

*Manual Ilustrado de Habilidades de Comunicación. Guía Clínica para Profesionales de la Salud.* Ernesto López, Pilar Llorente y Miguel Costa. Madrid: Pirámide. 2023. ISBN: 978-84-368-4799-4. 432 págs.

Este libro versa sobre las habilidades de comunicación y consejo clínico para médicos, psicólogos, enfermeras, trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas y educadores.

Ernesto López y Miguel Costa son autores de los libros más utilizados de educación para la salud, salud comunitaria y consejo psicológico en nuestro país desde hace décadas, y son grandes especialistas en la promoción de la salud, de quienes todos hemos aprendido. La Dr. Pilar Llorente es médico especialista en medicina de familia y comunitaria, y pose una amplia experiencia en esta área. El trabajo conjunto de estos especialistas con toda su experiencia de práctica clínica y docente ha dado como resultado un texto práctico excelente.

El libro contiene viñetas de diálogos con ilustraciones que reproducen situaciones clínicas, las cuales son muy importante en el texto. Las ilustraciones son de Julia Sepúlveda. Así mismo, las guías clínicas incluyen recursos didácticos como poemas, proverbios, metáforas que ilustran los contenidos, y hacen la lectura más comprensible y amena.

La estructura del texto viene a ser un taller para la práctica, que permite ensayar y entrenar la comunicación clínica.

El manual desarrolla un extenso menú de habilidades de comunicación para el diálogo, la motivación y el cuidado, el cual está dividido en cuatro partes.

La primera parte versa sobre la alianza para dialogar, motivar y cuidar para resolver los problemas. Las personas tienen su historia de experiencia y aprendizaje, con sus vulnerabilidades, aspectos resilientes, preocupaciones y expectativas. Es esencial que se establezca una relación de confianza y seguridad, y que se sientan acogidos y aceptados. El consejo clínico es una deliberación eficaz para la promoción del cambio en el que el usuario ha de tener un papel activo y participativo, basado en la confianza. Se enseñan las habilidades de comunicación que hacen posible para el clínico su propia realización personal, a través de un comportamiento comunicacional asertivo y dialogante, utilizando mensajes “yo”. La comunicación es un proceso dinámico, que implica que las personas sientan que son escuchadas y comprendidas a través



de las palabras, los silencios, los gestos y la expresión corporal en circunstancias de tiempo y lugar confortables. Asimismo, se aborda la interdependencia mutua en la relación sanitario-paciente, se expone cómo las personas al sentirse escuchadas, observar las conductas asertivas del profesional, y ser tomados en consideración sus puntos de vistas se sienten más empoderados, así como la calma y relajación del sanitario tiene un efecto directo en la relación terapéutica y en el cambio.

La parte segunda trata de las habilidades de comunicación y diálogo. En primer lugar, se aborda la validación y el empoderamiento, en el que se muestra como encontrar fortalezas en las debilidades y logros en los fallos. A continuación, se exponen las habilidades de escucha, de lectura de gestos no verbales, el parafraseo, y cómo compartir la responsabilidad, y comunicar acuerdos. Se pasa a la comunicación con empatía para confortar y ayudar, y de la aceptación de las emociones. La sección termina, en cómo explorar con las preguntas adecuadas y establecer bidireccionalidad.

La parte tercera trata de las habilidades para promover el cambio y facilitar la solución de problemas. En primer lugar, se trata de la comprensión de las conductas problema, la importancia de describir los antecedentes, consecuentes y significados de los comportamientos, y el reconocimiento de las dificultades del cambio. Tras ello se aborda la preparación para el cambio: la disposición para el cambio, la evolución, la definición del problema, la anticipación del futuro, los objetivos y valores, y cómo promover una esperanza realista. Se abordan el cómo proponer el cambio sin imponerlo, borrando expresiones de: *tendría, debería* etc. Así como la propuesta del cambio, como han de identificarse y superar las barreras, y motivar al cambio. Dicho cambio depende de las acciones más que de las intenciones, por ello se expone como llevar a cabo una planificación de la acción, y cómo utilizar el apoyo, el refuerzo y el feedback, y la comunicación útil para aumentar el conocimiento conseguir los objetivos, además de optimizar el efecto placebo.

La parte cuarta versa sobre las habilidades para dialogar y motivar. Comienza abordando cómo gestionar la ambivalencia, y continúa sobre cómo manejar la resistencia al cambio, las recaídas, el manejo de la ira y la hostilidad. Por último, se expone cómo dar las malas noticias y afrontar el pacto de silencio.

Este manual es de enorme utilidad para la práctica profesional y la enseñanza-entrenamiento. Está muy bien editado. Es un texto que todos los profesionales sanitarios y los docentes del área deben tener en su biblioteca.

*Juan Antonio Cruzado  
Universidad Complutense de Madrid*