



Comunicación y creatividad: mejorando en salud. Claves para mejorar la comunicación pediatra- paciente-familia.

Ramón Barrera Morales.

Experto en Coaching. Formador en competencias de comunicación y motivación.

Todo es comunicación y precisamente en la era de la información se precisa, más que nunca, mejorar nuestra habilidad de comunicación. Nuestra capacidad comunicativa marcará nuestra calidad profesional. En el caso de los pediatras, encontrarán diferentes momentos en los que tendrán que hacer valer sus dotes comunicativas: en su relación con los pacientes, al interactuar con otros profesionales e investigadores, al impartir formación o al participar en Congresos o Jornadas.

Si nos centramos en la relación clínica que establece el pediatra con el paciente y su familia, la comunicación tiene una gran relevancia en la satisfacción de los pacientes con la atención que reciben y en su adherencia al tratamiento.

Está claro que para que una comunicación sea eficaz no basta con transmitir un mensaje, sino que es fundamental asegurarnos de que llega a nuestro interlocutor como queríamos que llegase. Por eso, en el proceso de la comunicación que el pediatra establece con el paciente y su familia tan importante es lo que se dice, como la manera de contarlo.

Vamos a detenernos en algunas ideas esenciales para entender la importancia de la habilidad de comunicación en la relación pediatra-paciente-familia y en la necesidad de mejorarla:

1. El valor de la conexión

Hoy en día vivimos en una sociedad Red, en la que se precisa crear alianzas entre médicos y pacientes, promover relaciones sólidas y fluidas y propiciar contextos donde se genere conexión, confianza y empatía.

Y, para conseguirlo, es clave que los pediatras tengan un alto nivel de comunicación interpersonal, que sepan conversar, centrándonos en nuestra habilidad para transmitir ya sea información, ideas, sensaciones o emociones.

El conocimiento médico del pediatra es esencial. Pero no podemos limitar el acto de la relación clínica a la mera información, a la demostración de estos conocimientos.

Es imprescindible favorecer el contacto y crear conexión con el paciente y su familia, facilitar la construcción de una relación que precisa de ciertas aptitudes y habilidades del pediatra para crear un clima adecuado y cómodo. Para conseguirlo tiene que tener en cuenta las siguientes herramientas:

RAPPORT

Es el arte de crear un clima facilitador de comunicación, un arte que surge cuando estamos presente con la otra persona de manera consciente y atenta.

Se trata, en el encuentro entre pediatra y paciente, de entender y compartir un mismo modelo de interrelación, sintonizando en sus pensamientos, sentimientos y puntos de vista.

Cuando nos comunicamos con el paciente y su familia, además de escuchar sus mensajes estamos recibiendo otro tipo de información muy importante, como los gestos, la postura, el tono de voz, el volumen, el ritmo...

Para lograr comunicarnos de una manera efectiva, debemos prestar atención a todos estos signos externos ya que, si el pediatra alinea su propia conducta no verbal con la del paciente, estableceremos un vínculo de confianza y nos será más fácil conseguir el apoyo y la cooperación de nuestro interlocutor.

EMPATÍA

El diccionario de la Real Academia de la Lengua define empatía como la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.



Desarrollar nuestra empatía nos permite comprender el punto de vista de nuestro interlocutor, interesarnos activamente por las cosas que les preocupan, entendiendo mejor sus problemas y motivaciones.

Como pediatras, trabajar con empatía significa saber realmente posicionarse en el paciente y su familia, en su situación, en sus necesidades y en su visión, siendo capaces de estar más en el “tú” y menos en el “yo”.

Por eso hay comportamientos que denotan poca empatía y debemos evitar en las relaciones clínicas: hacer juicios precipitados, las interrupciones y distracciones, rechazar lo que el paciente y su familia está sintiendo o mostrar el “síndrome de experto” cuando te crees que tienes las respuestas a todas sus preguntas.

ESCUCHA ACTIVA

Para evitar las interferencias en la comunicación con los pacientes y conseguir que la comunicación sea lo más efectiva posible, una de las claves es escuchar activamente. Porque comunicar no es solo hablar, es también saber escuchar.

Y es que, aunque parezca algo sencillo, saber escuchar es un proceso que requiere de mucha concentración para centrarse en el otro. Existe una diferencia entre escuchar de verdad y limitarse a esperar que llegue tu turno para hablar. Si te has pasado el tiempo preparando lo que ibas a decir no puedes escuchar lo que preocupa al otro.

Es importante que tengas presente estas recomendaciones:

Se escucha con los oídos, los ojos y el corazón.

Se escuchan las palabras, los significados, los sentimientos y las conductas.

Actúa sobre la base de lo que dijo la otra persona. No des por sabido lo que aún no se dijo.

Concéntrate en el mensaje del paciente y su familia y reflexiona y pregunta sobre su significado.

Apoyar verbalmente, sin interrumpir el discurso del paciente y familia, con expresiones como: sí, ya, claro, ya veo...

Observa el lenguaje no verbal.

Mira a los ojos del paciente, dejando claro que le escuchas atentamente.

Resume de vez en cuando. Utiliza las mismas “palabras clave” que expresan lo que quiere y necesita el paciente, proporcionándole una prueba de que lo estás escuchando porque eso construye sintonía. “Si entiendo bien, usted quiere decir...”

ASERTIVIDAD

La asertividad se define como una actitud a través de la cual la persona es capaz de afirmarse conservando el respeto hacia el otro. Por tanto, una persona tiene una conducta asertiva cuando defiende sus propios intereses, expresa sus opiniones libremente y no permite que los demás se aprovechen de ella. Al mismo tiempo, es considerada con la forma de pensar y de sentir de los demás.

La ventaja de ser asertivo es que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona sin hostilidad ni agresividad.

Es evidente que médico y paciente pueden discrepar y tener diferentes puntos de vista y, en ese caso, una comunicación asertiva nos ayudará a que estas discrepancias se resuelvan con éxito, consiguiendo que nuestra comunicación sea clara y directa, haciendo entender nuestro mensaje.

PREGUNTAS

A la hora de relacionarse con sus pacientes, el personal sanitario tiene que valorar el poder que tienen las preguntas.

El uso correcto de las preguntas permite, por un lado, reforzar la empatía antes mencionada y, por otro lado, usar esa información para avanzar en la relación clínica. A todos nos gusta que nos escuchen, pero más todavía que por el fruto de esa escucha, nos pregunten sobre algo que nos incumbe, preocupa o sobre lo que necesitamos asesoramiento.

Y las respuestas nos darán la oportunidad de obtener más y mejor información y utilizarlas para aportar beneficios al paciente y su familia.

2. La coherencia entre lo que digo y cómo lo digo.

Entre lo que pienso,
Lo que quiero decir,
Lo que creo decir,



Lo que digo,
Lo que quieres oír,
Lo que oyes,
Lo que crees entender,
Lo que quieres entender,
Lo que entiendes,
Existen nueve posibilidades de no entenderse.

El lenguaje es una poderosa herramienta para hacer que pasen cosas. La comunicación nos permite acompañar, comprender, compartir, persuadir... y también herir, molestar, desilusionar... Está en nuestras manos y en nuestra responsabilidad el buen manejo de la comunicación efectiva, aquella que nos une y nos ayuda en la consecución de nuestros objetivos y nuestras metas.

Todo acto de comunicación está precedido por un proceso mental donde nuestros pensamientos terminan traduciéndose en lenguaje verbal (palabras) paralingüística (volumen, tono, ritmo, pausas...) y no verbal (gestos, miradas, postura corporal...) para transmitir el mensaje.

Y tan importante es lo que se dice, como cómo se dice. Es clave que haya coherencia entre la palabra, la manera de decirlo y los gestos y el cuerpo.

Para que nuestro mensaje sea aceptado y comprendido, nuestra **comunicación verbal** debe ser:

Clara, precisa y sencilla. Usa frases y palabras sencillas, cortas. Evita tecnicismos, frases hechas, refranes o frases rebuscadas.

Gráfica y descriptiva, generando imágenes mentales con claridad. Se trata de “contar”, no de “largar”. Hoy se habla del poder del “storytelling”.

Dinámica. Utiliza verbos en presente, mejor que en futuro y condicional.

Estructura. Cuenta tu idea con el método clásico: “diles lo que vas decirles, luego díselo, y diles lo que les has dicho.”

Una buena **comunicación paralingüística** es fundamental en todo el proceso de comunicación médico-paciente. Marca nuestra personalidad, estado anímico y delata nuestras intenciones.

La voz. Tu tono de voz, la velocidad, el ritmo, las pausas, el silencio... influyen de manera importante en cómo llega el mensaje a nues-

tro interlocutor. Evita la monotonía, el desinterés, el cansancio. Y haz que tu voz refleje cortesía, confianza y entusiasmo, enfatizando aquello que creas más importante.

El cuerpo también habla. Y no solo debemos ser conscientes de nuestra **comunicación no verbal**, sino también estar atentos a la de nuestro interlocutor para interpretarla, porque transmite sensaciones. La comunicación no verbal da fuerza y sentido a las palabras.

La mirada. Los ojos expresan todo tipo de emociones y mirar a los ojos del paciente, además de transmitir confianza, te ayudará a saber qué está pensando.

Los gestos y las manos. Nos hacen entender y exteriorizar nuestro estado de ánimo. Un gesto imprescindible, la sonrisa porque predispone el ánimo y provoca mayor fluidez en la comunicación.

La postura. Adopta una postura natural y cómoda, de acercamiento al paciente, pero sin invadir su espacio personal.

3. La particularidad de la comunicación con niños y adolescentes.

En el caso de la pediatría, el proceso de comunicación tiene unas características que la hacen especial frente a la de otras especialidades médicas. La principal es que la relación médico-paciente se mantiene tanto con el niño o adolescente como con su familia.

Hay que tener presente que el paciente es el menor, por lo que hay que hacer hincapié en la importancia de la sencillez del lenguaje, evitando tecnicismos, adaptado a la edad del niño o el adolescente. Y, por parte del pediatra, es recomendable utilizar dibujos o imágenes que ayude a sus pacientes a entenderles.

En este sentido, es importante recordar que los niños y adolescentes tienen derecho a expresar su opinión y, también, a ser escuchado.

Por otra parte, las familias juegan un rol fundamental y la comunicación con ellas debe basarse en una actitud empática, receptiva y asertiva. Es importante tener en cuenta que los pacientes y sus familias no son meros receptores de información o partes médicos, sino que hay que considerarlos como perceptores activos, lo que conlleva un cambio en la conducta comunicativa, creando las condiciones



para un diálogo.

Unos cambios en la comunicación que también se perciben en cómo llegan los pacientes y familia a la consulta, con unos saberes previos que reciben, en su mayor parte, de los medios masivos de comunicación o de Internet. Por ello, es esencial que el pediatra lo tenga en cuenta para aclarar dudas y diferenciar las fuentes de información científicas de aquellas que no lo son, indicando el diagnóstico de manera didáctica y claro.