

El arte como instrumento para el desarrollo de habilidades comunicacionales

Art as an instrument to develop communicational skills

En un artículo anterior (*El arte como instrumento educativo en medicina*) deseamos señalar la necesidad de enseñar a los alumnos de medicina (y de las ciencias de la salud en general), todos los atributos que hacen a un buen comunicador.¹

Se trata de un objetivo educativo sumamente prioritario ya que del aprendizaje y el ejercicio de dichas habilidades comunicacionales depende que el conocimiento médico (científico y técnico) termine beneficiando en forma efectiva al paciente, al lograr inspirar en él la confianza y esperanza necesarias para que se genere un adecuado clima terapéutico. Asimismo, una comunicación efectiva permite que el paciente comprenda claramente en qué consiste su afección y cuál es la estrategia terapéutica que se le propone, motivando esto su cumplimiento (adherencia), de modo que además de paciente, también sea un aliado terapéutico (empoderamiento).²⁻⁶

A continuación describiremos en forma sucinta cuáles son los atributos inherentes a un buen comunicador:

Durante un acto comunicacional es de buena práctica no emitir ninguna opinión antes de haber evaluado las características del interlocutor, es decir: haber comprendido qué desea saber (o no) acerca de su afección y cuánto ya sabe acerca de la misma; además de haber sondeado en qué tipo de lenguaje (código) se le debe hablar y el estado emocional que atraviesa; ya que toda comunicación para ser efectiva debe basarse en una escucha genuina, que significa partir de una apertura empática al otro (disolución transitoria del ego), ejerciendo una escucha no sólo dirigida a la palabra (canal lingüístico), sino también a su entonación (canal paralingüístico) y al lenguaje corporal (canal gestual).^{2,7} Resulta entonces que es recién después de haber conocido al interlocutor que puede elaborarse un plan discursivo en función de lo evaluado, discurso que deberá ser emitido con claridad, evitando el uso de palabras ambiguas (polisemia), sopesando previamente la carga emotiva de las palabras (connotación), cuidando la forma, lugar y modo de su emisión (paralenguaje y lenguaje no verbal), y argumentando todo aquello que se diga (persuasión).^{2,8} La adquisición de dichos

atributos puede lograrse mediante la conjunción de diversas estrategias educativas, tales como el suministro de información teórica acerca de principios comunicacionales y oratoria (cursos), el análisis de obras de arte (literatura y cine) que traten sobre el tema, así como la realización de talleres interactivos en los que se recreen situaciones de la práctica médica cotidiana que requieran para su resolución de un adecuado manejo comunicacional (comunicación de malas noticias, etc.).⁹⁻¹¹

A continuación veamos algunos ejemplos de eventos comunicacionales presentes en grandes obras de la literatura universal, que por su claridad son formativas:

- En la obra *“La muerte de Ivan Ilich”* de León Tolstoi, éste ilustra la incapacidad que puede mostrar la medicina para contener emocionalmente a un enfermo. Así por ejemplo: la mala comunicación médico-paciente en la que se vio envuelto Iván Ilich facilitó la aparición en él de sentimientos de confusión y desolación. La mala actitud de su médico hacia él, con su soberbia, sus ocultamientos, la sistemática subestimación a sus preguntas, y el uso de un lenguaje técnico en sus explicaciones llevó a Iván a caer en las múltiples consultas, la desinformación y la incertidumbre.⁹

“Para Iván había una sola pregunta importante: ¿Era o no era grave lo suyo? Ahora bien, el doctor no quería detenerse en una pregunta tan fuera de propósito...”

- En la obra *“El malentendido”* de Albert Camus, se ilustra cómo la comunicación disfuncional puede conducir al desastre. En este argumento una mujer (Marta) y su madre están a cargo de una posada, en la cual a fin de reunir dinero asesinan a hombres solos que se hospedan para robarles. Un día se aloja su hermano al que hacía años que no veían, pero éste a fin de darles una sorpresa les oculta su identidad. Pasan los días y él no encuentra la forma de decírselos, hasta que finalmente por ignorarlo lo asesinan.¹⁰

“...hubiera bastado una sola palabra... pero no sabía dar con la palabra necesaria y mientras buscaba las palabras, lo mataron...”

