Habilidades de comunicación eficaz

La **comunicación** entre profesionales de la salud y pacientes es una herramienta sanitaria de primer orden, ya que afecta directamente a la eficiencia de las intervenciones de los profesionales sanitarios. Una **comunicación efectiva:**

- mejora la **satisfacción** de pacientes y profesionales
- mejora la **adhesión al tratamiento**
- disminuye la **angustia y la depresión** en el paciente
- facilita la **resolución de síntomas**
- reduce el **riesgo de un evento adverso**
- reduce la **solicitud de pruebas diagnósticas**
- reduce el número de **reclamaciones y quejas**
- mejora los **resultados finales de salud**

Recomendaciones para una comunicación eficaz

1 Objetivos

Tener claros los objetivos del acto comunicativo/entrevista clínica

Establecer y mantener la relación con el paciente, responder a sus emociones, obtener y compartir la información, explicar y planificar, tomar decisiones e implementarlas.

2 Trabajo en equipo

Diseñar una estrategia de trabajo en equipo a la hora de informar al paciente y a la familia.

Todos los profesionales implicados deben participar activamente aportando aquello que resulte pertinente para conseguir la excelencia en la relación terapéutica.

3 Conocimientos

Adquirir conocimientos relacionados con los elementos que intervienen en el proceso de comunicación

Elementos cognitivos: pensamientos que tenemos mientras se realiza el proceso de comunicación

Elementos fisiológicos: reacciones de nuestro cuerpo cuando nos comunicamos

Conductas verbales: contenido de lo que decimos y tipo de lenguaje empleado

Conductas no verbales: aquellas en las que no interviene la palabra, tales como la sonrisa o la mirada

Conductas paraverbales: forma de decir las cosas, incluido el volumen de la voz, la velocidad al hablar, la entonación, etc.

4 Habilidades

Adquirir y emplear habilidades sociales

Asertividad, especialmente para destacar lo más importante del mensaje

Técnicas de autocontrol para mejorar la relajación en contextos comunicativos difíciles

Escucha activa: prestar atención no solo a lo que se dice sino también a cómo se dice, observando elementos no verbales y paraverbales; demostrar interés por lo que se nos dice, realizando movimientos afirmativos de cabeza, utilizando palabras afirmativas ("sí", "ya veo"); parafrasear las palabras del interlocutor, resumir y confirmar sus afirmaciones

5 Situaciones de especial complejidad

Incorporar habilidades y elementos comunicativos adicionales en las situaciones de especial complejidad, tales como:

- dar **malas noticias**, afrontar **la agonía y la muerte**, hablar sobre **sexo y/o asuntos estigmatizadores** (violencia de género, abuso infantil, enfermedad mental)
- **manejar emociones** (estrés, temor, enfado, agresividad)
- comunicarse con **personas con características especiales** (diferencias transculturales, adolescentes, personas con problemas auditivos y/o visuales, etc.)

Icon made by Freepik, Twitter and Roundicons, from www.flaticon.com

JUNTA DE ANDALUCIA
Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE SALUD

@calidadACSA
ACSA
www.juntadeandalucia.es/agenciadecalidadsanitaria