

## **COMUNICACIÓN CON PACIENTES**

Lo primero que debemos tener en cuenta que siempre nos estamos comunicando. La comunicación es un proceso de intercambio de información que se establece entre dos o más personas. Somos sensibles a las informaciones, alegrías, tristezas y sentimientos de los demás porque oímos y vemos las expresiones verbales (palabras, tonos, volumen de la voz...) y las no verbales (miradas, gestos, posturas...).

Desde el punto de vista de la relación entre el Cienciatrapeuta y el paciente es muy importante atender a estos dos niveles de comunicación, pues ambos nos darán la clave para ayudar al enfermo y a su familia.

### **LA ESCUCHA ACTIVA**

Supone la capacidad de escuchar atentamente, comprendiendo lo que la persona nos quiere transmitir a través de su gesto y palabras. Con ello creamos un clima de confianza para que la otra persona sea capaz de expresar sus sentimientos, pensamientos, necesidades... Es muy importante transmitirle a la otra persona que le estamos escuchando, haciéndolo a través de la comunicación verbal y, sobre todo, de la no verbal.

### **EMPATÍA**

Es la capacidad de escuchar activamente los sentimientos y emociones de la otra persona y entender que puede tener motivos para actuar como actúa y para sentirse como se siente. Es la capacidad que tenemos de ponernos en el lugar del otro, de comprender lo que la otra persona nos transmite. Aquí también es muy importante la comunicación verbal y no verbal.

### **SER POSITIVO**

Es la habilidad para hacer ver a la otra persona los aspectos positivos de la vida, en concreto de su vida, y que no los está teniendo en cuenta. Es importante hacerle ver nuestra satisfacción cuando realice o diga algo positivo, aunque la otra persona las considere insignificantes.

### **SENTIDO DEL HUMOR**

El sentido del humor es un amortiguador del estrés, un facilitador de la comunicación. Es aconsejable hacer reír y compartir las vivencias divertidas del enfermo y de su familia, incluso contando las propias... Eso sí, utilizando el sentido común para distinguir el momento apropiado. Hay que saber cómo y cuando utilizar el humor, de lo contrario se puede causar mala impresión e incluso rechazo.