

Habilidades comunicacionales y competencias blandas en Medicina

Communication skills and soft skills in Medicine

Alberto Enrique D'Ottavio

Facultad de Ciencias Médicas y Consejo de Investigaciones, Universidad Nacional de Rosario

Autor por correspondencia: Alberto Enrique D'Ottavio — aedottavio@hotmail.com

Conflicto de intereses: no presenta

Resumen

Entre las competencias clave a adquirir por el alumnado durante la carrera médica se hallan las habilidades comunicacionales que, a su vez y combinadas con otras de relevancia conforman las denominadas competencias blandas. Dado que la bibliografía especializada persiste en la necesidad de profundizar su entrenamiento; en particular en las conductas ligadas este reporte intenta contribuir con ello, más allá de que tales comportamientos deben ser progresivamente perfeccionados en el curso de la vida profesional.

Guiadas por sencillas preguntas formuladas inicialmente por Aristóteles y rescatadas por Joseph Rudyard Kipling se las detalla, estableciendo, a la par, su por qué y para qué, cómo, cuándo, cuánto y dónde corresponde entrenarlas y quiénes deben estar a cargo de ello. Se concluye que un deseable equilibrio dinámico entre todas las competencias médicas, con determinada prevalencia de las vinculadas al núcleo esencial del quehacer profesional las tornará de utilidad no sólo para el grado y el posgrado sino, y por qué no, para la misma vida diaria

Palabras clave: Habilidades. Comunicación. Competencias Blandas. Medicina

Abstract

The communication skills appear among the key acquisitions during their medical career and become part of the so called soft skills when combined with other relevant ones. Given that the specialized bibliography puts the accent in deepening its training, particularly in relation with its specific behaviors, the present report tries to contribute in this regard knowing that such behaviors have to be progressively improved along the professional life. Mainly guided by simple questions, initially formulated by Aristotle and rescued by Joseph Rudyard Kipling, they are detailed, establishing simultaneously their why and for what, how, when, how much and where it is appropriate its training and who should be in charge of it. It is concluded that a desirable dynamic balance between all medical skills, with a certain prevalence of those linked to the essential core of professional activities, will make them useful not only for undergraduate and postgraduate but, and why not, for daily life itself.

Keywords: Skills. Communication. Soft Skills. Medicine

Introducción

Entre las competencias clave a adquirir por el alumnado médico se hallan las ligadas al *saber* (conocimientos), al *saber ser* (actitudes, hábitos y valores) y al *saber hacer y/o resolver* (habilidades cognitivas y comunicacionales así como destrezas varias) (1).

A su vez, las habilidades comunicacionales son relevantes en todo encuentro interpersonal, cualquiera sea el menester profesional (docencia, investigación y/o asistencia). Combinadas

Cita sugerida: D'Ottavio, A. E. (2023). Habilidades comunicacionales y competencias blandas en Medicina. Revista De La Facultad De Ciencias Médicas. Universidad Nacional De Rosario., 3, 86-88.



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0. creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

DOI: doi.org/10.35305/fcm.v3i.104

con el trabajo en equipo, la inteligencia social y emocional, el liderazgo, la actitud y la gestión profesional, la ética laboral y la fluidez intercultural conforman las denominadas “competencias blandas” (hoy, propuestas como duras y hasta como poderosas) (2,3,4).

Su importancia reside en que posibilitan un mejor cometido, permiten una superadora labor grupal, optimizan el desempeño y, junto a las denominadas “duras”¹, aportan al logro de objetivos.

De la mucha bibliografía relacionada con las habilidades comunicacionales en distintas disciplinas, tres de las más recientes vinculadas directamente con el quehacer médico (5,6,7) persisten en la necesidad de profundizar su entrenamiento dando cuenta de que aún resta trabajo por hacer al respecto; en particular, en las conductas a adquirir durante el grado que, además de hacer a aquellas, pueden facilitar la labor *ad hoc* de los diseñadores curriculares.

De allí que este reporte intente contribuir con ello, más allá de que tales comportamientos deben ser progresivamente perfeccionados en el curso de la vida profesional.

Adquisición y entrenamiento de las habilidades comunicacionales

Cada ingresante a Medicina trae en sus alforjas una historia de vida intelectual, afectiva y volitiva generadora de una heterogeneidad entra en interacción con otra similar del cuerpo docente. Por ende, ambas deben tomarse en cuenta durante la planificación, ejecución y evaluación de las competencias curriculares (entre ellas, las comunicacionales).

Tomando ello en cuenta, existen sencillas y antiquísimas preguntas, aquí ampliadas, formuladas en el siglo IV a.C. por Aristóteles en su *Ética a Nicómaco* y rescatadas en el siglo XX por el escritor británico Joseph Rudyard Kipling en su libro *Just so stories for little children*, susceptibles de ser guías para la consecución del objetivo antes expresado.

¿Qué? Formación y entrenamiento del alumnado en habilidades comunicacionales como parte de las competencias blandas

¿Por qué? Por ser clave para la práctica profesional, cualquiera ella sea

¿Para qué? Para mejorar la interacción entre el/la profesional y el prójimo (paciente, estudiantes u otros interlocutores).

¿Quién/es? A cargo de docentes profesionales debidamente capacitados en estas habilidades que se basen en pruebas y en hechos antes que en dichos pues se trata de predicar con el ejemplo.

¿Cuándo? Al igual que otras competencias, deben ser entrenadas, en complejidad creciente y en espiral concéntrico, a lo largo de todo el currículo médico, pudiendo rotulárselas, entonces, con el neologismo: *omnicurriculares*.

¿Cuánto? En distinto grado según sea el nivel en que se halle el alumnado de acuerdo al ítem precedente.

¿Dónde? Dentro y fuera de la institución (aulas, consultorios, salas de internación y en la comunidad).

¿Cómo? Esta pregunta puede responderse combinando lo reseñado en quién y cuándo.

¿Cuáles? Este interrogante plantea la necesidad de establecer un listado (posiblemente inacabado) de varias conductas relacionadas con las antedichas habilidades verbales y no verbales:

- Escuchar antes que oír, lo que implica prestar atención activa a lo expresado (movimientos de cabeza, acuerdos verbales y contacto visual directo)
- Comunicar adecuadamente en esencia (contenido conciso, correcto y coherente sin laconismo) y forma (tono y volumen adecuados así como claridad vocal). Asimismo, conlleva dominio del idioma español (sinonimias, metáforas, etc.) y soslayo de habla monocorde
- Manifestar sincera empatía en línea con el refrán: haz al prójimo lo que deseas para ti. Actualmente, se la supone neurobiológica pues se han identificado neuronas espejo a este respecto (8)
- Adecuarse al entorno y al interlocutor
- Valerse del sentido del humor en ocasiones precisas
- Tener en mente motivaciones, necesidades, intereses y expectativas del prójimo
- Adoptar postura relajada con brazos no cruzados
- Mantener tono amable y amistoso durante la conversación
- Guardar coherencia entre lo dicho en gesto y voz y la emoción que ello entraña
- Acordar gentilmente y disentir cortésmente

1 Son específicas y en Medicina se centran en todo aquello relacionado con lo diagnóstico-terapéutico.

- Ser comprensivo y compasivo
- Saber comunicar malas noticias (9). Este ítem puede conectarse con la asertividad que supone expresar algo respetuosamente, aun lo desagradable y del modo menos doloroso posible
- Evitar prejuicios y discriminaciones
- Evidenciar mente abierta, sin candidez y con pensamiento crítico

Colofón

Las relaciones interpersonales fueron citadas ya por Juan César García (10), prácticamente en simultáneo con el concepto de “competencias blandas”, originado en las fuerzas armadas estadounidenses a mediados del siglo XX (11).

Estas competencias que, según se dijo al inicio incluían a las habilidades comunicacionales, fueron utilizadas posteriormente en cursos de mercadeo para liderazgo, autoestima y empatía en estratos gerenciales persiguiendo una mayor y mejor productividad, y recalaron en tiempos más recientes en las ciencias de la salud.

Tal como acontece con los aspectos psico-social, estas habilidades, más ligadas a la esfera intelecto-afectiva que las cognitivas (ubicadas dentro de las competencias “duras”), deberían ser adquiridas en tiempo y forma, sin sobreabundancia, predominancia ni exclusividad.

En suma, un deseable equilibrio dinámico entre todas las competencias (1), con determinada prevalencia de las vinculadas al núcleo esencial del quehacer médico, las tornará de utilidad no sólo para el grado y el posgrado sino, y por qué no, para la misma vida diaria.

Financiamiento: fondos propios

Referencias bibliográficas

1. Gayol MC, Montenegro SM, Tarrés MC, D'Ottavio AE. Competencias investigativas. Su desarrollo en carreras del Área de la Salud. *Uni-pluri/versidad*. 2008; 8 (2): 47-52.
2. Gibb S. Soft skills assessment: theory development and the research agenda. *Int J Lifelong Educ* 2014; 33(4): 455-471.
3. Udeemy Business. *Workplace Learning Trends Report*. 2022.
4. Iorio S, Cilione M, Martini M, Tofani M, Gazzaniga V. Soft Skills Are Hard Skills - A Historical Perspective. *Medicina (Kaunas)* 2022; 58 (8): 1044 <https://doi.org/10.3390/medicina58081044>
5. Vogel D, Meyer M, Harendza S. Verbal and non-verbal communication skills including empathy during history taking of undergraduate medical students. *BMC Med Educ* 2018; 18(1):157 <https://doi.org/10.1186/s12909-018-1260-9>
6. Urtasun M, Janer Tittarelli MA, Díaz Pumará C, Davenport MC. Habilidades comunicacionales del médico. Experiencia en el Departamento de Medicina de un hospital pediátrico. *Rev Fac Cien Med Univ Nac Cordoba* 2021; 78(3):270-275.
7. Groene OR, Ehrhardt M, Bergelt C. Attitude and communication skills of German medical students. *BMC Res Notes* 2022 10;15(1):11 <https://doi.org/10.1186/s13104-021-05901-4>
8. Decety J. Empathy in Medicine. What it is and how much we really need it. *Am J Med* 2020; 133 (5):561-566.
9. Buckman Robert A. Breaking bad news. The S-P-I-K-E-S strategy. *Psychosoc Oncol*. 2005; 2(2):138-142.
10. García JC *La educación médica en la América Latina*, 1^{ra}. ed. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 1972.
11. Newman KS. *Chutes and Ladders: Navigating the Low-wage Labor Market*, 1^{ra}. ed. Cambridge: Harvard University Press; 2006.