

La Comunicación

Como profesionales que somos la habilidad para comunicarse es fundamental para los veterinarios. La comunicación nos ayudará a mejorar las relaciones con nuestros clientes.

La comunicación es un acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. Esta comunicación tiene diversos elementos que facilitan o mejoran ese acto.



- Emisor: la persona que emite un mensaje
- Receptor: la persona que recibe el mensaje
- Mensaje: la información que quiere ser transmitida
- Canal: medio por el que se envía el mensaje
- Código: signos y reglas que se emplean para enviar el mensaje
- Contexto: situación en la que se produce la comunicación

La comunicación solo tendrá éxito si el receptor interpreta la información en el sentido que pretende el emisor.

Dentro de la comunicación existen interferencias, y las más habituales podrían ser:

- Percepción: se relaciona con los factores psicológicos del receptor (valores, opiniones, personalidad, necesidades...); recordemos que no será lo mismo tratar a la mascota de una persona mayor o al de alguien que tenga su mascota como herramienta de trabajo u ocio
- Rol y estatus: como profesional está claro nuestro rol, aún así el receptor puede no asumirlo inmediatamente porque no nos conoce, por ejemplo.
- Sentimientos: el receptor de nuestra información, puede sentirse estresado, culpable, asustado... con lo cual debemos entender esto
- Personalidad: es más sencillo comunicarte con un conocido, puesto que este ya

sabe de tu forma de expresarte.

- Conocimiento: depende de la educación y formación del receptor podemos utilizar unos términos u otros
- Negativismo: existen palabras, gestos o situaciones que pueden provocar en el receptor un efecto contrario al que producen en el emisor. Si un test vuelve negativo, lo que es una buena noticia para la mascota, el dueño puede verlo como haber malgastado el dinero.

El canal de comunicación dentro de la consulta está claro que es verbal, pero debemos de prestar atención a la comunicación no verbal.

Comunicación Verbal:

A la hora de comunicarnos, debemos usar un lenguaje que se adapte al receptor. Nuestros pensamientos pueden ir más deprisa que las palabras, y acabamos diciendo lo que no queremos. Hay que recordar que mientras estamos explicando el diagnóstico diferencial a un cliente, podemos acordarnos de uno extra. En otras ocasiones quizás queramos guardar algo de la información para cuando tengamos el resultado de cierta prueba.

Para que nuestro mensaje sea aceptado y comprendido, el lenguaje habrá de ser:

- Claro, preciso y sencillo, evitando tecnicismos, argot, frases hechas, refranes o palabras demasiado rebuscadas.
- Gráfico y descriptivo, de forma que genere imágenes mentales con claridad, pues en ocasiones no tenemos ningún otro medio de apoyo más que la palabra para darnos a entender.
- Dinámico, los verbos se tienen que usar en presente, nunca en futuro o condicional, y sobre todo, mostrar seguridad.
- Positivo, es importante usar palabras positivas y evitar expresiones negativas; si un test no es diagnóstico, es recomendable usar una expresión como esta: "Buenas noticias, la radiografía no muestra ninguna anormalidad", mejor que simplemente "No se ve nada en la radiografía"
- No redundante, evitando superlativos inútiles o demasiados adjetivos; siempre que sea posible, utilizar una sola palabra en lugar de una frase.

- Además, a lo largo de la consulta, nuestro lenguaje debe adaptarse al lenguaje del interlocutor, de ahí la importancia de la escucha activa durante la consulta.
- Por último, "si el receptor no entiende es culpa del emisor". Es importante evitar la falsa confianza y la falsa humildad. Nunca debemos decir: "es que usted no me entiende", sino "he debido explicarme mal".

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es todo aquel lenguaje que surge de nuestro cuerpo y que no depende de las palabras que decimos. En muchas ocasiones una persona es simpática, no por la manera de hablar sino porque cuando habla sonríe, nos escuche activamente o se ría de nuestras ocurrencias... Por ello vamos a ver las partes de la comunicación no verbal que debemos controlar en nuestra consulta.

La mirada

Dicen, no sin cierta razón, que los ojos son el espejo del alma. Los ojos pueden expresar todo tipo de emociones, e incluso, a veces, conseguimos leer el pensamiento de la otra persona por su mirada. Debemos prestar atención a la mirada puesto que es un aspecto difícil de manipular.

Cuando escuches, mira a los ojos de la otra persona. Esto refuerza el sentimiento de ser escuchado y es un signo de confianza hacia nuestro interlocutor.

Sin embargo, cuando seamos nosotros los que hablamos, debemos evitar fijar la mirada, ya que esto puede resultar incómodo. En la consulta es sencillo hacer esto, puesto que podemos mirar a la mascota como mecanismo de evasión. La proporción ideal entre mirar al dueño de la mascota y la mascota puede estar en torno al 50 por ciento.

A la hora de mirar debemos hacerlo de manera frontal, ya que mirar de otra manera provocará desconfianza o dará sensación de agresividad. Igual que nos comportamos de manera diferente delante de un gato un perro, debemos también hacerlo delante de sus dueños que son los animales más peligrosos.

Mención aparte merece el mirar de arriba a abajo, que debe ser evitado a toda costa puesto que da la sensación de que estamos juzgando a la persona.

Los gestos de la cara

La cara expresa realmente el estado de ánimo de las personas. En primer lugar, un veterinario debe ser cordial y a la vez dar confianza. Para ello, debemos ser capaces de esbozar una medio sonrisa, sin fruncir la frente que puede dar la sensación de desconfianza. A la hora de sonreír, esta tiene que parece natural y eso implica el enseñar los dientes. Es importante practicar delante del espejo y ver que sensación te transmite a ti mismo tu propia imagen y trabajar sobre ello. Esto es algo que como veterinarios no debemos olvidar, por muy buenos que seamos técnicamente, el público nos juzgará por nuestra imagen y lo que transmitimos.

En definitiva, es más fácil que un cliente perdone un problema si le caemos simpático que si somos unos bordes.

La sonrisa no afecta a nuestra imagen como profesional, más bien al contrario, ayude a que este se relaje, lo que facilita la comunicación. Si empezamos la consulta con el ceño fruncido, habrá tensión, desconfianza e incluso miedo por parte del dueño para compartir ciertas cosas.

Las manos

Las manos siempre nos delatan. Nos olvidamos de ellas y a veces delatan nuestro verdadero estado de ánimo. De la misma manera que cuidamos en mostrar el revés de nuestra mano a un perro cuando lo conocemos por primera vez, puesto que si le enseñamos la palma la verá como una amenaza, debemos tener el mismo cuidado con los dueños.

Si escondemos nuestras manos mucha gente puede entender que estamos escondiendo algo. Por tanto, cuando nos dirijamos a los clientes debemos enseñar las palmas de nuestras manos lo que expresará honestidad. También debemos mirar las manos de nuestro cliente, si parece tranquilo, pero se frota las manos o tamborilea con los dedos, quizás no nos esté contando toda la historia.

La postura

La *kinesia* es la teoría que estudia las diferentes posturas del cuerpo y su significado. Está claro que dependiendo de como coloquemos los brazos o las piernas nuestra mente estará más abierta o cerrada. Si alguien con el que estás hablando sobre un tema, de repente cruza los brazos y se echa hacia atrás, podemos sospechar que aunque nos sigue

prestando atención, no comparte nuestro punto de vista.

Nuestro cuerpo debe estar relajado y ligeramente inclinado hacia la persona, lo que dará la sensación de estar prestando más atención. Si nosotros estamos relajados, la persona enfrente tenderá a copiar ese estado y por tanto a relajarse.

La ropa de vestir

En lo que se refiere a la vestimenta a la hora de consultar la único básico es que debe estar limpia y en perfecto estado. Un uniforme roto o sucio cambiará la imagen que los dueños tienen de nosotros. La imagen vende, pero no se debe vender sólo la imagen.

La voz

El tono de voz y la dicción que mantengamos refleja en gran medida nuestro estado de ánimo; al igual que con la voz se puede persuadir, tranquilizar u ofrecer confianza, también se puede crear un mal clima, ofender, preocupar o disuadir. Por tanto, se debe evitar a toda costa expresar monotonía, cansancio o desinterés. El tono vendrá dado por la modulación (del grave al agudo), la velocidad, la entonación, el ritmo, las pausas, etc. Es importante adaptar estos componentes según cada momento de la comunicación.

La expresión debe reflejar:

- **Cortesía.** En España no utilizamos lo suficiente las expresiones "por favor", "gracias" o "de nada". Tendemos a ser más directos a la hora de conversar. No debemos olvidar el valor que tiene para mucha gente la cortesía y por tanto debemos usarla siempre que sea necesario. Además, cuando el cliente está hablando, no debemos interrumpir, aunque eso sí, tampoco debemos dejar que los clientes se vayan mucho del tema en cuestión (Ver artículo sobre la "Consulta efectiva"). Por último, es recomendable el usar al menos en dos ocasiones el nombre propio, ya sea de la persona o de la mascota; esto dará sensación de proximidad.
- **Amabilidad.** Sonreír cuando se habla, se refleja en la voz. Por ello, es importante ser correcto, amable y simpático. Siempre gusta escuchar más a una persona simpática que a una que no lo es.
- **Interés.** Cuando nos dirijamos a un cliente, debemos proyectar un interés acorde con las circunstancias (para un veterinario no es lo mismo un feocromocitoma que un problema de las glándulas anales, pero para el dueño ambos son igual de

importantes). Además, una muestra de interés es el pedir disculpas por errores, equivocaciones o demoras a la hora de buscar las palabras o el ejemplo más apropiado. Debemos además dar explicaciones completas de lo que ocurre. Algo tan simple e inocente como una pequeña hemorragia a la hora de poner un microchip, que es lo más normal y natural del mundo se verá de manera distinta si le decimos al dueño que puede ocurrir; a que si ocurre y no solo no hemos avisado, sino que no le prestamos mucho interés porque sabemos que no es grave. Es mejor perder varios segundos dando una información que perder para siempre la confianza de un cliente.

- Confianza. Nuestro tono voz reflejará como de seguros estamos de lo que decimos. Mostrará nuestro conocimiento o experiencia del tema. Debemos evitar dar demasiadas explicaciones porque puede ser una señal de falta de conocimiento, que puede llevar a más preguntas peligrosas. No debemos afirmar algo que no estamos seguros y es mejor un, "si tengo que serle sincero, esa no es mi área, pero buscaré la información", que intentar encontrar en nuestro cerebro enfermedades típicas de la cacatúa común (siempre y cuando no nos las sepamos).

A la hora de la vocalización, los siguiente trucos ayudan al entendimiento:

- Abrir bien la boca, marcando bien las palabras.
- Cuidar la correcta pronunciación.
- Separar cada palabra de las demás.
- Pronunciar la palabra entera.

La velocidad de comunicación, especialmente si no estamos cara a cara, debe de adaptarse a la otra persona. Para conseguir fluidez en una conversación, debemos compensar la manera de hablar. Esto significa que si el cliente habla muy deprisa, nosotros hablaremos más lento y viceversa.

Se puede y se deben usar pausas durante la conversación, pero las pausas no son silencios, ya que esto puede incomodar a la otra persona y crear intranquilidad. Las pausas se usarán para:

- Subrayar palabras importantes: "Este tratamiento debe darse dos veces al día"

- Forzar a hablar al interlocutor: "¿Tiene alguna pregunta?....."
- Despertar el interés: "Parece que su mascota tiene los ojos rojos....."
- Escuchar al interlocutor.
- Permitir un momento de reflexión. "Estas son las opciones de tratamiento....., ¿cuál es la opción que quiere que hagamos".

La escucha activa

La comunicación no es solo el hablar, sino también el escuchar, y esta es la parte más difícil. Los veterinarios tenemos el defecto de tener una escucha muy selectiva. En parte es un mecanismo de protección. ¿Cuántas veces no hemos comenzado una consulta con la clásica pregunta de "¿Qué le ocurre a su perro?"; solo para obtener una respuesta del estilo "Hace dos años, se comió un calcetín..."? A pesar de eso, debemos de **aprender a escuchar**. Los veterinarios tendemos a estar más preocupados de lo que decimos que de escuchar a la otra parte. Solemos "oír" la queja inicial y no escuchamos lo que le preocupa al dueño, o incluso las quejas secundarias que aparecen a lo largo de la consulta. Al llegar a la consulta oímos que el perro se rasca, diagnosticamos que tiene pulgas, damos un tratamiento para las mismas y no respondemos a la preocupación que el dueño ha planteado a mitad de la consulta de si esas pulgas picarán a su bebé recién nacido; el cliente se va con el diagnóstico y el tratamiento correcto, pero con la preocupación de si su bebé se verá afectado; en consecuencia no se irá satisfecho.

Aunque pensemos que escuchamos de forma automática, esto no es así. Es un esfuerzo mayor el escuchar que el hablar. Debemos por tanto practicar lo que se conoce como escucha activa.

La escucha activa significa escuchar y entender el punto de vista del que habla y por tanto, lo que nos quiere transmitir. ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?. Hay un mundo entre uno y otro. El oír no es más que percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. El escuchar efectivamente implica una actividad, no podemos estar oyendo pasivamente. Para pasar de oír a escuchar, debemos percibir los sentimientos, ideas o preocupaciones de la otra persona. Tenemos que saber, siguiendo con el ejemplo anterior, que nuestra clienta está tan preocupada por su perro rascándose como por la salud de su bebé. En este mecanismo es fundamental ser capaz de mostrar cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

¿Qué hacer para facilitar la escucha activa?

- Disposición psicológica: mentalizarse antes de la consulta a escuchar. Observar al otro: identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.

- Utilizar la comunicación verbal (si, claro, ya veo, uhmm, uh, etc.) y no verbal (contacto visual, gestos, inclinación del cuerpo, etc.) para demostrar que le estás escuchando

¿Qué no hacer durante la escucha activa?

- Evitar la distracción. Al comenzar la consulta nuestra atención está en el punto más alto y disminuye a lo largo de la misma, ascendiendo de nuevo hacia el final. Hay que hacer un esfuerzo especial hacia mitad de la consulta para mantener la atención.
- Nunca interrumpir al cliente.
- Evitar emitir juicios. (Y evitar preguntas que puedan hacer al cliente sentirse juzgado; “¿Qué ha notado diferente hoy en su mascota para que la trajera?” en lugar de “¿Por qué no trajo antes a su mascota?”)
- No saltar a dar la solución del problema antes de escuchar toda la explicación (Muchas veces tendemos a escuchar el primer problema e intentar solucionarlo, cuando el dueño en realidad está preocupado por otra cosa, “Mi perro tiene artritis y cojea..., pero en realidad hoy vengo porque lleva dos días vomitando”)
- No subestimar los problemas, puesto que no sabemos como la otra persona se siente (El tener las glándulas anales bloqueadas sabemos que no es problema grave, pero causa estrés al perro y por tanto a su dueño, así que no lo podemos minusvalorar).
- Evita la confrontación
- Evitar el "síndrome del experto": no des respuestas antes de terminar de oír el problema y de aclarar que es lo que exactamente le preocupa.

Trucos para demostrar una escucha activa:

Mostrar empatía: Cuando se escucha activamente, nos metemos en el pellejo de la otra persona, intentando entender sus motivos. Esto no significa que tengamos que llorar con el cliente cuando realizamos la eutanasia de su mascota (puesto que dejaríamos de ser profesionales), pero sí tenemos que mostrarle con nuestras palabras que comprendemos su dolor: “Entiendo que este sea un momento duro...”

Parafrasear. Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. De esta manera nos aseguramos que hemos entendido correctamente lo que le preocupa al cliente. "Así que el problema es que lleva vomitando desde hace dos días..."

Emitir palabras de refuerzo o cumplidos. En nuestro caso esto puede ir desde halagar lo bien cuidado que tiene el pelo su mascota, o lo práctico que parece un harnés.

Resumir: De esta manera demostramos nuestra comprensión o la necesidad de más datos. Podemos acudir a expresiones tales como:

- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que le preocupa es..."
- "A ver si te he entendido bien...."

Algunos aspectos que mejoran la comunicación:

Debemos recordar que la mayoría de los malentendidos en la clínica se producen por un problema de comunicación. No solo con los clientes, sino también con los propios colegas o subordinados. Por eso, debemos recordar algunos puntos básicos cuando nos dirijamos a otra persona, ya sea a nivel profesional, pero también a nivel personal.

- **Si tienes que criticar, critica lo que se ha hecho y no lo que es.** El poner apelativos no favorece el cambio, sino que hace que la gente se defienda y enroque. Por ejemplo evita el "Te has vuelto a dejar la luz del microscopio encendida. Eres un desastre"; y utiliza un tono más conciliador como: "Te has vuelto a dejar la luz del microscopio encendida. Últimamente te olvidas mucho de las cosas".
- **Saca los temas pendientes de uno en uno,** no "aprovechar" que se está discutiendo, por ejemplo sobre la impuntualidad a la hora de llegar al trabajo, para reprocharle de paso que es un despistado, y deja la consulta hecha un desastre.
- **No acumules emociones negativas,** ya que pequeñas cosas juntas harán que se produzca un estallido que llevará a una hostilidad innecesaria.
- **No hablar del pasado.** Buscamos el mejorar la comunicación y para eso debemos

mirar hacia adelante, nunca hacia atrás. Los trapos sucios ya se airearon. Si se revive algo del pasado, es para tomarlo como ejemplo positivo. Lo que está claro es que el pasado no puede cambiarse y no merece la pena malgastar energías en él.

- **Ser específico.** Evita irte por las ramas, cuanto más específico, concreto y preciso se sea, menos capacidad de interpretaciones erróneas. Al presentar los problemas específicamente, se puede dar soluciones para avanzar. Si decimos "alguien se ha dejado algo encendido que no debería estar así", nadie se da por aludido; sin embargo, si se dice "La luz del microscopio se queda encendida, vamos a buscar soluciones para que esto no ocurra en el futuro".
- **Evitar las generalizaciones.** Los términos "siempre" y "nunca" raras veces se adecuan a la realidad. Además estos términos hacen que el interlocutor se coloque a la defensiva. Es mejor utilizar expresiones del tipo: "La mayoría de veces", "En ocasiones", "Algunas veces", "Frecuentemente". Estas expresiones no generalizan tanto y hacen que la otra parte se sienta valorado y tenga además una vía de escape.
- **Ser breve.** Lo bueno si breve, dos veces bueno.
- **Cuidar la comunicación no verbal.**
 - La comunicación no verbal y la verbal deben expresar lo mismo.
 - Contacto visual. El contacto visual directo debe ser frecuente, pero no exagerado.
 - Afecto. Es el tono emocional adecuado de cada situación. Como ya hemos visto antes se basa en el tono y volumen de voz, la expresión facial...
- **Elegir el lugar y el momento adecuados.** Algunas veces, el momento de decir algo es tan importante como la forma. Es mejor posponer una conversación comprometida a hacerla y que salga mal porque alguna de las partes no se encuentra cómoda con el momento o el lugar. No puedes ponerte a hablar del rendimiento o habilidades de un empleado, justo momentos después de una consulta complicada o de que este haya perdido un paciente. Por lo tanto, aspectos a cuidar son:
 - El ambiente: el lugar, el ruido que exista, el nivel de intimidad...

- Si vamos a criticar o pedir explicaciones debemos esperar a estar a solas con nuestro interlocutor.
- Si vamos a elogiarlo, está bien que el resto del grupo o personas importantes estén cerca y también lo sepan.
- Si comienza un intercambio más aireado que lo planeado o algo se nos escapa de las manos, lo mejor es utilizar frases como: "si no te importa podemos seguir discutiendo esto en... más tarde".