno de los factores más importantes dentro de las instituciones, debido a que a partir de ésta comienza el crecimiento de la organización.

Las reuniones son relevantes dentro de todas las actividades que deben hacer la alta dirección, en ellas se establecen tanto las normas a seguir constantemente como estrategias y actividades a desempeñar para el desarrollo de la organización.

Todas tienen un **objetivo** común, tratar de constituir engranajes que sirvan para tomar las decisiones acertadas en la organización, determinar actividades, tiempos de entrega y metas.

## Tipos de reuniones:

- ✓ De directivos
- ✓ De directivos y personal
- ✓ Las de todos los empleados con algún jefe o coordinador

Tomar en cuenta a **todo el personal**, logra mayor compromiso con las organizaciones (nunca se sabe de dónde surgen las mejores ideas).

### **Se debe considerar:**

- ✓ Analizar objetivos
- ✓ Orden del día
- ✓ Agenda informativa
- ✓ Conservar la calma (respeto, puntualidad etc.)
- ✓ Generar conclusiones (minuta).




[https://www.google.com.mx/search?q=inteligencia+emocional&rlz=1C5CHEA\\_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKFwlvJav-NLeAhUROa0kHo4IA8Q\\_AUJDja8&biw=1440&bih=712-imercrQ5r\\_HNSOImMGM;](https://www.google.com.mx/search?q=inteligencia+emocional&rlz=1C5CHEA_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKFwlvJav-NLeAhUROa0kHo4IA8Q_AUJDja8&biw=1440&bih=712-imercrQ5r_HNSOImMGM;)



## Inteligencia emocional.

- ✓ Es la capacidad de captar las emociones de un grupo y conducir las hacia algo productivo.
- ✓ Es controlar las emociones propias y ajenas con la finalidad de obtener determinados objetivos.
- ✓ La teoría de **Goleman** no propone eliminar o reprimir las emociones, sino controlarlas y motivar las que son favorables.



Autocontrol, dominio  
de uno mismo



Habilidades  
Daniel  
Goleman



Empatía

Entusiasmo, la  
aptitud  
maestra para  
la vida



# Componentes de la inteligencia emocional

## 1. Conciencia de si mismo

Es la capacidad de reconocer los propios sentimientos, emociones o estados de ánimo.

Se deben separar las emociones conscientes e inconscientes (identificandolas).

La inteligencia emocional permite hacer conscientes las reacciones viscerales, volviendose imperceptibles

## 2. Equilibrio Anímico

Capacidad para controlar el mal humor para evitar efectos perjudiciales, como conductas indeseables.

La ira es una de la emociones difíciles de controlar por lo que hay contar con recursos como:

- a) **Reconsideración:** implica interpretar la situación de manera positiva.
- b) **Aislamiento:** alejarse de la situación y estar unos momentos a solas, para recuperar la serenidad.
- c) **Distracción:** hacer otra cosa (caminar).
- d) **Técnicas de relajación:** como respiración profunda, meditación; que también controlan la ansiedad o la depresión.



### **3. Motivación**

Capacidad de autoinducirse a emociones y estados de ánimo positivos, como la autoconfianza, entusiasmo y optimismo.

### **4. Control de los impulsos**

Cualidad y capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo por un objetivo.

Las personas que controlan sus deseos son más seguros, desenvueltos y tolerables.





## 5. Sociabilidad.

Tiene relación con el conocimiento y el control de las propias emociones .

La sociabilidad tiene que ver con el conocimiento, control de las emociones y los estados de ánimo de los demás.

Cuando más hábil se es para interpretar las señales emocionales de los demás, mejor controlaremos las propias.

**Teoría de Weschler:** la persona que tiene la capacidad de establecer vínculos con los demás, potencializa sus conocimientos, coeficiente intelectual, aptitudes y habilidades; entre otras.



## **Inteligencia interpersonal**

Habilidades de entender a otras personas, lo que las motiva, su forma de desempeñarse en el empleo y como trabajar cooperativamente:

- ✓ Comprender a los demás
- ✓ Establecer sus necesidades
- ✓ Intercambiar información
- ✓ Influir en otros
- ✓ Resolver conflictos
- ✓ Trabajar en equipo
- ✓ Cambiar el rumbo.



## **Aspectos de la Inteligencia interpersonal**

Son una amplia gama de aptitudes:

- ✓ Organización de equipos
- ✓ Negociación de soluciones
- ✓ Empatía y sintonía personal
- ✓ Sensibilidad social

## **La inteligencia intrapersonal**

Son las mismas habilidades de comunicación hacia el interior del individuo, para formar el estilo propio de cada persona.

# Inteligencia social



[https://www.google.com.mx/search?q=inteligencia+social&rlz=1C5CHFA\\_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKFwIU2o-dLeAhVMR6wkHQSpAcIQ\\_AUjDjB&biw=1440&bih=712-imarc=hK2l-vPs94pfM](https://www.google.com.mx/search?q=inteligencia+social&rlz=1C5CHFA_enMX794MX794&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKFwIU2o-dLeAhVMR6wkHQSpAcIQ_AUjDjB&biw=1440&bih=712-imarc=hK2l-vPs94pfM)



## Inteligencia social

- ✓ **Daniel Goleman** considera que es la comprensión profunda del influjo que las relaciones tienen en nuestra vida y en los demás.
- ✓ Una persona totalmente hábil podría reconocer las energías emocionales hostiles y orientarlas para que se tornen positivas.
- ✓ Capacidad de movernos satisfactoriamente en entornos sociales, comunicarnos con éxito con los demás y construir buenas relaciones (tacto, sentido común).



## Inteligencia social

- ✓ La inteligencia social es aprendida.
- ✓ Los seres humanos son sociales por naturaleza y estamos diseñados a conectar con los demás.
- ✓ Neuronas espejo permiten reflejar la acción de los otros y puede haber aprendizaje por imitación (intuición).
- ✓ Las relaciones sociales positivas son beneficiosas
- ✓ La soledad y relaciones débiles son fuente de problemas de salud, estrés, depresión (relaciones tóxicas).



## **Consideraciones para mejorar la inteligencia social**

- ✓ Prestar atención al mundo social que rodea.
- ✓ Conocimiento a fondo de roles y reglas sociales.
- ✓ Practicar habilidades de conversación.
- ✓ Desarrollar la escucha activa.
- ✓ Reconocer las emociones en los demás.
- ✓ Ponerse en el lugar del otro.
- ✓ Mirar a los ojos a los demás.



## **Consideraciones para mejorar la inteligencia social:**

- ✓ Practicar técnicas de asertividad.
- ✓ Comunicarse de manera honesta
- ✓ Aprendiendo de los éxitos y fracasos.
- ✓ Observar el lenguaje corporal de los demás y el propio.





## **Aptitud social**

- ✓ Empatía
- ✓ Comprensión de los demás
- ✓ Ayudar a los demás a desarrollarse
- ✓ Orientación hacia el servicio
- ✓ Aprovechamiento de la diversidad
- ✓ Conciencia política



# RESILIENCIA

La capacidad para afrontar  
LA ADVERSIDAD.

[https://www.google.com.mx/search?q=resiliencia&tbm=isch&tbs=simg:CfuD4meSNuUkIiSp080dL210A4sf\\_bhAOGQUORGxQocMRHAVDb4s4OaToKJj1esiv4sC3lVolN38RLO0Wvq\\_18nDNvoSCdK MizR0vbVAEUICkntwScKhJJDix\\_15uEA4ZARWuK7eZOV2fQqEgRBEbFCowxERHQweZ0xrfJkSoSCcBUNv\\_izo5pOEdrHbuVhyNOvKhJqomLV6vO\\_1iwRvZxEb0SadEgEgkLeVWas3fxEhGSMzVMibYNUsoSCc7Ra-n\\_1vcM3EYrriJdn4b&tbo=u&sa=X&ved=2ahUKEwiiu3JDO\\_tLeAhUJKawKHTWXGD0Q9C96BAqBEBs&biw=1440&bih=712&dpr=2 - imorcat5mS9z-TRaccM](https://www.google.com.mx/search?q=resiliencia&tbm=isch&tbs=simg:CfuD4meSNuUkIiSp080dL210A4sf_bhAOGQUORGxQocMRHAVDb4s4OaToKJj1esiv4sC3lVolN38RLO0Wvq_18nDNvoSCdK MizR0vbVAEUICkntwScKhJJDix_15uEA4ZARWuK7eZOV2fQqEgRBEbFCowxERHQweZ0xrfJkSoSCcBUNv_izo5pOEdrHbuVhyNOvKhJqomLV6vO_1iwRvZxEb0SadEgEgkLeVWas3fxEhGSMzVMibYNUsoSCc7Ra-n_1vcM3EYrriJdn4b&tbo=u&sa=X&ved=2ahUKEwiiu3JDO_tLeAhUJKawKHTWXGD0Q9C96BAqBEBs&biw=1440&bih=712&dpr=2 - imorcat5mS9z-TRaccM)



## Resiliencia:

Capacidad del **ser humano** para superar situaciones adversas e incluso salir de ellas. (Hérvas,2018)

La **resiliencia humana** es parte del desarrollo de la vida, porque a lo largo de ella, se experimentan momentos difíciles y situaciones complicadas.

**Gonzálo Hérvas**,destacó que el crecimiento tras la adversidad, ha permitido descubrir capacidades en las personas que se desconocían, sintiendose más seguras para enfrentar otras experiencias.

Lo que ha permitido **cambio** en los estilos de vida así como en la filosofía de vivir.



## **Características de una persona resiliente:**

- ✓ Presentan expectativas ajustadas y realistas ante un momento difícil o una situación adversa.
- ✓ Valoran los hechos de una manera razonada.
- ✓ Mantienen la capacidad de afrontar la situación con las capacidades que tienen.





## Elementos de la resiliencia:

- ✓ Se centran en el aquí y el ahora (afrontan de una manera focalizada).
- ✓ Mantienen unas expectativas ajustadas (afrontan con realismo adversidades inevitables y superan con éxito).
- ✓ Fomentan la expresión emocional (afrontan la adversidad).
- ✓ Trabajan su autoestima (afrontan sus dificultades para sentirse mejor consigo mismas).
- ✓ Buscan soluciones a las adversidades en lugar de evitarlas.



## Tipos:

- ✓ **La resiliencia individual:** afrontar los cambios en la vida laboral, situaciones sentimentales complicadas, procesos de estrés.
- ✓ **Resiliencia en el ámbito laboral:** se muestra también a la hora de superar los giros en el trabajo elaborado, la superación de la tensión y el agobio.

- 
- ✓ **Resiliencia colectiva:** en diversos ámbitos y situaciones (mostrada por supervivientes a huracanes, inundaciones y otro tipo de desastres naturales).
  - ✓ Es importante desarrollar la **resiliencia en niños**, y tener esta capacidad formada para afrontar la vida.
- 



## Características:


- ✓ Manejan con calma emociones y sentimientos negativos.
- ✓ Muestran flexibilidad para adaptarse a nuevas situaciones que les surgen y que requieren de un cambio.
- ✓ Son constantes con todas aquellas tareas que inician y llevan a cabo.
- ✓ Poseen una paciencia adecuada para tratar y superar las situaciones límite.





## Para desarrollar la resiliencia:

- ✓ Crea relaciones sociales más allá de la familia (afrontar nuevos retos).
- ✓ Cambia tu perspectiva respecto a las crisis.
- ✓ Acepta la adversidad pensando que servirá para construir un futuro mejor y busca pequeños estímulos que te ayuden a sobrellevarla.

- 
- ✓ Afronta y decide. Esquivar las situaciones adversas las prolonga.
  - ✓ Potencia tu comunicación. Con los demás y contigo mismo.
  - ✓ Quiérete. debes aceptar cómo eres y tener una visión positiva de ti mismo. Acepta tus fortalezas y debilidades.
  - ✓ Cuídate física y mentalmente.
  - ✓ Presta atención a tus sentimientos, tus inquietudes y tus necesidades para sentirte bien psicológicamente.

## Fuentes de información:

- Ayuso Diego, Gimeno Begoña ,(2015),Gestión de la calidad de cuidados en enfermería,Ediciones Díaz de Santos, España.
- Gutiérrez Humberto,(2010),Calidad total y productividad,3ª ed.,Mc Graw Hill
- Goleman, (2011), Inteligencia emocional,Edit. Kairós.
- Goleman, (2012), Inteligencia social,Edit.Kairós.
- Hérvás, Gonzálo, (2018)Definición de resiliencia ¿Qué es y cómo ser resiliente?, SantiagoCid,Madrid, disponible en <http://www.psicologoemadrid.co/resiliencia-definición>, Consultado: 6 de noviembre de 2018
- Huerta José, Gerardo Rodríguez,(2014),Desarrollo de Habilidades Directivas,2ª.ed.,Pearson,México
- Ramos Juanjo, ¿Qué es la inteligencia social?, Disponible en:<https://www.lavidapositiva.com/que-es-la-inteligencia-social>, Consultado: 19 de octubre de 2018.
- Koontz Harold, Heinz Weihrich,(1988),Administración,11ª ed.,Mc Graw Hill, México.
- Robbins Stephen,(1999),Comportamiento organizacional,8ª ed.Pearson,México.
- Rovere Mario,(2006),Planeación Estratégica de Recursos en Salud,2ªed.,OPS,Washington DC.
- Sandoval Duque, José Luis, Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. Estudios Gerenciales [en línea] 2014, 30 (Abril-Junio) : [Fecha de consulta: 2 de noviembre de 2018] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=212311080>