

conductas pueden interpretarse como resistencias, cuando en realidad puede tratarse de un problema de comprensión o de conflictos emocionales que el personal sanitario debe saber abordar. Es por ello necesario desarrollar técnicas para mejorar la no comunicación, como la empatía, transmitiendo solidaridad emocional al paciente, ya sea verbal o gestualmente. ^(2,5,6)

Otro de los aspectos a tener en cuenta es la facilitación, que favorece el inicio o la continuación del relato que está efectuando el paciente. ^(3,6,8)

Para que una buena comunicación se lleve a cabo, no sólo se ha de tener presente el contenido sobre el que versa, también se ha de tener presente el ambiente en el que se está emitiendo el mensaje y la relación existente entre los distintos comunicantes, evitando interferencias, despersonalización, falta de implicación o una recepción inadecuada. ^(2,3)

Bibliografía

1. Oliveri N. Sosa-Iudicissa. Gamboa Carlos. Internet, telemática y salud. Panamericana. Madrid, 1997.
2. León, J.M.; Jarana, L. y Blanco, A. (1991): «Entrenamiento en habilidades sociales al personal de enfermería: efectos sobre la comunicación con el paciente de los servicios de salud». *Clínica y Salud*, 2, 1, 13-19.
3. Sanz, J. (1995). «Comunicación e información». *Medicina Clínica*, Vol. 104, Nº 2: 59-61.
4. Pierre Simón y Lucien Albert. *Las Relaciones Interpersonales*, Barcelona, Herder. Biblioteca de Psicología, 3, 1979.
5. López V, Sánchez JL, Toronjo A, Pedregal M, Rojas MJ, Contreras A. Valoración del componente comunicativo/relacional de la práctica enfermera en Atención Primaria. El cuestionario GATHA-ENFERMERÍA. *Index Enferm*. 2008 julioseptiembre; 17(3): 173-177.
6. McQuail D, Windhal S. *Modelos para el estudio de la comunicación colectiva*. Eunsa: Navarra, 1997.
7. Prados, J.A. (1999). «Nuevos modelos comunicacionales que mejoran los resultados clínicos. La comunicación centrada en el paciente». *El médico*, Nº 730: 32-36.
8. Loscertales, F. (1999). *La comunicación con el enfermo: un instrumento al servicio de los profesionales de la salud*. Salobreña: Alhulia, D.L.