

# Comunicación social en salud

Ana margarita Toledo Fernández<sup>1</sup> y Elsa María Torres Pérez<sup>2</sup>

## RESUMEN

De un profesional de la salud se espera que sea un buen comunicador como parte de su diaria labor. Se realiza por ello una reflexión sobre el tema *Comunicación en salud*, en la que se tratan los principios de la comunicación, como el respeto al criterio ajeno, la comprensión como fin, la visión competitiva de la comunicación, así como la valoración de la cooperación comunicativa y la calidad del punto de vista personal e interactivo. Se realizan también un grupo de recomendaciones para una buena escucha y una buena emisión, y se explican cómo crear climas defensivos y de apoyo, así como la manera de dialogar en forma constructiva.

**Palabras clave:** Comunicación social, salud.

De todas las habilidades que debe tener un médico, una muy importante debe ser la de ser un buen comunicador, pues su trabajo diario transcurre en un proceso continuo de recepción y transmisión de información con los pacientes, las familias y la comunidad donde labora, con los que además se relaciona de modo natural y espontáneo.

Esto es precisamente lo que le permite recibir retroalimentación sobre su percepción en relación con la salud y el bienestar, conocer las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que pueden resultarle útiles a la hora de establecer estrategias de intervención individual y colectiva; o de crear o realizar acciones de promoción, prevención, educación para la salud, y de priorizar problemas de salud en su radio de acción. Todo ello se logra a través de entrevistas médicas, visitas al hogar, reuniones con la comunidad, intercambios con los vecinos, etcétera.

Para tener éxito en la comunicación es imprescindible conocer cuáles son sus principios:

- Relacionados con el respeto al criterio de los demás: no importa cuán basto sea nuestro conocimiento, pues nunca podremos saberlo todo y mucho menos declararnos conocedores de la verdad absoluta. Las personas que nos rodean, en la consulta, en el terreno, en la calle, en la casa, tienen mucho que decirnos, y mucho que aportar en el infinito proceso de construcción necesaria para mover los procesos y transformar las realidades. Las personas más simples pueden producir y aportar ideas valiosas que muy bien pudieran transformar el mundo. Todos tenemos nuestras propias vivencias, experiencias e ideas sobre los eventos de la vida diaria, y desde ese ángulo opinamos, pero todos debemos ser respetados.
- Relacionados con la comprensión como fin: la comprensión mutua debe ser el fin de la comunicación, por lo que se debe aplicar el principio *primero comprender y luego ser comprendido*, solo que los que están “convencidos” de poseer la verdad absoluta, plantean que es más importante que los comprendan a ellos para después ser comprendidos.
- Relacionados con una visión competitiva o cooperativa de la comunicación: es muy característico, que asumamos cualquier discusión competitivamente, o lo que es lo mismo, como una situación en la que anticipadamente la única alternativa

aceptable es ganar la discusión. Esto, desde luego, no favorece el intercambio enriquecedor de puntos de vista, acaba con las buenas ideas, afecta las relaciones humanas y transforma sonrisas en muecas; e inclusive llega a convertir el escenario familiar, laboral o cualquier otro en verdaderos campos de batalla, por lo que se pretende que se asuman los intercambios comunicativos con una óptica renovadora, en la que miremos al otro como posible aliado y no como adversario.

- Relacionados con la valoración de la calidad del punto de vista personal e interactivo: los que creen tener siempre tienen la razón, y que su criterio de cualquier modo resultará superior a otro; en lugar de considerar que su criterio personal, puede aportar la confirmación de otro superior, al que solo puede llegarse de un modo interactivo.

Cualquier conversación se compone inevitablemente de 2 momentos clave. A todos de pequeños se nos enseña a leer, escribir, hablar, pero a escuchar todos piensan que se aprende solo, lo que desde luego no es real. Es por esto que *Blanchard* decía:...“ Todos pensamos que escuchar es importante, pero ¿cuántos de nosotros lo hacemos bien? ...Mucha gente centra su atención en lo que va a decir después que termine de hablar la otra persona. Ni siquiera intentan comprobar lo que creen que han oído y mucho menos reconocer el tono o los matices emotivos. Se trata de los errores fundamentales a la hora de aplicar esta habilidad básica. Con independencia de los estudios que haya cursado, o de su experiencia, usted, debe aprender a escuchar...”<sup>1</sup>

A continuación exponemos un grupo de recomendaciones, tanto para el habla como para la escucha:

Recomendaciones para una buena escucha:

- Deje de hablar usted. No puede oír si está hablando.
- Escuche para comprender, más bien que para replicar.
- Ponga a quien habla en una posición cómoda, ayúdelo a sentirse que es libre para hablar, provoque un ambiente permisivo.
- Sea paciente, no interrumpa.
- Elimine las distracciones.
- Sea prudente en sus argumentos y criterios, no discuta.
- Póngase en el lugar del otro para comprender su punto de vista.
- Haga preguntas, muestre que usted está escuchando, ayude a desarrollar los temas. Es una técnica muy efectiva.
- Mantenga buen humor. Controle gestos que demuestran molestias.
- Observe los gestos, las miradas y los movimientos, pues dicen mucho del estado emocional del otro.
- Mire el rostro de su interlocutor durante el diálogo.
- Tome la idea central de lo que se dice y expréselo con sus propias palabras.
- No asuma posiciones de antemano, ni durante la conversación.<sup>2</sup>

Recomendaciones para una buena emisión:

- Analice sus ideas antes de comunicarlas. Trate de reorganizarlas lógicamente, valorando el propósito de su mensaje (qué pretende de los demás).
- Diríjase a los demás con respeto. Evite las ironías, humillaciones y burlas.

- Utilice un lenguaje sencillo. Tenga en cuenta el nivel sociocultural de su interlocutor.
- Sea directo. No agobie a su interlocutor con un preámbulo extenso ni con rodeos innecesarios que lo alejen de lo que siente y quiere decir.
- Sea sensible al mundo del receptor. Observe a su interlocutor y esté atento a explicar o repetir de forma diferente en caso de no ser entendido.
- Mantenga buen humor. Señale las cosas con objetividad sin exposiciones emotivas agresivas, y sonría cuando sea oportuno.
- Mantenga el contacto visual con sus interlocutores.
- Sea positivo. Sea oportuno y reconozca los aciertos de las personas que lo rodean.
- Llegue a elaborar acuerdos con el interlocutor. Haga preguntas y solicite criterios.
- Cuide la forma de hablar. Atienda su dicción. Escoja un ritmo para hablar que no sea muy rápido, ni muy lento y que permita pronunciar correctamente las palabras.
- Proteja su voz. Seleccione el tono adecuado para hacerse escuchar. El volumen muy alto condiciona cierto rechazo por parte de su interlocutor e impresiona agresivamente; mientras que el volumen muy bajo no permite ser comprendido, aparenta inseguridad, temor, y matiza de misterio el diálogo.

Un aspecto importante para las transmisiones efectivas es conocer que existen conductas o expresiones que pueden ayudar creando climas de apoyo, y otras obstruir las comunicaciones, creando climas defensivos. Según *Jack Giba*<sup>3</sup> en su artículo *Defensive Communication*, publicado en 1961, el comportamiento defensivo es el que se produce cuando una persona percibe un ataque o amenaza, en una comunicación; por lo que recomienda comportamientos y expresiones que eviten esa percepción, que entorpezcan una buena comunicación y generen situaciones de conflicto. Esto lo veremos a través de ejemplos.

Expresiones que crean climas defensivos:

- Generalización.
- Control.
- Estratégica.
- Neutralidad.
- Superioridad.
- Seguridad.

Expresiones que crean climas de apoyo:

- Descripción.
- Orientada a los problemas.
- Espontánea.
- Empatía.
- Igualdad.
- Provisionalidad.

a. Las expresiones de generalización crean en el receptor una conducta defensiva y deben ser sustituidas por expresiones descriptivas. Por ejemplo, “su consultorio siempre

está cerrado,” o “nunca está abierta su consulta”; sin embargo, las expresiones descriptivas pueden facilitar el intercambio, propiciar un clima de apoyo y evitar la conducta defensiva. Por ejemplo, “he venido dos veces y el consultorio está cerrado”. Recomendamos tratar de evitar el *siempre*, *jamás*, o *nunca*, cuando están asociadas a comportamientos negativos.

b. Las expresiones de control pretenden culpar a alguien o imponer algo, también generan climas defensivos, y la situación o problema que se discute pasa a ser secundario, porque pasa a ser primario la defensa. Por ejemplo, “eres culpable del incumplimiento del GBT”, sin embargo la actitud de orientarse a los problemas, centra como primario el resolver o atacar los problemas y no a las personas. No es igual señalar que “tenemos el incumplimiento del programa, pero ¿de qué manera podríamos resolverlo?” Es decir, que lo importante no es buscar un culpable, sino solucionar el problema.

c. Cuando el receptor se da cuenta que se está siguiendo un propósito o estrategia para influir sobre él y tratar de convencerlo, comienza a defenderse, mientras que si percibe una comunicación espontánea, se involucra francamente, y crea verdaderos climas de apoyo.

d. Cuando el emisor se percata de la posición “neutral” aparentemente del emisor también se defiende, pero si siente empatía, aunque no estén de acuerdo, la comunicación se desarrolla bien.

e. Cuando el receptor percibe una posición de superioridad (intelectual, física y jerárquica) para hacer prevalecer su criterio, se asume también una posición defensiva, sin embargo, si sienten una relación de igualdad, la comunicación se desarrolla con normalidad.

f. Cuando el receptor percibe las conductas de seguridad e inflexibilidad, donde no se admiten alternativas, se propician climas defensivos, no obstante, ante expresiones de provisionalidad de otra alternativa distinta, aun sin aceptar el argumento del receptor, se propician climas de apoyo.

¿Cómo dialogar de forma constructiva? Utilizando mensajes que faciliten el dialogo, como por ejemplo:

- Reconocimiento: “te quedó muy bien lo que hiciste...”
- Petición de criterios: “¿qué crees de tal cosa?”, o “¿de qué otra forma pudiera ser?”
- Mensajes no verbales: que expresan atención e interés por lo que dice el interlocutor.
- Preguntas abiertas: “¿cómo ves el desarrollo del ASS?”
- Preguntas directas: “¿por qué estás abatido?”
- Declaraciones de deseo o sentimiento: “me gustaría que...”, o “me sentí muy bien cuando...”
- Confidencia personal: “te confieso que...”

Y evitando mensajes obstructores de la comunicación, como por ejemplo:

- Hablar por otra persona: “dice fulano que tú...”
- Declaraciones del tipo: “deberías...”
- Ignorar mensajes importantes del interlocutor.
- Sarcasmo: “eres tan cumplidor, que me extrañaba que entregaras en tiempo...”
- Cortes de conversación: ignorar lo planteado por el otro.
- Defensa propia: “yo no tuve la culpa...”
- Orden o amenaza: “si no vas, te arriesgas a una sanción”.
- Preguntas de reproche.
- Suponer en lugar de cerciorarse o comprobar: “supongo que no fuiste porque...”

## SUMMARY

### Social communication in health

A health professional is expected to be a good communicator as part of his daily activity. That's why, it is reflected on the topic Communication in health, where the principles of communication, such as the respect of another's criterion, the understanding as an end, the competitive vision of communication, as well as the assessment of communicative cooperation and of the quality from the personal and interactive point of view, are dealt with. A group of recommendations are given to attain a good listening and emission, and it is explained how to create defensive and support climates and the way to have a constructive dialogue.

**Key words:** Social communication, health.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Blanchard K. En la introducción de Robertson, A. Saber Escuchar. Guía para tener éxito en los negocios. Temas gerenciales escogidos. Bogotá: MC Graw Hill; 1997.
2. Cloke K. Trabajo citado.
3. Mainero La, Tromley Ch L. Developing managerial skill in organizational behavior. Exercises, cases and readings. Prentice Hall, New Jersey. 1989:50-3.

Dra. *Ana Margarita Toledo Fernández*. 3ra No. 2513 entre 8va. y Aranguren, Reparto “Antonio Maceo”, municipio Cerro, Ciudad de La Habana, Cuba. Email: [amtoledo@infomed.sld.cu](mailto:amtoledo@infomed.sld.cu)

<sup>1</sup>Especialista de I Grado en Medicina General Integral. Máster en Atención Primaria de Salud de la Dirección Municipal de Salud del Cerro en Ciudad de La Habana.

<sup>2</sup>Especialista de I Grado en Medicina General Integral de la Dirección Municipal de Salud del Cerro en Ciudad de La Habana.