

Técnicas y estrategias para mejorar la relación con el paciente

El estrés laboral asistencial en los profesionales del ámbito sanitario se está convirtiendo en una epidemia, lo que explica el progresivo incremento del síndrome del desgaste profesional (“*burn-out*”) en dichos profesionales. Son múltiples los factores que median en la aparición del estrés laboral. Algunos de estos factores son ajenos a la posible intervención del individuo, como las condiciones de sobrecarga asistencial.

Sin embargo, otros factores sí pueden ser modificados por el profesional de manera individual, siendo uno de los más importantes las dificultades en la relación con los pacientes y familiares. Para poder contrarrestar el estrés laboral asistencial, se hace imprescindible que el profesional cuente con nuevas competencias que van más allá de su formación técnica, como son la adquisición de habilidades de comunicación y el desarrollo de inteligencia emocional.

Por otro lado, dado que la principal finalidad de la profesión socio-sanitaria es asistir a las personas enfermas, contar con estas herramientas de comunicación permitirá que desarrollen su vocación de servicio de una manera más eficaz y gratificante. Esto es especialmente importante en el momento actual, cuando se está produciendo un cambio en el modelo de relación con el paciente, en el que el paternalismo está dejando paso a un estilo más igualitario donde se hace necesaria la negociación.

Por último, son numerosos los estudios que demuestran que una mejor comunicación entre los profesionales y los pacientes aumenta la adherencia a los tratamientos y es una herramienta eficaz para modificar hábitos de vida. Esto resulta de especial interés para el tratamiento de las enfermedades crónicas, cuya prevalencia está aumentando significativamente hoy en día.

Por todo ello, el beneficio de una mejor comunicación redundará tanto en el profesional, como en los pacientes, facilitando una mejoría de la sensación subjetiva en la relación, así como una mejora de los resultados de la atención sanitaria.

DIRIGIDO A

Todos aquellos profesionales socio-sanitarios cuyo trabajo se desarrolle en contacto directo con pacientes.

OBJETIVOS

- Identificar el grado de estrés del profesional derivado de la relación con el paciente.
- Reconocer el modelo de atención desde el que se relaciona el profesional socio-sanitario.
- Profundizar en el conocimiento de los tipos y estilos de comunicación.
- Conocimiento y desarrollo de técnicas de comunicación, verbal y no verbal.
- Reconocer los distintos tipos de escucha y promover la escucha activa.
- Promover la autenticidad y congruencia en el contacto con el paciente.
- Identificar y tener en cuenta las preferencias, necesidades o valores del paciente a la hora de establecer la estrategia terapéutica.
- Mejorar la atención sanitaria a través del aumento de la adherencia a los tratamientos, la modificación de los hábitos de vida y el adecuado manejo de los factores psicosociales.
- Identificar, prevenir y manejar adecuadamente las situaciones difíciles o los pacientes complejos.
- Conocer la importancia de la dimensión emocional en la salud física.

METODOLOGÍA

El curso, basado en el modelo de Integración Psicomédica, contará con breves descripciones teóricas sobre: el estrés laboral asistencial; el concepto de la relación del profesional socio-sanitario y el paciente; cambios del modelo de enfermedad y de relación en la sociedad actual; información sobre la comunicación verbal y no verbal; relación entre la salud física y la salud emocional; y situaciones o pacientes que hacen la comunicación más complicada.

Contará a su vez con un amplio contenido práctico, utilizándose dinámicas para favorecer que los participantes puedan aplicar los contenidos teóricos a su situación individual. Mediante el trabajo vivencial, cada persona podrá ganar autoconocimiento sobre su situación actual, su grado de estrés y su estilo de relación y comunicación. A su vez, podrán ver y ensayar distintas técnicas que les permitan mejorar sus habilidades de comunicación.

CONTENIDO

Introducción

- El estrés laboral asistencial en el momento actual.
- Concepto de salud y enfermedad.

I. Salud física y salud emocional

- El estrés y otros factores psicosociales con la relación a la salud física.
- Importancia de las emociones.

II. Comunicación verbal

- Más allá del intercambio de información.
- Barreras de la comunicación:
 - Desde el punto de vista del paciente.
 - Desde el punto de vista del profesional sanitario.
- El efecto de nuestras interpretaciones.
- Cómo influyen nuestras emociones.

- El diálogo.
- La escucha activa.

III. Comunicación no verbal

- Aspecto físico: causar buena impresión.
- Voz: tono emocional, pronunciación, acento, volumen.
- Postura corporal y proximidad espacial.
- Miradas.
- Movimientos con las manos.
- Gestos ojos-boca: sonrisa, pestañeo, fruncir el ceño.
- Ritmos de los encuentros humanos y corporales: silencios.

IV. Tipos de relación con el paciente

- Según el profesional.
- Según el paciente.
- Según las circunstancias externas.
- Elementos importantes en todo acto de comunicación.

V. Introducción a la negociación

- Dificultades para la negociación.
- Estrategias para llevar a cabo la negociación.
- Planificación de la negociación.
- Medicina centrada en el paciente.

VI. Estrategias de cambio e intervención para mejorar nuestra comunicación

- Estilo de comunicación.
- Estilo de escucha.
- Reconocimiento de las variables que median en la relación.
- Fases de la entrevista.
- Claves para mejorar la comunicación con nuestros pacientes.

DURACIÓN

8 horas repartidas en dos sesiones de cuatro horas cada una. El curso tendrá lugar en la sede de FMLC en Alcobendas los miércoles 21 y 28 de mayo, 9:30 a 14h.

EQUIPO TÉCNICO

PONENTE: Manuel Paz Yepes

Licenciado en 1997 en Medicina y Cirugía por la Universidad de Sevilla, especialidad vía M.I.R. en Medicina Interna en el Hospital 12 de Octubre de Madrid, finalizando en el año 2004. En ese periodo colabora en la Unidad de Lípidos y Aterosclerosis de dicho hospital y realiza un máster en Psicoterapia en la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid. En el año 2005 se traslada a Nueva York para cursar una beca posdoctoral en la Unidad “*Integrative and Behavioral Cardiology*” del Instituto Cardiovascular de la Escuela de Medicina Monte Sinaí, bajo la supervisión del Dr. Valentín Fuster. Posteriormente, en 2007, realiza prácticas de Psiquiatría en el Hospital Presbiteriano de la Universidad de Columbia en Nueva York.

En 2008 regresa a España, donde imparte clases en medicina psicosomática para profesionales sanitarios, cursos de promoción de la salud y dirige grupos de crecimiento personal para adquirir herramientas para manejar el estrés, identificación y manejo de emociones, comprensión de la relación entre la salud física y la emocional, desarrollo de afrontamiento positivo y abordaje de problemas adictivos.

COLABORADORAS

Isabel Pintor

Psicóloga y Actriz. Licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma de Madrid y Diplomada en Arte Dramático en el Laboratorio Teatral William Layton. Psicoterapeuta especializada como Psicodramatista en diferentes escuelas. Imparte talleres de Técnicas Expresivas y Creatividad en el Instituto de Interacción Personal “Laureano Cuesta”.



Ana Kovacs Ojeda

Psicóloga colegiada en Madrid, experta en Clínica y Psicoterapia Breve, Medicina Psicosomática y Psicología de la Salud. Especialista en Comunicación, habiendo sido profesora del Instituto de Comunicación Empresarial (ICE)