

TEMA 6

Comunicación: concepto y tipos de comunicación. Habilidades para la comunicación. La relación con el paciente. La empatía y la escucha activa. Relación de ayuda. Control del estrés

BIBLIOGRAFÍA

Castañeda López, E. Estrés y trastornos de ansiedad. Editorial CEP. Madrid. 2010

Dietrich G. Psicología general del counseling. Teoría y práctica. Barcelona: Herder; 1998.

E. Pichón. Riviere. El Proceso Grupal de Psicoanálisis a la Psicología Social

J. Locke. Ensayo sobre el entendimiento humano. Ed. Sarpe. España, 1984

José Carlos Bermejo. Apuntes de Relación de Ayuda. 4ªed. Madrid: Centro de Humanización de la Salud; 1996.

Peplau Hildegard, E. Relaciones interpersonales en enfermería. Barcelona: Salvat editores 1990.

Rogers, C.R. El proceso de convertirse en persona. Barcelona: Paidós; 1996.

Valbuena Álvarez, *Técnicas de condicionamiento clásico*. Máster Psicología Clínica. León, Diciembre 2005

OBJETIVOS

Conocer los principales aspectos que definen la relación entre el profesional de enfermería-paciente

Estudiar los tipos de comunicación

Aprender sobre la relación de ayuda

Analizar en qué consiste el control del estrés



1. COMUNICACIÓN: CONCEPTO Y TIPOS DE COMUNICACIÓN

1.1 Concepto

Somos primordialmente seres “**sociales**”, en el sentido de que pasamos la mayor parte de nuestras vidas con otras personas. Por consiguiente, es importante aprender a entenderse con los otros y a funcionar adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación nos ayudan a mejorar las relaciones interpersonales.

La comunicación es el acto por el cual **un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información.**



Vocabulario

La **comunicación** es un proceso mediante el cual se transmiten informaciones, sentimientos, pensamientos, y cualquier otra cosa que pueda ser transmitida.

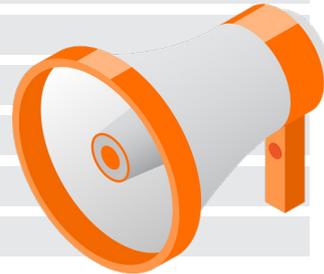
Decimos que la comunicación es un proceso porque se lleva a cabo durante un lapso de tiempo, Además, de la necesidad de un mínimo de tiempo suficiente para que ella pueda llevarse a cabo, debe producirse la intervención de varios elementos, a saber: el emisor, el mensaje, el receptor y el código. Por lo tanto, podemos afirmar que la comunicación pasa por varias etapas que, aunque pueden ser muy cortas, es necesario cumplir.

La comunicación tiene sus propios objetivos que conviene distinguir. Cuando el emisor concibe una idea que quiere comunicar, ya tienen en su mente un objetivo: el comportamiento o actuación que busca en el receptor. Este objetivo general se concreta en otros tres más específicos, siendo el primero de ellos, el objetivo inmediato; que se consigue cuando el receptor recibe el mensaje nítido, tal como sale del emisor. Busca, por tanto, la fidelidad en la transmisión.

1.2 Elementos de la comunicación

En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

- **Emisor:** La persona (o personas) que emite un mensaje.
- **Receptor:** La persona (o personas) que recibe el mensaje.
- **Mensaje:** Contenido de la información que se envía.
- **Canal:** Medio por el que se envía el mensaje.
- **Código:** Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- **Contexto:** Situación en la que se produce la comunicación.



1.3 Tipos de comunicación

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación **verbal** y la comunicación **no verbal**.

A. Comunicación verbal

Para comunicarnos no basta escribir o hablar. Es pertinente considerar los aspectos culturales de los pueblos y sociedades, las características personales de los individuos, hasta el lugar donde viven y su naturaleza étnica, sin olvidar la estratificación social.

En términos individuales, el hombre se comunica con sus actitudes, con los movimientos de su cuerpo, de sus manos o movimientos de los ojos, la expresión de su cara.

Lo anterior nos lleva a concluir que, aunque la comunicación adopta múltiples formas, las más importantes son la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

Por tanto, la comunicación verbal puede realizarse de dos formas: oral, a través de signos orales y palabras habladas; o escrita, por medio de la representación gráfica de signos.

Hay múltiples formas de comunicación oral. Los gritos, silbidos, llantos y risas pueden expresar diferentes situaciones anímicas y son una de las formas más primarias de la comunicación. La forma más evolucionada de comunicación oral es el lenguaje articulado,

los sonidos estructurados que dan lugar a las sílabas, palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

Las formas de comunicación escrita también son muy variadas y numerosas (ideogramas, jeroglíficos, alfabetos, siglas, grafiti, logotipos...). Desde la escritura primitiva ideográfica y jeroglífica, tan difíciles de entender por nosotros; hasta la fonética silábica y alfabética, más conocida, hay una evolución importante.

Tome nota

Para interpretar correctamente los mensajes escritos es necesario conocer el código, que ha de ser común al emisor y al receptor del mensaje.

B. Comunicación no verbal

En nuestro tiempo cada vez tienen más importancia los sistemas de comunicación no verbal.

Cuando hablamos con alguien, solo una pequeña parte de la información que obtenemos de esa persona procede de sus palabras. Los investigadores han estimado que entre el sesenta y el setenta por ciento de lo que comunicamos lo hacemos mediante el lenguaje no verbal; es decir, gestos, apariencia, postura, mirada y expresión.

La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

Características de la comunicación no verbal:

- Mantiene una relación con la comunicación verbal, pues suelen emplearse juntas.
- Actúa como reguladora del proceso de comunicación, contribuyendo a ampliar o reducir el significado del mensaje.
- Los sistemas de comunicación no verbal varían según las culturas.
- Cumple mayor número de funciones que el verbal, pues lo acompaña, completa, modifica o sustituye en ocasiones.

Entre los sistemas de comunicación no verbal tenemos:

Tome nota

La diferencia entre la comunicación verbal y la no verbal reside en que usamos la primera principalmente para proporcionar información, mientras que utilizamos la no verbal para expresar las actitudes personales y, a veces como sustituto de los mensajes verbales.

- El **lenguaje corporal**. Nuestros gestos, movimientos, el tono de voz, nuestra ropa e incluso nuestro olor corporal también forman parte de los mensajes cuando nos comunicamos con los demás.
- El **lenguaje icónico**. En él se engloban muchas formas de comunicación no verbal: código Morse, códigos universales (sirenas, Morse, Braille, lenguaje de los sordomudos), códigos semiuniversales (el beso, signos de luto o duelo), códigos particulares o secretos (señales de los árbitros deportivos).

Existen distintas dimensiones de la conducta no verbal que influyen sobre la comunicación son las: kinestésias, lo paralingüístico, las proxemias, los factores ambientales y el tiempo.

a. Kinestésias

El movimiento corporal, o la conducta kinestésica, incluyen los gestos, los movimientos del cuerpo, las expresiones faciales, los movimientos oculares y la postura. Además, de la observación de los movimientos corporales, la comunicación implica la identificación de las señales vocales no verbales denominadas paralenguaje - la forma del mensaje.

- **Ojos**

En nuestra cultura mostramos mucho interés por los ojos de las personas. La cultura occidental en particular enfatiza la importancia del contacto ocular en las interacciones interpersonales.

El contacto ocular puede expresar sentimientos, deseos de cambio interpersonal o disposición para seguir o dejar de hablar. La falta de contacto ocular o eludir la mirada puede ser signo de retracción, vergüenza o incomodidad (Exline & Winters, 1965). En oposición a la opinión generalizada, la falta de contacto ocular no sugiere decepción o falta de sinceridad (Sitton & Griffin. 1981). Las personas que generalmente evitan el contacto ocular pueden buscarlo

cuando esperan algún feedback. El contacto ocular también puede ser una señal para pedir una pausa en la conversación o para decir algo (Knapp, 1978).

Cuanto mayor sea el número de miradas compartidas entre dos personas mayor es el nivel de vinculación emocional y de comodidad entre ellas. Apartar la mirada puede servir para esconder la vergüenza mientras se expresa un sentimiento particular que se valora social o culturalmente como tabú (Exline & Winters. 1965).

El parpadeo excesivo (normal = de 6 a 10 veces por minuto en los adultos), puede relacionarse con la ansiedad. La frecuencia del parpadeo decrece normalmente durante los períodos de atención y concentración. La humedad o las lágrimas pueden tener significados emocionales contradictorios en personas diferentes.



Alejar la mirada puede indicar que el cliente se halla procesando o recordando material (Singer, 1975). La dilatación de las pupilas, una respuesta autonómica (involuntaria), puede indicar activación emocional, atención e interés (Hess, 1975). Aunque la dilatación de las pupilas ocurre bajo ciertas condiciones que representan actitudes interpersonales positivas, existen pruebas de que lo contrario (la contracción de las pupilas) se asocia a actitudes negativas hacia las personas (Knapp, 1978).

- **Boca**

La sonrisa se asocia a las emociones de felicidad y diversión. Los labios tensos pueden implicar estrés, frustración, hostilidad o rabia. El temblor del labio inferior

o morderlo puede ser síntoma de ansiedad o tristeza. Una boca abierta sin hablar puede indicar sorpresa o dificultad para hablar.

- **Expresiones Faciales**

La faz de la otra persona puede ser el estímulo más importante en la interacción porque es el principal emisor de información emocional (Ekman, Friesen & Ellsworth, 1972). Las expresiones faciales se utilizan para iniciar y terminar las conversaciones, proporcionar feedback a los comentarios de los otros, subrayar o apoyar un mensaje verbal y transmitir emociones (Ekman & Friesen, 1969). Por ejemplo, una emoción puede transmitirse mediante una parte de la cara y otra diferente en otra área. Es raro que una cara exprese solo una única emoción cada vez. Con mayor frecuencia el rostro muestra una gama de diversas emociones.

Las diferentes áreas faciales expresan diferentes emociones. Felicidad, sorpresa y disgusto pueden transmitirse a través de la parte inferior del rostro (boca y región de la mandíbula) mientras que la tristeza se transmite con los ojos. La parte inferior del rostro y las cejas expresan la rabia; el temor se expresa generalmente a través de los ojos (Ekman, Friesen & Tomkins, 1971). Aunque sea difícil «leer» a alguien solo por sus gestos faciales, estas señales pueden apoyar otros índices de emoción no verbales en el contexto de la entrevista.

- **Cabeza**

Los movimientos de la cabeza pueden ser fuente de mucha información para interpretar el estado afectivo o emocional de una persona. La cabeza erecta, de frente a la otra persona de forma relajada indica receptividad para la comunicación interpersonal. Mover la cabeza de arriba hacia abajo implica confirmación o asentimiento. Mover la cabeza de izquierda a derecha implica desacuerdo o rechazo. Mover la cabeza al mismo tiempo que las piernas puede connotar rabia. Sostener la cabeza con rigidez puede ser indicativo de ansiedad o rabia y cuando la cabeza cuelga en dirección al pecho puede ser indicativo de desacuerdo o tristeza.

- **Hombros**

La orientación de los hombros puede proporcionar información sobre la actitud de la persona con respecto a los intercambios interpersonales. Los hombros dirigidos al frente pueden indicar interés, atención o receptividad para la comunicación interpersonal. Girar el hombro, o dirigirlo hacia otro sentido puede implicar que la persona no es receptiva a los intercambios interpersonales. Esta postura también puede reflejar tristeza o ambivalencia. Encoger los hombros puede ser síntoma de desconcierto, sorpresa, ambivalencia o frustración.

- **Brazos y Manos**

Los brazos y las manos pueden ser muy expresivos para transmitir el estado emocional del individuo. Los brazos cruzados delante del pecho pueden indicar la evitación del intercambio interpersonal o el rechazo a la revelación. La ansiedad o la rabia pueden reflejarse en las manos temblorosas. Los brazos y manos que no se mueven y que se hallan en posiciones fijas pueden ser indicativos de tensión, ansiedad o rabia. Los brazos desplegados, relajados y unas manos gesticulantes pueden indicar apertura hacia la implicación interpersonal o la acentuación de algunos puntos de la conversación. La respuesta autonómica de sudoración de las palmas puede reflejar ansiedad o activación emocional.

- **Piernas y Pies**

Si las piernas y los pies parecen cómodos y relajados la persona parece indicar apertura para el intercambio personal. Cruzar las piernas o un pie que da golpes puede indicar que la persona experimenta cierta ansiedad o impaciencia o que quiere decir algo. Cruzar y des-cruzar las piernas repetidamente indicar ansiedad, depresión o impaciencia. Una persona que parezca tener piernas y pies «muy controlados» o «rígidos» puede ser rígida, ansiosa o cerrada a los intercambios personales.

- **El cuerpo en su totalidad y los movimientos corporales**

Los movimientos corporales no se producen al azar. Por el contrario, parecen estar ligados al discurso humano. Desde el nacimiento parece que se realiza un esfuerzo para sincronizar los movimientos corporales y los sonoros. En los adultos, la falta de dicha sincronía puede ser síntoma de patología. La falta de sincronía en los movimientos y el discurso entre dos personas puede indicar que ninguna de las dos personas atiende (Condon & Ogston, 1966).

Una de las funciones más importantes de los movimientos del cuerpo es la regulación. Varios movimientos corporales regulan o mantienen la interacción interpersonal. Los movimientos corporales también son útiles para finalizar una interacción, como puede ser el final de la entrevista. La salida no verbal o las conductas de finalización que acompañan una afirmación verbal conclusiva incluyen la disminución del contacto ocular y la disposición del organismo cerca de la salida.

Otra forma de regular una interacción mediante el movimiento corporal consiste en esperar el turno, el intercambio de roles de emisor y receptor en la conversación. La mayoría de las veces adoptamos los turnos de forma automática. «Sin ser conscientes de lo que hacemos, utilizamos los movimientos corporales, las vocalizaciones y algunas conductas verbales que a menudo parecen acompañar a la adopción del turno con una eficacia asombrosa» (Knapp, 1978).

Importante

El espacio personal ayuda a regular la interacción social. Sin embargo, debemos considerar que puede ser fuente de conflictos.

b. Proxemias

Hall a finales de los sesenta creó la palabra proxemia (relativo a proximidad o cercanía). Se entiende por proxemia el **espacio que una persona considera como propio**, como si fuera una extensión de su cuerpo. Todos tenemos un espacio definido alrededor de nuestro cuerpo y a ese espacio lo llamamos “burbuja de aire”. Las dimensiones de esta burbuja están determinadas por:

- La densidad de población del lugar de origen (rural/urbano).
- El tipo de cultura (occidental/oriental).
- El status en el trabajo, etc.

Pease (1992) habla de cuatro distancias zonales:

- Zona Íntima (15 - 45 cm) a la que solo acceden personas muy cercanas a la persona de referencia, por ejemplo: sus padres, los hijos, el cónyuge, algunos amigos.
- Zona Personal (46 - 122 cm). Es la zona establecida en el trabajo o en una reunión social.
- Zona Social (123 - 360 cm). Es la zona establecida para relacionarnos con extraños, como serían, por ejemplo, personas que vienen a nuestra casa a realizar un servicio determinado (fontaneros, albañiles, etc.).
- Zona Pública (más de 360 cm). Una distancia que resulta cómoda para dirigirnos a un grupo de personas.



El tema de la territorialidad es especialmente relevante, por ejemplo, en la relación personal sanitario/

usuario precisamente porque en muchas ocasiones ese espacio personal tiene que ser invadido por reconocimientos, curas, etc. Y si bien se tolera la invasión de la zona personal o social, cuando se invade la zona íntima se producen reacciones fisiológicas: late el corazón con más rapidez, etc. Por tanto, tenemos que entender que algunos usuarios del sistema sanitario vivan como estresantes las revisiones o curas. Y sentirán más angustia cuanto más “íntima” sea la parte del cuerpo que se ha de reconocer o tratar.

El tema de la territorialidad también es importante en un ámbito laboral como el de las ventas. A los vendedores en período de formación se les suele recordar que si ellos inician el apretón de manos con un cliente al que van a ver sin cita previa, pueden producirse resultados negativos ya que es como si se forzara la “invasión” del territorio de la otra persona (que tenderá a defenderse).

Por último, y puesto que la cuestión de distancias zonales está muy relacionada con la cultura, no podemos ignorar el medio concreto donde se produce el encuentro: si es rural o urbano. En el medio rural las distancias zonales suelen ser más amplias.

c. Paralenguaje

Con este término nos referimos a cómo se dan los mensajes: a la forma y no al contenido. Es importante tener en cuenta que, en el caso de la comunicación, la forma va a incidir en el contenido matizándolo. El paralenguaje, en palabras de Knapp (1992) tiene que ver con el conjunto de señales vocales no verbales establecidas alrededor del comportamiento común del habla. Aquí podemos incluir las vocalizaciones, que se componen de:

- Los **caracterizadores vocales** (la risa, el suspiro, el bostezo, el estornudo, etc.).
- Los **cuilificadores vocales** (la intensidad de la voz, la altura -grave o aguda-, y la extensión -hablar cortado o arrastrar las palabras-).
- Las **segregaciones vocales** (admiraciones o esos sonidos del tipo “ah”, “uh”, “hummm”, etc.).

Cuando se oye a otras personas hablar más alto de lo que se espera, se tiene la sensación de que están gritando, que están enfadados o que son unos insolentes... Y es que el volumen está vinculado tanto a las particularidades culturales (hay zonas donde se suele hablar más alto que en otras zonas) como a particularidades personales. Por lo tanto, es recomendable ser suficientemente sensibles y flexibles para analizar una situación comunicativa y adaptarse a ella.

Algunos estudios recientes mantienen que el estereotipo prejuicioso de hombre hablando rápido frente a mujer hablando rápido se mantiene. De esta manera, se entiende (mal) que un varón que habla rápido es más inteligente o convincente mientras que una mujer que habla rápido es percibida como nerviosa.

Cambiar el tono o el volumen de una palabra puede variar el mensaje. Lo que es evidente es que la manera de hablar puede facilitar o dificultar nuestra relación con los demás. Res-



ponder a la pregunta ¿cómo hablo? puede reportar grandes beneficios en situaciones profesionales: entrevistas de trabajo, exposiciones orales, etc. Las personas expertas en productividad obrera han descubierto que la voz del supervisor o del capataz puede afectar al desempeño de los y las trabajadores (Elsea, 2000).

La voz se convierte en un barómetro del nivel de estrés, de la fatiga acumulada o del estado emocional. Para valorar el uso que hacemos del paralenguaje, conviene hacernos preguntas como las siguientes:

- ¿Al hablar me hace falta aliento?
- ¿Hablo lento o demasiado rápido?
- ¿Me salen las palabras de manera atropellada?

d. La percepción del entorno propio

Puede producir sobre las personas efectos diversos como excitación o aburrimiento, confortabilidad, o estrés. El medio puede percibirse como activador o no activador.

e. La percepción y uso del tiempo

Incluyen la puntualidad o el retraso al iniciar o finalizar las conversaciones, así como la cantidad de tiempo dedicado a la comunicación sobre unos temas o sucesos particulares.

El tiempo incluye multitud de dimensiones que pueden afectar a la interacción entrevistador/entrevistado. Uno de estos aspectos está relacionado con la percepción del tiempo, la puntualidad al iniciar y finalizar los temas y las sesiones.