

The poster features a watercolor-style background with a large syringe on the left and a stone tower with a golden dome in the center. Three glass vials are arranged in the lower-left quadrant. The text is positioned in the upper-left area.

IV JORNADA DE VACUNAS asanec

Sevilla 20 · 21 SEP 2024

Derribando barreras; Herramientas para una comunicación eficaz

BEGOÑA REYERO ORTEGA

Enfermera especialista en EFyC

Presidenta de ACEVAC.

Master en Coaching y procesos de cambio

Experto en marketing y comunicación.

Experto en PNL

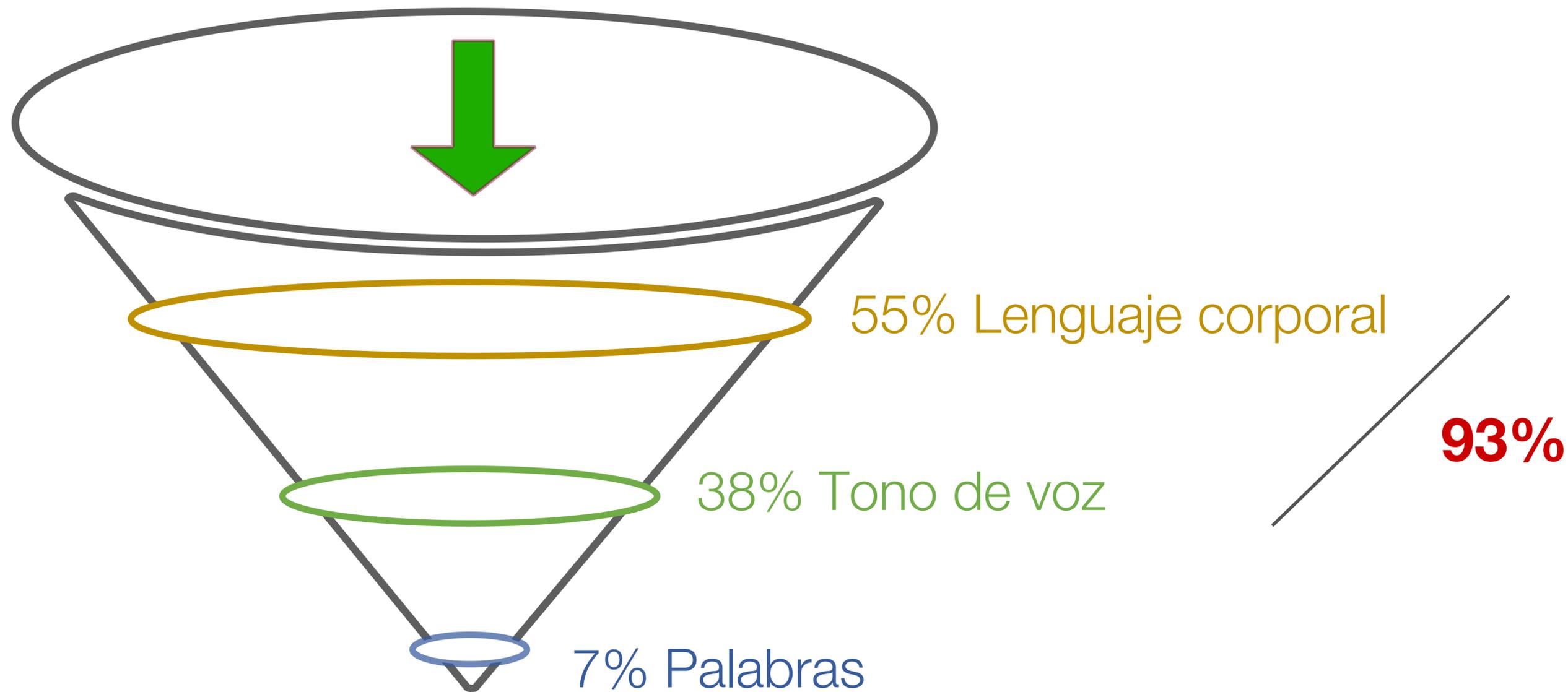


**¿Te has escuchado alguna vez,
cómo te comunicas contigo mismo/a y
como lo haces con los demás?**

Condicionantes (-)

Condicionantes (+)

COMUNICACIÓN



Te aconsejo que te vacunes de...



ESTÍMULOS EXTERNOS

- Vista imágenes
- Oído sonidos
- Olfato olores
- Gusto sabores
- Tacto-sentimiento sensaciones



IN PUT

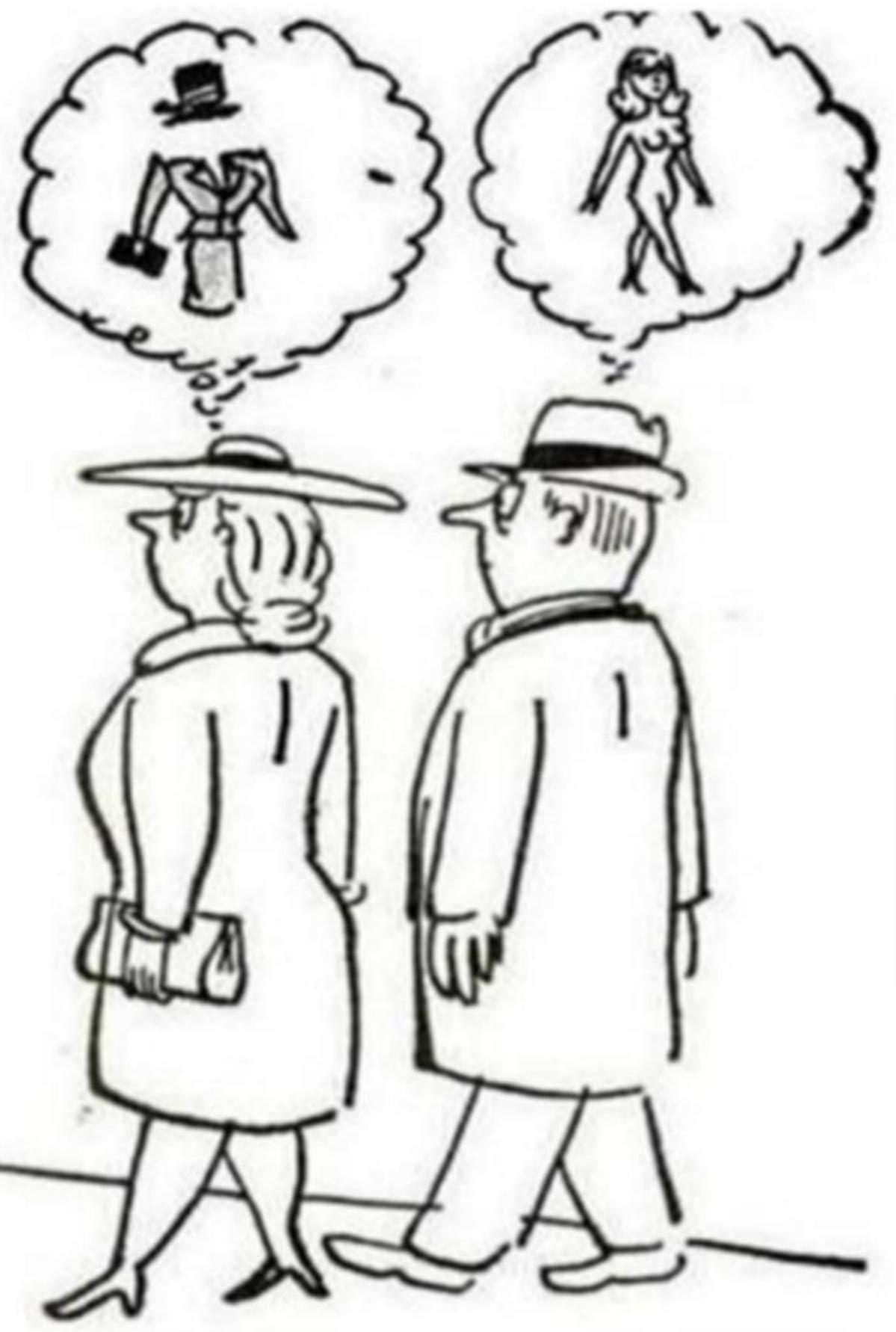


OUT PUT

COMPORTAMIENTOS

- Qué digo
- Cómo digo
- Qué hago

CÓMO PROCESAMOS LA INFORMACIÓN
 NUESTRO MAPA MENTAL







Levanta el brazo derecha

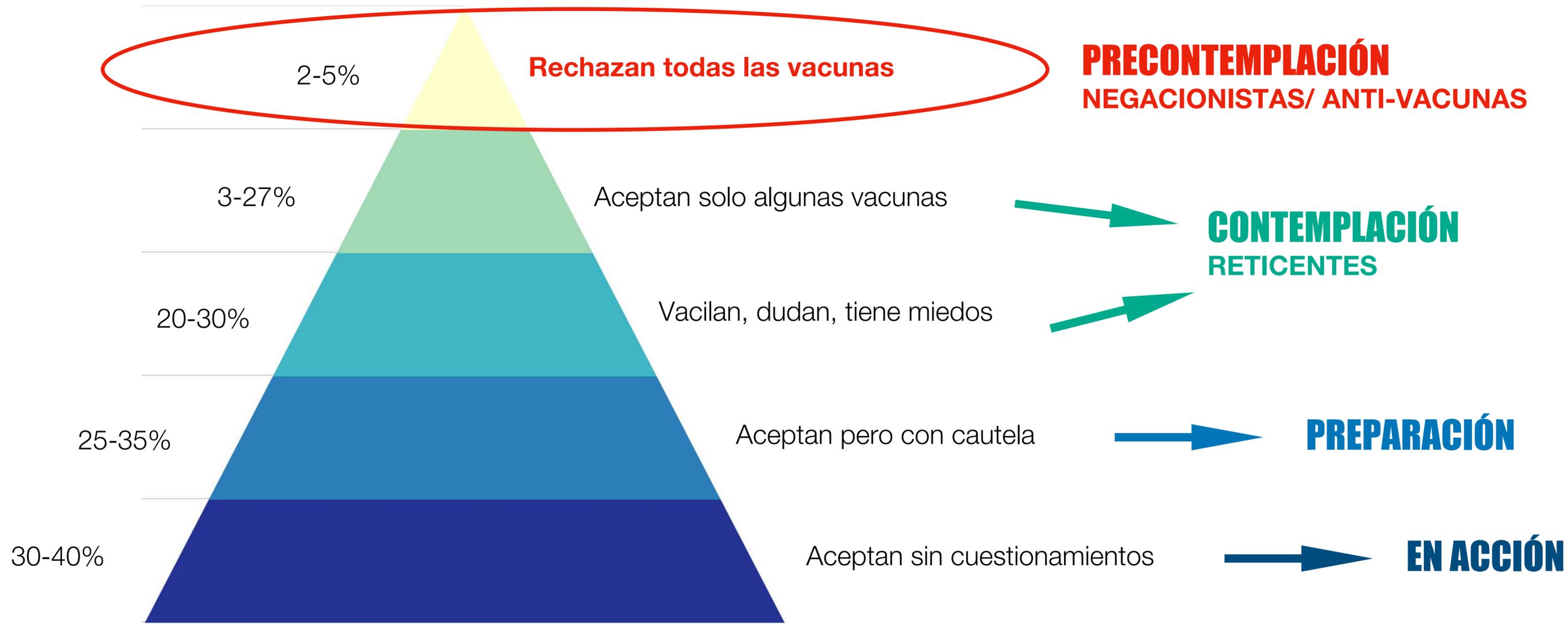
Levanta el brazo izquierdo

Levántate del asiento

Dale la mano a tu compañero de al lado

Mira debajo de tu asiento

Debajo de algunos asientos hay premios



Elaboración propia Begoña Reyero Ortega

1. Julie Leask 1 , Paul Kinnersley, Cath Jackson, Francine Cheater, Helen Bedford, Greg Rowles. Communicating with parents about vaccination: a framework for health professionals. BMC Pediatr actions. 2012 Sep 21;12:154. doi: 10.1186/1471-2431-12-154. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22998654/>
2. Modelo transteórico de cambio. Estadios. Flujo de estadios en proceso.



CREAR UN VÍNCULO DE CONFIANZA

3R

Respeto a uno mismo

Respeto a los demás

Responsabilidad de nuestros actos

PARAR

1. PEDIR PERMISO para abordar el tema

Ej:

- ¿Le importa qué le pregunte sobre....?
- ¿Quiere hablar sobre....?
- Me gustaría revisar su historial clínico ¿le parece bien?

2. EMPATIA. Ponte en su lugar. “No desde nuestro mapa...”

3. ESCUCHA ACTIVA:

Con atención, mostrando que entiendes lo que te cuenta.

“Escuchar para entender, no para contestar”





EMPATIA

	Escucha	Comprende	Juzga	Ayuda
A-patía	No	No	No	No
Anti-patía	sí	No	Sí	No
Sim-patía	Sí	Sí	Sí	???
Em-patía	Sí	Sí	No	Sí



VALIDAR

1. NO JUZGAR.

Entendemos que hay razones detrás de un comportamiento (creencias, valores...
Investiga qué pasa.

2. SER ASERTIVO (RESPECTO Y ACEPTACIÓN, AUTENTICIDAD, GESTIÓN DEL CONTROL EMOCIONAL)

Ser capaz de expresar opinión en el momento adecuado y respetando los derechos y opiniones del otro aunque no las compartamos.



IDENTIFICAR SITUACIÓN

1. PREGUNTAS ABIERTAS. Averiguar información que el paciente quiere y necesita

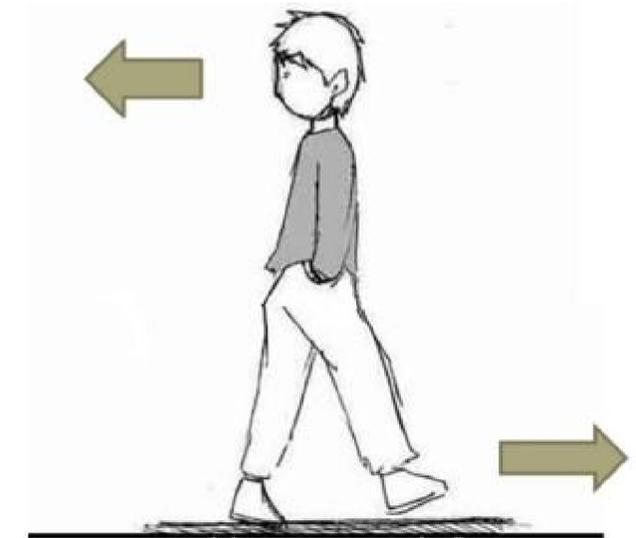
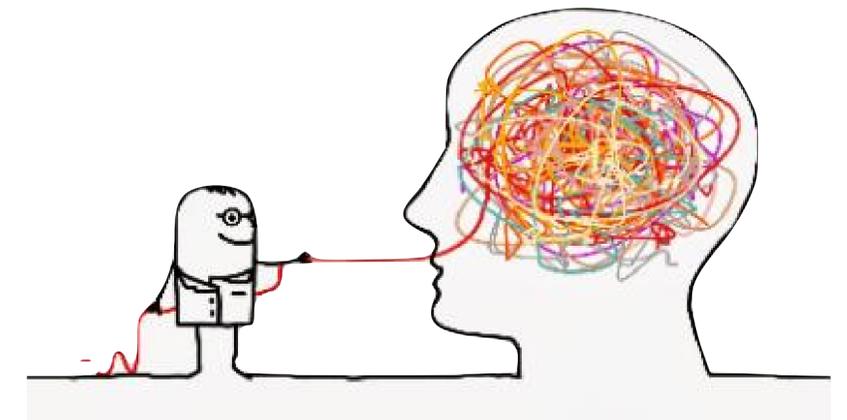
Ej: ¿Qué sabes sobre las vacunas? ¿Qué necesitaría saber? ¿Qué dudas/miedos tiene? Averigua posibles creencias limitantes

2. ESCUCHA ACTIVA Y “ACOMPASAR”

3. JUGAR CON LA AMBIVALENCIA

Ej: Me dices que te preocupa tu salud, ¿Por qué no confías en las medidas preventivas? cuestionar la veracidad de las creencias

4. HACER RESÚMENES o SUMARIOS





“No olvidemos que escuchamos no solamente con nuestros oídos, sino también con nuestros ojos, con nuestra mente, con nuestro corazón y con nuestra imaginación”

Carl Rogers. El poder de la persona.



EXPLORAR RECURSOS

Averiguar qué recursos tiene para alcanzar sus objetivos y lo expresen.
Apoyos, contrapoyos, fuentes de información, etc...

Proponer a los pacientes a que busquen recursos **“Autoconfianza”**

En caso de detectar errores en los recursos (fuentes de información erróneas, fake, etc)
ofrecer ayuda para facilitarle recursos y sus creencias

“Las personas suelen ser más influenciables por lo que se oyen decirse a sí mismas que por lo que nos oyen decirles”

Morton C.Blackwell

**FACILITAR
RECURSOS****P**

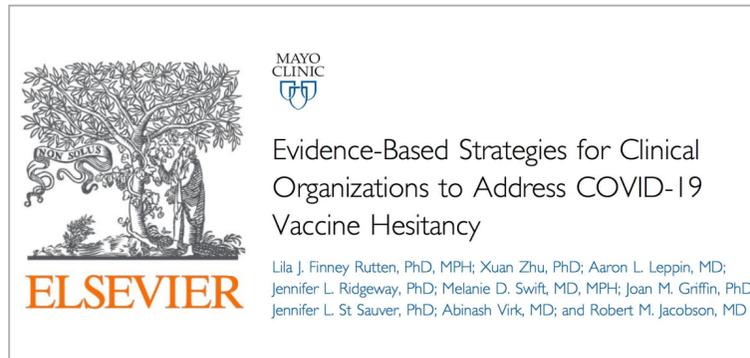
**Pedir permiso y
Preguntar** lo que
necesita saber o que
información desea

I

- **Informar priorizando** la que quiera y necesita
 - Menús de **opciones**
- Enfatizar autonomía y la libertad de su proceso
- **Evitar** el “ tiene que”, “debe” por “¿qué necesita?”
 - Mejor **frases cortas** y ser **claros**
- **Lenguaje adaptado** a preferencia sensorial (**V-A-K**)
 - **Haz resúmenes** cada cierto tiempo

P

Preguntar si lo
ha entendido y
si necesita algo
más



Los sanitarios siguen siendo la fuente de información más confiable y las recomendaciones influyen en las tasas de vacunación



Eurobarómetro anual de la Comisión Europea 2023
El personal sanitario obtiene el mayor nivel de confianza a la hora de informar sobre salud, en general, y sobre la acción de dar consejo vacunal, con un 87% de confianza,



The poster features a watercolor-style background with a large syringe on the left and a stone tower with a golden dome in the center. Three glass vials are arranged in the lower-left corner. The text is in blue and orange colors.

IV JORNADA DE VACUNAS asanec

Sevilla 20 · 21 SEP 2024

Derribando barreras;

**Herramientas para una
comunicación eficaz**

CASOS PRÁCTICOS



CASOS 1

Maria 53 años de edad, padece de Diabetes Mellitus tipo 1. Fotógrafa, tiene dos hijos.

Acude a consulta de seguimiento de su patología crónica, cumplidora en sus revisiones, colaboradora e implicada en sus autocuidados.

Queremos en esta consulta, además del seguimiento de su DM, revisar historial de vacunación

- ¿Cómo abordarías el tema?
- ¿Qué vacunas ofrecerías y cómo?

Desarrolla una entrevista con técnicas de comunicación efectiva.



CASOS 2

Manuel de 73 años de edad, trasplante de pulmón hace 10 meses
Acude como cada año a vacunación antigripal a consulta de AP.

- ¿Qué objetivos te plantearías en esta consulta?

Desarrolla una entrevista con técnicas de comunicación efectiva.



CASOS 3

Isabel tiene 66 años de edad. HTA y dislipemia. Buen control.

Estamos en campaña de vacunación antigripal y Covid-19. Lleva dos años sin vacunarse cuando revisamos su historial de vacunación.

- ¿Cómo abordarías el tema de reticencia de vacunación?

Desarrolla una entrevista con técnicas de comunicación efectiva.