



# Revista de Calidad Asistencial

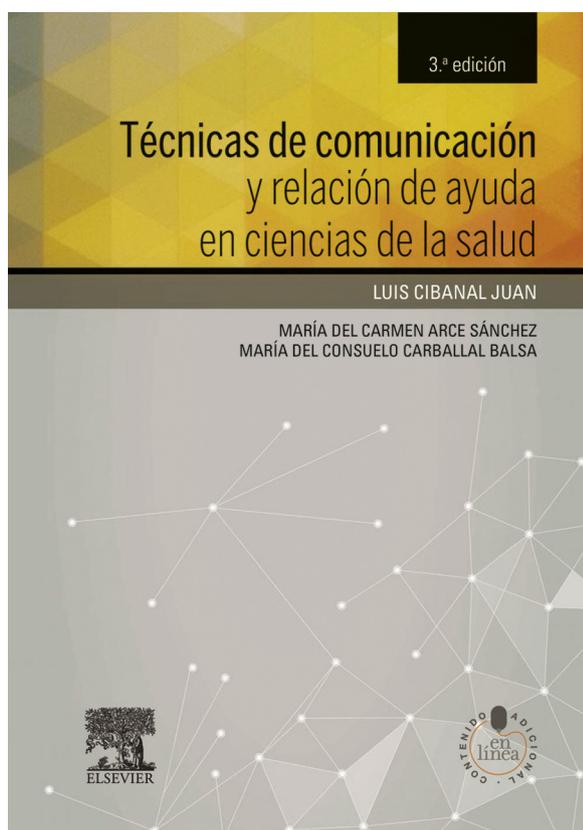
[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)



## CRÍTICA DE LIBROS

### Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud (tercera edición)

Luis Cibanal Juan, María del Carmen Arce Sánchez y María del Consuelo Carballal Balsa. Editorial Elsevier; Depósito legal: B.11159-2014; ISBN: 978-84-9022-530-1.



Esta es la tercera edición de un manual que es todo un referente en un área básica del conocimiento como es la comunicación entre el profesional de la salud y el paciente, un tema transversal que interesa a todos los que trabajan en clínica (médicos, farmacéuticos, fisioterapeutas, dietistas...) y, muy especialmente, a los profesionales de Enfermería.

La estructura de esta tercera edición se mantiene en la línea de las anteriores. La presentación es muy didáctica y centra perfectamente el contenido del libro. El texto mantiene un formato ágil y didáctico planteando al inicio de cada capítulo los objetivos y cada uno de los puntos clave que se desarrollarán en el mismo. Cada capítulo finaliza con una bibliografía específica y otra complementaria que resultan muy útiles para profundizar en el conocimiento del tema tratado.

El manual se estructura en 4 secciones. Las 2 primeras, centradas en la comunicación, incluyen los principales elementos de la misma: desarrollo de la comunicación, factores que la influyen/condicionan, importancia de la observación para una correcta comunicación, aspectos no verbales de la misma, así como los elementos más significativos a tener en cuenta para una correcta comunicación. Las secciones III y IV se dedican a la relación de ayuda, profundizando en las fases de su desarrollo y en la comunicación grupal.

Los autores presentan de forma rigurosa y didáctica los 6 factores principales que influyen en el proceso comunicativo: 1) la percepción personal como una «construcción», un mapa de la realidad y no la realidad misma; 2) los valores, muy relacionados con la autoestima y que difieren entre las personas por diferentes razones (edad, etapa vital, relaciones...) que los profesionales de la salud deben saber evaluar para resolver los conflictos de los pacientes; 3) las creencias que los autores presentan clasificadas en 3 categorías: relacionales, ciegas e irracionales; 4) los aspectos sociales y culturales, teniendo en cuenta que «cada sociedad y cada cultura suministran a sus miembros su propia explicación sobre las estructuras y el significado que les dan a las cosas»; 5) los aspectos familiares, haciendo énfasis en que la manera como vemos las cosas se construye desde el nacimiento a través del consenso en el seno de la familia, y 6) los aspectos individuales, partiendo del hecho de que la mente humana no es solo un producto del sistema nervioso contenido en un organismo y un conjunto de pautas de organización y autorregulación, sino un proceso distribuido de manera social y ecológica. Los autores plantean la comunicación a partir de la teoría de la Escuela de Palo Alto, desde la perspectiva de la comunicación como una interacción social.

En el texto, se trazan algunos interesantes modelos o formas de comunicación como vehículos para afrontar los actos comunicativos: la comunicación-acción, la comunicación-interacción, la comunicación-transacción y el modelo de comunicación según el internacionalismo simbólico. Los

autores enfatizan que para una adecuada comunicación es fundamental una correcta observación. En este sentido, el texto fundamenta la necesidad que tienen los profesionales de la salud de saber definir, con precisión, términos como la percepción, la observación, la interpretación y la proyección, poniendo en valor que la adquisición de habilidades para el desarrollo de estas actividades no es un fenómeno innato sino un aprendizaje que se debe de adquirir de forma estructurada a través de la práctica.

Es importante en la obra el espacio que se dedica a la comunicación no verbal. El texto aborda de forma muy adecuada que se deben reconocer los principales signos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta que «se presta a la interpretación y, por tanto, podemos equivocarnos; si interpretamos, tenemos que validar nuestra interpretación con el interlocutor; solo así estaremos seguros de que nuestra interpretación corresponde a lo que vive el interlocutor».

El esquema comunicativo se presenta definiendo los roles y actividades del proceso: emisor, mensaje y receptor. El texto desarrolla de forma diáfana sus aspectos básicos: como debe de emitir el mensaje el emisor y como debe interpretarla el receptor, clarificando como debe ser la escucha activa y definiendo la empatía como herramienta esencial. Además, la exposición teórica se acompaña de ejemplos de entrevistas que resultan muy esclarecedores para el lector.

En la segunda parte del libro, los autores definen la relación de ayuda como «un intercambio humano y personal entre 2 seres humanos. En este intercambio, uno de los interlocutores (en nuestro caso, el profesional de la salud) captará las necesidades del otro (usuario, paciente) con el fin de ayudarlo a descubrir otras posibilidades de percibir, aceptar y hacer frente a su situación actual». Para clarificar lo que es y lo que no es la relación de ayuda, los autores

establecen que el objetivo principal de esta técnica es el cambio, manifestándose de forma interna y externa en actitudes, acciones y la forma de autoperibirse a sí mismo y a los demás, sintiéndose más protagonista de su propia vida. En esta sección, se especifican las habilidades interpersonales que debe poseer el profesional para establecer, mantener y terminar una relación de ayuda así como las diferentes fases de este proceso (acogida, clarificación y definición del problema, confrontación y reestructuración, plan de acción, separación y evaluación).

El libro finaliza con la IV sección que presenta la comunicación grupal, mostrando los diferentes tipos de reuniones grupales y la forma de dirigir las, como organizarlas, la praxis de la misma, cómo preparar y animar una reunión y sus posibles dificultades prácticas.

El manual se completa con 52 preguntas de autoevaluación y las soluciones razonadas a las preguntas.

El libro en papel se complementa con la posibilidad de acceder a través de la web (<http://www.studentconsult.es>) a los contenidos *online* del libro que incluyen una serie de videos donde se presentan ejemplos prácticos de situaciones donde están implicados tanto profesionales como pacientes en situaciones complejas.

En definitiva, se trata de un manual actualizado escrito en un lenguaje riguroso, pero a la vez, ágil y didáctico que justifica su reputación como publicación de referencia en su campo. Resulta muy recomendable para profesionales y estudiantes de todas las disciplinas de las Ciencias de la Salud e imprescindible para los dedicados a la Enfermería.

Á. Pallarés

*Facultad de Ciencias de la Salud Blanquerna, Universidad Ramon Llull, Barcelona, España*