

Comunicación no verbal: Punto de partida en la Unidad Administrativa de un Centro de Salud

M^a Carmen Sanmartín Domínguez
 Atención Primaria – Servicio Madrileño de Salud (SERMAS)

OBJETIVOS

La comunicación no verbal es un elemento que inevitablemente, está asociado al comportamiento de las personas. Se comunica no solamente con las palabras, sino también con la forma en cómo se dicen y la manera en cómo se actúa, con los gestos, la distancia, la mirada, la postura, la forma de vestir; por lo tanto, es imposible no comunicarse.

Todas las acciones, se convierten en mensajes para los usuarios, que se dirigen al mostrador de la Unidad Administrativa, de un Centro de Salud.

El comportamiento no verbal puede repetir, enfatizar, contradecir, complementar o incluso sustituir el comportamiento verbal. De aquí parte la frase, “una imagen vale más que mil palabras”.



MÉTODO

A través de varias sesiones grupales, de una hora a la semana, durante un mes para mejorar la comunicación no verbal, para cohesionar al grupo y solventar conflictos con los usuarios, que se producen en el trabajo diario y se derivan de situaciones estresantes, mediante las siguientes herramientas:

Kinesia: comunicación no verbal, expresada a través de los movimientos del cuerpo.

Postura corporal: por ejemplo, los cambios de tema, para tomar o ceder la palabra, van acompañados de cambios de postura. **Expresión facial**: es el medio más importante para expresar emociones y estados de ánimo, utilizando la cara en movimiento para lograr una mejor comprensión en la comunicación y para enfatizar los mensajes.

Mirada: por ejemplo, para entablar una conversación con el usuario que acude a la Unidad Administrativa, se debe mirar a los ojos entre un 60% y 70% del tiempo que se emplee. Con la mirada, se cumple la función de regular el acto comunicativo, para indicar si algo interesa o no; se puede obtener información; se expresan emociones.

Proxémica: comportamiento no verbal, expresada a través del espacio personal.

Por ejemplo, en la Unidad Administrativa, se utiliza un mostrador que separa al usuario del personal que atiende, pero en ocasiones, es necesario, levantarse y situarse a la altura del usuario, para explicarle en el mostrador y hacer anotaciones, subrayar y señalar ciertas indicaciones.

RESULTADOS

Motivación entre los profesionales de la Unidad Administrativa, para lograr su propio autocuidado, mostrando integridad, coherencia y alta autoestima consigo mismos, reforzando la comunicación verbal con aptitudes de la comunicación no verbal presentes en el contexto administrativo.



CONCLUSIONES

La aplicabilidad es notable, ya que en una comunicación cara a cara, el componente verbal es de un 35%, y más del 65%, se debe a la comunicación no verbal.

Con estas herramientas adquiridas, hay una regla que nunca falla, hay que procurar no destacar ni por exceso ni por defecto.