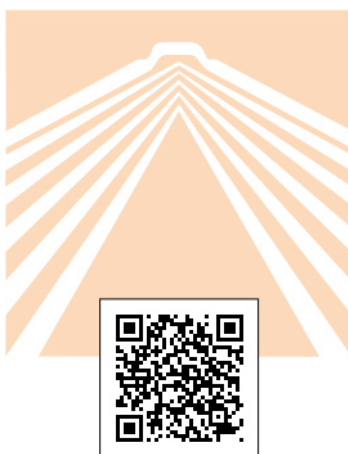


MANUAL ILUSTRADO DE

Habilidades de comunicación

Guía clínica para profesionales de la salud



VÍDEO AUTOR

ILUSTRADO POR
Julia Sepúlveda Llorente

Ernesto López Méndez
Pilar Llorente Domingo
Miguel Costa Cabanillas

PIRÁMIDE

MANUAL ILUSTRADO DE

Habilidades de comunicación

Guía clínica para profesionales de la salud

Ernesto López Méndez
Pilar Llorente Domingo
Miguel Costa Cabanillas

MANUAL ILUSTRADO DE

Habilidades de comunicación

Guía clínica para profesionales de la salud

ILUSTRADO POR
Julia Sepúlveda Llorente

EDICIONES PIRÁMIDE

COLECCIÓN «PSICOLOGÍA»
Sección: Manuales Prácticos

Ilustrado por:
Julia Sepúlveda Llorente

Edición en versión digital

Está prohibida la reproducción total o parcial de este libro electrónico, su transmisión, su descarga, su descompilación, su tratamiento informático, su almacenamiento o introducción en cualquier sistema de repositorio y recuperación, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, conocido o por inventar, sin el permiso expreso escrito de los titulares del copyright.

© Ernesto López Méndez, Pilar Llorente Domingo y Miguel Costa Cabanillas, 2023
© Primera edición electrónica publicada por Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.), 2023
Para cualquier información pueden dirigirse a piramide_legal@anaya.es
Valentín Beato, 21. 28037 Madrid
Teléfono: 91 393 89 89
www.edicionespiramide.es
ISBN digital: 978-84-368-4800-7

A una familia muy querida: Fátima, Pedro y Amaia, por los tiempos y los afectos tejidos y compartidos.

ERNESTO

A mi hijo Daniel, mi motivación.

PILAR

A Pepa, por los 50 años de oro.

MIGUEL

ÍNDICE

Agradecimientos	19
Presentación	21
Prólogo	25
Introducción. La comunicación clínica y sus protagonistas	31

PARTE I

Una alianza para dialogar, motivar y cuidar para resolver problemas

I. Una alianza para dialogar, motivar y cuidar	39
1. Un encuentro interpersonal, una alianza personalizada	39
Una presencia personal compleja	40
Están inmersos en sus circunstancias y condicionados por ellas	41
Los miro con una perspectiva integral	42
2. Una historia de vida y una biografía inacabada	42
Una historia llena de experiencias y aprendizajes	42
Su historia conforma su personalidad	45
Su historia va conformando su autoimagen y su autoestima	45
Historias diferentes, significados diferentes	48
3. Acuden al encuentro clínico afectados por el problema	49
El problema es una experiencia integral	49
Entre la vulnerabilidad y la resiliencia, entre la indefensión y la fortaleza	50
4. Vienen con preocupaciones y expectativas	51
5. La alianza clínica es una relación asistencial	54
Un acompañamiento confiado y seguro	54
Entro en su mundo y comparto un trecho de su historia	55

6. Los acojo, los acepto y los tomo en consideración	56
7. Una alianza eficaz para el cambio y la solución del problema	59
El consejo clínico es deliberación eficaz para promover el cambio	59
Cambiar para prevenir problemas y mejorar la calidad de vida	61
8. Una alianza con responsabilidad compartida	61
Concordamos mi responsabilidad con la suya, mi cuidado con su autocuidado	61
Que tengan un papel activo	64
2. Me autorrealizo y me cuido	67
1. También yo voy haciendo mi historia en la alianza clínica	67
2. En la alianza clínica despliego mis habilidades	68
3. Me comunico con estilo asertivo, con seguridad y firmeza	70
Me valido a mí mismo	70
La asertividad tiene ventajas	71
La asertividad reparte responsabilidades	71
La asertividad respeta las perspectivas	73
4. Me comunico con «mensajes yo»	74
3. La comunicación clínica es una relación dinámica	77
1. Un diálogo que hace confortables y efectivos los encuentros	77
2. La comunicación clínica es contexto y principio activo	80
3. La relación clínica es una creación conjunta	82
Una experiencia compartida entre los dos	82
Calidad técnica, calidad del diálogo	83
4. En la relación clínica no puedo dejar de comunicarme	83
5. Nos comunicamos desde perspectivas distintas	84
6. El diálogo clínico requiere comprender y concordar perspectivas	86
7. Tenemos perspectivas mutuas	88
8. En el diálogo clínico intercambiamos palabras	91
9. En el diálogo clínico intercambiamos gestos y silencios	93
El lenguaje corporal: diálogo sin palabras	94
El comportamiento no verbal tiene impacto comunicativo	95
Congruencia o incongruencia de palabras y gestos	97
Estoy atento al comportamiento no verbal	98

Evito posibles malentendidos	100
10. Nos comunicamos en unas circunstancias de tiempo y lugar	100
Las circunstancias condicionan el encuentro y el diálogo	100
Preparo un escenario confortable	101
Gestiono los tiempos disponibles	102
4. La comunicación clínica es influencia recíproca	105
1. Pueden abrirse o cerrarse a mi influencia	105
2. El diálogo clínico está regulado por la interdependencia	111
Sus movimientos y los míos son interdependientes	111
3. La interdependencia me otorga capacidad de influencia	115
4. Nuestra relación influye en sus relaciones	119
5. ¿Les compensa comunicarse conmigo?	121
6. Cuando me comunico, los defino	122
7. Cuando me comunico, soy un modelo de conducta	124

PARTE II

Habilidades para la comunicación y el diálogo

5. El diálogo clínico valida y empodera	129
1. Validar es acreditar el valor de su persona	131
2. La validación tiene muchas ventajas	132
3. El encuentro clínico es un escenario para la validación	133
Valido su capacidad para decidir y la oportunidad que encierra el problema	136
Contrarresto la invalidación	138
4. Identifico y señalo competencias y fortalezas	139
5. Promuevo sus iniciativas y su poder de influencia	143
6. Escucho para saber, conocer y comprender	149
1. Escuchar es «abrir puertas»	150
2. Libertad para comunicar	153
3. Muestro disposición para escuchar	154
4. Más allá de las palabras: lenguaje no verbal	156
5. Ofrezco apoyo narrativo	159

6. Evito obstáculos para la escucha	159
7. Parafraseo para confirmar, clarificar y centrar	161
Los ayudo a centrarse	161
Con mis propias palabras o con las suyas	163
8. Resumen para revisar y proseguir	165
9. Comunico acuerdo	166
El acuerdo nos pone en un terreno común	166
Acuerdo parcial y total	169
7. Dialogo con empatía para confortar y cuidar	171
1. Sus emociones son testigos de la vida	172
2. No basta que comprendan	173
3. La empatía es libertad para sentir	174
4. Mi empatía favorece la suya	175
5. La empatía es amortiguadora y disolvente	176
6. Me meto en su piel y en sus zapatos	179
7. No subestimo ni juzgo sus emociones	182
8. Comunico mensajes de empatía	184
Mensajes que sintonicen con el significado emocional	184
Compruebo el valor de mi empatía	189
Empatía con el llanto y las emociones intensas	189
Empatía solidaria con sus anhelos	192
9. Les comunico empatía cuando sienten desgana de vivir	193
8. Promuevo la aceptación emocional y el compromiso activo con el cambio	199
1. Aceptar las emociones	199
2. Las emociones no son una excusa	205
3. Las emociones son transitorias	208
9. Pregunto para explorar y descubrir	211
1. Deliberar, explorar, descubrir	212
2. Pregunto con sentido y con responsabilidad compartida	215
3. Un amplio abanico de preguntas	217

	<i>Índice</i>
Preguntas cerradas	218
Preguntas abiertas	219
4. Preguntas qué, cómo y por qué	222
5. Preguntas difíciles	225
6. Preguntas que es mejor no hacer	226
7. Abro las puertas a la comunicación bidireccional	227

PARTE III

Habilidades para motivar al cambio y facilitar la solución de los problemas

10. A veces el cambio no es fácil	233
1. La paradoja del cambio y la capacidad de decidir	233
2. Comprender los comportamientos que queremos cambiar	235
Su comportamiento está condicionado por las circunstancias	235
Conocer y cambiar las circunstancias para conocer y cambiar la conducta	237
3. Identificamos antecedentes que activan su conducta	238
4. Identificamos las consecuencias que seleccionan su conducta y le otorgan significado	239
5. Consecuencias que fortalecen o que debilitan su conducta	241
6. Identificamos consecuencias inmediatas y aplazadas	243
7. Reconozco la dificultad del cambio de conducta	244
Lo «bueno de lo malo»: el comportamiento habitual aporta beneficios	244
A veces ponen excusas	246
11. Preparamos el cambio	249
1. Evalúo su disposición para el cambio	249
2. ¿Por qué vienen ahora?	255
3. Analizamos su historia de cambios	257
4. Definimos el problema	258
5. Anticipamos un futuro preferido	260
6. Identificamos y definimos objetivos y valores	262
7. Promuevo la esperanza realista	267

12. Propongo el cambio, pero no lo impongo	269
1. Propongo y promuevo el cambio	269
2. Les propongo cambiar los supuestos para cambiar la conducta	271
3. Suscito posibilidades y oportunidades de solución	274
4. Cuestionamos los monólogos negativos que dificultan el cambio	279
Entre el dicho y el hecho hay un gran trecho	280
Ponemos en cuestión los monólogos	282
5. Promuevo la motivación para el cambio	285
La motivación depende de la conexión de la acción con las consecuencias	286
La motivación se puede perder	287
Anticipo los beneficios del cambio	288
 13. Para cambiar no basta la intención, se necesita la acción	 291
1. El papel decisivo de la acción para el cambio	292
La importancia de la acción en la vida y en la alianza clínica	292
Acción, no solo reflexión	293
2. Exploramos posibles alternativas	295
3. Sopesamos ventajas e inconvenientes	297
 14. Propongo un plan de acción: pasar de los dichos a los hechos	 299
1. Diseñamos un plan de acción con consecuencias valiosas	299
2. Acciones que aumenten los beneficios del cambio y reduzcan sus costes	301
3. Acciones que reduzcan los beneficios del comportamiento habitual y aumenten sus costes	305
4. Aseguramos recursos y apoyos	307
5. Diseñamos circunstancias favorables	308
6. Promuevo el compromiso con el cambio	310
7. Formalizamos el compromiso	313
8. Evaluamos los progresos	315
9. Intervención paradójica si no hay progresos	319

15. Apoyo y refuerzo el cambio	327
1. El valor del aprecio, el reconocimiento y el elogio	327
Pongo la lupa en sus comportamientos competentes	327
Una fuente de validación y de motivación	328
2. Comunico mensajes de reconocimiento y elogio	330
3. Evito reforzar comportamientos inapropiados	333
4. Comunico <i>feedback</i> : pongo la lupa en los avances	335
La trayectoria del cambio no es lineal	336
Mensajes orientadores y motivadores	336
Identifico y señalo las acciones que van en la buena dirección	338
5. El sentido del humor facilita el diálogo clínico	342
El sentido del humor amortigua el estrés	342
La risa reduce la tensión y la ansiedad. La risa es relajante	343
Diálogo con sentido del humor	345
16. Comunico información útil para el conocimiento y el cambio	351
1. La importancia de la información	351
2. Exploro sus conocimientos y expectativas	352
3. Comunico mensajes informativos	354
Facilito la atención y percepción de la información	354
Les informo sobre el problema, el tratamiento y los procedimientos	354
4. Facilito la comprensión y el recuerdo de la información	356
5. Mensajes que provocan miedo y ansiedad	360
6. Activo el efecto placebo	361
Expectativas positivas y alivio del malestar	361
Potencio con mi información el efecto placebo	362

PARTE IV

Habilidades para dialogar y motivar en situaciones difíciles

17. Gestiono la ambivalencia, los descuerdos y las incoherencias	367
1. Tomo en consideración las dudas y la ambivalencia	367

La decisión de cambiar no es lineal	367
Valido su ambivalencia	369
2. Tomo en consideración sus objeciones y desacuerdos	371
El significado de las objeciones y desacuerdos	371
Escucho y valido sus objeciones y desacuerdos	372
Desvelo objeciones y desacuerdos ocultos	373
No invalido sus objeciones y desacuerdos	374
Muestro acuerdo con sus desacuerdos	375
Les pido alternativas	377
3. Los confronto con las incoherencias	378
El significado de la confrontación	378
Hago explícita la incoherencia	379
Escucho sus comentarios al dilema	381
4. Anticipamos posibles dificultades y obstáculos	382
 18. Gestiono las resistencias al cambio y las recaídas	 387
1. Tomo en consideración las resistencias al cambio	387
El significado de la resistencia	387
Escucho y valido la resistencia	388
No invalido su resistencia	390
Reformulo la resistencia	392
2. Afrontamos las recaídas	393
El significado de las recaídas	393
Reformulo las recaídas	394
Anticipamos y prevenimos las recaídas	397
 19. Gestiono la hostilidad y critico conductas improcedentes	 401
1. Afronto la ira y la hostilidad	401
El significado de sus reacciones emocionales	402
Me preparo para encarar la reacción hostil	403
Escucho y aguardo a que «escampe»	404
Monólogos y autoempatía	405
Empatía y clarificación	407
2. Comunico una crítica	408
El significado de la crítica	408
Me preparo para hacer la crítica	409
Critico el comportamiento, respeto a la persona	411
Describo el comportamiento y expreso sentimientos y consecuencias	412

Pido un cambio de conducta	413
Les pido valoración de la crítica y hago seguimiento	414
20. Gestiono las «malas noticias» y el pacto de silencio	417
1. Comunico «malas noticias»	417
El significado de las «malas noticias»	417
Preparo la comunicación de la «mala noticia»	418
Comunico la mala noticia con palabras y gestos apropiados	420
Comunico el fallecimiento de una persona allegada	422
2. Gestiono el «pacto de silencio»	423
El significado del «pacto de silencio»	423
Escucho con empatía y pregunto para clarificar	425
Deliberamos sobre la repercusión del pacto de silencio	425
Referencias bibliográficas	427

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestra gratitud:

A todas las personas que a lo largo de muchos años de práctica clínica nos han permitido y nos permiten entrar en su mundo y compartir un trecho de su historia de vida, y que han confiado y confían en nosotros para hacer frente a sus problemas y conflictos y mitigar el dolor y el sufrimiento que les causan. Este libro es testimonio de las experiencias compartidas con ellas.

A varios profesionales que nos han ofrecido generosamente su experiencia y sus valiosas observaciones al texto del libro:

- A Miguel Ángel Vallejo Pareja, catedrático de Psicología de la UNED, autor del prólogo.
- A Juan E. del Llano Señarís, Presidente de la Fundación Gaspar Casal, autor de la presentación.
- A Fátima López Méndez, Silvia Santiago Vila y Paloma Llorente Domingo, enfermeras con una dilatada experiencia de encuentros clínicos y de educación para la salud.
- A Pilar Arranz Carrillo de Albornoz, psicóloga experta en cuidados paliativos y en acompañamiento en el duelo.
- A Javier Moreno Arnedillo, psicólogo responsable del Programa Municipal de Madrid de Prevención y Control del Consumo de Tabaco y Alcohol.

TÍTULOS PUBLICADOS

- 50 técnicas psicoterapéuticas, *L. Nomen*.
- Abordaje terapéutico grupal en salud mental, *I. Gómez y L. Moya*.
- Amando sin dolor, disfrutar amando, *F. Gállego*.
- Ansiedad social, *M.^a N. Vera y G. M.^a Roldán*.
- Apoyo psicológico en situaciones de emergencia, *J. M. Fernández*.
- Bulimia nerviosa, *I. Dío, M.^a P. López, J. Pastor y A. R. Sepúlveda*.
- Bullying, cyberbullying y sexting, *J. A. Molina y P. Vecina*.
- Calidad de vida y bienestar en la vejez, *M.^a del M. Ferradás y C. Freire*.
- Cine, metáforas y psicoterapia, *I. Caro (coord.)*.
- Claves para aprender en un ambiente positivo y divertido, *B. García (dir.)*.
- Cómo potenciar las emociones positivas y afrontar las negativas, *C. Maganto y J. M.^a Maganto*.
- Cómo sobreponerse a la ansiedad, *I. Zych*.
- El complejo mundo de las relaciones interpersonales, *M.^a I. Monjas*.
- Comprender la ansiedad, las fobias y el estrés, *J. Rojo*.
- Los conflictos, *J. M. Fernández, y M.^a del M. Ortiz*.
- Consumir sin consumirse, *J. M.^a Arana y D. de Castro*.
- La comunicación para parejas inteligentes, *R. Roche*.
- Deje de sufrir por todo y por nada, *R. Ladouceur, É. Léger y L. Bélanger*.
- Deja atrás la depresión y alcanza la felicidad, *F. L. Vázquez, P. Otero, Á. J. Torres y M. Arrojo*.
- Desde el principio, *Marta Giménez-Dasí*.
- Discapacidad intelectual en la empresa, *A. de la Herrán y D. Izuzquiza*.
- Discriminación por obesidad, *J. I. Baile*.
- ¿Dónde están los hombres?, *J. Ramos Brieva*.
- El duelo y la muerte, *L. Nomen*.
- Educación social y atención a la infancia, *M. Fernández, J. M. Fernández y A. Hamido*.
- Educación vocal, *M.^a J. Fiuza*.
- Emocionáte, *A. Soldevila*.
- Enseñar en la universidad, *M. Brauer*.
- El estrés en cuidadores de mayores dependientes, *M.^a Crespo y J. López*.
- Estrés, maltrato infantil y psicopatología, *J. Toro*.
- Formación de formadores, *P. del Pozo*.
- Gestión de emociones en el día a día, *J. M. Mestre, J. M. Gutiérrez-Trigo, C. Guerrero y R. Guíl*.
- Guía práctica para el manejo de la esquizofrenia, *E. Aznar y Á. Berlanga*.
- Guía práctica de detección de problemas de salud mental, *B. Ausín y M. Muñoz*.
- Guía de técnicas de terapia de conducta, *A. Gavino*.
- Habilidades del terapeuta de niños y adolescentes, *A. Fernández*.
- Iniciativa personal, *A. Lisbona y M. Frese*.
- La infertilidad, *Y. Gómez, R. Antequera, C. Moreno, C. Jenaro, A. Ávila y B. Hurtado*.
- Infertilidad y reproducción asistida, *Y. Gómez, F. J. de Castro, R. Antequera, C. Moreno, C. Jenaro y A. Ávila*.
- Intervención de las familias y profesionales en personas con trastornos del espectro autista, *M. Ojea*.
- Intervención psicológica en emergencias, *M.^a D. Pujadas Sánchez*.
- Intervención psicológica en terapia de pareja, *F. J. Labrador*.
- Intervención psicológica grupal en dolor crónico, *J. Rodríguez, S. Couceiro y C. J. van der Hofstad*.
- La pareja en la vejez, *M.^a H. Feliú*.
- Liberarse de las apariencias, *M.^a Calado*.
- Manual ilustrado de habilidades de comunicación, *E. López Méndez, P. Llorente Domingo y M. Costa Cabanillas*.
- Manual de intervención integral en psicoestimulación para demencias, *Á. Rodríguez Mora*.
- Manual de la entrevista psicológica, *C. Perpiñá, I. Montoya y S. Valero*.
- Mente activa, *M. Fernández, A. da C. Soares, M.^a Lens y J. M. Mayán*.
- Mi pareja no me escucha, *J. A. Delgado*.
- Mitos viejos y nuevos sobre sexualidad, *F. López*.
- Muerte por suicidio, *E. Echeburúa*.
- Mujeres víctimas de la violencia doméstica, *F. J. Labrador, P. de Luis, R. Fernández y P. Paz*.
- Pequeño tratado de manipulación para gente de bien, *J.-L. Beauvois y R.-V. Joule*.
- La persuasión, *J. Borg*.
- MADEMO. Manual de educación emocional para docentes, *I. Montoya, K. Schoeps y S. Postigo y R. González*.
- Muerte por suicidio, *E. Echeburúa*.
- Niños hiperactivos, *I. Moreno y M.^a S. Menéres*.
- Orientación profesional en la incertidumbre, *P. Martínez y C. González*.
- Pequeño tratado de manipulación para gente de bien, *R.-V. Joule y J.-L. Beauvois*.
- Placebos, fármacos y psicoterapias, *J. Toro*.
- Plan estratégico personal, *M. Á. Mañás*.
- ¿Por qué víctima es femenino y agresor masculino?, *E. Echeburúa y S. Redondo*.
- Problemas psicológicos en jóvenes universitarios, *C. Larroy y F. J. Estupiñá*.
- Procedimientos terapéuticos en niños y adolescentes, *J. M. Ortigosa, F. X. Méndez y A. Riquelme*.
- Programa para el control del estrés, *M.^a I. Peralta y H. Robles*.
- Programa de intervención multidimensional para la ansiedad social (IMAS). Libro del terapeuta, *V. E. Caballo, I. C. Salazar, L. Garrido, M.^a J. Iruñia y S. G. Hofmann*.
- Programa de intervención multidimensional para la ansiedad social (IMAS). Libro del paciente, *V. E. Caballo, I. C. Salazar y L. Garrido*.
- Programa para la intervención psicológica del mutismo selectivo en los contextos educativos, *J. Olivares y P. J. Olivares*.
- Programa para mejorar el sentido del humor, *B. García*.
- Programa NUHELP, *E. Mota Romero, D. Puente Fernández y R. Montoya Juárez (coords.)*.
- Programa Relaciones Positivas (PRP), *M.^a I. Monjas*.
- Programa SALUDIVERSEX, *M.^a D. Gil Llario, R. Ballester, L. Caballero y C. Escalera*.
- Protección social a las personas en situación de dependencia en España, *J. Á. Martínez-López (coord.)*.
- Protocolo multimedia para fobias específicas, *A. Ruiz y L. Valero*.
- Protocolo unificado para el tratamiento transdiagnóstico de los trastornos emocionales en adolescentes, *J. Ehrenreich-May, S. M. Kennedy, J. A. Sherman, S. M. Bennett y D. H. Barlow*.
- Protocolo unificado para el tratamiento transdiagnóstico de los trastornos emocionales en niños, *J. Ehrenreich-May, S. M. Kennedy, J. A. Sherman, E. L. Bilek y D. H. Barlow*.
- Psicología aplicada a la ayuda en situaciones de emergencia y catástrofe, *J. M. Fernández Millán*.
- Psicología aplicada para profesionales de la intervención en emergencias, *J. M. Fernández Millán y M. Fernández Navas*.
- ¿Qué es el ansia por la comida?, *S. Moreno, S. Rodríguez y M.^a del C. Fernández-Santaella*.
- ¿Qué es el Parkinson?, *M.^a J. Fiuza y J. M. Mayán*.
- Qué fácil ganarlo, qué difícil perderlo, *M. Costa y E. López*.
- ¿Quién queda en el armario?, *D. Di Marco, L. Munduate, A. Arenas y H. Hoel*.
- Psicología aplicada para profesionales de la intervención en emergencias, *J. M. Fernández Millán y M. Fernández Navas*.
- La regulación de las emociones, *J. M. Mestre*.
- Ser gordo, sentirse gordo, *I. Amigo*.
- Ser padres, actuar como padres, *J. Olivares, A. I. Rosa y P. J. Olivares*.
- Si la vida nos da limones, hagamos limonada, *E. López y M. Costa*.
- Situaciones difíciles en terapia, *F. J. Labrador*.
- Soy estudiante, *J. Gallego*.
- Superar un trauma, *E. Echeburúa*.
- El TDAH, *R. Lavigne y J. F. Romero*.
- Tócame otra vez, *M. Costa y E. López*.
- Todo lo que usted siempre quiso saber sobre las emociones, *F. Martínez Sánchez, E. G. Fernández-Abascal, F. Palmero*.
- Tratamiento psicológico de los trastornos de alimentación, *J. Sevilá y C. Pastor*.
- El trastorno obsesivo-compulsivo, *A. Gavino*.
- Trastornos alimentarios, *M.^a Calado Otero*.
- Tratamiento del TOC en niños y adolescentes, *A. Gavino, R. Nogueira y A. Godoy*.
- Un villano llamado estrés, *M.^a I. Peralta (Coord.)*.
- Vivencia, experiencia y recuerdo, *R. Aguado Romo*.