

Comunicació en l'equip de treball

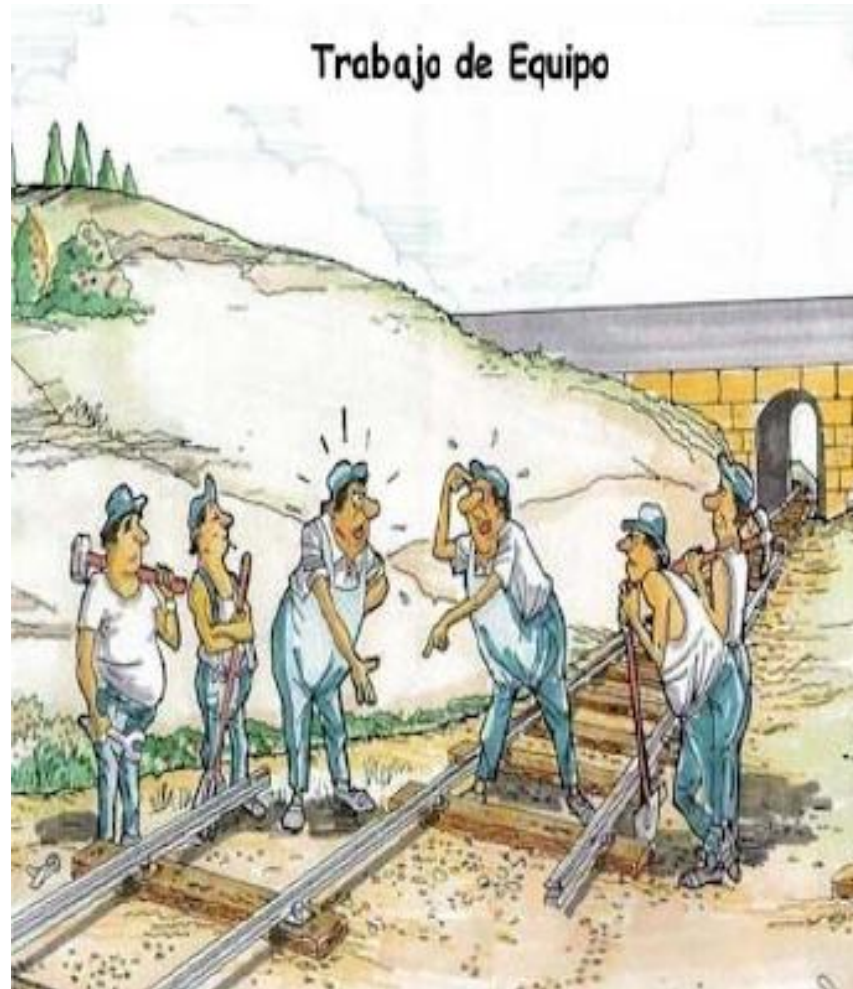
Grup de formació en habilitats de comunicació en salut mental per residents de psicologia, psiquiatria i infermeria de salut mental

La comunicació en l'equip

Introducció:

1. El treball en equip en el context sanitari és resultat d'una necessitat de desenvolupar tasques de complexitat creixent que obliguen a la participació de diversos professionals per assolir objectius de salut pel pacient.
2. Les habilitats per el treball en equip han de ser enteses com una forma més del exercici de la professió.
3. Aquestes habilitats son fonamentalment habilitats de comunicació.

Treball en equip



Definició de treball en equip

- Treball que desenvolupen un grup de persones amb sabers complementaris que s'organitzen per assolir un objectiu comú.
- Idees bàsiques:
 - Responsabilitats compartides.
 - Treball basat en procediments acordats per l'equip.
 - Comunicació efectiva.

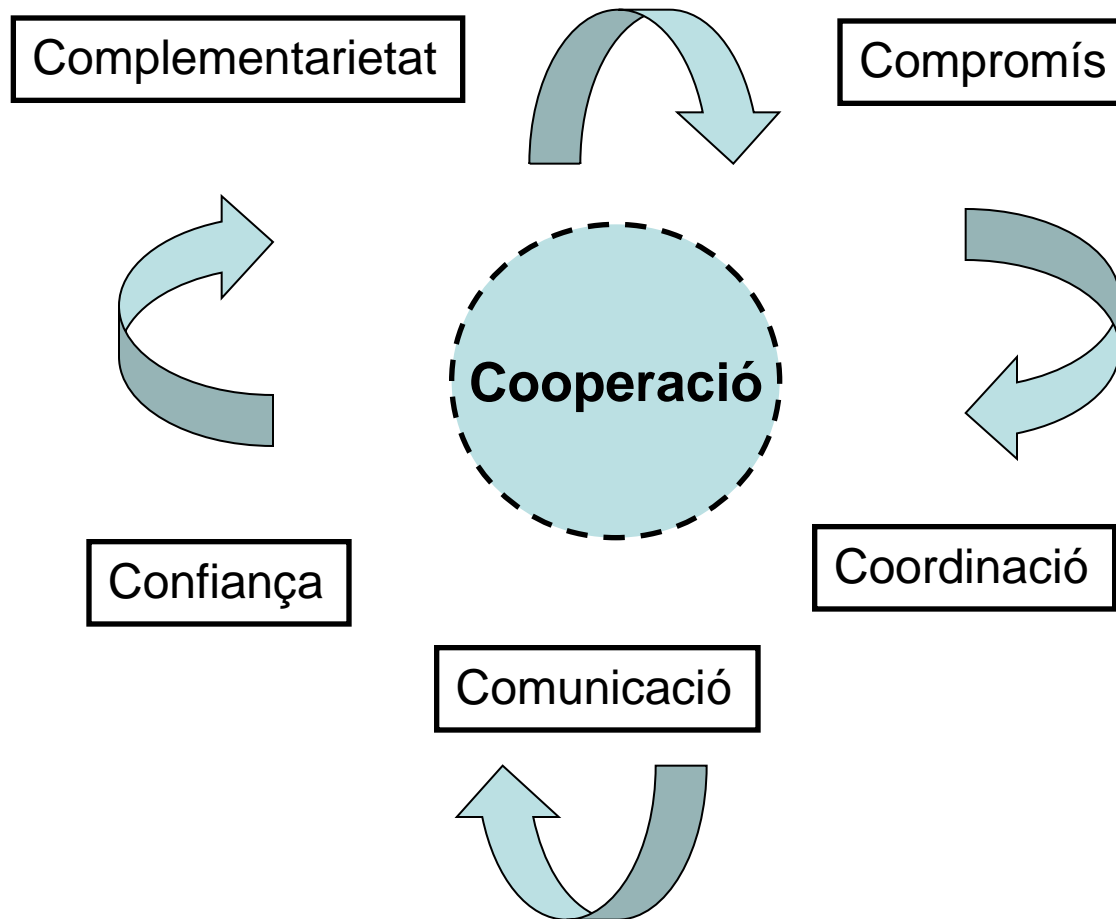
Treball en equip

El treball en equip en basa en un concepte clau, la cooperació entesa com voluntat d'aportar i compartir per assolir un objectiu comú:

* 5 idees fonamentals (5 "C"):

- Complementarietat: coneixement especialitzat de cada professional necessari pel resultat final.
- Coordinació: actuació organitzada.
- Comunicació: informació compartida amb comunicació eficient.
- Confiança: en el bon fer de tots.
- Compromís: en treballar per assolir l'objectiu compartit.

Elements del treball en equip



Pla funcional d'un equip

- Definir i agrupar els components de l'equip.
- Acordar i definir els objectius.
- Definir procediments de treball de l'equip (programa de reunions, assignació de tasques,...).
- Definir procediments de presa de decisions.
- Dissenyar un pla de treball i un pla de posta en marxa de l'equip.
- Maneig dels conflictes: Preveure les dificultats i preparar les respostes als possibles problemes.

Formació de l'equip

- En les organitzacions sanitàries sovint els i les membres venen determinats per llocs de treball / especialitzacions (i no es poden triar...)
- Necessitat de coordinació amb un lideratge específic:
 - Tècnic / organitzatiu
 - Designat / atorgat / reconegut ...
- Importància de generar un funcionament cooperatiu (no competitiu...): buscar solucions entre tots/es i per tots/es

Qualitats positives de les persones de l'equip

- Saber escoltar / deixar parlar
- Fomentar / tolerar la discrepància
- Acceptar la crítica / plantejar discrepàncies
- Evitar els judicis personals
- Ser autocrític
- Ser flexible (adaptar-se a noves situacions)
- Reconèixer / valorar els encerts dels altres

Dificultats de les persones de l'equip

- Rivalitats personals
- Ambicions desmesurades / excloents
- Afany de protagonisme (acaparar la paraula ...)
- Manca de participació (inhibició, ...)
- Manca de motivació (desinterès, negativisme,...)
- Resistència al canvi, a innovar

Dificultats en la comunicació a l'equip



La comunicació en l'equip

- La comunicació com eina bàsica per facilitar el funcionament d'un equip.
- Principi fonamental: claredat i transparència.
- Comunicació fluida:
 - Formal i informal.
 - Individual i en grup (planificació de les reunions,...).

La comunicació en l'equip

- Comunicació efectiva:
 - Discurs ordenat, frases curtes i idees clares
 - De lo senzill / conegut a lo complex / nou
 - Fomentar la participació / debat de les idees
 - Valorar totes les aportacions
 - Evitar resposts d'hostilitat front la incomprensió o el desacord de l'altre: assertivitat

La comunicació en l'equip

- Comunicació efectiva:
 - Formulació de peticions:
 - Valoració global de les tasques desenvolupades conjuntament
 - Destacar els aspectes positius generals i específics de les tasques de l'altre
 - Plantejar el canvi o la demanda que es sol·licita i exposar les avantatges que suposaria
 - Escoltar amb interès les objeccions de l'altre
 - Mantenir la petició sense hostilitat

La comunicació en l'equip

- Comunicació efectiva:
 - Comunicació assertiva: seguretat front hostilitat al rebutjar una petició.
 - Valoració de la proposta mostrant que s'ha entès la demanda i que es consideren els aspectes positius
 - Exposar els arguments en contra
 - Rebutjar la proposta amb claredat
 - Escoltar els arguments de l'altre
 - Plantejar possibles alternatives mostrant interès en el benefici de l'altre
 - Persistir en la negativa amb seguretat i sense hostilitat

La comunicació en l'equip

- Comunicació efectiva en la clínica.

Exemple: presentació d'un cas clínic:

1. Descripció del subjecte (edat, sexe,...)
2. Motiu de consulta actual
3. Antecedents significatius
4. Actuacions efectuades i el seu resultat
5. Situació clínica actual
6. Problemes que es plantegen en la presentació

La comunicació a l'equip

- Reunions efectives:
 - Organitzar i respectar calendaris, horaris i ordre del dia
 - Preparar ordre del dia realista i racional
 - Fomentar la participació
 - Recollir i valorar iniciatives i aportacions
 - Avaluar la reunió amb els participants
 - Redactar i distribuir resums / actes dels temes tractats a les reunions

La comunicació a l'equip

- Presa de decisions:
 - Recollir i plantejar amb claredat les alternatives
 - Plantejar les dades / evidències que recolzen cada alternativa
 - Fomentar la participació (evitar el monopoli de la reunió per algú)
 - Afavorir consens, perseguir acords, prendre decisions

Conflictes al treball en equip

- Quan les dificultats entre dues o més persones es generalitzen al conjunt de l'equip:
 - Interessos divergents
 - Sentit de la propietat front sentit cooperatiu
 - Mètodes diferents
 - Prioritats de valors diferents
 - Percepcions / interpretacions diferents dels fets

Conflictes al treball en equip

- Exemples:

- Això (*tema, tasca, espai...*) és meu !!
- Aquest pacient és meu ...!!!
- Aquest pacient no és meu... de qui és el pacient?
- Aquesta malaltia és meva!!!
- Això a mi no em toca!!
- Jo no vull parlar amb aquest/a individu/a ...!!!

Dificultats en la comunicació a l'equip

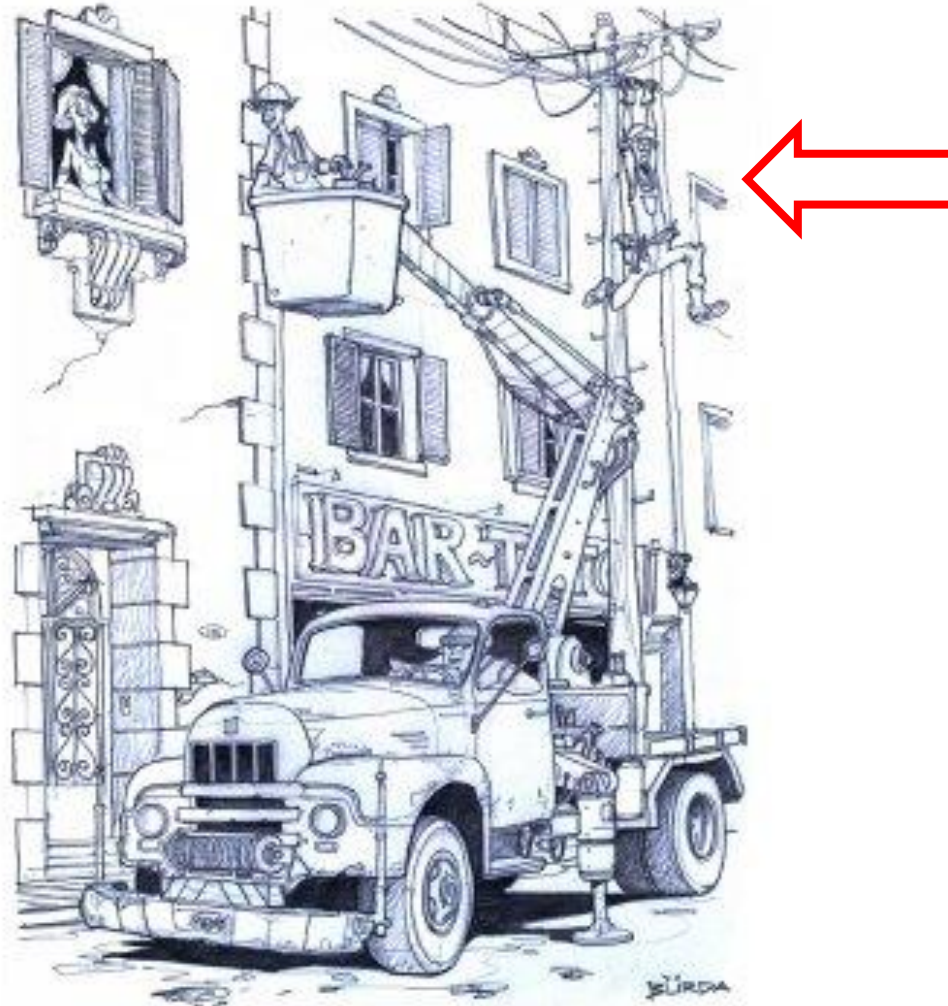


Maneig dels conflictes

- El grup ha de fer front al conflicte amb claredat
- Intervencions individuals i de grup per plantejar correctament els termes del conflicte
- Reunions de clarificació i resolució de conflictes:
 - Descriure, no jutjar
 - Deixar parlar, no interrompre
 - Fomentar el debat participatiu
 - Evitar atacs / judicis personals
 - Plantejar alternatives
 - Donar temps (reunions successives, evitar urgència)
 - Prendre decisions consensuades

Conseqüències de la mala comunicació a l'equip...

TRABAJO EN EQUIPO



Comunicació en el treball en equip

Conclusions:

1. El treball en equip en el context sanitari és una necessitat per desenvolupar tasques de complexitat creixent
2. Les habilitats per el treball en equip son fonamentals per l'èxit i cal entendre-les com una forma més del exercici de la professió
3. Aquestes habilitats son fonamentalment habilitats de comunicació i es poden aprendre