

Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana  
Facultad de Ciencias Médicas General Calixto García

## **HACIA UNA COMUNICACION EFECTIVA Y HUMANISTA EN AMBITOS DE SALUD**

\*MSc. Haydée Otero Martínez. Calle 22 núm.415 apto.103 entre 23 y 25. El Vedado. Teléfono: 830 4945 [otade@infomed.sld.cu](mailto:otade@infomed.sld.cu)

\*Profesora Auxiliar. Centro Estudios Humanísticos (CEHUM)

### **RESUMEN**

Este es un trabajo teórico donde se ofrecen algunos elementos generales sobre la comunicación, se caracterizan la empatía y la capacidad de resonancia. El objetivo de éste es brindar herramientas comunicativas a los profesionales de la salud. Se aplican los conocimientos de la Inteligencia Emocional a la comunicación con personas sanas, personas enfermas y sus familiares, y se brindan algunos principios y recursos comunicativos para los profesionales de nuestro sector en el ejercicio de hacer más humanos nuestros servicios.

**Palabras clave:** Comunicación, humanismo, empatía, inteligencia emocional, salud.

### **INTRODUCCION**

Cuando nos comunicamos, lo hacemos desde nuestros afectos, desde nuestro conocimiento, nuestra inteligencia, nuestros valores, y desde toda nuestra personalidad. Podemos aseverar entonces, que la personalidad del comunicador influye en los efectos de su mensaje. Por eso afirmamos que es imposible hablar de comunicación en Medicina si no hablamos de compasión, respeto, solidaridad y otros valores. Sulmasy (citado por Meredith E. Drench y colaboradores) afirmó que "No importa cuán sofisticada sea la tecnología de

salud recibida, la salud se alivia con tres simples elementos humanos: compasión, contacto y conversación.”<sup>1</sup>

Si el profesional que trabaja con la salud no es movido por el verdadero deseo de lograr objetivos sobre la salud y la conducta de sus consultantes (enfermos o sanos) y por el afán de brindar sus servicios humanitarios más allá del valor retributivo que puedan tener sus acciones, esta comunicación no contará con este maravilloso poder curativo y persuasivo que pudiera tener y éste es el primer objetivo de la comunicación en Medicina: curar y lograr conductas más saludables. Saber comunicarse es una de las principales habilidades que deben desarrollar los profesionales de la salud.

El respeto por las diferencias entre costumbres, creencias y tradiciones es parte de la comunicación eficaz. Para ello, también es necesario recordar que no solo nos comunicamos a través de palabras, sino que decimos cosas con nuestra mirada, con el tono de la voz, con las ropas que usamos, con nuestra manera de llevar el cabello, con nuestros gestos, con la postura de nuestro cuerpo, con la distancia a la cual estamos de nuestro interlocutor, con la disposición de los asientos y hasta con el silencio.

“La comunicación humana es un sistema interactivo complejo de producción de sentido entre actores sociales, que se configura en niveles interdependientes....como actores de la comunicación, nos estamos refiriendo no solo a personas sino también a los grupos, a las organizaciones y a las sociedades.”<sup>2</sup>

¿Qué requisitos tiene una buena relación de comunicación e información al paciente?

Los requisitos básicos para una buena comunicación e información al paciente son: la capacidad de empatía y la capacidad de resonancia afectiva, ambas componentes de la inteligencia emocional.

## **DESARROLLO**

La empatía es la capacidad de sintonizar con las emociones y sentimientos del otro; la capacidad de ponerse en su lugar y saber lo que siente. Entre las habilidades de la empatía están la capacidad de percibir los estados de ánimo de la otra persona, saber “leer” lo que dice su tono de voz, su postura, sus modales. La persona empática se da cuenta de las necesidades afectivas del

otro. Reconoce su temor, su angustia, su tristeza.... Quien tiene una relación de empatía, no asume posturas de juez, criticando y enjuiciando las emociones y sentimientos del otro.

No necesariamente la persona empática tiene que estar de acuerdo con los puntos de vista de su interlocutor, ni tampoco sentir lo mismo. Se trata como ya hemos dicho, de entrar en sintonía con su prójimo (prójimo significa próximo), entrar en comunidad con alguien.

La empatía implica hacer esfuerzos activos durante la comunicación por comprender el mensaje del otro. Implica preocuparse tanto por entender como por ser entendido y saber escuchar.

Saber escuchar significa no monopolizar el diálogo. En una conversación, las personas que monopolizan el diálogo dedican más cantidad de tiempo a hablar y menos a escuchar. Hacen más esfuerzos por dar su opinión y puntos de vista que por comprender los de la otra persona. Quienes no saben escuchar interrumpen el curso de las ideas del otro; no lo dejan terminar una idea. Escuchar activamente no quiere decir tampoco guardar un silencio absoluto y pasivo, mientras el otro habla. El que sabe escuchar va dándole muestras al interlocutor de que lo entiende y sigue el curso de sus ideas mediante gestos, exclamaciones, comentarios o preguntas; se interesa realmente por entender. Para la persona dotada de empatía, lo que tiene que transmitir el otro tiene un gran valor.

No queremos decir con esto que durante nuestra comunicación con sanos o enfermos, tengamos que oír toda clase de digresiones, ni permitir que se haga abuso de nuestro tiempo. Puede darse el caso, por ejemplo, que estemos realizando una entrevista médica con fines diagnósticos o terapéuticos y sea necesario centrarse en ciertos asuntos. Pero a pesar de esto, podemos hacer solicitudes o preguntas con cortesía para orientar a la persona hacia los temas fundamentales que deseamos explorar. De todas maneras, ya sea en la comunidad, en la consulta, o a las puertas de un salón de intervenciones quirúrgicas, el médico y los paramédicos deben tener habilidades que demuestren su inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es la habilidad para conocer los propios sentimientos, conocer los ajenos y utilizar este conocimiento para el logro del éxito. Se trata de competencias personales e interpersonales. Goleman<sup>3</sup> se

refiere a la inteligencia emocional como la habilidad de comprender los sentimientos ajenos, conocer los propios y guiarlos. La inteligencia emocional se educa. Existen programas en diversas partes del mundo para, mediante su educación, contribuir a la eliminación de la violencia, el divorcio, mejorar el funcionamiento de la familia, el éxito de las empresas, el mercado, los servicios, el consumo de drogas y otras esferas de la vida. Todas estas habilidades se manifiestan durante la comunicación entre las personas.

Desde el punto de vista personal o inteligencia emocional para consigo mismo, ésta incluye al autoconocimiento, al autocontrol, la automotivación y la empatía. Las personas que poseen esta competencia emocional muestran habilidades como poder controlarse, motivarse a sí mismos, salir de la depresión, salir de la irritación y la ira.

En cuanto a las competencias interpersonales incluidas en la inteligencia emocional, se encuentran la empatía y las habilidades sociales. Las personas con este tipo de inteligencia interpersonal saben persuadir y formar equipo, provocan el cambio deseado, aceptan la diversidad entre las personas, y comprenden el sentimiento del otro.

La capacidad de resonancia emocional es aquella competencia que nos permite no solo identificar las emociones y sentimientos del otro, sino resonar, vibrar junto con él, aprobarlo, acogerlo. Al igual que la empatía, no significa sentir lo mismo que la otra persona. Solo es necesario demostrar que lo sentido por el otro es legítimo y que lo hemos captado. Por ejemplo, el temor ante una cirugía es normal, pero les decimos a las personas que no sean cobardes; el llanto ante la muerte es normal, pero les decimos a las personas que deben ser fuertes.

Si se quiere tener resonancia junto a otra persona es necesario:

- No emitir mensajes de desaprobación de lo que está sintiendo esa otra persona.
- No trivializar lo que el otro está sintiendo, restándole importancia o bromeando con lo que siente.
- No mostrar indiferencia permitiendo todo tipo de conductas fuera de los límites razonables.
- Puede reflejarle a la otra persona lo que ella siente, es decir, sea como un espejo de sus sentimientos. Si lo encuentra enojado, puede decirle que está enojado, si lo

encuentra triste, puede decirle que está triste, etcétera. Frases como: “Comprendo que usted está asustada” pueden contribuir a calmar.

--Permítale sentir a quienes le rodean, que los sentimientos como el miedo, la tristeza, el enojo o la angustia son válidos o normales ante algunas circunstancias.

Un médico con inteligencia emocional es capaz de:

- Reducir el temor.
- Escuchar.
- Conocer lo que está sintiendo su interlocutor.
- Calmar.
- Admitir las diferencias entre los seres humanos.
- Mitigar el duelo.
- Manejar el enojo, la tristeza y otros estados emocionales de sus pacientes.
- Lograr un mejor cumplimiento de las indicaciones médicas.
- Lograr conductas más saludables.
- Facilitar la adhesión terapéutica.
- Fomentar la independencia de los pacientes.
- Controlar sus propios sentimientos, y lograr sentirse bien con lo que está haciendo.

En la relación médico-paciente, frecuentemente, debemos estar brindando información a pacientes y familiares. En el acto de informar a enfermos y sanos, podemos hacer mucho bien, pero si nos equivocamos, podemos lograr lo contrario. Una buena información es parte del éxito y de la excelencia en la gestión de salud. No es un tiempo que el médico le roba a su trabajo: es parte de su trabajo.

Brindar información no es un proceso durante el cual nosotros los profesionales de la salud, emitimos información mientras el receptor o los receptores de nuestros mensajes, permanecen escuchando pasivamente. Es ante todo un proceso de intercambio.

La información al paciente tiene diferentes funciones: disminuir la angustia, disminuir la sensación de amenaza, propiciar el cumplimiento de las indicaciones médicas, constituir una guía para la acción, propiciar las conductas saludables, maximizar la percepción de dominio, constituir una

retroalimentación para el individuo, brindar sustento emocional y motivacional, enseñar, brindar consejos y orientación.

Entre las condiciones necesarias para brindar la información tenemos: propiciar un clima cálido y relajado; mantener un ambiente de respeto, mantener la confianza de nuestros pacientes, no mostrar enfado, no mostrar apuro, respetar el secreto profesional y las condiciones de privacidad, respetar la dignidad, mostrar jovialidad y declarar nuestra disposición a la ayuda.

De acuerdo con el grado de satisfacción de los requerimientos en cuanto a cantidad de la información requerida por un paciente ésta puede ser: 1) ausente, 2) insuficiente o 3) excesiva. La información ausente es aquella que aunque es necesaria, no es del dominio de nuestros pacientes o sus familiares. Así, por ejemplo tendríamos un paciente que se le va a practicar un cirugía para realizar una fístula arterio-venosa porque va a comenzar un tratamiento de hemodiálisis y no conoce siquiera para qué se le hace la fístula. La información insuficiente es aquella que siendo percibida por el paciente o algún miembro del equipo médico como necesaria, no es ofrecida o aquella que contribuiría a favorecer un comportamiento más saludable, o a una mejor evolución, y tampoco es ofrecida. La información excesiva es aquella que en un momento dado el paciente no puede asimilar, por lo cual debemos ir ofreciéndola progresivamente. Por esta razón es aconsejable preguntarle a la persona lo que sabe y lo que desea saber, y brindarle reiteradamente la ocasión de preguntar y recibir explicaciones sobre los temas deseados. Los canales de información y los responsables de informar a los usuarios, deben estar bien definidos en los servicios de salud.

Frecuentemente, las personas desean conocer pormenores de su enfermedad o de cómo evitarla, de su tratamiento, de pruebas y exámenes médicos, de las conductas que debe asumir y otros tópicos. Debemos tener cuidado, pues algunas veces los pacientes deseosos de saber, son llamados “pacientes difíciles” cuando olvidamos su derecho a ser informados.

Entre los elementos a tener en cuenta cuando usted brinda información deben estar presentes: 1) Que el grado de estrés al recibir una mala noticia (por ejemplo, un diagnóstico inesperado, un cambio de tratamiento, la necesidad de un procedimiento médico, la presencia de alguna complicación, etcétera, puede bloquear la comprensión del paciente y sus familiares. 2) Que el nivel escolar y

el grado de comprensión influyen en la recepción del mensaje; 3) Que la edad, el sexo, los horarios, la ocupación, el estilo de vida, las creencias, motivaciones y otras características de los receptores, también influyen.<sup>4</sup>

Si conocemos que en el momento de ofrecer una información estresante, el paciente carece de una total comprensión, podemos darle un tiempo si lo permiten las condiciones, antes de volver a tratar el asunto. En todos los casos, también podemos auxiliarnos de gráficos, dibujos, folletos y esquemas para facilitar la comprensión. También es necesario tener en cuenta que muchos pacientes permanecen callados, no expresan sus dudas, sus temores, y no piden información por timidez, por temor a ofender u otras causas; pero esto no significa que no la necesiten.

Los motivos más frecuentes de necesidad de información, en cuanto a la salud entre las personas, se relacionan con la sexualidad, las posibilidades de trabajar, de tener hijos, cómo comportarse ante una cirugía u otro procedimiento médico, qué hacer ante una persona enferma en la casa, sobre la dieta y cómo evitar diferentes enfermedades. Por eso, aunque los pacientes no pregunten, se les debe brindar la posibilidad de hablar sobre estos temas.

Entre las técnicas más empleadas para ofrecer información a la población en la comunidad, los trabajadores sanitarios utilizan las Charlas Educativas, las Audiencias Sanitarias y la Entrevista<sup>5</sup> para su trabajo de promoción de salud y prevención de enfermedades. Otras técnicas de comunicación con los grupos que pueden ser utilizadas son las técnicas participativas y las entrevistas grupales. A todas estas técnicas se les denomina cara a cara porque no ocurren a través de medios masivos de comunicación como la televisión y la radio, los cuales también pueden ser empleados en la gestión de salud.

Durante el proceso de información a pacientes, familiares, personas sanas o en riesgo y con la comunidad, es muy importante no utilizar lenguaje técnico médico ni palabras rebuscadas o altisonantes que dificulten la comprensión de los destinatarios de nuestros mensajes. La sencillez y claridad del mensaje son de suma importancia. Así también las recetas, métodos, órdenes, o prescripciones de cualquier tipo deben escribirse de forma legible y precisa.

Veamos algunas recomendaciones para la comunicación con enfermos y sanos. En sus mensajes:

- 1 Sea usted el ejemplo. Un médico que fuma no tendrá mucha autoridad durante su comunicación para recomendar a los otros que no fumen e incluso para lograr algunas otras conductas de salud. Los profesionales de la salud están en el centro de la atención de la población y los juzgan por no hacer lo que le indican a otros que hagan.
- 2 Evite el uso de la palabra NO y las prohibiciones absolutas. No favorecen la aparición de la conducta que deseamos fomentar.
- 3 Elabore, en consecuencia, sus mensajes en forma positiva.
- 4 Sea flexible, permita que el paciente tenga algún grado de libertad en cuanto a las restricciones de conducta que deseamos. Aplique el principio de la progresión para modificar conductas poco a poco cuando al paciente le sea muy difícil cambiarlas súbitamente.
- 5 Alcance el óptimo de saturación. No diga el mensaje más veces de las que el paciente puede soportar sin agotarse. Tampoco menos de las que necesita para entenderlo, incorporarlo y darle importancia.
- 6 Existe un nivel óptimo de temor admitido en los mensajes. Si le imprime mucho temor, como por ejemplo: “Si fumas vas a morir de cáncer”, puede ser que el mensaje no tenga una buena recepción. Recuerde que los niveles medios de temor (ni muy alto, ni muy bajo), son los más resultantes.
- 7 Puede utilizar los efectos del grupo y sus líderes en la comunicación con los pacientes. Esto es especialmente válido en el trabajo con los jóvenes y adolescentes. Muchos mensajes tendrán más fuerza cuando son discutidos y negociados con la comunidad y de ellos mismos nacen las soluciones.<sup>6</sup>
- 8 Utilice el humor, la rima y las dramatizaciones cuando las condiciones le sean propicias. El humor puede salvar muchas situaciones y contribuir a la relajación. Según apareció en la página *web* de Infomed: “Un comentario gracioso, un buen chiste o una simple sonrisa pueden ser decisivos para persuadir a un cliente a comprar, para que el alumno aprenda mejor en clases o para que el paciente se relaje y no sienta tanto dolor ante la temida inyección. Esta positiva influencia del sentido del humor en la psicología de las personas se traduce también en su biología, ya que les permite manejar mejor el estrés, protege su inmunidad y, con seguridad, les facilitará tener una relación de pareja más estable y feliz.”<sup>7</sup>
- 9 Tenga en cuenta que muchos de sus pacientes, en ocasiones, solo necesitan compañía; necesitan conversar de algún asunto, aclarar una duda, o tener un



contacto humano.

10 Nunca le otorgue poca importancia a lo que es importante para alguno de sus consultantes o pacientes.

11 Utilice esquemas, dibujos y gráficos sencillos que faciliten la comprensión de lo que está explicando.

12 Dele tiempo a sus pacientes para que interioricen el mensaje que usted desea.

13 Pregúnteles a sus pacientes qué desean conocer acerca de la salud.

14 Utilice un lenguaje sencillo al alcance de todos y no un lenguaje de especialistas.

15 Puede elaborar carteles, boletines y vallas aún con pocos recursos, que deberá colocar en los lugares más visibles y de mayor acceso, repartir en las consultas o en las visitas al hogar de las familias.

16 Puede participar o asesorar en programas de radio y televisoras locales y nacionales.

## **CONCLUSIONES**

--Es necesario desarrollar la inteligencia emocional y, en particular, las competencias de empatía y la capacidad de resonancia para lograr una buena comunicación en ámbitos de salud.

--Cuando nos comunicamos, debemos tener en cuenta las características de pacientes y sanos.

--Debemos respetar las condiciones mínimas necesarias para lograr una comunicación eficaz en nuestro trabajo en el campo de la salud.

## **ABSTRACT: General elements for an effective and humanitarian communication in health service.**

This is a theoretical paper report which offers some general knowledge about face-to-face communication. The purpose is to give some tools for health professional communication. The author characterizes empathy and resonance skills. Ideas of Emotional Intelligence are considered in relation to communication with healthy and sick people and their relatives. Some principles and communication resources are proposed to the health professionals so that they can render more humanitarian health services

**Key words:** Communication, Humanism, Empathy, Emotional Intelligence, Health.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

---

<sup>1</sup> Sulmasy, D.P. En: Drench Meredith E. PhD y cols. *Psychosocial Aspects of Health Care*. USA: Prentice Hall; 2003.

<sup>2</sup> Nápoles, Elena. "Comunicación y salud". En: Amaro, María del Carmen y otros. *Cultura, Sociedad y Salud*. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 2005.

<sup>3</sup> Goleman, Daniel. *La inteligencia emocional*. México: Vergara Editor S.A.;1997.

<sup>4</sup> Otero, Haydée. "Manejo psicológico de los enfermos renales". Cursos: <http://www.infomed.sld.cu> Abril-Mayo 2003.

<sup>5</sup> Núñez de Villavicencio, Fernando. *Psicología y Salud*. Ciudad de La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2001.

<sup>6</sup> Otero, Haydée. "Psicología y enfermedad renal crónica: de la prevención al tratamiento". *Revista Cubana de Psicología*. (Inédito).

<sup>7</sup>[http://www.udd.cl/prontus\\_udd/site/artic/20050815/pags/20050815003721.html](http://www.udd.cl/prontus_udd/site/artic/20050815/pags/20050815003721.html)