

# Técnicas de comunicación para personal sanitario y no sanitario de los servicios de salud

**Autor:** Faba Rubio, Antonia (Diplomada en Ciencias Empresariales, Administrativo).

**Público:** Empleados Públicos. **Materia:** Técnicas de Comunicación. **Idioma:** Español.

**Título:** Técnicas de comunicación para personal sanitario y no sanitario de los servicios de salud.

## Resumen

En el ámbito sanitario donde normalmente los profesionales interactúan constantemente con los usuarios del mismo, y al revés, tiene una importancia vital el saber comunicarnos para que sea más efectivo las interrelaciones. Por eso es importante tener unas técnicas de comunicación adecuadas y aquí me he centrado en la comunicación oral. Como principalmente nos comunicamos de forma oral hay que tener en cuenta unos aspectos básicos para mejorar la relación y la calidad de los servicios.

**Palabras clave:** Técnicas, comunicación, oral, hablar, asertividad, escucha activa y empatía.

**Title:** Communication techniques for health and non-health personnel.

## Abstract

In the health field where professionals usually interact constantly with its users, and vice versa, it is vitally important to know how to communicate so that interrelationships are more effective. That is why it is important to have adequate communication techniques and here I have focused on oral communication. As we mainly communicate orally, we must take into account some basic aspects to improve the relationship and quality of services.

**Keywords:** Techniques, communication, oral, speaking, assertiveness, active listening and empathy.

Recibido 2018-04-14; Aceptado 2018-04-19; Publicado 2018-05-25; Código PD: 095077

## INTRODUCCIÓN:

La comunicación es una condición necesaria para la existencia del hombre y uno de los factores más importantes de su desarrollo social. J. C Casales 1989, plantea que al ser uno de los aspectos significativos de cualquier tipo de actividad humana, así como condición del desarrollo de la individualidad, la comunicación refleja la necesidad objetiva de los seres humanos de asociación y cooperación mutua.

Es un proceso que pone en contacto psicológico a dos o más personas y funciona como momento organizador y como escenario de expresión de la subjetividad en el que se intercambian significados y sentidos de sujetos concretos construyéndose la individualidad y el conocimiento del mundo. Al decir de Morales Álvarez "La sociedad como realidad objetiva se convierte en realidad subjetiva cuando el individuo interioriza en su conciencia y asume como propio el mundo social producido por el hombre, objetivado en significados del lenguaje, como externo a él" (Morales Álvarez, J. y Cortés, M. T., 1997, p. 46).

Para Wilbur Schramm uno de los principios básicos de la teoría general de la comunicación es que "los signos pueden tener solamente el significado que la experiencia del individuo le permita leer en ellos" (Schramm, 1972, p.17) ya que sólo podremos interpretar un mensaje dependiendo de los signos que hemos aprendido a atribuirles, lo que constituye un marco referencial en función del cual puede comunicarse un sujeto, o un grupo de ello.

En el ámbito sanitario todos los profesionales sanitarios y no sanitarios deberían estar formados no solamente para el trabajo en sí, sino también en saber relacionarse con nuestro entorno, para ser más efectivos y eficientes. Para lo cual conocer algunos aspectos básicos de comunicación oral es muy importante, para poder tener una relación eficiente con el resto de trabajadores y pacientes y usuarios de los centros sanitarios.

## METODOLOGÍA

### TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ORAL.

¿Podemos mejorar nuestra forma de hablar? ¿Tenemos en cuenta la atención que le prestamos a escuchar? ¿Y sabemos preguntar?

En toda comunicación oral intervienen al menos dos interlocutores: un receptor y un emisor. Por tanto, para que sea efectiva una comunicación es tan importante transmitir adecuadamente el mensaje como saber recibirlo.

Por ello, entre las técnicas de comunicación oral vamos a distinguir las siguientes:

1. Saber escuchar.
2. Saber hablar.
3. Saber preguntar.
4. Empatía.
5. Asertividad.



En un entorno hospitalario se puede producir falta de comunicación, se debe en muchas ocasiones a que no sabemos escuchar a los demás. Hay que saber que escuchar implica oír y comprender lo que se dice y para ello es indispensable atender, a esto se le conoce como escucha activa. Escuchar con atención es muy importante en las comunicaciones orales. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que hay detrás de lo que está diciendo. Algunos consejos para mantener una buena actitud de escucha activa puede ser presta la máxima atención posible a tu interlocutor (usuario), muestra una efectiva retroalimentación, prepara el terreno antes de que se inicie la comunicación, mientras más datos se tenga de lo que se va a escuchar, más fácil resultará comprenderlo, intenta evitar ideas preconcebidas o el juzgar, ya que te pueden llevar a captar mal el mensaje, intenta no interrumpir, haz preguntas acerca de las dudas que te deja su exposición.

Para que nuestra comunicación sea eficaz, tenemos que tener en cuenta a la hora de hablar el contenido debe ser claro, enfocado y adecuado al interlocutor y al propósito que se persiga, las ideas que pretendemos exponer deben estar bien estructuradas para la facilitar la comprensión del usuario y fomentar una adecuada retroalimentación, se debe usar vocabulario y expresiones cuidadosamente seleccionadas para producir el adecuado impacto en el usuario y la expresión oral y corporal nuestra debe controlar la técnica y ofrecer un comportamiento no verbal-

Preguntar es el recurso empleado para obtener información del usuario. Para obtener la información que necesitamos debemos elegir correctamente las preguntas que le vamos a realizar, así como el momento en que las vamos a hacer.

Cuando hablábamos de la escucha activa, un término muy relacionado con ella es la Empatía. Podemos definir la empatía como la capacidad que tiene una persona de ponerse en el lugar de otro y compartir sus sentimientos. Gracias a la empatía podremos comprender mejor al usuario y conseguir escucharle activamente, saber qué debemos preguntarle, cómo debemos decirle las cosas, etc.

La última técnica de comunicación que vamos a ver es la asertividad, se puede definir como la habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, directa, con la finalidad de comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros intereses sin herir o perjudicar a la otra parte.

Emplear la asertividad es saber pedir, negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere, respetando los derechos del otro y expresando nuestros sentimientos de forma clara.

La asertividad se sitúa en una posición intermedia entre la agresividad y la pasividad.

La asertividad es una técnica que no sólo nos ayuda a desenvolvemos con más eficacia en el área sanitaria, sino en la vida en general.

Por lo tanto, nuestra conducta puede ser:

ESTILO PASIVO 	ASERTIVIDAD 	ESTILO AGRESIVO 
NO CORRECTA	CORRECTA	NO CORRECTA

Ni la primera ni la segunda opción serían correctas, ya que nos crearía estrés, malestar... debemos situarnos en el punto intermedio o ser asertivos.

¿Cómo es el usuario tipo que acude al organismo público?

Al igual que en la empresa privada, son muchos los usuarios que va a acudir al organismo en busca de soluciones e información relevante. La tipología de estos usuarios es muy variada pero para todos ellos se ha de tener en cuenta lo siguiente:

El usuario que acude a la entidad espera que se le atienda adecuadamente.

Puede influir sobre cuestiones vitales del servicio público.

No puede marcharse defraudado porque quien le atiende no lo haga con la profesionalidad debida.

Debe ser escuchado, para identificar sus problemas, y para escuchar hay que preguntar.

Ha de advertir una constante disposición de ayuda y servicio.

El ciudadano que se acerca a su institución es, por encima de todo, una persona y eso significa que van a existir gran cantidad de diferencias debidas a los factores socioculturales (educación recibida, procedencia, ambiente familiar y social...).

Las percepciones, comportamientos y actitudes difieren unos de otros también en función de factores estrictamente psicológicos como la personalidad, que facilita la adaptación a las situaciones y personas con quienes hemos de comunicarnos.

La Actitud que no es sino un comportamiento o estado de ánimo –positivo o negativo- con que se afronta cualquier actividad, se caracteriza por aparecer de manera inconsciente.

Esta forma de actuar suele derivarse de las expectativas y experiencias de la persona; esto es, la reiteración de situaciones concretas en la vida, terminan por inducirnos a reaccionar y comportarnos de una determinada manera y no de otra.

La actitud también puede aprenderse: no es infrecuente que actuemos de acuerdo con las pautas marcadas por el grupo social de pertenencia y, no obstante, podemos llegar a actuar de otra manera sin que haya tenido lugar previamente experiencia pertinente.

### CONCLUSIÓN

Podemos decir que en el sector público la atención al público es el equivalente a lo que conocemos como atención al cliente en las instituciones privadas y en ambos casos, la función principal es la de atender adecuadamente al usuario/ciudadano/cliente, el cual por líneas generales se siente bastante perdido en estos ámbitos y que muestra cierta desconfianza hacia la actividad laboral pública.

Hoy en día es muy importante la comunicación en las relaciones con los demás y por consiguiente en el trabajo, para poder ser más eficaz y eficiente, sobre todo en el entorno de la salud, a la que acuden multitud de pacientes y usuarios

con una gran sensibilidad debido a sus especiales características, suelen ser enfermos o familiares de enfermos que se enfrentan a un entorno no siempre agradable para ellos y en unas circunstancias especiales y difíciles.

#### **Bibliografía**

- Alcoba, S., La expresión oral. Barcelona: Ariel, 2000.
- Merayo, A., Curso práctico de técnicas de comunicación oral. Madrid: Tecnos, 1998.
- Pascual, E. y Etxabe Díaz, R. (eds.), Expresión oral: Manual práctico. Barcelona: Larousse, 1999.
- Vaamonde, L.M., Técnicas de comunicación hoy 1, Ed. MacGraw-Hill, Madrid 1993
- Scharamm, 1972, p.17
- Morales Álvarez, J. y Cortés, M. T., 1997, p. 46
- J. C Casales 1989
- Comisión General de Formación Continua en las Administraciones Públicas (VVAA 2004 Santillana S.L “Técnicas de Comunicación y Atención al Ciudadano”