

PROFESIÓN

Una comunicación con «h-alma»

J.C. March Cerdà

Profesor de la Escuela Andaluza de Salud Pública. Codirector de la Escuela de Pacientes de la Consejería de Salud

Los problemas de comunicación existentes entre profesionales y pacientes son evidentes. Multitud de barreras se interponen en ella, y se ha comprobado que la comunicación profesional sanitario-paciente desempeña una función esencial en la confianza entre ambos, la promoción de la salud y el cuidado de las personas. La palabra cura y cuida.

Pero la comunicación profesional sanitario-paciente necesita entrenamiento. La disposición de un manual y la práctica podrán ser de gran ayuda para convencer, fortalecer y educar. El objetivo consiste en introducir mensajes que proporcionen conocimientos, influyan sobre las actitudes, refuercen conductas e incentiven la adopción de comportamientos.

Todas estas cuestiones hacen necesario cuidar al detalle los elementos de comunicación para que la relación asistencial esté llena de empatía y ayude a tomar las decisiones más adecuadas.

Para transmitir el mensaje con éxito, deben operar 5 componentes de la comunicación profesional sanitario-paciente, bajo el prisma de que lo importante no es lo que diga el emisor sino lo que entienda el receptor:

1. La credibilidad en quien hace de emisor.
2. El diseño del mensaje, que será más efectivo cuanto menor esfuerzo interpretativo requiera del receptor.
3. El canal o los canales utilizados para transmitir el mensaje.
4. La persona a quien va dirigido el mensaje.
5. El comportamiento deseado.

El secreto de usarlos con efectividad, con tintes y formas saludables, reside en identificar el mensaje preciso para la persona con un problema de suelo pélvico a la que se pretenden transmitir, con los medios y los canales más adecuados, siempre teniendo en cuenta el contexto en el cual se produce la relación (tiempo y forma). Así, basándose en la comprensión de las necesidades

y preferencias, se establecen puentes de diálogo mediante una estrategia adecuada que, sin duda, puede tener poderosos efectos en la vida de las personas que presentan un problema de suelo pélvico.

Ante ello, hay dudas frecuentes entre los profesionales sanitarios a la hora de utilizar la comunicación, al no constituir ésta una asignatura para los médicos/as o enfermeras/os y ser el suelo pélvico un tema tabú.

Para solventar estas carencias, de un tiempo a esta parte han nacido varias iniciativas que intentan mejorar la comunicación. Hablamos de comunicación con «h-alma», porque la técnica sin alma sirve de poco.

Lo de añadir una «h» al término «alma» se debe a que hay 7 palabras que empiezan o contienen esta letra que son fundamentales para construir una verdadera comunicación con alma que sea efectiva:

- La primera «h» es la de **honestidad**. La comunicación honesta es mucho más eficaz y ayuda a que el mensaje sea más nítido. En este sentido, es muy importante pararse a reflexionar sobre cuáles son honestamente los objetivos.
- En segundo lugar, la «h» de **humildad**. Normalmente sobra mucho ego, por lo que es fundamental que en la consulta haya preguntas en vez de suposiciones y empatía en lugar de juicios. Es necesario activar el «PGP»: el por favor, las gracias y el perdón.
- La «h» de **humor** es clave porque la risa es un quitamiedos, y lo positivo abre mientras que lo negativo cierra: es importante recetar grandes dosis de humor en el día a día.
- Los **hechos** hablan más alto que las palabras, y la **coherencia** –también con «h» intercalada– entre lo que se dice y lo que se hace es vital para establecer una adecuada comunicación. Acercarse tocando la fibra sensible ayuda.
- La «h» de **habilidad** hace referencia a la necesidad de practicar, practicar y practicar. Hay que entrenarse en

lo que peor hacemos, porque con esfuerzo se aprende y mejora.

- Y la última «h» es la de **heroísmo** y también la de **vehemencia**. En estos tiempos, es necesario ponerle coraje y pasión.

Para llevarlas a cabo se analizan, en primer lugar, las habilidades emocionales intrapersonales, lo que se define como «**yo conmigo**». Si tú no te conoces, no vas a cambiar. A partir de ahí, llega el turno de las habilidades interpersonales, el «**yo contigo**», haciendo hincapié en las aptitudes para prevenir y gestionar conflictos, de cómo sacar un tema espinoso, siempre bajo la premisa de las 7 «h» citadas.

Pero la verdad es que no todas las acciones consiguen dar en el clavo. Ello implica realizar cambios en la cultura del emisor para hacer posible el eslogan de que la salud sea **transmisible** y la palabra realmente cure y cuide. Sabemos que las disfunciones de suelo pélvico ocasionan una merma en la calidad de vida.

La comunicación profesional sanitario-paciente es una poderosa herramienta a nuestro favor si sabemos rentabilizarla. Sin embargo, hay algunas técnicas sencillas que podemos incorporar y que la mejoran significativamente.

Para lograr una comunicación profesional sanitario-paciente eficaz es importante tener siempre presentes algunas claves, como las que se presentan a continuación.

Claves para una comunicación eficaz entre el profesional sanitario y el paciente

1. Preguntar sin dar nada por supuesto. Nuestros estereotipos son esquemas mentales que nos ayudan a desenvolvernos en la sociedad. No obstante, no debemos dejar que condicionen nuestra percepción de la realidad de los problemas del suelo pélvico. En las posibles situaciones antes apuntadas, sólo preguntando podemos obtener la información.
2. Dejar hablar. Nuestro objetivo es obtener la información que necesitamos para hacer un correcto diagnóstico. Por ello, es fundamental que dejemos hablar al paciente y lo escuchemos de forma activa. Es importante que realicemos preguntas abiertas. También debemos evitar preguntas que condicionen la respuesta. Y, por último, para dejar hablar, tenemos que aprender a «aguantar» los silencios de la persona a quien entrevistamos. En estos casos, las personas bajan la mirada y muestran nerviosismo. Ante ello, hay que «pasar a otro tema» y quizás en otro momento; cuando se haya generado más confianza, podemos volver a intentar obtener esa información.
3. Mostrar convicción y convencimiento de la importancia de lo que se está haciendo. Por ejemplo, hay que transmitir seguridad y tener una actitud favorable hablando en positivo. Esto es fundamental para obtener una respuesta adecuada de la otra persona.

TABLA 1. Los 15 pasos a seguir en una entrevista de motivación para conseguir que la persona incorpore algún consejo o cambio en su vida

| | | |
|---|--|--|
| 1. Buscar el momento y el lugar adecuados | 2. Ir de uno en uno | 3. Preparar bien la entrevista |
| 4. Empezar con algo positivo (+). Empezar reforzando | 5. Describir el comportamiento que se quiere cambiar. Describir, sin juicios de valor. Plantear cambios en los aspectos que sean cambiables | 6. Pedir opinión. ¿Cómo lo ves? ¿Qué te parece? |
| 7. Empatizar con las dificultades que nos planteen. Ésta es una de las claves de éxito de una entrevista eficaz | 8. Explicar las consecuencias positivas que conlleva hacer lo que les planteamos, y después las negativas | 9. Asumir la propia responsabilidad, si la hubiera |
| 10. Plantear el cambio o pedir al otro/a que plantee sus propuestas | 11. Buscar el compromiso. «Entonces, quedamos en...» | 12. En caso de no aceptar, pedir a la otra persona alternativas (y tener previstas las nuestras) |
| 13. En caso de aceptar, reforzar y transmitir nuestra satisfacción con mensajes «yo»: «me alegro de tu decisión», «estaba seguro/a de que lo intentarías» | 14. Para el éxito de esta estrategia, es fundamental realizar entrevistas de seguimiento, repitiendo los refuerzos y explicando las ventajas | 15. Por último, ser conscientes de que esto no siempre funciona a la primera |

4. Mostrar una actitud positiva hacia la persona con quien nos queremos comunicar. Una excelente base para ello es la empatía.
5. No bloquear la comunicación profesional sanitario-paciente.
6. Utilizar un lenguaje claro y comprensible.
7. Transmitir sólo la información necesaria y en el formato adecuado. Especialmente en los primeros contactos, es mucho mejor no transmitir «de golpe» toda la información que conocemos. No es bueno saturar con demasiada información ya que bloquea y confunde más que clarifica; es mejor ir aportando información poco a poco.
8. Propiciar la confianza y la comunicación profesional sanitario-paciente. Para ello es fundamental que nunca juzguemos, acusemos, amenacemos, menospreciemos o utilicemos el sarcasmo o la ironía, porque de esa forma inhibimos a la otra persona de hablarnos con sinceridad de sus sentimientos y emociones relacionados con su problema.
9. Animar a hacer preguntas o expresar su opinión. En primer lugar, es importante prepararnos bien para hablar sobre el tema y sus consecuencias en la vida diaria. Además, es fundamental prestar especial cuidado a los momentos cruciales de la entrevista: la acogida, el desarrollo de la misma y la despedida.

¿Cómo prepararnos una entrevista?

Una entrevista profesional-paciente no siempre es una cita concertada. Es cierto que, si se trata de un encuentro imprevisto, no podremos «prepararlo» bien, pero aun así es importante que intentemos ceñirnos a unos objetivos, elegir el mejor lugar y, al menos, averiguar si es un buen momento. Si la cita fuera concertada, podríamos detenernos con mayor detalle en los siguientes aspectos:

- Pensar nuestros objetivos. Hemos de pensar cuál es nuestro objetivo y tenerlo presente durante todo el acto comunicativo. En este sentido, hemos de evitar introducir en nuestro discurso «virus y bacterias», como juicios de valor, ironía, sarcasmo, menosprecio, acusaciones y otros similares.
- Elegir el mejor momento. Tenemos que saber elegir el mejor momento o el menos malo. Es fundamental seleccionar el momento procurando que el estado físico, emocional y anímico de la persona sea el mejor posible. Asimismo, hemos de intentar elegir un momento

relativamente tranquilo, con un estado emocional adecuado. Es necesario detectar cuál es el estado anímico de la persona o si ésta presenta mucho nerviosismo por hablar del tema.

- Elegir el lugar. Hemos de procurar que la persona con quien nos vamos a comunicar sienta la máxima seguridad y comodidad, y que el entorno sea lo más agradable e íntimo posible. Podemos colocarnos cerca de la persona, poniéndonos a su nivel (sentados si es posible) y crear con nuestra actitud corporal y nuestro tono de voz un ambiente de intimidad; el tema lo requiere.
- Transmitir confianza. Es importante mostrar interés por el estado y la evolución de las personas, ponernos «en su lugar». Es necesario transmitir la idea y la sensación de que pueden acudir a nosotros/as como profesionales para comentarnos su estado, y que haremos todo lo posible por ofrecerles los mejores cuidados. Esto debe realizarse con una actitud abierta, empática y no enjuiciadora, mostrando interés por su estado y evolución.
- Situarnos en primera persona. Es importante utilizar frases como «me gustaría que...», en las que hablamos en primera persona.
- Transmitir amabilidad e interés. Es esencial transmitir una impresión de agrado, amabilidad e interés.

Para ello, hay tres «comodines» que no fallan:

- A. Sonreír, al iniciar y terminar la entrevista y a lo largo de la misma. Puede tratarse de sonrisas de ánimo, de comprensión.
- B. Mantener el contacto visual mostrando atención e interés. La mirada es un potente comunicador para transmitir y captar información, siempre que la utilizemos prudentemente, sin resultar invasiva.
- C. Empatizar. Sentir y mostrar empatía será la mejor herramienta para generar un clima agradable en la entrevista.

Algunas técnicas

- La **escucha activa** implica no sólo escuchar a la persona con quien hablamos sino también demostrarla con el lenguaje no verbal, resumiendo o repitiendo información, no suponiendo, no mostrando prisa, manteniendo la atención y no cortando a nuestro interlocutor.
- **Empatizar** es intentar comprender la situación y los sentimientos de la otra persona y mostrar esa compren-

sión. Hemos de demostrar empatía tanto con nuestro lenguaje verbal como no verbal (escucha activa).

- La **asertividad** es la habilidad que nos permite defender nuestros derechos, ideas o sentimientos sin agredir a los demás y sin sentirnos agredidos o perjudicados.

A través del lenguaje o comunicación no verbal entre el profesional sanitario y el paciente, así como de otros elementos paraverbales, transmitimos información sin utilizar palabras. Es necesario cuidar ciertos aspectos, como mirar a los ojos, mostrar una sonrisa franca y cordial en la presentación o la expresión facial, pues reflejan nuestras emociones. Hay que procurar que los gestos se correspondan con las palabras, orientar la posición corporal hacia la cercanía, transmitir seguridad evitando los tics nerviosos, hablar con un tono de voz moderado, hacer uso de silencios de forma positiva, no cortar a nuestro interlocutor, propiciar la confianza y la comunicación interprofesional, adoptar cierta velocidad y claridad en el discurso, usar un lenguaje comprensible y adaptado al receptor, modular la voz, cuidar el tono oral y mostrar fluidez verbal.

- **«Palabras mágicas»**. Las palabras mágicas facilitan la comunicación profesional sanitario-paciente. En general, podemos considerar como palabras mágicas «solución», «fácil», «útil», «posible», «ventajas» y «beneficios», así como los condicionales (p. ej., «deberíamos pensar en otras alternativas»), los plurales (p. ej., «podemos hacerlo») y las frases en positivo (p. ej., «va a ser fácil para usted»).
- **«Palabras trágicas»**. Las palabras trágicas ponen en guardia al que las recibe y generan oposición, rechazo o bloqueo emocional. Podemos considerar como palabras trágicas «difícil» e «imposible», así como las acusaciones» (p. ej., «esto le ha pasado por...»), las amenazas (p. ej., «si sigue así tendrá un problema»), las

exigencias (p. ej., «a partir de mañana... ¡sin excusas!») o los juicios de valor (p. ej., «esto es una irresponsabilidad por su parte»).

En resumen: **COMUNICACIÓN, si...**

Si quieres decir algo a alguien, repíteselo en voz baja. Si son varios, dílo al más distante o al más contrario a tus ideas.

Si son muchos, busca un micro y un técnico, utiliza la radio o la televisión.

Si con el que quieres hablar está lejos, utiliza el teléfono.

Si es importante, visítalo.

Si te interesa mucho, búscalo.

Si quieres seguridad, confírmalo con una carta, un correo electrónico o un SMS.

Si pasan todo el día, pon un cartel.

Si se encuentran dispersos, haz un folleto.

Si quieres que te lean, añade dibujos (mejor cómics).

Si quieres que te crean, ponle una foto.

Si quieres impresionar, a todo color.

Si quieres calidad, en blanco y negro.

Si quieres que te entiendan, di tres cosas.

Si quieres que te retengan, una sola.

Si quieres que te sigan, acércate.

Si quieres enganchar, pregúntales qué les interesa.

Si quieres aburrirlos, léeles.

Si quieres comunicarte, háblales.

Si quieres que te atiendan, escúchalos.

Si quieres que te odien, monologa.

Si quieres convencerlos, dialoga.

Sin duda, la salud es transmisible. Comunicar puede ser saludable.