



**Viernes 5 de febrero de 2016**

**Taller:**

**Habilidades de comunicación  
en consulta**

**Moderadora:**

**Concepción Bonet de Luna**

*Pediatra. CS Segre, Madrid. Presidenta de la AMPap.*

**Ponente/monitor:**

■ **José Gerardo Sánchez Lozano**

*Director y formador principal de ehdesarrollo.*

**Textos disponibles en  
[www.aepap.org](http://www.aepap.org)**

**¿Cómo citar este artículo?**

Sánchez Lozano JG. Habilidades de comunicación en consulta: la inteligencia emocional y relacional aplicada en la consulta para fomentar la colaboración y la buena relación con el paciente. En: AEPap (ed.). Curso de Actualización Pediatría 2016. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2016. p. 503-6.



# Habilidades de comunicación en consulta: la inteligencia emocional y relacional aplicada en la consulta para fomentar la colaboración y la buena relación con el paciente

José Gerardo Sánchez Lozano

*Director y formador principal de ehdesarrollo  
[gerardo@ehdesarrollo.com](mailto:gerardo@ehdesarrollo.com)*

## RESUMEN

En la medida que nuestra cultura evoluciona de patrones más autoritarios a sistemas más colaborativos, la comunicación en todos los sistemas, incluyendo los sistemas sanitarios occidentales, está también evolucionando.

Así como los sistemas de dominación necesitaron crear una consciencia, un lenguaje y una forma de comunicar para sostenerse, los nuevos sistemas de cooperación emergentes necesitan también un lenguaje, una consciencia y una forma de comunicar diferente para que se sigan desarrollando y estén a nuestro servicio para, en nuestro caso, lograr una mayor eficacia en la comunicación con nuestros pacientes, equipos de trabajo y con todas las personas en general.

Hay cada vez más evidencia que los sistemas de colaboración son más eficaces y sostenibles. Nuestro propósito es analizar las dificultades y beneficios de ambas perspectivas en el ámbito de la comunicación para así poder elegir de manera consciente la que más nos convenga.

## PATRONES DE LENGUAJE

El lenguaje expresa y moldea nuestra consciencia en relación con nuestra percepción del mundo. A medida que el sistema cambia hacia un sistema de cooperación nuestro lenguaje necesita reflejar

ese cambio. En los sistemas autoritarios, el foco de atención está fuera. La motivación es extrínseca y los sistemas descansan en un modelo de recompensas y castigos. En este modelo el lenguaje se usa para motivar a través del miedo y para ajustarse a valoraciones y en sistemas éticos externos. En los sistemas de colaboración, hay un enfoque no solo en la realidad objetiva sino también, y en contraste con la ética externa del autoritarismo, en la realidad subjetiva del individuo, en sus sentimientos, en sus necesidades y en sus preferencias y deseos.

Está claro que como en todo desarrollo de algo nuevo, hay elementos importantes de inercia que dificultan la evolución de lo que queremos aprender para cambiar. Es necesario tener una consciencia clara de aquello que hacemos que no nos gusta o que no nos resulta eficaz, de hacia dónde queremos dirigirnos y de cómo lo podemos lograr mediante el apoyo de los recursos necesarios para lograr nuestro cometido.

### **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RELACIONAL: COMUNICACIÓN VINCULATIVA**

Implementar la comunicación vinculativa en nuestra práctica sanitaria.

La comunicación vinculativa, basada en las perspectivas, métodos y procesos de la Comunicación No Violenta de Marshall Rosenberg, puede ayudar a nuestras organizaciones y nuestras relaciones con los pacientes a un cambio de paradigma hacia una relación más colaborativa. Este cambio, que resulta en un cambio de actitud de los profesionales hacia sus pacientes y de los pacientes hacia sus médicos y otros trabajadores sanitarios, nos lleva a un aumento en la calidad de las relaciones tornándolas más eficientes y gratificantes no solo con los pacientes en la consulta sino también con nuestros compañeros y equipos de trabajo.

### **EL LENGUAJE MOLDEA NUESTRA CONCEPCIÓN DE LA REALIDAD**

Cada uno de nosotros moldea nuestra realidad, y el lenguaje que usamos lleva en él, de una manera a veces

subliminal, una panoplia de nuestras filosofías y valores. Cuando cambiamos la manera en la que nos expresamos cambiamos la forma en la que reaccionamos ante las situaciones.

Un lenguaje que culpa, amenaza, alaba, critica, regaña y recompensa sostiene una visión autoritaria.

Un lenguaje que expresa honestidad y empatía, respeto y comprensión, aprecio, gratitud e inclusión y reciprocidad apoya los sistemas de colaboración.

La Comunicación Vinculativa nos ayuda a ser más conscientes del lenguaje que usamos y las implicaciones de ese lenguaje. Nos ayuda a entrar en espacios de mayor armonía y creatividad.

Los patrones de comunicación se moldean y perpetúan a través del lenguaje. La comunicación orientada y focalizada "hacia afuera" ayuda al desarrollo y sostenimiento de sistemas autoritarios con evaluaciones, etiquetas, diagnósticos, juicios y análisis. Los sistemas autoritarios perpetúan el mito de que la mayor parte de la gente es ignorante y necesita ser controlada por otros que tienen mayor formación, que son más inteligentes o moralmente superiores. Este sistema de creencia crea infinidad de problemas de relación en nuestras organizaciones y con nuestros usuarios porque las personas tenemos necesidades (como la necesidad de autonomía, elección y respeto), que no se cubren de manera satisfactoria con un sistema de creencias de ese tipo.

La inteligencia emocional y relacional, expresada en la práctica de la comunicación vinculativa, se desarrolla prestando atención a cinco áreas: la consciencia, el pensamiento, el lenguaje, la comunicación y las estrategias de influencia.

### **CAMBIO DE CONSCIENCIA**

Cuando cambiamos nuestra consciencia y comunicación de enfoque "hacia fuera" a un enfoque "hacia dentro", prestando atención a lo que sucede dentro de nosotros y los otros, también estamos cambiando nuestro sistema

de creencias. En vez de evaluar y juzgar a los otros, los escuchamos porque realmente nos importa nuestra relación con ellos. Al escuchar en vez de juzgar, descubrimos que las personas tienen una naturaleza empática y comprensiva. A las personas les gusta ayudar al prójimo y contribuir al buen funcionamiento de las instituciones y la sociedad.

Cuando comprendemos (con la cabeza y el corazón), descubrimos que las personas son de naturaleza empática. Cuando un individuo, equipo de trabajo u organización comprende esto, las probabilidades de crear situaciones en las que las relaciones “funcionan” crecen. Es importante recalcar que esta comprensión tiene que incluir nuestro corazón, nuestro aspecto emocional. Cambiar lo externo, nuestros comportamientos, sin cambiar nuestro sentir, nuestras creencias y nuestras percepciones no creará la transformación que hará que nuestras relaciones sean más productivas, eficaces y humanamente enriquecedoras.

## EL LENGUAJE Y EL PENSAMIENTO

---

### Etiquetas y juicios

Cuando, gracias a nuestro condicionamiento cultural, pensamos en términos de juicios y etiquetas, nos desconectamos de nuestra naturaleza empática y nos deshumanizamos y deshumanizamos a los demás.

Cuando aprendemos a liberarnos de nuestros juicios y etiquetas y aprendemos a escuchar los sentimientos y necesidades que se expresan detrás de toda acción y expresión propias y por parte de los demás, crece nuestra capacidad empática. Cuando un paciente (o cualquier persona) percibe que lo que siente y necesita es importante para el otro, su actitud se transforma y su naturaleza empática encuentra una vía de expresión. Esto resulta en actitudes más colaborativas y relaciones más enriquecedoras. Una persona comenta: “Hace años fui a ver a mi médico porque sufría de arritmias. Me sentía mal porque acababa de terminar una relación importante para mí. Yo sabía que mis arritmias estaban en parte

provocadas por mi situación emocional. Cuando salí de la consulta, me di cuenta de que lo que realmente necesitaba era escucha por lo mal que lo estaba pasando. Le conté lo que me pasaba al médico, pero en vez de recibir una escucha comprensiva por lo que estaba viviendo, solo recibí una receta de un medicamento para el corazón. El facultativo se centró exclusivamente en el diagnóstico de la arritmia y su tratamiento según el protocolo y pasó por alto la experiencia humana que estaba teniendo. Si soy sincera, no llegué a tomar el medicamento, y con la ayuda de amigos, que fueron capaces de ofrecerme escucha empática, mis arritmias desaparecieron”. Hasta que las necesidades emocionales subyacentes sean atendidas, nuestras mejores intenciones de ayudar a otros pueden ser más perjudiciales que beneficiosas.

## SENTIMIENTOS Y NECESIDADES

---

Cuando los trabajadores sanitarios desarrollan su capacidad de leer sus propios sentimientos y necesidades y dejan de proyectarlos en los demás en forma de juicios y etiquetas, la atmósfera en el ambiente de trabajo y la consulta se transforma y se crea un ambiente de mayor apoyo y colaboración. Asimismo, el aprender a leer los sentimientos y necesidades propios, lo que resulta en una manera más empática de relacionarnos con nosotros mismos, nos permite desarrollar la capacidad de leer los sentimientos y necesidades en los demás, lo cual resulta en la capacidad de crear relaciones más eficaces y colaborativas.

El cuidado de personas que sufren enfermedades no es emocionalmente sencillo. Los pacientes a menudo están en estados de crisis, lo que provoca estrés en su familia y en los sistemas sociales. No solo son los pacientes los que expresan su malestar emocional en forma de hostilidad sino también sus familiares, que lo manifiestan de maneras que hacen que el personal sanitario se vea realmente desafiado para poder manejarlo de manera empática. Si aprendemos a no tomarnos las cosas como ataques personales y aprendemos a leer que debajo de toda expresión hostil existen sentimientos y necesidades no reconocidas, la consulta puede convertirse en un lugar de curación no solo física sino emocional.

## CONCLUSIÓN

---

El lograr actitudes empáticas hacia nosotros mismos y los demás es algo que se puede cultivar y desarrollar. Existen herramientas y recursos para ello. Este es el propósito del aprendizaje y práctica de la Comunicación Vinculativa, de la inteligencia emocional y relacional.

## BIBLIOGRAFÍA

---

1. Rosenberg MB. Non violent communication: a language of life. 2.<sup>a</sup> edición. Encinitas, CA: Puddle Dancer Press; 2003.
2. Sears M. Humanizing health care. Creating cultures of compassion with non violent communication. Encinitas, CA: Puddle Dancer Press; 2010.