

COMUNICACIÓN EN SALUD: PROCESOS INTERDISCIPLINARIOS Y PRÁCTICAS COMUNICATIVAS

María José Atria^{a*}

^aEstudiante de Kinesiología, Facultad de Medicina Clínica Alemana de Santiago - Universidad del Desarrollo.

Artículo recibido el 24 de septiembre, 2019. Aceptado en versión corregida el 18 de diciembre, 2019.

RESUMEN

El ser humano vive en constante contacto con sus iguales, por lo que en el área de la salud hay que tener ciertos puntos de vista en cuenta. El buen traspaso de palabras entre individuos, específicamente paciente-profesional, favorece positivamente la atención del tratamiento. Se crea un vínculo beneficioso mediante la coparticipación y se extiende la comprensión de lo que se está diciendo. De esta manera, al fortalecer las habilidades comunicativas en el área de salud, se logra generar un ambiente en donde la coordinación de grupos de trabajo da lugar a la cohesión entre los participantes, permitiendo que a través de la interacción se alcancen las metas propuestas, así como también, a partir del apoyo y colaboración, se puede obtener entendimiento y satisfacción por parte de todos los involucrados.

Palabras clave: Comunicación en salud, Comunicación interdisciplinaria, Relaciones médico-paciente, Relaciones interpersonales, Conducta cooperativa.

INTRODUCCIÓN

El mundo ha cambiado a lo largo de la historia; somos evidencia del cambio o “evolución” del cual el hombre es tanto testigo como protagonista. Sin embargo, a pesar de los cambios que se han generado a través de la historia, ¿se puede afirmar que el hombre ha cambiado en su esencia? No se puede negar que el hombre ha enfrentado grandes cambios, sin embargo, hay algo que ha permanecido intacto; la influencia que tiene la sociedad y sus respectivas relaciones con y en el hombre en sí mismo. A más de alguno le ha surgido la pregunta ¿qué hacemos en este mundo? o ¿cuál es el sentido de estar en el mismo? Por más conscientes que estemos respecto a que millones de factores influyen en esta respuesta, se cree que al encontrar aquello que nos hace felices, podremos entender que se está en este mundo por una razón.

Para adentrarse a lo que se hablará específicamente en este ensayo y aferrándose a esta consigna, se introducirá al tema de la salud. En el área de salud se trabaja en equipo y dentro de este contexto se pueden generar ciertas problemáticas, por lo que se debe plantear la complejidad que enfrentan los grupos. Esto implica repensar el tema de la comunicación en la práctica y tomar conciencia de que puede ser utilizado como factor facilitador en el trabajo con los colegas y/o pacientes. En cada uno de estos equipos se establecen relaciones, vínculos y lazos. Dentro de los mismos, se pueden destacar habilidades, conocimientos e intereses de cada miembro y, a partir de estos, se adjudican los distintos papeles en función de cada uno de los participantes.

En mi caso personal, como estudiante de kinesiología, me hace ruido este tema, porque al momento de adentrarme en la parte profesional, se hace presente esta forma de trabajo. Y no solamente al momento de llegar a ser profesional, sino que desde el inicio de mis estudios se presentan

instancias en que el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales se vuelven de suma importancia para lograr alcanzar cualquier objetivo que me proponga.

DESARROLLO

Los problemas dentro del área de salud se relacionan con una falla en el proceso comunicacional entre médico y paciente. No siempre se entiende el intercambio de palabras entre estos, generando equivocaciones a raíz de errores en los procesos de interacción. Es de suma importancia generar una buena comunicación en el área de salud, y dado que en esta área el trabajo en equipo es constante, implica repensar el tema de interrelación en la práctica y reflexionar sobre el uso que hacemos de ese saber. La felicidad del hombre está directamente relacionada con la forma con la cual vive en la sociedad, es decir, con las relaciones que mantenga con otras personas, con el medio en el que se encuentra y en el cómo este se desenvuelve en sociedad. Las relaciones cada día toman una posición más importante en los procesos de comunicación, debido al gran auge que se ha generado en la formación actual, en donde los sistemas de salud han empezado a integrar el concepto de interdisciplinariedad. Esto es un gran aporte, específicamente en la comunicación en procesos interdisciplinarios para tratamientos kinesiológicos.

La interdisciplinariedad podemos entenderla como una integración de conocimientos provenientes de múltiples disciplinas con el propósito de generar acciones de manera integrada y cooperativa. Este es el método con el cual trabajaremos en un futuro, y por lo mismo es fundamental que aprendamos a aplicarla con el objetivo de que, ante cualquier problema que se presente, seamos capaces de comprender, explicar y proponer soluciones. Y es por todo esto que

*Correspondencia: matriab@udd.cl
2019, Revista Confluencia, 1(1), 55-57



una relación dialogante y colaborativa entre paciente y profesional mejora la calidad de la atención y tratamiento, como también el estado anímico de todos los involucrados en este sistema donde se entabla una conversación.

En primer lugar, un buen diálogo favorece la formación de un vínculo con el paciente, permitiendo la cooperación mutua. Esta unión desarrollada en la interacción debe ser integral, completa y efectiva para poder fortalecer el proceso. El estado anímico de cada individuo crea reacciones en el cuerpo, genera y mueve, a través de hormonas, neurotransmisores que lo cambian y adaptan según la situación. El cerebro decreta nuestra actividad mental, los circuitos emocionales que viajan por el cerebro involucran principalmente la parte frontal del cerebro, sin embargo, se puede decir que el hemisferio prefrontal de la corteza es la parte específica del cerebro que se activa al momento de sentir felicidad o satisfacción. *“En las últimas décadas del siglo XX se tuvo más información y estudios que permitieron saber que hay otras estructuras involucradas, sobre todo cuando hablamos de felicidad. Una de ellas es la corteza prefrontal, que en los humanos está más desarrollada si se compara con otros mamíferos y que, entre otras cosas, nos permite ser analíticos, interpretar y responder a la realidad”*¹. A través del contacto físico, se aumenta la liberación de oxitocina, endorfinas y dopamina, lo que crea una sensación de bienestar. De esta manera, se evidencia que en las situaciones de consulta y/o tratamiento, está involucrado el interactuar con otra persona, es decir, relacionarse. Gracias a esto se puede decir que las relaciones humanas crean cambios directos en el cuerpo y en el estado mental de los seres humanos, debido a que el contacto genera cambios reales en los equilibrios químicos del cuerpo, lo que contribuye a la construcción de un estado de bienestar y felicidad.

La comunicación, entendida como encuentro entre dos personas, se establece para que el hablante sea capaz de transmitir un diagnóstico correcto que el interlocutor sea capaz de entender, además de promover la interrelación entre los participantes. Como se menciona en el texto de Medicina y comunicación *“los seres humanos se comunican, reproducen, conservan y desarrollan su conocimiento y sus actividades frente a la vida”*². De ahí la importancia que ésta se convierta en una relación recíproca y productiva.

Las formas de expresión se vuelven más específicas dependiendo del contexto y antecedentes del oyente, dependen del territorio, de la situación en la que están y del contexto social en el que viven, de manera que cada relación entre médico-paciente presenta formas particulares para relacionarse.

Como parte de la existencia humana, se necesita de los demás para la propia regulación emocional y para la construcción de una red social, como se

menciona en el mismo texto *“el perfil de competencia del médico debe tener como elementos fundamentales: el conocimiento técnico de la profesión, las habilidades para desarrollarlo y la capacidad de interacción interpersonal, es decir, la actitud frente a los pacientes”*². De esta manera se quiere llegar a la activación de los neurotransmisores con el fin de lograr una mejor comunicación entre las neuronas, todo esto para lograr ese estado de felicidad y alcanzar la mejor atención posible, tanto para el paciente y el médico, por medio de la relación con los demás. El hombre es un animal social, por lo que las cosas que más le dan sentido, suelen involucrar a otras personas.

Por otro lado, al aumentar el diálogo y la conducta cooperativa, se amplía el uso del vocabulario por parte del médico, para una mejor comprensión por parte del paciente. La comunicación no depende de una sola persona, sino que comprende un sistema de interacción/reacción bien integrados. Freire expresó: *“la comunicación verdadera no es la transferencia o la transmisión de conocimientos, de un sujeto a otro, sino su coparticipación en el acto de comprender la significación del significado”*³. Menciona el mismo autor que *“es la transmisión de información entre dos personas o más sobre el medio que nos rodea, o sobre ellos mismos”*³. Esta se logra con asertividad, es decir, juntando las necesidades del tratante, así como las del paciente. Juega un papel importante al momento de transmitir, ya sea conocimientos, como también conductas, valores y estímulos.

Aristóteles define que *“el hombre es por naturaleza un animal social”*⁴. Hoy se vive en un mundo en sociedad, donde la historia ha probado que la variedad en el tipo de personas que conforman este grupo no es sólo importante, sino que necesaria, aludiendo a las distintas capacidades y habilidades presentes en cada persona a la hora de armar un grupo de trabajo. Pero ¿qué sería de ésta si lo que se quiere comunicar no es entendido por el receptor?, a pesar que el médico puede tener muchos conocimientos acerca de enfermedades, entre otras cosas, este es incapaz de transmitirlos por la falta o la pobreza que hay en la comunicación.

La aplicación y la explicación de lo que saben los médicos de sus pacientes, no se transmite de manera correcta. Falta un mejoramiento en la atención, para tener la capacidad de lograr la empatía por parte del médico y la reciprocidad del paciente para aceptar y volverse parte de esta. Para lograrla, se debe reconocer al otro como un reflejo y un opuesto de uno mismo. Al reconocerlo como un reflejo, se entiende que es un igual, por lo que su opinión y visión de uno no sólo importa, sino que nos construye. Y al reconocerlo como un opuesto, se puede “alimentar”, por parte de ambos, de las diferencias, haciendo así, que uno realmente se busque a través de los propios gustos y particularidades.



La comunicación puede generar dificultades, las cuales se pueden registrar en distintos tipos de barreras. *“Todos los elementos que intervienen en el proceso comunicativo sufren dificultades o perturbaciones: confusas, circunstanciales e imprevisibles que entorpecen y dificultan la comunicación”*³. Estas barreras se pueden dejar atrás, por lo que se requieren habilidades utilizando métodos efectivos de comunicación para generar el intercambio de palabras, ideas y sentimientos. *“Es entonces la comunicación la intersección entre las diferentes culturas y comunidades de este mundo globalizado, en el que con el transcurrir de los días la interacción se vuelve más importante e indispensable para seguir con el desarrollo”*³.

En la comunicación se pueden generar dificultades, las cuales se pueden registrar en barreras como fue mencionado anteriormente. Estas pueden ser semántica, fisiológica, física y/o psicológica. Para pasar estas barreras, la comunicación debe generar el intercambio de palabras, ideas y sentimientos. Y para lograr esto se cumplen tres funciones fundamentales las cuales son informativa, reguladora y afectiva. Gracias a esto, el individuo es capaz de recibir una retroalimentación sobre su percepción en relación con la salud y bienestar.

CONCLUSIÓN

Se puede concluir esta reflexión diciendo que no se le está tomando el peso a la importancia de las relaciones interpersonales, a pesar de que comenzamos a darnos cuenta que estas logran acercarnos a la felicidad. En el ámbito de la salud, es importante que, en la relación médico-paciente, y también dentro de los equipos de trabajo, se logren estas comunicaciones interdisciplinarias para lograr la conducta cooperativa. Se necesitan médicos bien formados que contribuyan a transmitir los problemas y logren empatizar con los pacientes, es necesario que estos amplíen el campo del discurso médico, para que de esta manera el interlocutor logre comprender de mejor manera lo que le sucede y que el orador tenga capacidad de crear situaciones por medio del diálogo terapéutico, para entenderlo y así estrechar un vínculo.

Es indispensable instrumentar la cooperación entre diferentes disciplinas para lograr una mirada amplia que permita organizar estrategias más adecuadas para abordar a los pacientes. Hay que considerar la comunicación como elemento fundamental para así poder impactar en la salud de manera integral y efectiva.

Debemos reconocer que no solo en el ámbito de la salud se ha visto beneficiado el tema de la comunicación, y las grandes ventajas que nos ofrece, sino que, gracias a esta, hemos tenido la oportunidad de generar ambientes amenos en todos los ámbitos de nuestra vida. *“En definitiva, profesionales capacitados para crear, innovar, emprender y generar impacto positivo en la sociedad, con una mirada interdisciplinaria”*². Esa es la meta a la cual quiero llegar.

Con el fortalecimiento de la comunicación y de las relaciones en el área de salud, podemos ser partícipes de procesos de diálogos, comprendiendo la riqueza de las distintas opiniones y valorando el discurso con fundamento.

Con la interacción entre diversas áreas de conocimiento logramos tomar conciencia de los aportes profesionales y personales que pueden realizarse, acercándonos al logro del bien común.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tec Review Monterrey: Tecnológico de Monterrey. En tu cerebro está el lugar donde nace la felicidad [Internet]; 2019 [citado el 20 de marzo de 2019]. Disponible en: <https://tecreview.tec.mx/el-lugar-donde-nace-la-felicidad>
2. Castañeda M. Medicina y comunicación, una herramienta fundamental para la interrelación médico-paciente. Rev Cuba Inf Cienc Salud. 2013;24(3):343-53.
3. Rodríguez S, De La Cabrera L, Calero E. La comunicación social en salud para la prevención de enfermedades en la comunidad. Rev Hum Med. 2018;18(2):384-404.
4. Aristóteles. Política. [ed.] Manuela García Valdés. [trad.] M^a Lidia Inchausti Gallarzaogitia. Madrid: Gredos, S. A., 1988. p.50.

