



**Neo-IHAN**



**Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN**



## Grupo de trabajo Neo-Ihan

**HABILIDADES DE  
COMUNICACIÓN  
CONSEJERÍA EN  
LACTANCIA MATERNA**



**Neo-IHAN**



Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

# Introducción



Familias en las unidades neonatales

Emociones

Comunicación

Lactancia: ¿Formación?





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

# Consejería en lactancia materna

Dar consejos

Consejería





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## ¿Cómo proceder?

- Relación de confianza.
- Preguntar.
- Identificar sentimientos
- Información y sugerencias





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

# Habilidades de comunicación

1. DE ESCUCHA Y  
APRENDIZAJE

2. HABILIDADES PARA  
REFORZAR LA  
CONFIANZA Y DAR  
APOYO





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

# Habilidades de comunicación

## 1.HABILIDADES DE ESCUCHA Y APRENDIZAJE





Neo-IHAN

## 1.HABILIDADES DE ESCUCHA Y APRENDIZAJE



○Comunicación no verbal útil

○Preguntas abiertas

○Mostrar interés

○Devolver el comentario

○Entender el sentimiento: empatía

○Evitar palabras enjuiciadoras





## Comunicación no verbal útil

Postura

Poner  
atención

Evitar  
barreras

Tomarse el  
tiempo  
necesario

Contacto  
físico  
apropiado





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Preguntas abiertas

**Cerradas** → Sí o No

**Abiertas** → Qué. Cómo.  
Cuándo. Dónde. Por qué





## Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

Recabar información

Averiguar más

Demostrar interés





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

¿Te estás sacando leche?

¿Cómo vas con las extracciones?





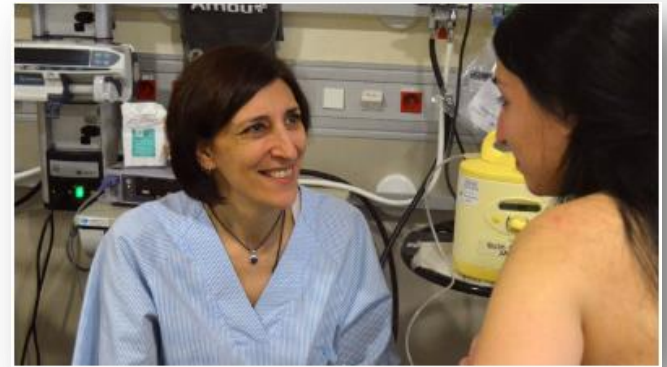
Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Mostrar interés

- Mirar, asentir, sonreír
- Respuestas simples: “ya veo”, “ajá”, “mmm”, “claro” ...





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

Usar el nombre de  
la madre y del bebé





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Devolver el comentario

- Rebotar o reflejar lo que la madre dice.
- No repetir literalmente lo que nos dicen





## Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

Hoy los ves bien  
enganchados



Creo que hoy se  
engancharon  
bien







Neo-IHAN



## Mostrar empatía

- Mostrar que entiendes cómo se siente. Acompañarla
- Detectar qué le preocupa, ponérselo delante.
- Captar y entender los sentimientos de la madre desde el punto de vista de ella.





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

Te sientes \_\_\_\_\_ por \_\_\_\_\_





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

*No me sale mucha leche.*

-Tienes miedo de no tener la leche que Pablo necesita.

- Te frustra no conseguir extraer más leche





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Evitar palabras enjuiciadoras

- Bien
- Mal
- Suficiente
- Mucho
- Poco





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

No está bien  
colocado



Mira cómo  
intenta





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

# Habilidades de comunicación

2.HABILIDADES DE REFORZAR LA CONFIANZA Y

DAR APOYO





Neo-IHAN

## HABILIDADES DE REFORZAR LA CONFIANZA Y DAR APOYO

- Aceptar lo que la madre piensa y siente
- Elogiar lo que hacen bien
- Dar ayuda práctica
- Dar información pertinente
- Usar lenguaje sencillo
- Ofrecer sugerencias, no órdenes





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## HABILIDADES DE REFORZAR LA CONFIANZA Y DAR APOYO

### Aceptar

Responder de  
manera neutral.

- Idea equivocada
- No tiene importancia







Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

*“No me saco leche porque todavía no me ha subido”*

No estás extrayendo leche en estos días

*“Le han puesto este aparato nuevo, está peor”*

Te preocupa verle con este aparato





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Elogiar lo que la madre hace bien

Siempre hay algo positivo,  
esforzarse por encontrarlo.

Refuerza la confianza de la madre





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Dar ayuda práctica

A veces es mejor ofrecer ayuda práctica en lugar de decir algo

También incluye ayuda práctica con la lactancia





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Dar información pertinente

- No sobrecargar con mucha información: 1-2 cosas cada vez.
- Corregir ideas equivocadas
- Dar la información de manera positiva, en **cantidad limitada y manejable.**





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

## Usar lenguaje sencillo

Es importante utilizar términos sencillos y familiares





Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia  
para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN

# Ofrecer sugerencias, no consejos ni órdenes

## CONSEJOS

Haz ...

No hagas ...

Nunca se debe ...

Tendrás que ...

Por qué no ...

Por qué no has ...

Debes hacer...





## Iniciativa para la Humanización de la Asistencia al Nacimiento y la Lactancia para las Unidades Neonatales Neo-IHAN



Neo-IHAN



Una madre nos comenta que consigue poca producción, sabemos que extrae pocas veces al día

-Debes extraer con más frecuencia, por lo menos 8 veces al día

-Podría ayudar a mejorar la producción el intentar aumentar el nº de extracciones

-¿Ha pensado en extraer con más frecuencia? Eso puede ayudar



Neo-IHAN



## Ejemplo

**“No me extraigo por la noche porque descansando aumento la producción”**

**Consejo:** “Debes hacer al menos una extracción nocturna”

**Elogiar:** “qué buen trabajo estás haciendo con la extracción”

**Aceptar:** “Crees que el descanso mejora la producción”

**Informar:** “Las extracciones nocturnas son importantes para mejorar la producción”

**Informa positiva:** “¿Sabes que si extraes por la noche vas a notar que mejoras el volumen que obtienes?”

**Sugerencia:** “¿cómo verías añadir una extracción por la noche?”





Neo-IHAN

**GRACIAS**

