EdumedHolguín2019
VIII Jornada Científica de la SOCECS
Sociedad Cubana de Educadores en Ciencias de la Salud de Holguín

La comunicación en la promoción de salud.

Communication in health promotion.

Bernardina Ramírez Infante,[1] Katherine Aguilera Ramírez, Alexander Portelles Cruz,[3] Ana Julia González Ramírez, [4] Lisandra Ramírez Pérez. [5]

[1-] Máster en Educación Médica. Licenciada en Educación. Diplomada en Educación Médica y en Salud Pública y Calidad de Vida. Profesora Auxiliar. Facultad de Ciencias Médicas. Holguín. Cuba.
[2-] Doctora en Medicina. Residente de la especialidad de Medicina General Integral. Profesora Instructora. Consultorio Médico de Fray Benito. Rafael Freyre. Holguín. Cuba.
[3-] Doctor en Medicina. Especialista de Primer Grado en Medicina General Integral. Especialista de Primero y Segundo Grado en Oncología. Profesor Asistente. Hospital Vladimir I. Lenin. Holguín. Cuba.
[4-] Estudiante de 4to Año de Estomatología. Facultad de Ciencias Médicas. Holguín. Cuba.
[5-] Estudiante de 6to Año de Medicina. Facultad de Ciencias Médicas. Holguín. Cuba.

Correspondencia: bramirez@infomed.sld.cu

RESUMEN

El profesional de la salud debe ser un modelo de comunicador eficiente pues tiene la gran tarea de contribuir a la prevención de enfermedades y a la promoción de vidas saludables por lo que se hace necesario que tenga habilidades del uso del lenguaje, tales como: fluidez, vocabulario, dicción y la capacidad de transmitir la idea esencial, además de poseer altruismo, integridad emocional, confianza, tolerancia, etc., que favorecen la comunicación.

No cabe duda que la comunicación en el proceso de promoción de salud es un instrumento valiosísimo que los profesionales de las Ciencias Médicas deben conocer, para comunicarse correctamente, no solo con los pacientes, sino con otros trabajadores que también contribuyen al desarrollo del trabajo educativo con respecto a sus enfermedades.

Durante la dinámica del proceso de la comunicación en la promoción de salud, aspectos relativos al área de la comunicación pedagógica pueden afectar la calidad, por lo que se hace necesario, el conocimiento y dominio de los elementos de la comunicación durante el desarrollo de charlas educativas, demostraciones y entrevistas, a los cuales hacemos referencia en nuestro trabajo.

Palabras Claves: comunicación, promoción, profesionales, salud.

ABSTRACT

The health professional must be an efficient communicator model because he has the great task of contributing to the prevention of diseases and the promotion of healthy lives so it is necessary to have language use skills, such as: fluency, vocabulary, diction and the ability to convey the essential idea, in addition to having altruism, emotional integrity, trust, tolerance, etc., which favor communication.

There is no doubt that communication in the health promotion process is a very valuable instrument that Medical Science professionals must know, to communicate correctly, not only with patients, but with other workers who also contribute to the development of educational work with Regarding their illnesses.

During the dynamics of the process of communication in health promotion, aspects related to the area of pedagogical communication can affect the quality, so it is necessary, knowledge and mastery of the elements of communication during the development of educational talks, demonstrations and interviews, to which we refer in our work.

Keywords: communication, promotion, professionals, health.

INTRODUCCIÓN

Comunicación: es una palabra de origen latino (Comunicare) que quiere decir compartir o hacer común.[1]

La comunicación es un proceso de interacción social, que juega un papel fundamental en el estado emocional de los individuos, influyendo esto en su realización personal.[2]

En nuestro trabajo nos referiremos a los principales elementos que caracterizan el proceso de la comunicación durante el desarrollo de actividades de promoción de salud.[3]

Tratamos aquí aspectos comunicativos de gran importancia para todos los profesionales de la salud que también ejercen la docencia en nuestros escenarios.[2-4]

Objetivo: Profundizar en los aspectos que definen la comunicación como una herramienta importante en la promoción de salud.

DESARROLLO

Aspectos generales del proceso comunicativo:

La práctica médica se inserta en el complejo sistema de las relaciones humanas, el proceso comunicativo distingue la forma de existencia del hombre, por lo que puede entenderse como una forma de relación interpersonal en el proceso de la actividad humana, por tanto estar al margen de esta consideración resulta insuficiente entender la esencia de esta actividad profesional así como el dominio del método que la distingue, pues el médico se relaciona con seres humanos para restablecer, mantener o incrementar la calidad de vida de los mismos, su bienestar físico, biológico, psicológico y social, por lo que no resulta suficiente actuar con un elevado

profesionalismo científico-técnico que no tenga en cuenta la esencia de ese ser humano; es decir, su mundo interno, subjetivo.[5]

Primeramente queremos explicar algunos elementos y principios que a nuestro juicio son imprescindibles para conocer la importancia y como debemos emplear la comunicación en la promoción de salud.[6]

Para lograr el éxito en la labor educativa es importante el conocimiento real del hombre y la participación efectiva en la plantación, ejecución y evaluación de los procesos de comunicación.[6-7]

- ¿**Cuándo se inicia la comunicación**?

La comunicación social se inició desde los albores de la existencia humana, devino elemento necesario para el hombre como parte de sus relaciones sociales.[7]

Las aptitudes comunicativas conseguidas por otras especies que antecedieron al hombre aportaron el capital evolutivo cuya herencia hizo posible la comunicación humana.[7-8]

La comunicación primitiva se realizaba mediante pinturas rupestres representando escenas importantes de su vida diaria como la caza, la pesca. Las primeras manifestaciones fueron pictográficas e ideográficas; portadoras de un mensaje que más que leído era interpretado.[8]

- ¿Se comunican todos los seres vivos?
- ¿De qué forma?
- ¿Qué es la comunicación?

COMUNICACIÓN: Transferencia, intercambio de información, ideas, conocimientos, convicciones, sentimientos entre personas o comunidades humanas mediante el empleo de signos y palabras, puede ser a distancia y por medios artificiales.[8]

La comunicación es un proceso continuo que ocupa entre un 70 y un 80% de nuestro tiempo de vigilia; de ese tiempo, casi la mitad, un 45% lo pasamos escuchando; un 30% hablando, 16% leyendo y un 9% escribiendo.[8]

Nos comunicamos para:

- Establecer contacto.
- Liberar tensiones.
- Informar, persuadir, convencer, entretener.

La verdadera comunicación se verifica cuando dos o más seres o comunidades humanas intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos.[8]

Dimensiones de la comunicación humana:

- Cognitiva: intercambio de informaciones y conocimientos.
- Afectiva: expresamos emociones, sentimientos, esperanzas, ensueños, genera análisis crítico, reflexión.

Durante sus interacciones con otros seres humanos, el hombre establece diferentes tipos de relaciones, algunas de carácter superficial como al preguntar la hora a un transeúnte y otras de

carácter mucho más complejo como las que se establecen con los familiares, amigos, compañeros de trabajo o estudio y con la persona amada.[9]

Estas son las relaciones interpersonales, que se concretan a través de un sistema de signos o código con los que transmitimos el mensaje.[9]

Esquema del proceso de comunicación:

Según Jacobson (lingüista que a fines del siglo XIX y principios del XX revolucionó con esta teoría) en la comunicación intervienen:

EMISOR (hablante o escritor) que dispone de órganos de comunicación (los mudos tienen lengua gestual)

- Conoce la expresión escrita del código común a los participantes (2 o más) que permite el contacto.
- Trasmite un mensaje en un código lingüístico común, en un contexto o circunstancia determinada.
- Se comunica a través de la palabra (oral-escrita), expresión facial, gestos, tacto, postura corporal, silencio.

CODIFICA el mensaje, teniendo en cuenta:

- Nivel cultural del receptor (no se habla igual al vendedor de agua que al profesor).
- Lenguaje adecuado.
- Momento y lugar (funeraria, mercado, casa).

El mensaje que vamos a emitir debe construirse por selección y combinación:

- Seleccionar bien:
  - ✓ ¿qué elementos vamos a poner y cuáles excluir?
  - ✓ ¿cuáles son esenciales y cuáles secundarios?
  - ✓ Hacer una distribución proporcionada de la información.
  - ✓ Combinar bien:
  - ✓ ¿con qué vamos a comenzar?
  - ✓ ¿cómo vamos a terminar?

¿Qué es un código? El idioma, los semáforos, los gestos, ademanes, el lenguaje político, diplomático, jurídico (cada uno con su repertorio de significados), el código Morse, los colores, las notas musicales (el que sabe música las lee y las convierte en melodía).[10]

No hay comunicación posible sin un código común.

La transmisión y recepción del mensaje implica:

- Codificación: ponemos nuestras ideas en palabras u otro tipo de signos, ciframos el mensaje (sintaxis).
- Decodificación: el destinatario percibe (oye, lee, ve), interpreta, da su sentido, registra la información.

La comunicación cumple su objetivo si:

- Moviliza interiormente a quienes la reciben.
- Los cuestiona.
- Genera diálogo y participación.
- Alimenta un proceso de creciente toma de conciencia.

Para ser buenos comunicadores debemos:

- Saber escuchar, esta es la condición fundamental.
- Ser comunicador dialógico (aunque sea a distancia).
- Partir de los intereses del destinatario.
- Lograr la empatía (capacidad de entender al destinatario, identificarnos con él, compenetrarnos, manifestar comprensión, paciencia, respeto, cariño).

Lo envía a través de:

CANAL

Verbal

Oral:

- Discurso frente a frente.
- Teléfono.
- Cinta magnética.
- Radio.
- TV.

Tener en cuenta:

- Tono de voz (ni muy alto ni muy bajo).
- Escuchar.
- Uso de un vocabulario correcto, evitar familiaridad, lenguaje rebuscado o demasiado coloquial.
- Escuchar sin interrumpir, evitar incoherencias, monosílabos, muletillas.
- No agredir.
- Oír sentimientos, no palabras.

Escrita:

- Cartas, email.
- Notas.
- Avisos.
- Formularios.
- Periódicos.
- Revistas.

Tener en cuenta:

- Coherencia.
- Cohesión.

- Ortografía.
- Signos de puntuación.

No verbal

- Gestos, posturas.
- Forma de caminar.
- Tacto.
- Mirada, silencio.
- Pinturas, señales de tránsito y publicidad.

Tener en cuenta:

- Postura correcta: ni rígido ni echado sobre la silla, no balancearse, no hundirse en el sofá, que las piernas cruzadas no sobresalgan del borde de la mesa.
- Mantener contacto visual.
- No jugar con llaves o lapiceros, ni con el pelo, ni traer abrigo o chaqueta sobre los hombros.
- Que mirar el reloj indica apuro, morderse los labios, incomodidad; cruzar brazos y piernas, defensiva; deslizar las manos por el pelo o la nuca, frustración.

La comunicación: Proceso de interacción social, que se desarrolla a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana.[11]

Se inicia con la existencia humana y es la herramienta que ha posibilitado su Socialización.

Tiene tres componentes:

1. Comunicativo: Considera el acto comunicativo como un simple intercambio de información de una persona con otra con el objetivo de influir en su comportamiento. Se plantea que se debe tener en cuenta las señales de codificación y decodificación del receptor y el emisor, las que deben ser únicas para que la influencia comunicativa sea posible.
2. Interactivo: Se propicia una comunicación interactiva no sólo a nivel de los signos, sino a nivel de acciones que permiten establecer y mantener las relaciones entre los individuos o grupos de individuos.
3. Perceptivo: Se expresa como el fenómeno de mutua percepción interpersonal. La función reguladora de la comunicación se ve muy influenciada por las impresiones que puedan emanarse de este intercambio interpersonal; ello gana importancia si tenemos en cuenta que aquí cada individuo toma conciencia de cómo es percibido por su interlocutor, las impresiones que se hacen uno del otro juegan un papel importante en el proceso de comunicación.

Tiene varias funciones entre las que se encuentran:

- Informativa.
- Afectiva- valorativa.

- Reguladora.
- Transmisión de la experiencia.
- Formativa.
- Retroalimentación.

Pero a la hora de desarrollarla se encuentran una serie de barreras que interrumpen su buen desarrollo, dentro de las que se mencionan:

1. Objetivas. De carácter material que no dependen de causas psicológicas, gnoseológicas o de otra índole. (nivel cultural, de conocimientos)
2. Gnoseológicas. Relativas al conocimiento, se producen por incultura del sujeto que emite o recibe el mensaje, por desconocimiento, poca experiencia o ignorancia. (carácter material, cultural y tecnológico)
3. Socio-psicológicas. Referidas a aquellas ideas que el sujeto tiene como válidas y bien fundamentadas y que actúan como elementos de bloqueo en las nuevas informaciones que le pretenden trasmitir, especialmente si están opuestas a las anteriores. (ideología, cultura, costumbre, religión)

Dentro de los tipos de comunicación se definen:

- Verbal: Permite la comunicación entre los individuos, contribuye a la formación de la personalidad debido a sus múltiples funciones, entre las que juega un papel importante la utilización de símbolos, señales y diferentes significados.
- No verbal: Incluye el conjunto de mímicas, gestos, posición. Conjuntamente con el lenguaje verbal contribuye a reforzar el mensaje emitido y a lograr mayor efectividad sobre el receptor.

También existen otros elementos que Influyen o tienen que ver directamente con el proceso comunicativo:

- El emisor:
- El receptor.
- Mensaje.
- Canal o vía: Medios.
- Barreras.
- Retroalimentación.
- Contexto.
- Habilidades comunicativas, actitudes, conocimientos.
- Formas de comunicación no verbal. Códigos, símbolos.
- Novedad.
- Gesticulación.
- Mirada.
- Pasión.

- Credibilidad.
- Pausas.
- Entonación.
- Velocidad.
- Ritmo.
- Estilo: Flexible, transitorio o rígido.

Para lograr una buena comunicación no basta conocer todo esto, ya que el profesional de la salud juega un papel importante en el proceso de prevención y promoción de salud como comunicador que educa al paciente respecto a su enfermedad, pues es el encargado de:

Transmitir información.

- Facilitar aprendizaje.
- Confianza y jerarquía.
- Tranquilidad y seguridad.
- Motivar, persuadir, captar atención.
- Terminología científica.
- Contribuye al desarrollo de la personalidad.

LA COMUNICACIÓN EN LA SALUD

Desde que el hombre primitivo, sintió por vez primera los sufrimientos de una enfermedad, recurrió a un semejante en busca de ayuda, este trató de ofrecérsela, según sus posibilidades. Con el tiempo surgió dentro del grupo social, alguien que por vocación, características personales o designación del colectivo se especializó en materia de salud y comenzó a incrementar su arsenal terapéutico.[11]

Los componentes principales del proceso de comunicación en salud son:

1- Relaciones: las que se establecen de forma interpersonal ya sea entre profesionales o con los pacientes, se aportan características únicas, creencias, valores, percepciones.
2- Transacciones: interacción entre individuos acerca de información relacionada con la salud, incluye comportamiento verbal y no verbal.
3- Contexto: escenarios en los cuales la comunicación toma lugar. La empatía es la variable de comunicación que más puede aportar a mejorar las transacciones. Incluye componentes afectivos, cognitivos y comunicativos.

   La comunicación establecida en el marco de los servicios médicos entre el paciente y el médico no es espontánea, está predeterminada por los respectivos papeles asumidos por los interlocutores. Es responsabilidad del médico dirigir el proceso comunicativo, dada su preparación técnica está capacitado para esta tarea primordial.[11]

La comunicación de salud ha sido definida como el proceso y efecto de emplear medios persuasivos éticos en la toma de decisiones para el cuidado de la salud humana. Se ha definido

como el arte y la técnica de informar, influir y motivar audiencias a nivel individual, institucional y público acerca de asuntos de salud importantes. Su alcance influye:

- Prevención de la enfermedad
- Política de los cuidados de salud.
- Aumento de calidad y salud de los individuos dentro de la comunidad.

  El profesional de la salud tiene hacia cada uno de sus pacientes el deber de atenderle buscando el restablecimiento y conservación de su salud como fin principal. Este concepto debe ir más allá de la raza, sexo, religión, cultura, enfermedad que presente. El proceso asistencial no debe ser influido por ninguno de estos factores.

No cabe duda que la comunicación en el proceso de promoción de salud es un instrumento valiosísimo que los profesionales de las Ciencias Médicas debemos conocer, y que aún tenemos dificultades al comunicarnos.

Muchas pueden ser las causas de la misma pero consideramos que las principales pudieran ser:

- Desconocimiento de los principales elementos para una comunicación efectiva.
- Prestarle poca atención a las características individuales de cada persona.
- Métodos inadecuados de comunicación.
- Desconocimiento de las teorías existentes en el proceso de comunicación.
- La existencia de barreras en el proceso de comunicación.
- No estar capacitados en comunicación.
- No utilizar la comunicación participativa, sino la unidireccional.
- Restarle importancia al proceso de comunicación.

Técnicas comunicativas que se aplican en salud:

- Entrevista médica.
- Charlas educativas.
- Como profesional.
- Mensajes educativos.
- La Demostración.
- La discusión en grupo.

Ventajas de estas técnicas comunicativas:

- Emplear la palabra hablada como medio de comunicación.
- Son útiles para ofrecer información y educación sanitaria a individuos y grupos.
- Son didácticas.
- Los mensajes emitidos por lo general son informativos y motivadores.

En la práctica médica se utiliza como vía de comunicación la entrevista clínica, donde con preguntas claves el médico conocerá qué siente el paciente, qué le preocupa, cómo y cuándo comenzó la alteración de su bienestar anterior y cuál era su historia de salud antes de acudir a consulta.

La entrevista médica es el escenario principal para el desarrollo del proceso comunicativo en la práctica médica, es una herramienta en sí misma para el logro de un adecuado flujo comunicativo entre el médico y el paciente.

La entrevista médica tiene diferentes fases:

- Recepción
- Identificación
- Interrogatorio
- Examen físico
- Examen complementario
- Prescripción y recomendaciones
- Despedida

El objetivo de la entrevista médica es facilitar el cumplimiento de la propia finalidad del sistema donde se desarrolla, facilitar la toma de decisiones, dar a conocer las políticas y facilitar su cumplimiento y control, evitar errores en la manipulación de la información que se recibe, emite y procesa.

Durante la entrevista médica el médico:

DEBE

- Controlar sus reacciones, expresiones verbales y extra verbales que puedan servir de información al paciente y motiven los mecanismos de defensa de este.
- Mantener actitud de ayuda y comprensión sin efectuar críticas moralistas, permitiendo que el paciente exprese libremente sus sentimientos.
- Elaborar el mensaje libre de toda forma de presión o coerción, diseñado de manera que al paciente le sea posible comprenderlo, o sea, que ambos hablen el mismo lenguaje.

NO DEBE DECIR

- Lo que aumente la ansiedad del paciente y pueda fomentar su fantasía o temor y que perjudicaría su estado emocional.
- Los temores o dudas que surgen en el examen físico e interpretaciones de los complementarios.
- Lo que por su complejidad pueda confundir al enfermo.

Decálogo para dar una buena charla:

1. Prepara tu charla.
2. Habla de pie.
3. No leas.
4. Comienza con algo muy atractivo.
5. Varía las tonalidades de tu voz.
6. Usa un lenguaje sencillo.
7. Emplea el humor.

8. No pierdas de vista a tu público.
9. Sé puntual.

Habilidades comunicativas que debe dominar el médico:

- Escucha activamente (es tanto o más importante que hablar).
- Utilizar el silencio adecuadamente (si el paciente detiene su exposición no apurarlo ni interrumpirlo.
- Aclarar (formular una pregunta después de escuchar al paciente permite verificar que lo que se ha escuchado es lo que realmente se ha dicho).
- No mostrar señales que desalienten la comunicación (cuidar su lenguaje no verbal y evitar señales de aburrimiento, indecisión, premura).

Competencia comunicativa: Conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que hace del que las posee un comunicador eficiente.[5-8]

La comunicación es sobre todo una negociación de significado entre el que habla y escucha, entre el que escribe y lee, donde se combinan exitosamente el conocimiento de las reglas lingüísticas y socio-lingüísticas en situaciones comunicativas.[5,9,12]

El lenguaje humano constituye por su propia naturaleza, un instrumento de formación del pensamiento y un instrumento insustituible para la comunicación. Siendo la comunicación una de las funciones principales en la promoción de salud, solo en el proceso de relación podemos nosotros recibir nuevos conocimientos sobre la realidad y es posible trasmitir y compartir la experiencia histórico-cultural.[10-12]

Las dificultades de la comunicación en el ámbito universitario ocupan un lugar importante dentro de la enseñanza pedagógica, incluso cada día resurgen formas nuevas para poder llegar a una buena comunicación dentro del proceso docente educativo. Es elemental que cada objetivo a enseñar se capte de la forma más exitosa posible. Es por eso, que se puede considerar a la comunicación como principio metodológico primordial para el hombre en el desarrollo de su personalidad y de las formas de llegar a su entendimiento y comprensión.[11-13]

Los diferentes procesos, componentes, funciones y técnicas para establecer una buena comunicación se logran con una actuación competente como comunicador, implicando, en primera instancia, desarrollo de una serie de conocimientos, sistema de acciones y operaciones que pueden sistematizarse en habilidades y hábitos, conformando toda una cultura de la comunicación; necesaria para aquellos que tienen como centro de su trabajo al hombre y permite dotar al profesional de la salud de una herramienta necesaria para su labor educativa.[13-15]

CONCLUSIONES

El profesional de la salud debe ser un modelo de comunicador eficiente pues tiene la gran tarea de contribuir al desarrollo consciente de sus pacientes por lo que se hace necesario que tenga habilidades del uso del lenguaje, tales como: fluidez, vocabulario, dicción y la capacidad de

transmitir la idea esencial, además de poseer altruismo, integridad emocional, confianza, tolerancia, etc., que favorecen la comunicación, por lo que, consideramos que tiene que poseer Competencia comunicativa**.** Él es el promotor de salud de la comunidad, es el encargado de mejorar el estado de salud de la población.

Recomendaciones para una buena comunicación en promoción de salud:

- Hablar a un ritmo adecuado y con un tono de voz moderado.
- No abandonar la conversación sin antes solicitar y obtener permiso de los presentes.
- No hablar al oído de otra persona.
- No hacernos el centro de la conversación.
- Evite participar en dos conversaciones a la vez.
- Ser prudente y discreto.
- Evite la reiteración de chistes, palabras hirientes, tono jocoso e irónico.
- No hablar a gritos de modo que moleste, tampoco hablar tan bajo que no se escuche.
- Las normas del saludo y las despedidas deben ser observadas al iniciar y finalizar la conversación.
- Cuide: gestos, manos, piernas y postura.
- Cuidado con reírse y mirar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aguirre Raya, Dra. C Dalila A. Material docente para estudiantes y profesores de Medicina.
2. Álvarez Echevarría MI Comunicación y lenguaje verbal.
3. González Rey F. El aprendizaje como proceso de comunicación.
4. Fernández González AM. El componente informativo de la Comunicación.
5. Fernández González AM. La competencia comunicativa del docente.
6. Durán Gondar A. El proceso docente educativo como proceso comunicativo.
7. González Castro V. Las técnicas de comunicación aplicadas a la clase.
8. González Castro V. Proceso de comunicación en la conferencia.
9. Parra Rodríguez JF, Más Sánchez PR. La Competencia Comunicativa Profesional Pedagógica.
10. Leyva Sánchez E. Caracterización de la comunicación pedagógica en los escenarios de aprendizaje de las asignaturas básicas biomédicas. Propuesta de estrategia para su perfeccionamiento. Facultad de Medicina de Holguín. Tesis Maestría Educación Médica. ENSAP.
11. Temas de MGI de Álvarez Síntes edición del 2008, Volumen I, parte IV, capítulo 10 página 84

12. Viacava Bizet, Lic. Inés: Texto Básico. Cultura, Comunicación y Extensión. Relación desde el proceso de comunicación social. Elementos y modelos de la comunicación. Los mensajes. Influencia en la actividad de salud.
13. Álvarez Síntes, Medicina General Integral. T-1 C-4 ¨Dimensión Comunicativa en la Atención Primaria de Salud. Pág. 32-36. La Habana 2014.
14. Libro Temas de MGI primera edición Tomo I cap. 13 inicia en la página 365 hasta 369.
15. Temas de MGI segunda edición cap.4 en la página 24 a la 27.