

¿Puedo mejorar la comunicación con mis pacientes?



Mónica Pérez de las Heras, profesora del curso “Mejora la Comunicación con tus pacientes” de la Escuela Europea de Oratoria en colaboración con el CPFCM

Recibes a un nuevo paciente, efectúas tu trabajo pulcramente y te despides de él, pero ¿cómo ha sido tu comunicación con él? Y lo que es más importante, ¿qué impresión se ha llevado? Ponerse en los zapatos del otro, la empatía, es una técnica de Inteligencia Emocional que permite acercarse al mundo de la otra persona, conociéndola y comprendiéndola mejor. Por supuesto que no es fácil hacerlo pero conviene hacer el ejercicio de intentarlo.

El empleo de la empatía se puede aprender a través de la Inteligencia Emocional, un conjunto de herramientas para reconocer y gestionar mejor las emociones y percibir las de los demás. Una de las claves para comunicarse adecuadamente con los otros consiste en incrementar tu comunicación contigo mismo. Quizás pienses que, como llevas tanto tiempo contigo, ya te conoces, aunque a lo mejor no es así. Dice John Grinder, uno de los padres de la Programación Neurolingüística (PNL): “Soy más amigo de tu inconsciente que tuyo”. Esto demuestra que hay un gran abismo entre nosotros y lo que nuestros inconscientes tienen que enseñarnos. ¿Cómo funcionan tus emociones? ¿Sabes controlarlas?

Somos como barcos veleros. En cualquier momento, nuestra embarcación se ve sometida a un “empujón” y la vela se tambalea. A veces incluso, cae. Esas inestabilidades se traducen en la vida real en un malentendido con un paciente, un “bufido” del jefe, una mala respuesta de un compañero. Solo el trabajo constante de la inteligencia emocional consigue que nuestra vela esté ondeando al viento, a pesar de cualquier suceso.

Estás hablando con un paciente mientras le realizas cualquier técnica, te está contando dónde y cómo le duele pero mientras lo hace... tú estás pensando en la lista de la compra, los de-

beres de tu hijo o lo que vas a contarle en cuanto se calle. ¡Eso no es escuchar! Se emplea en inteligencia emocional el término “escucha activa” para indicar que, si tenemos dos orejas y una boca es por algo, porque deberíamos hablar la mitad y escuchar el doble. Escuchar con los cinco sentidos, porque el cuerpo de tu amiga también te está hablando, con su postura, con sus gestos, y con su voz, su volumen, su tono proporciona mucha información.

La PNL proporciona dos instrumentos para mejorar la comunicación: la calibración y el rapport. Calibrar significa observar con los cinco sentidos a la otra persona para analizar: cómo respira, cómo habla, cómo gesticula, cuál es la postura de su cuerpo, cómo em-

pléala a los que nosotros empleamos. “No lo veo claro”, “no me suena bien” o “no cojo la idea” son tres maneras de expresar algo parecido y, sin embargo, según percibamos la realidad por nuestros sentidos –y no todos lo hacemos igual– utilizamos más palabras visuales, auditivas o kinestésicas.

¿Quién elige las palabras que utilizas? ¿Y tus gestos? ¿Y tu tono de voz? No eres tú sino tu subconsciente quien los elige. De ahí que en numerosas ocasiones te cuestiones: ¿He dicho yo eso? ¿Cómo he podido comentarlo en ese tono? ¿Por qué no me ha creído? Podemos ser conscientes de los tres tipos de lenguaje que empleamos: verbal (palabras), no verbal (gestos) y paraverbal (voz), aunque habitualmente no lo somos. El

“Los profesionales que se dedican a la atención sanitaria están ya trabajando en temas de Inteligencia Emocional y Programación Neurolingüística (PNL) para establecer una comunicación de mayor calidad con sus pacientes”

plea la voz, qué dice... Todo ello es clave para hacer un buen rapport. ¿Qué haces para saludar a un niño pequeño que viene andando por la calle? Agacharte para ponerte a su altura. El rapport es adecuarse al otro para mejorar la comunicación. Así, cuando estés con un paciente, síguelo, imita sutilmente su respiración, el volumen de su voz, sus gestos, su postura, cualquier detalle... si lo haces suavemente no se da ni cuenta y, sin embargo, la comunicación se desarrollará con fluidez.

La PNL explica que hay personas que emplean más palabras visuales, otras más auditivas y otras más kinestésicas (referidas al tacto, gusto y olfato), y está claro que nos entendemos mejor con aquellas que usan términos si-

uso de la voz nos lleva a malentendidos que no ayudan en la relación con los demás. Por ejemplo, cuando hablamos por teléfono. Los gestos y las posturas inconscientes juegan malas pasadas: a lo mejor estás diciendo algo con tus palabras pero tu cuerpo explica lo contrario. Por ello es fundamental ser consciente de dónde están nuestras manos, cuál es nuestra postura, qué gestos hacemos al hablar. Con un poco de práctica se pueden dominar los tres tipos de lenguaje y expresarse mejor. Tanto si contestas negativa como positivamente a la pregunta del título de este artículo puedes estar seguro de que tienes la capacidad de mejorar en tu relación con tus pacientes. De ti depende darte la oportunidad de aprender, crecer y convertirte en un mejor profesional.