



Viernes 3 de marzo de 2023

Taller:

Habilidades de comunicación:
comunicación no verbal

Ponentes/monitores:

- **Marianna Mambié Meléndez**
CS Son Serra-La Vileta. Palma de Mallorca. Islas Baleares.
- **Diego de Sotto Esteban**
Clínica Rotger Quirónsalud. Palma de Mallorca. Islas Baleares. Departamento de Medicina. Universitat de les Illes Balears. Palma de Mallorca. Islas Baleares.

Textos disponibles en
www.aepap.org

¿Cómo citar este artículo?

De Sotto Esteban D, Mambié Meléndez M. Comunicación no verbal. En: AEPap (ed.). Congreso de Actualización en Pediatría 2023. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2023. p. 433-436.



Comunicación no verbal

Diego de Sotto Esteban

Clínica Rotger Quirónsalud. Palma de Mallorca. Islas Baleares.
Departamento de Medicina. Universitat de les Illes Balears.
Palma de Mallorca. Islas Baleares.
sottomartin@gmail.com

Marianna Mambié Meléndez

CS Son Serra-La Vileta. Palma de Mallorca. Islas Baleares.

INTRODUCCIÓN Y TEXTO PRINCIPAL

La comunicación es un proceso en el que un emisor transmite una información a través de un canal que vehiculiza la misma a un receptor¹⁻³.

La comunicación es algo inherente al ser humano. No es posible no comunicarse. La importancia de la comunicación en nuestra sociedad es fundamental, siendo su aprendizaje y práctica incorporada cada vez más, en un mayor número de profesiones.

El mundo sanitario no escapa a esta tendencia. Afortunadamente la formación en este campo en nuestra profesión se ha ido incorporando progresivamente en todos los niveles de nuestra carrera, aunque a nuestro entender, sigue lejos del peso que debería tener^{2,4-8}.

Numerosas facultades de medicina incorporan en el programa de su grado una asignatura específica de Comunicación, como es el caso de nuestra comunidad autónoma⁹, así como incluyen estas habilidades dentro de las competencias genéricas necesarias.

Asimismo, el decreto que define la especialidad de Pediatría y sus Áreas Específicas¹⁰ y los requisitos necesarios para formar los especialistas incluye, dentro del **apartado 4 de habilidades**, el objetivo de conseguir correctas actitudes en la relación con

los niños, los adolescentes y sus familiares, así como adquirir capacidad de comunicación no verbal con el lactante y el preescolar.

También el programa oficial de formación de Médicos Internos Residentes de Pediatría, como el de la Unidad Docente Multiprofesional de Baleares¹¹, señala las competencias esenciales a adquirir en materia de comunicación asistencial (especificando el desarrollo de habilidades de comunicación no verbal) y, asimismo lo hace la Asociación Española de Pediatría de Atención Primaria¹².

Como señalaba Watzlawick¹³, psicólogo austriaco que defendía que la comunicación juega un papel fundamental en nuestras vidas y en el orden social, esta tiene cinco reglas o axiomas, que nos parece importante señalar:

1. La no comunicación no existe.
2. En la comunicación existe un nivel de contenido y un nivel de relación.
3. Las personas hacemos lecturas diferentes del desarrollo de los acontecimientos dependiendo de la edad, costumbres, situación, características personales, etc.
4. Nos comunicamos mediante el lenguaje verbal y no verbal.
5. La comunicación puede establecer una estructura simétrica complementaria.

La **comunicación** en el entorno sanitario se considera una habilidad fundamental y necesaria para establecer una relación con el paciente y sus familiares, la cual juega un papel determinante en los resultados en salud. En nuestra consulta la interacción con el paciente y su familia se enmarca en el contexto de la entrevista clínica. Hacer una buena entrevista clínica es clave, entendiendo como buena entrevista aquella que es empática, resolutive y adaptada a la persona que tenemos delante.

La **comunicación en Pediatría**²¹³ tiene a nuestro entender características especiales:

1. El objeto de nuestro cuidado, niños y adolescentes tiene una consideración muy especial a todos los niveles, siendo campos como el respeto y la intimidad probablemente incluso de mayor importancia aún que en el paciente adulto.
2. La necesidad de comunicar secuencial o simultáneamente ante dos receptores. La relación clínica se establece entre el profesional sanitario, el niño y sus familiares. Establecemos un triángulo de comunicación tan importante como cada relación individual en sí.
3. La necesidad de adaptarse al nivel de comprensión del receptor (por supuesto también en adultos), teniendo en cuenta su nivel de desarrollo cognitivo determinado por su edad sin caer en infantilismo y adaptando nuestro lenguaje verbal y no verbal.
4. Adquirir habilidades para explicarle a nuestros pacientes qué es lo que deberían hacer, evitando tecnicismos y utilizando términos sencillos y claros.
5. El hecho de que en determinadas situaciones la comunicación se produce con unos progenitores que no han establecido un vínculo completo con su hijo/a (consejo preconcepcional, recién nacido).
6. Las particularidades de la comunicación con el menor maduro.

La comunicación incluye una parte verbal (el significado de las palabras) y una no verbal. Desde el estudio clásico de Mehrabian¹⁴ que estimaba la contribución de la **comunicación no verbal** en un 55%, cada vez se ha ido resaltando más la importancia de la misma¹⁵⁻¹⁷. El gran desarrollo e interés científico en la comunicación no verbal se fraguó en el siglo pasado de la mano de cinco disciplinas: la psicología, la psiquiatría, la antropología, la sociología y la etología¹⁷. Pero, además, el interés por la comunicación no verbal encierra también

la necesidad de volver a ponernos en contacto con nuestro mundo emocional que no necesita en la mayoría de los casos palabras.

Un gesto puede anular por completo un discurso cargado de argumentos y, si existe una emoción potente, esta anula la comunicación. Si somos capaces de leer el lenguaje no verbal en otra persona tendremos una información privilegiada que nos traduce y evidencia sobre lo que siente y piensa. Si controlamos nuestra comunicación no verbal de manera correcta y la utilizamos adecuadamente tendremos más facilidad para conseguir nuestros objetivos. Eso sí, debemos interpretar correctamente sin dejarnos llevar por lo que nos conviene.

La comunicación no verbal¹⁵⁻¹⁷ integra principalmente los siguientes **elementos clave (Tabla 1)**:

Tabla 1. Elementos fundamentales de la comunicación no verbal

■ Paraverbal
■ Expresiones y microexpresiones faciales
■ Comunicación háptica
■ Espacio personal y territorio
■ Movimientos y posturas
■ Comunicación visual
■ Accesorios

- Parte paraverbal o paralenguaje: incluyendo entre otros aspectos de modulación el volumen de voz, el tono/entonación, la fluidez, la velocidad y las pausas.
- Las expresiones y microexpresiones faciales: la cara transmite en torno al 60% de las emociones; especialmente importante la sonrisa.
- La comunicación háptica (tacto): las personas que “tocan” y las que no.

- El espacio personal y el territorio: cómo se maneja el propio y se respeta o no el de los demás.
- Los movimientos del cuerpo y la cabeza, las posturas corporales, los gestos.
- La comunicación visual: particularmente la mirada.
- Los accesorios que utilizamos.

Curiosamente, no es infrecuente que en la enseñanza de habilidades de comunicación se olvide o relegue la **parte no verbal**. En nuestra experiencia en cursos anteriores que hemos impartido sobre comunicación para profesionales del mundo sanitario relacionados con la infancia (pediatras, enfermeros, y médicos residentes en formación) complementando el aprendizaje obtenido que se realizaba según el modelo del Grupo de Comunicación de la SEMFYC, hemos incorporado técnicas de aprendizaje de comunicación no verbal utilizando el teatro y el *clown* (con el apoyo del personal de Sonrisa Médica) como herramientas básicas. El teatro puede ser una poderosa herramienta en la enseñanza de la comunicación en general y, en la no verbal en particular^{5,8}.

El objetivo de nuestro taller es precisamente ese: de forma práctica, amena y vivencial hacer participar a los asistentes en el conocimiento de la parte no verbal de la comunicación, aportando herramientas usadas como técnicas teatrales para aprender a reconocer su propio lenguaje no verbal y, poder analizar lo observado en sus compañeros¹⁸.

BIBLIOGRAFÍA

1. Borrell-Carrió F. Entrevista clínica. Manual de estrategias prácticas. 2.ª ed. SEMFYC ediciones. Barcelona;2004.
2. Vázquez Fernández ME, Núñez Jiménez C. Trabajando las habilidades de comunicación con las familias. Rev Pediatr Aten Primaria. 2016;25:99-104.

3. Arroba Basanta ML, Dago Elorza R. Relación clínica y comunicación asistencial en pediatría. *Form Act Pediatr Aten Prim*. 2008;1:27-33.
4. Raman V. Practical Counseling Skills for the Pediatrician in the Indian Context. *Indian J Pediatr*. 2016;83:670-4.
5. Sweeney R, McNaughten B, Thompson A, Storey I, Murphy P, Bourke T. ACTup: advanced communication training simulation enhanced by actors trained in the Stanislavski system. *BMJ Simul Technol Enhanc Learn*. 2021;10;7(1):35-7.
6. Henner N, Boss RD. Neonatologist training in communication and palliative care. *Semin Perinatol*. 2017;41:106-10.
7. Van Dulmen AM, Holl RA. Effects of continuing paediatric education in interpersonal communication skills. *Eur J Pediatr*. 2000;159:489-95.
8. Hardoff D, Schonmann S. Training physicians in communication skills with adolescents using teenage actors as simulated patients. *Med Educ*. 2001;35(3):206-10.
9. Estudios Grado Medicina. Facultad de Medicina. Universidad Illes Balears. [Fecha de acceso 10 nov 2022]. Disponible en <https://estudis.uib.es/es/estudis-de-grau/grau/medicina/GMED-P/plaEstudis.html>
10. Orden SCO/3148/2006, Programa formativo de la especialidad de Pediatría y sus Áreas Específicas. [Fecha de acceso 10 nov 2022]. Disponible en www.boe.es/eli/es/o/2006/09/20/sco3148.
11. Guía formativa tipo Pediatría. Unidad Docente Multiprofesional de las Islas Baleares. Servicio de Formación. [Fecha de acceso 25 nov 2022]. Disponible en www.caib.es/sites/serveideformacio/ca/convocatories_fse/
12. Competencias Específicas en Pediatría de Atención Primaria. [Fecha de acceso 10 nov 2022]. Disponible en www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/competencias_especificas_pediatria_de_ap_aepap.pdf
13. Pedreira Massa JL. Habilidades de comunicación con el paciente pediátrico (comprendiendo al niño enfermo). Madrid: Just in Time;2006.
14. Albert Mehrabian. *Nonverbal Communication*. New York: Ed. Routledge 1.ª ed.; 2007.
15. Flora Davis. *La comunicación no verbal*. Alianza Editorial;2010.
16. María Calvo del Brio. *Comunicación no verbal para humanos curiosos*. Córdoba: Editorial Almuzara;2021.
17. Teresa Baró: *La gran guía del lenguaje no verbal*. Barcelona: Paidós Ibérica;2012.
18. Augusto Boal. *Juegos para actores y no actores*. Barcelona: ALBA Editorial;2002.