

**“Comunicar de manera didáctica.
Comunicación y aprendizaje:
aspectos prácticos en la
comunicación y en la comunicación
en Salud Pública”**



SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



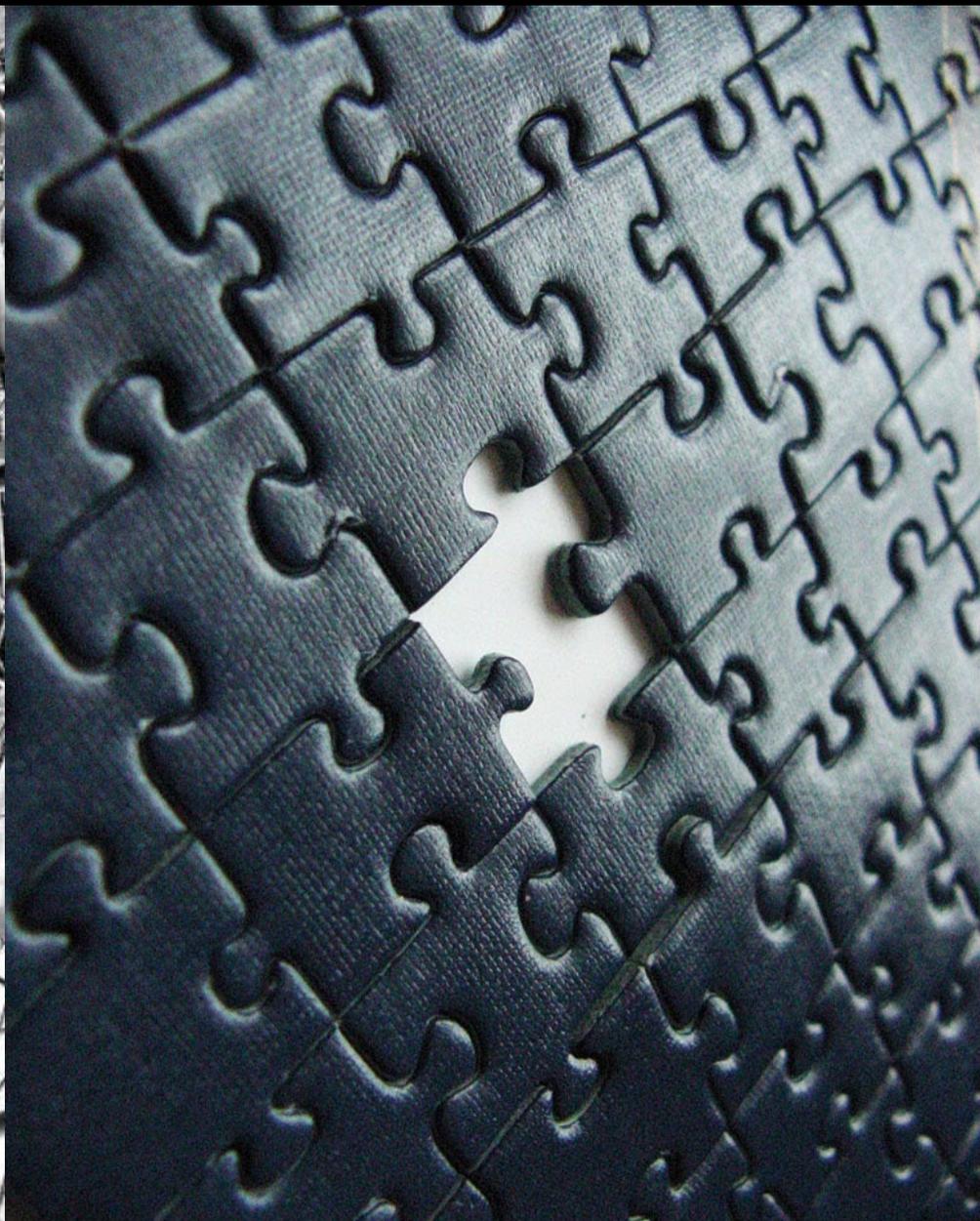
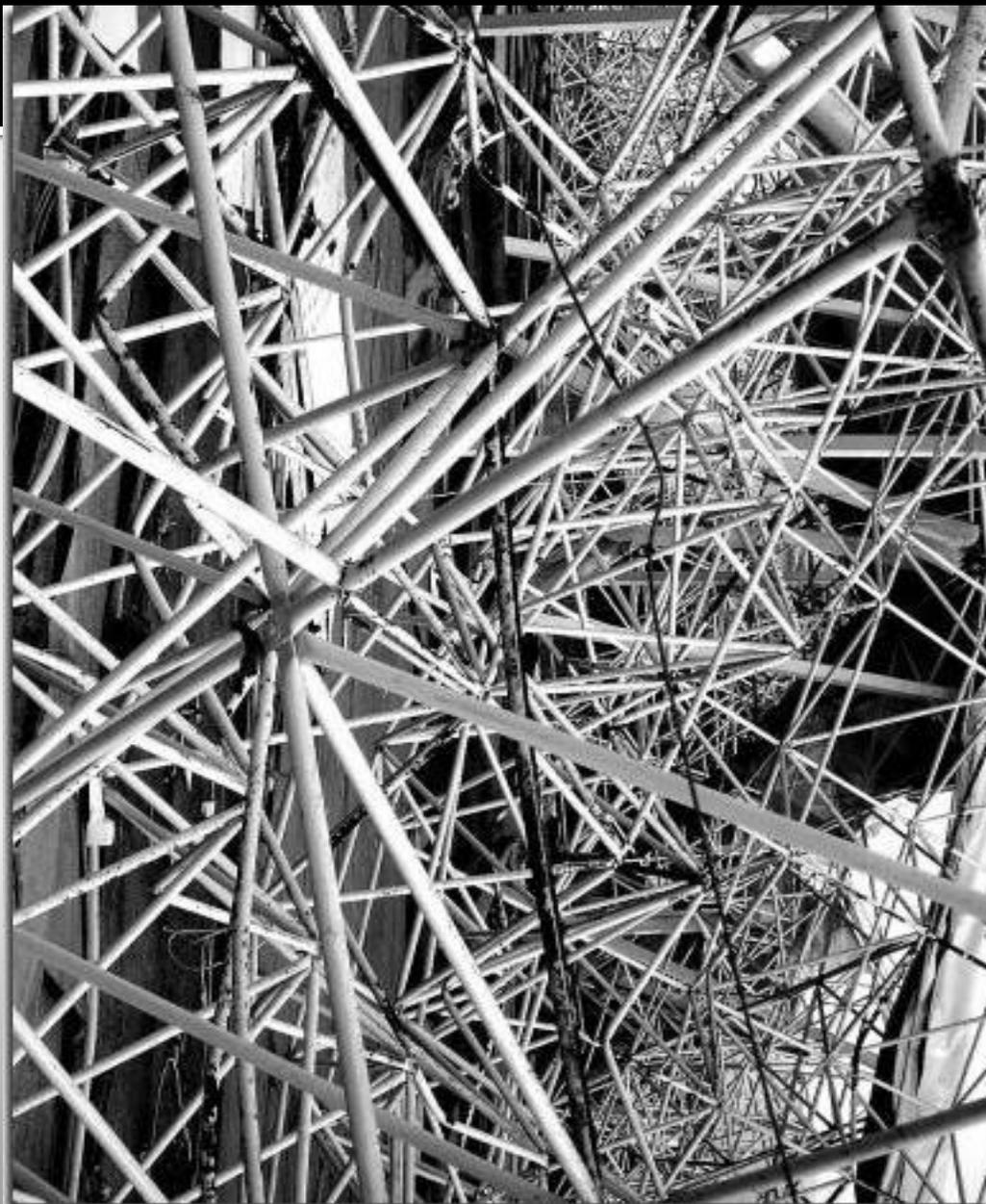
31·10·23
VIDEOCONFERENCIA



SEMINARIOS
WEB RECS '23



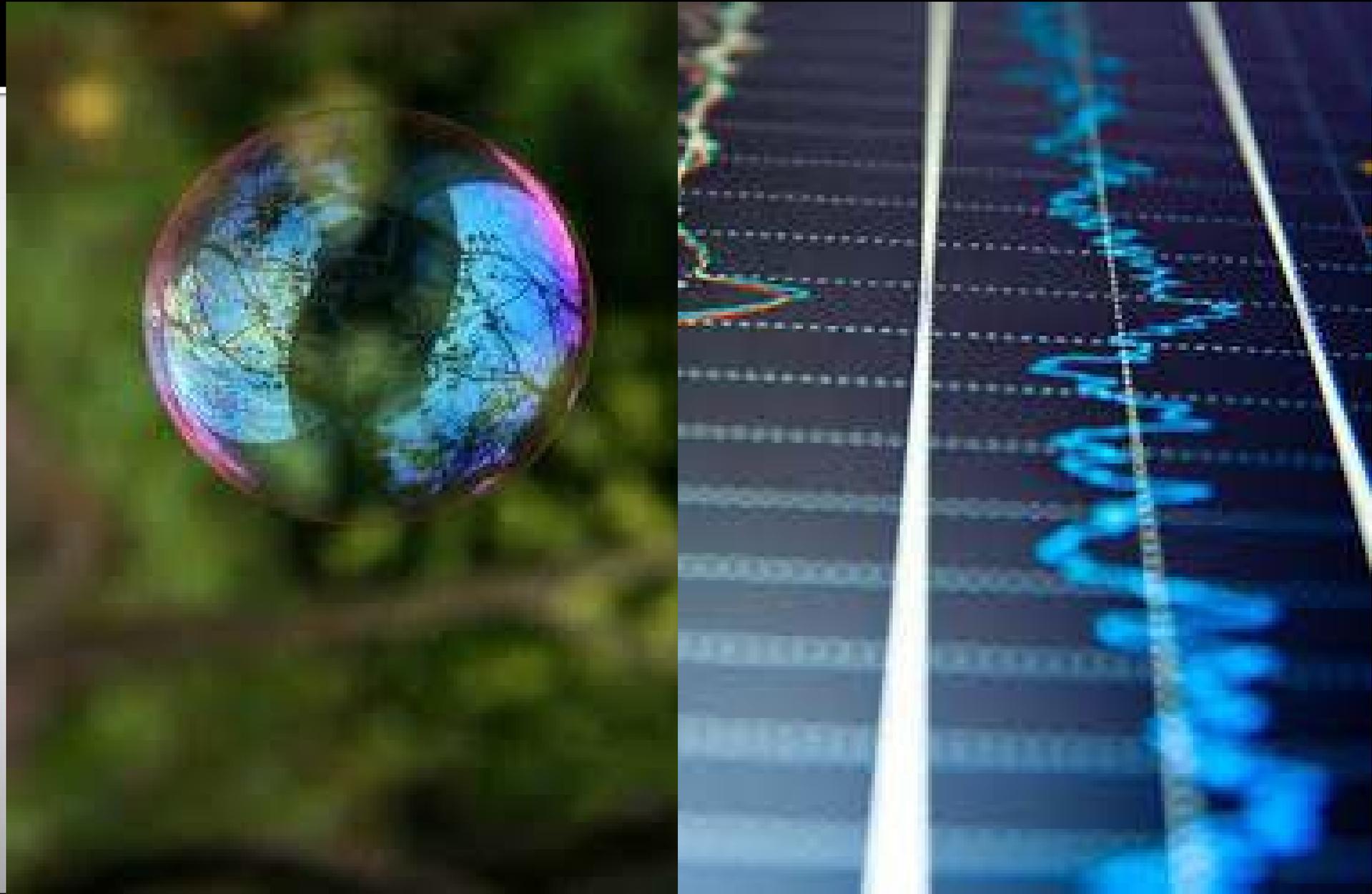
Complejidad



Hiperconectividad



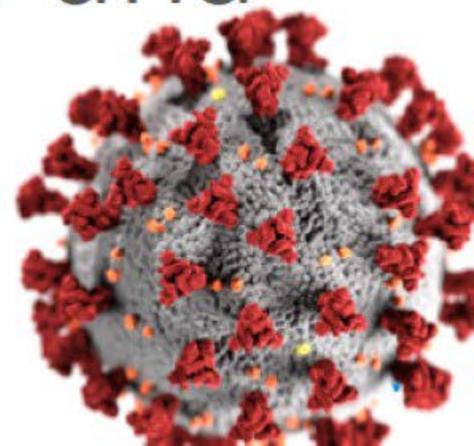
Volatilidad



Incertidumbre



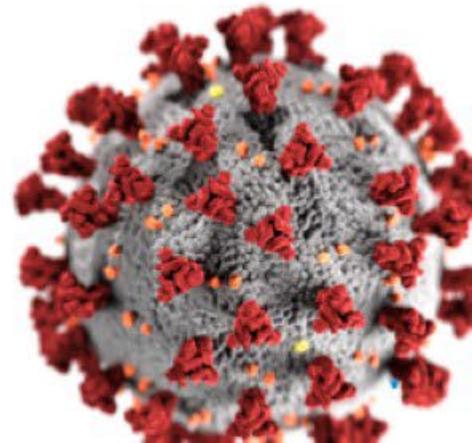
La **COHESIÓN** social y la **CONFIANZA** son dos aspectos fundamentales que influyen positivamente en la resolución adecuada por la ciudadanía de una situación



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD

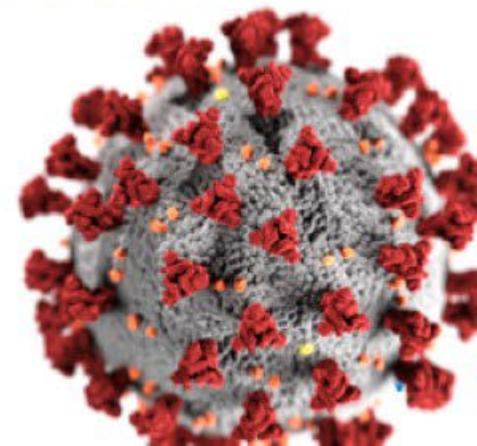
Para hacer una adecuada
COMUNICACIÓN en salud en las crisis
de salud pública, es clave que se
establezca un **DIÁLOGO** con las
poblaciones afectadas y con el
público interesado



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD

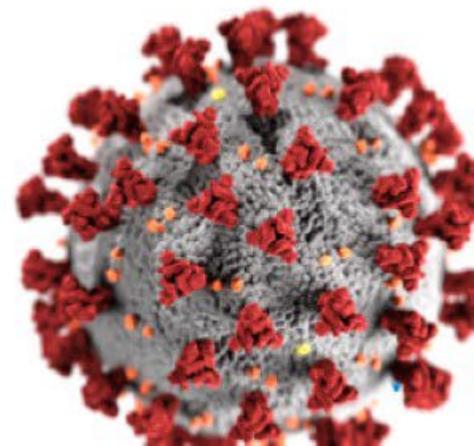
Una información transparente,
veraz, rigurosa, comprensible
y accesible, así como la escucha de las
inquietudes y necesidades informativas de la
población refuerzan la **confianza** ciudadana
en la gestión de la crisis



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD

La importancia de respetar los principios de la comunicación de crisis



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD

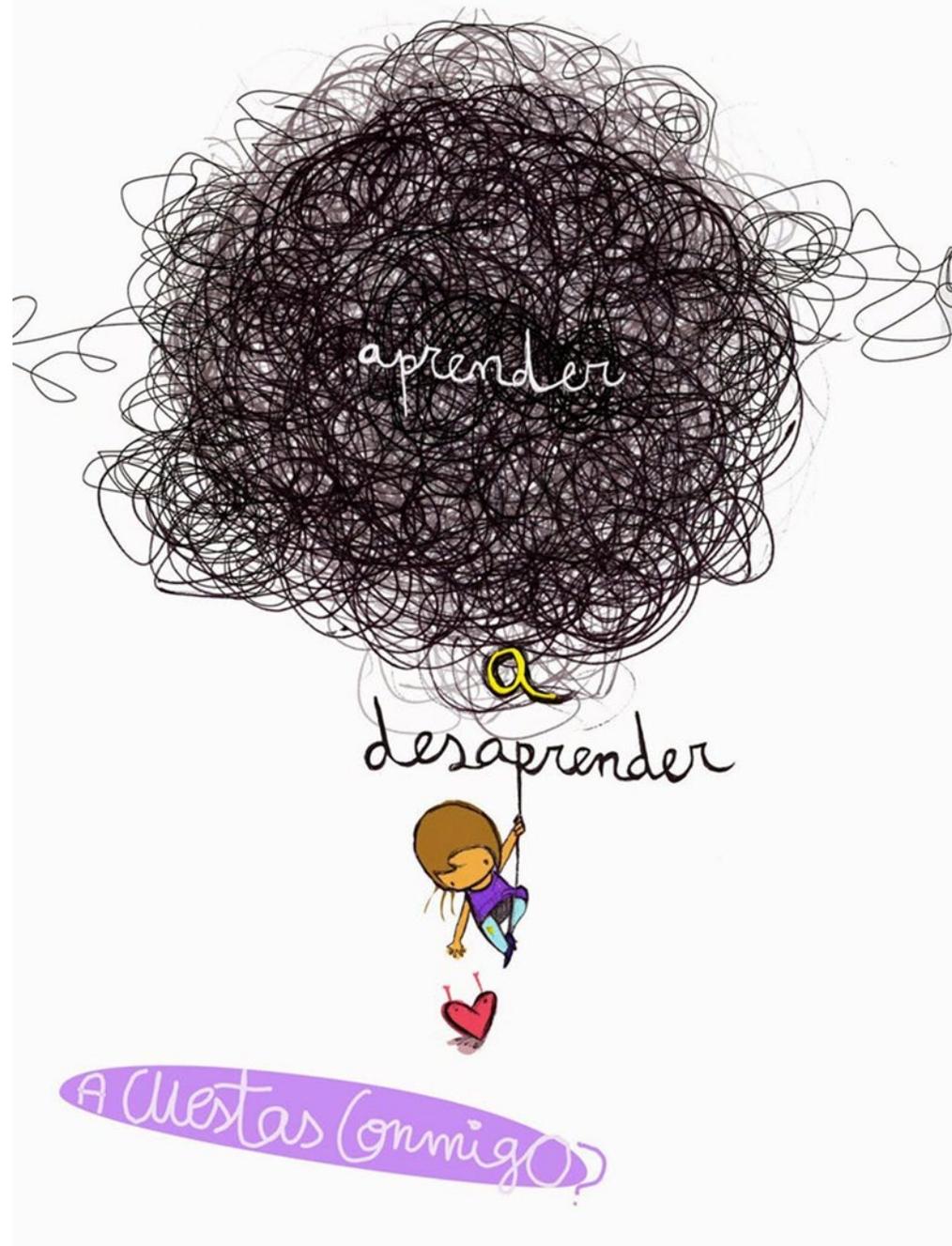
Comunicar con h-alma



Honestidad
Humildad
Hechos
Humanidad
Habilidad
Humor
Heroísmo
Huella
Hueco
Historias
Hoy

**Generar
confianza,
Gestionar
confianza**





4 ESTILOS

RACIONAL

TIERRA



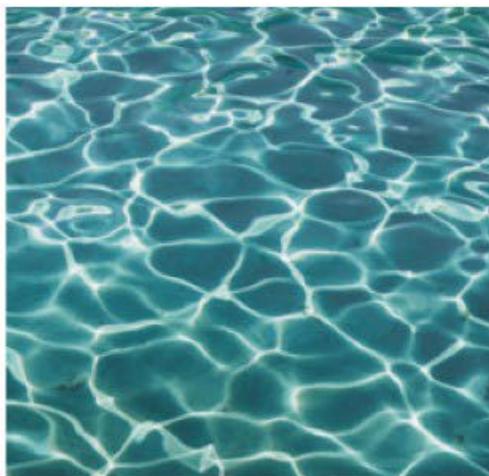
FUEGO



REFLEXIVO

ACTIVO

AGUA



AIRE



EMOCIONAL

SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



A close-up photograph of a person's hand held up to their face, completely obscuring their eyes and nose. The person's skin is light, and their hair is dark. The background is a soft, out-of-focus light blue. Overlaid on the image is the text 'CÓMO NOS VEN Y CÓMO NOS PUEDEN VER' in a bold, yellow, sans-serif font.

CÓMO NOS
VEN Y CÓMO
NOS PUEDEN VER

Cuadrículado
Distante
Paralizador
Muy crítico
Cerrado
Desconfiado



Exacto
Juicioso
Sistemático
Formal
Discreto
Cauteloso

Rápido
Eficaz
Valiente
Energético
Luchador
Transparente



Mandón
Rotundo
Brusco
No escucha
Presiona
Discutidor

Indeciso
Inseguro
Tozudo
Resignado
Difuso
Se colapsa



Sereno
Empático
Cooperante
Tenaz
Escuchador
Mediador

Apasionado
Positivo
Abierto
Sociable
Cautivador
Dinamizador



Exagerado
Protagonista
Caótico
Disperso
Variable
Dependiente del
Reconocimiento

COMUNICACIÓN CON CADA ESTILO



SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA



COMUNICACIÓN

DATOS
HISTORIAS



TITULARES
IMÁGENES/METÁFORAS

SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

COMO PACIENTES

DETECCIÓN EFECTOS SECUNDARIOS Y
ADHERENCIA AL TRATAMIENTO

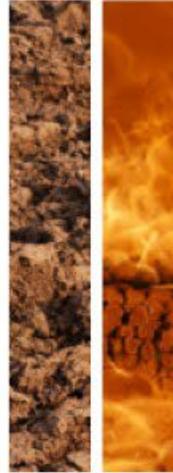
SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

COMO PACIENTES

Prudentes
Seguidores de protocolos
Herméticos



Cuestionan abiertamente
Impacientes
Titular de trazo grueso

Se dejan guiar
Callan muchas cosas
Transparentes emocionalmente



Caóticos en los protocolos
Reacciones exageradas
Visión subjetiva

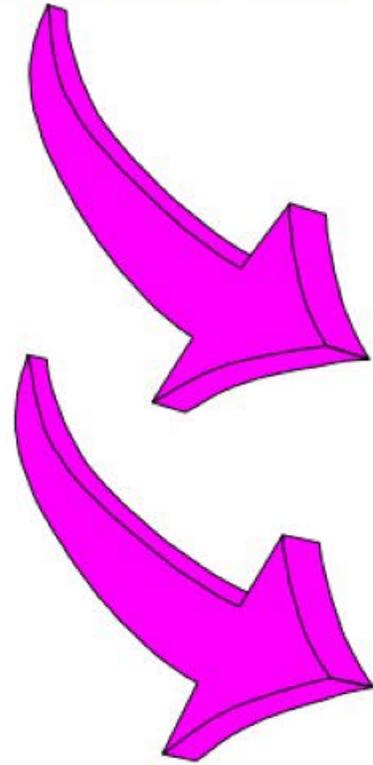
SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31 10 23
VIDEOCONFERENCIA

**Cuéntame un cuento
La historia que nos
cuentan las palabras
y quien narre, lo
imagine, lo construya
y lo transmita**

LEYES BÁSICAS DE LA COMUNICACIÓN



1ª LO VERDADERO NO ES LO QUE DICE EL EMISOR SINO LO QUE ENTIENDE EL RECEPTOR

2ª CUANDO EL RECEPTOR INTERPRETA MAL UN MENSAJE, LA “CULPA” ES DEL EMISOR

La Responsabilidad de una correcta Comunicación es del Emisor

SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

LA LEY DEL EMBUDO



SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23

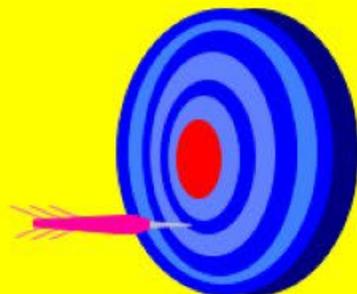


SIMPLIFICAR PARA ACTUAR

Breve



Específico



Sencillo



Ordenado

Sugerente

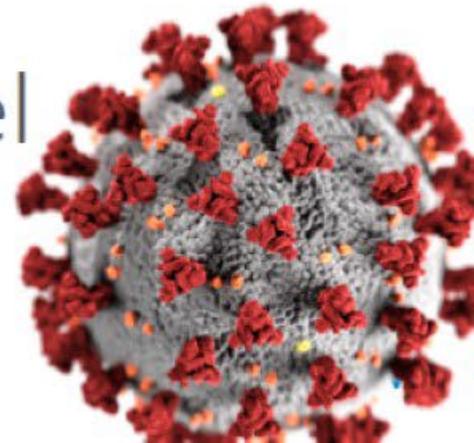


Honestidad intelectual

Claridad

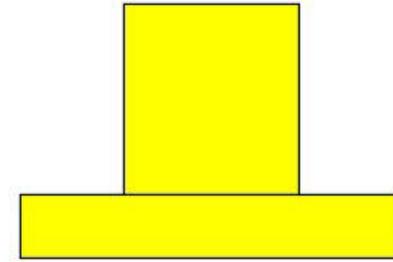
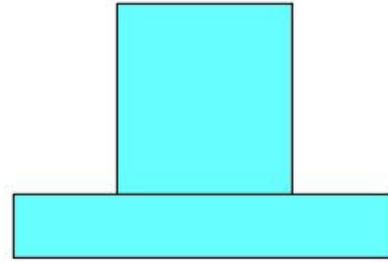
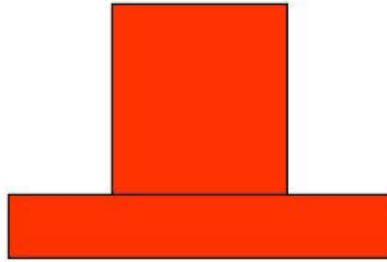
eempatía

evitar el paternalismo, la retórica y el
sensacionalismo.

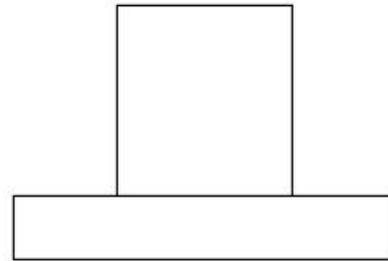
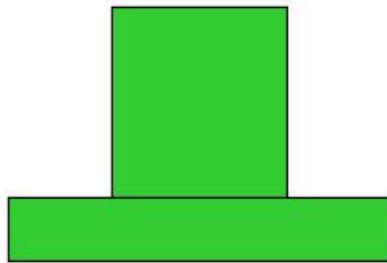


JUNTA DE ANDALUCÍA

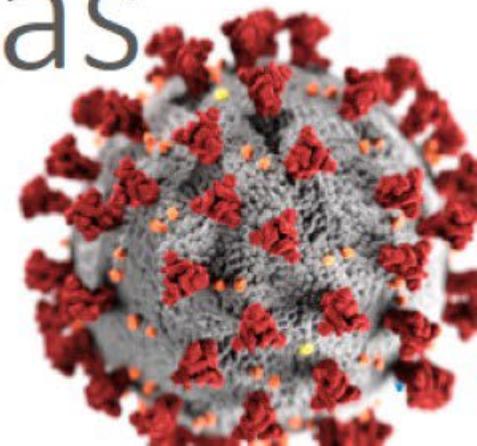
Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD



6 sombreros



La comunicación debe adecuarse y extenderse a los diferentes canales, teniendo en cuenta que la ciudadanía se informa simultáneamente por los medios tradicionales, las redes sociales y plataformas digitales



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD



7 “C”

1. **C**redibilidad

2. **C**ontexto

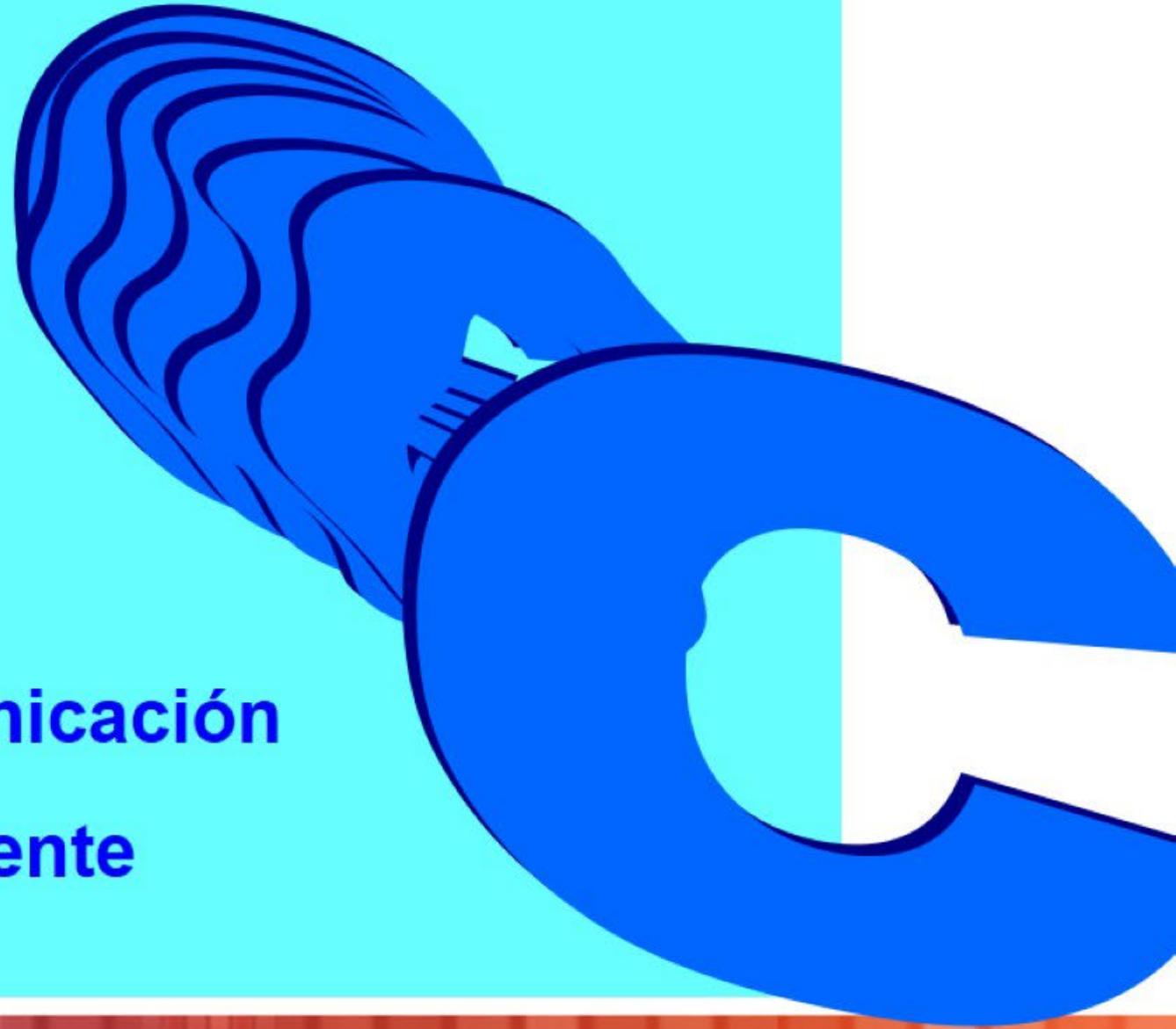
3. **C**ontenido

4. **C**laridad

5. **C**ontinuidad

6. **C**anales de comunicación

7. **C**apacidad del oyente



QUITAR VIRUS Y BACTERIAS

- **Virus:**

acusaciones, amenazas y exigencias.

- **Bacterias:**

juicios, menosprecios, ironía, etiquetas y generalizaciones.

Ante ello, **antivirus y antibióticos** :

Utilizar el condicional

Hablar en positivo

Usar el me parece que, creo que, en mi opinión,...

Utilizar: Me gustaría o no me gustaría

Explicar el por qué o el para qué de las cosas

SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



3

PREGUNTAR

SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

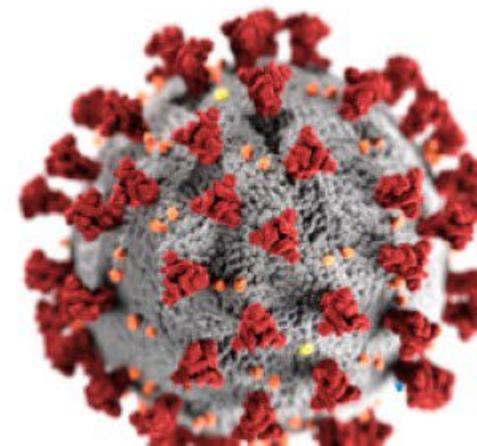
Es necesario un alto nivel de **participación** de la ciudadanía para mejorar la comunicación y así disminuir el miedo y la incertidumbre generada



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD

es necesario ESCUCHAR
A LA POBLACIÓN y
apoyar a las REDES
COMUNITARIAS



JUNTA DE ANDALUCÍA

Escuela Andaluza de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SALUD

A black and white photograph showing the silhouette of a person jumping high into the air, reaching up with both hands to catch a ball. The background is a bright, overcast sky. The person's hair is blowing in the wind. The overall mood is one of dynamic action and focus.

Antes: "imprescindible una buena
preparación"

*La mejor
improvisación...
la cuidadosamente
preparada*

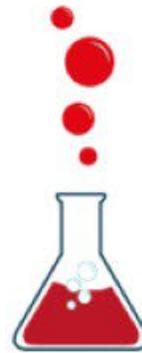
¿Cuál es la fórmula?



Horas
de práctica



Mucho
talento



Autocrítica
constructiv
a

SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA



1. **No sobretranquilizar.**
2. **Tener en cuenta la situación de alarma.**
3. **Reconocer la incertidumbre.**
4. **Plantear escenarios y dilemas posibles.**
5. **Reconocer la diversidad de opiniones.**
6. **Estar dispuesto a especular.**
7. **No aspirar al miedo cero.**
8. **Legitimar miedos de la gente.**
9. **Tolerar tempranas reacciones exageradas.**



10. **Establecer contacto con el público.**
11. **Decir a la gente qué se puede esperar.**
12. **Proponer a la gente qué cosas hacer.**
13. **Preguntar más a la gente.**
14. **No mentir y no decir verdades a medias.**
15. **Aspirar a la calidez, emoción y transparencia.**
16. **Tener cuidado con comparaciones de riesgo.**
17. **¡Y más, mucho, mucho más!**

La Salud es transmisible

**TENER ALGO QUE DECIR y
DECIRLO**

Cuéntaselo

a alguien:

tener algo que

decir y decirlo

HACERLO BIEN

técnicamente
y

HACERLO BIEN

relacionalmente



TALK



LISTEN

SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



Conversación



SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

interacción



SEMINARIO WEB
**COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA**



31-10-23
VIDEOCONFERENCIA



SEMINARIOS
WEB RECS '23



“La gente aprende cuando quiere, cuando encuentra una motivación”

Javier Cámara (Antonio). Vivir es fácil con los ojos cerrados de David Trueba (2013)



SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA

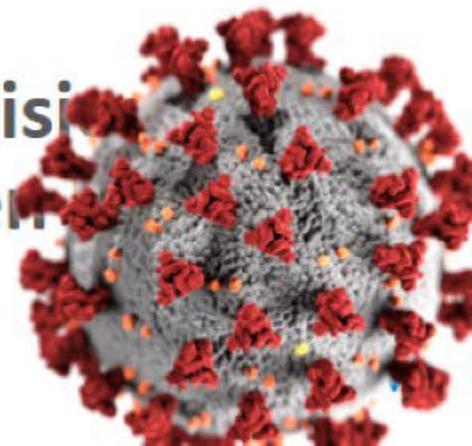


31-10-23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



- **Primero las personas**
- **Gestionar las operaciones de forma creativa** (sobre todo cuando los recursos son escasos)
- **Potenciar el trabajo en equipo y comunicación** (se crean nuevos equipos multidisciplinares y por ello la comunicación es esencial)
- **Crear alianzas** (con proveedores, otros centros sanitarios, colectivos ciudadanos, etc)
 - **Con un liderazgo claro y humilde.**
- **Centrado en la transparencia de los mensajes y decisiones** que deben ser claros, oportunos y sin ocultar nada, **y en la humildad a la hora de trabajar en equipo.**





SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



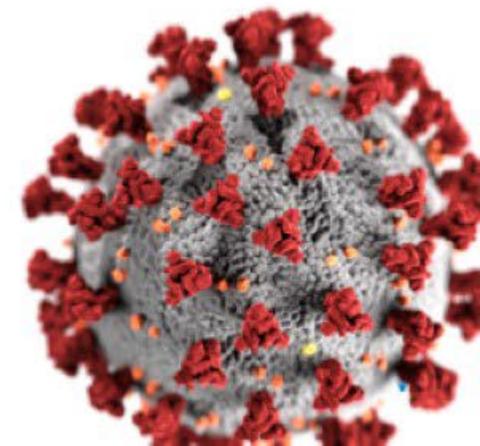
31.10.23
VIDEOCONFERENCIA



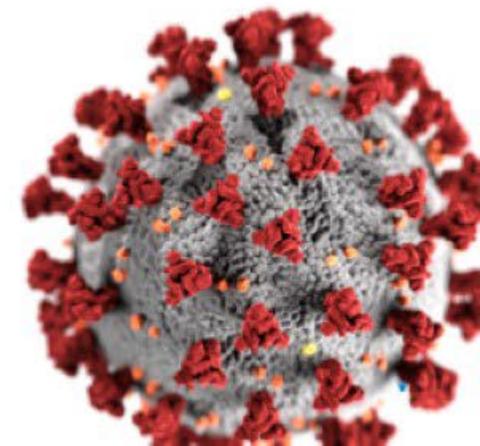
SEMINARIOS
WEB RECS '23



Colaboración Logotipo empresa

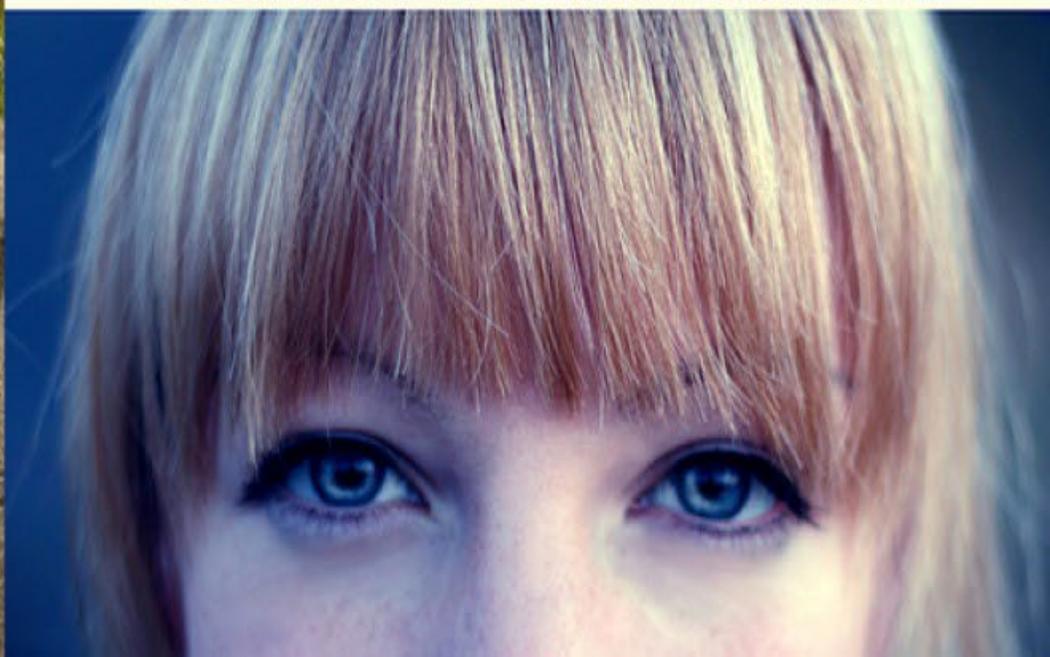
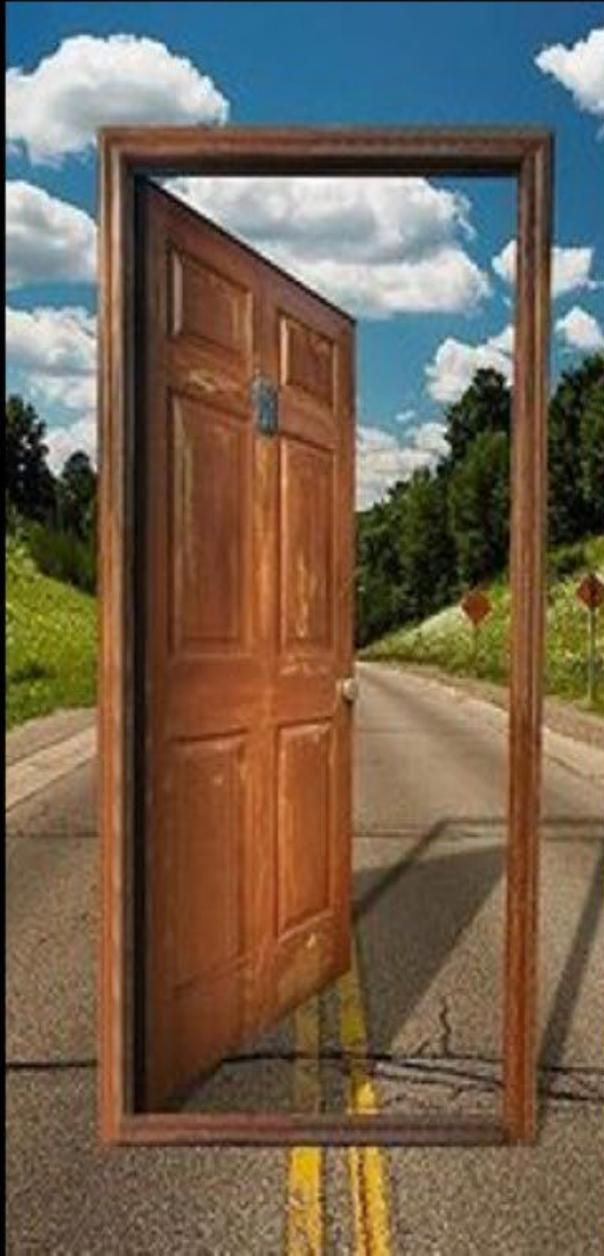


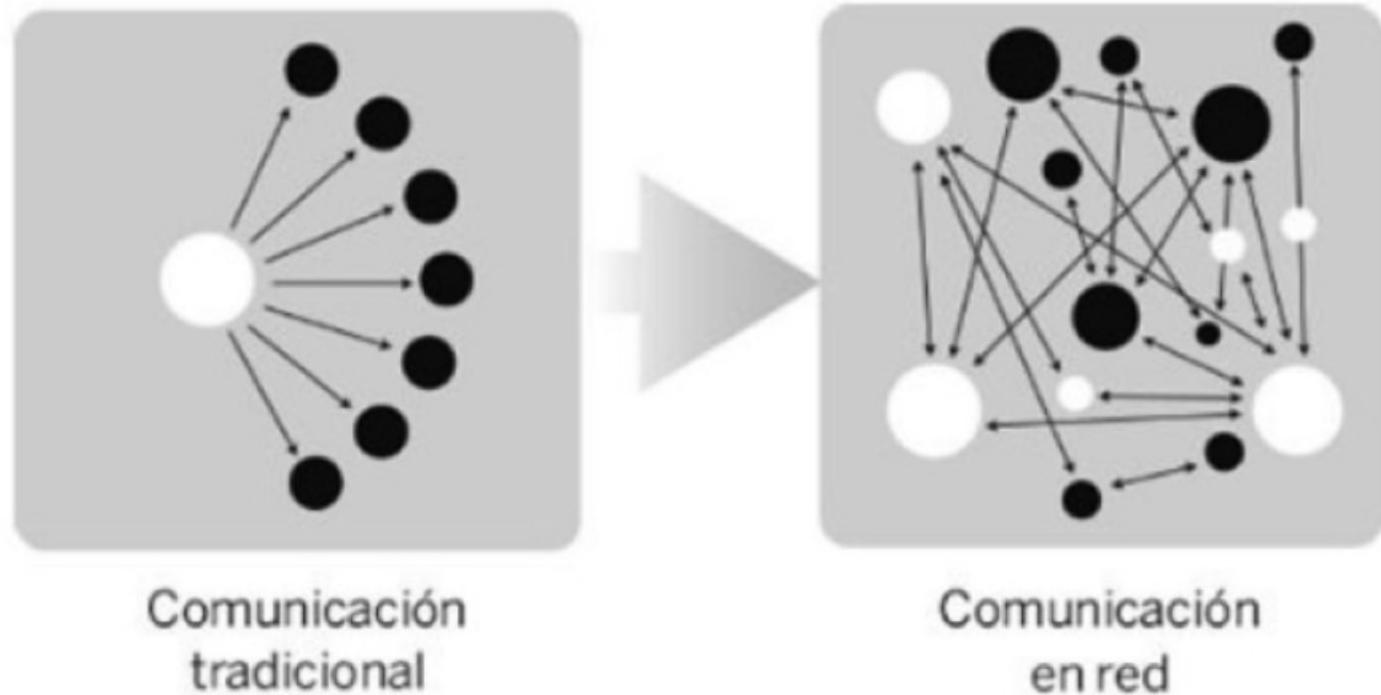
Estamos aprendiendo



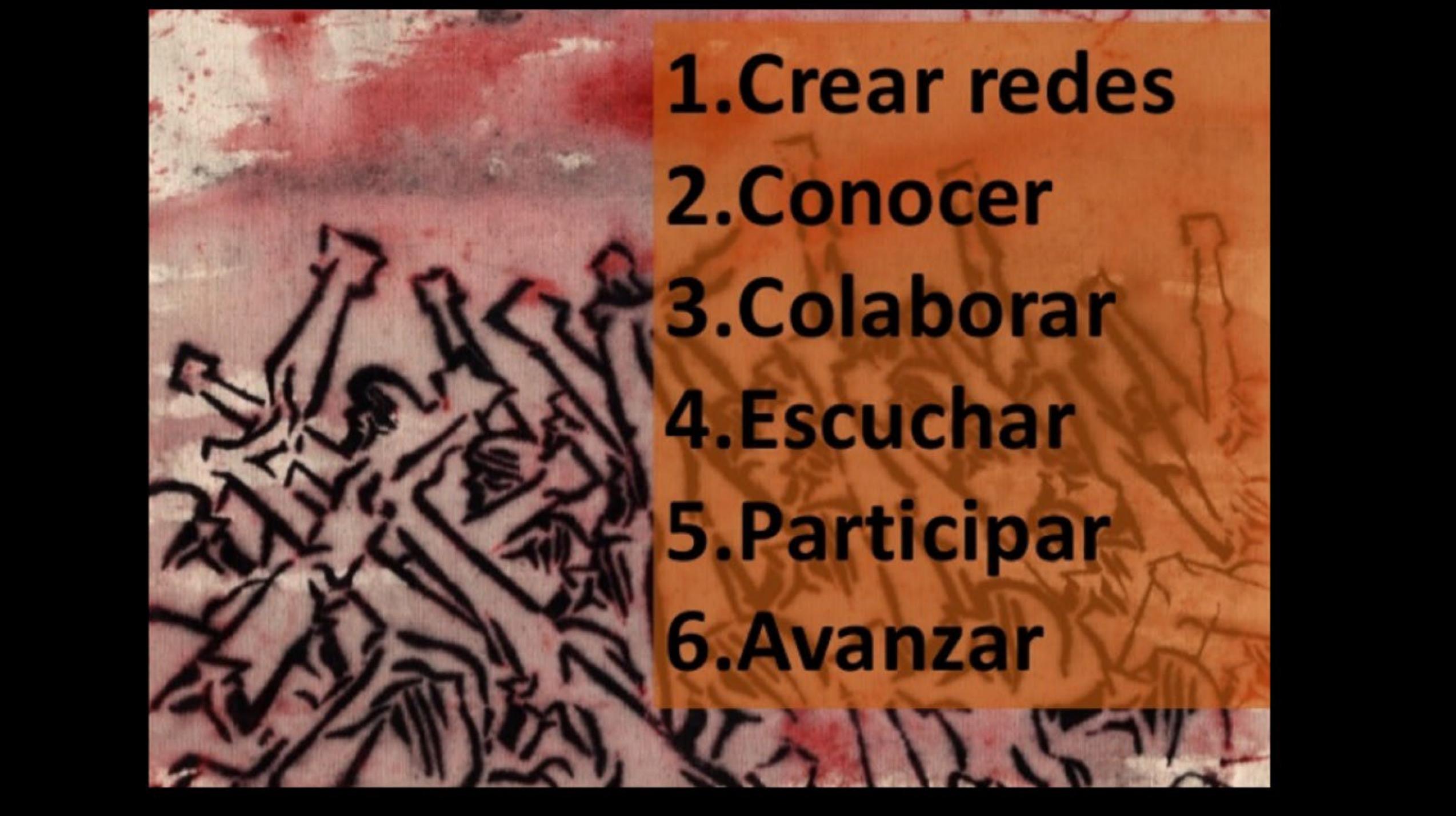
Trasparencia

OPINION





- 1. Ya no somos el centro, somos una parte más.**
- 2. Es tan importante hablar como escuchar.**

- 
- 1. Crear redes**
 - 2. Conocer**
 - 3. Colaborar**
 - 4. Escuchar**
 - 5. Participar**
 - 6. Avanzar**

Transparencia, participación e información





Hace demasiado tiempo que el mundo funciona de acuerdo con un ciclo de pánico y negligencia, volcamos gran cantidad de medios en un brote y, cuando este termina, nos olvidamos del asunto y no hacemos nada para prevenir el siguiente



COMUNICACION:

...si quieres
que te
retengan, una
sola

!!GRATIS!!

SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS 23



COMUNICACION:

...si quieres que te sigan, acércate



SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



COMUNICACION: ...si quieres enganchar, pregúntales qué les interesa



SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



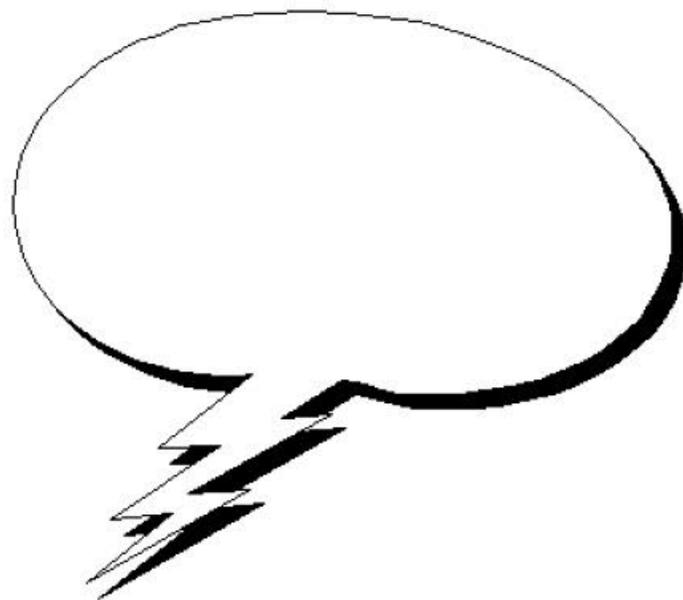
31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



COMUNICACION:

...si quieres
comunicarte, háblales



SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



COMUNICACION:

...si quieres

que te

atiendan,

escúchales



A promotional banner for a webinar. The top part has a pink background with a leaf icon and the text 'SEMINARIO WEB COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS DE SALUD PÚBLICA'. Below this is a photograph of a person's hands holding a smartphone, with a blurred background of city lights. At the bottom left of the photo, it says '31-10-23 VIDEOCONFERENCIA'. At the bottom of the banner, there are several logos: 'SEMINARIOS WEB RECS 23', a circular logo, a logo with a leaf, and the 'RECS' logo.

COMUNICACION:

...si quieres que
te odien,
monologa



SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA



31.10.23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23



COMUNICACION:

...si quieres
convencerles,
dialoga



SEMINARIO WEB
COMUNICACIÓN Y POLÍTICAS
DE SALUD PÚBLICA

31-10-23
VIDEOCONFERENCIA

SEMINARIOS
WEB RECS '23

RECS

Sin duda,
la **SALUD**es

TRANSMISIBLE



Comunicar también en 2.0
puede ser
incluso

SALUDABLE

