

Óscar Fernández Orellana
H Interacción
Humana

Cómo comunicar para implicar al paciente

Hacia una relación efectiva médico - paciente

Óscar Fernández Orellana
www.interaccionhumana.es; [@interaccionhuma](https://twitter.com/interaccionhuma)

No puedes forzar el derecho a influir; ese derecho tienes que ganártelo.

- 1. La clave para persuadir a alguien te las da la propia persona.**
- 2. La influencia es un proceso de relación y de intercambio entre personas.**
- 3. La persuasión es una consecuencia de lo que los demás ven en nosotros.**

**¿Por qué un paciente
tiene que hacerte caso?**

1. La clave para persuadir a alguien te las da la propia persona.



Dr. Milton H. Erickson

(Nevada, 1901- Phoenix, 1980)

Dr. en psiquiatría y Lic. en psicología.

- ▶ Director de varios hospitales en EEUU,
- ▶ Miembro Vitalicio de la Asociación Psicológica Norteamericana y de la Asociación Psiquiátrica Norteamericana.
- ▶ Profesor de Psiquiatría en la Universidad Estatal de Wayne (Facultad de Medicina),
- ▶ Presidente de la Sociedad Norteamericana de Hipnosis Clínica,
- ▶ Director Fundador del American Journal of Clinical Hypnosis,
- ▶ Autor de más de 140 artículos científicos.



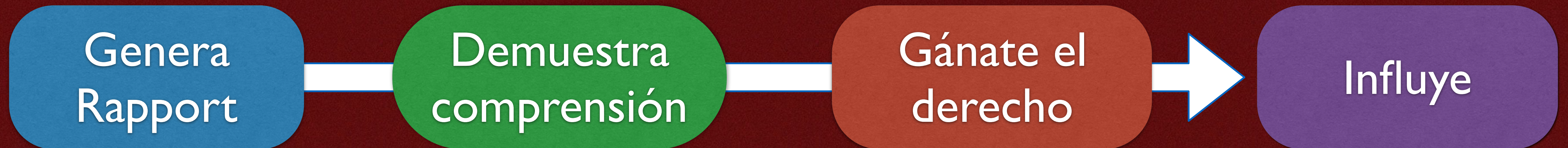
Su filosofía:

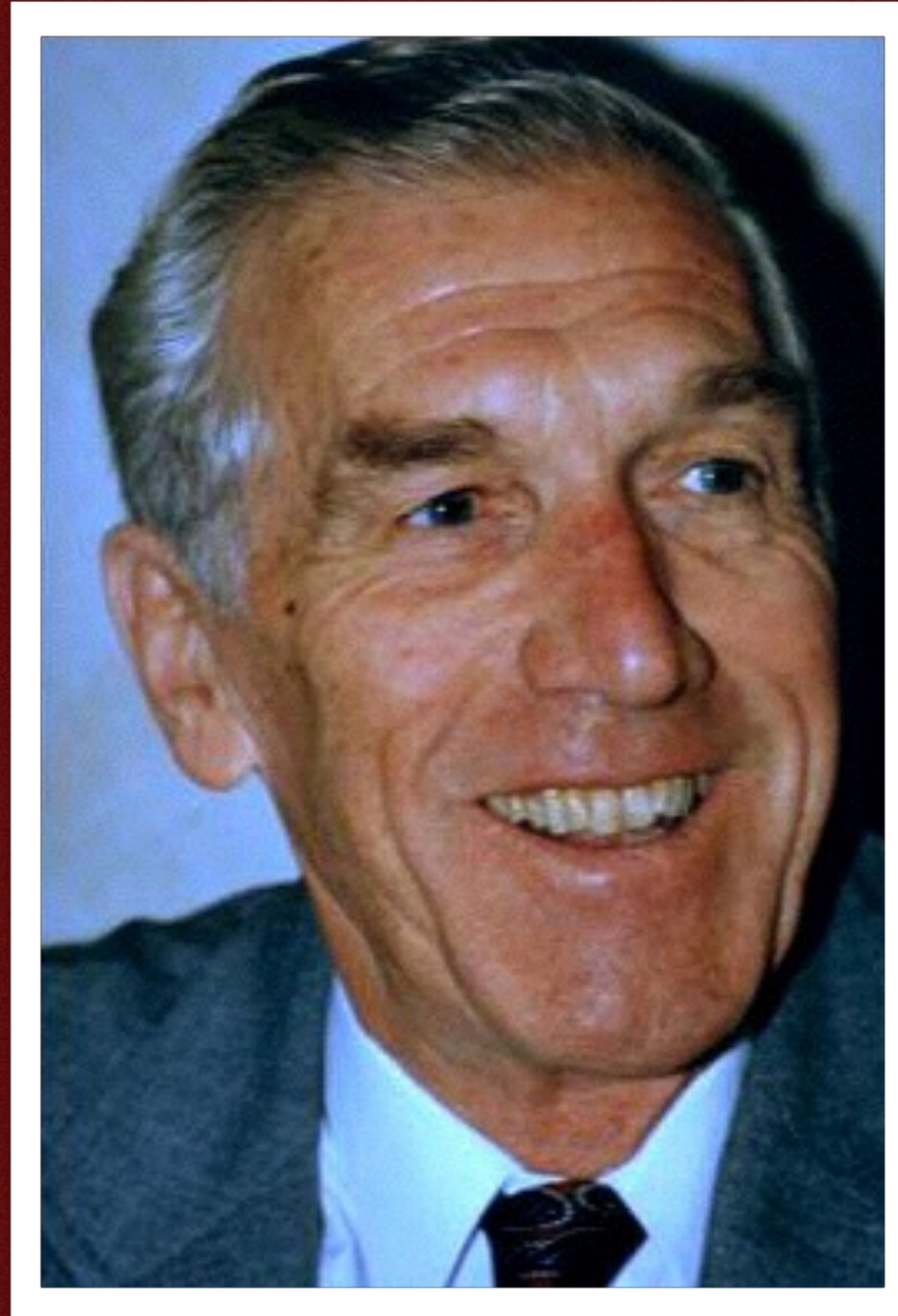
Ayudar al paciente a encontrar motivación para aplicar todo su potencial creativo y sus capacidades para la autocuración.

Concepto de resistencia y de utilización.

2. La influencia es un proceso de relación y de intercambio entre personas.

Proceso de Influencia





Paul Watzlawick

Villach (Austria), 1921- Palo Alto (EUA), 2007

Dr. en Psicología.

Tipos de relación comunicativa

Simetría y Complementariedad

Simetría y complementariedad

¿En qué plano se sitúan las relaciones médico - paciente?



1



2



3



Simetría y complementariedad



1

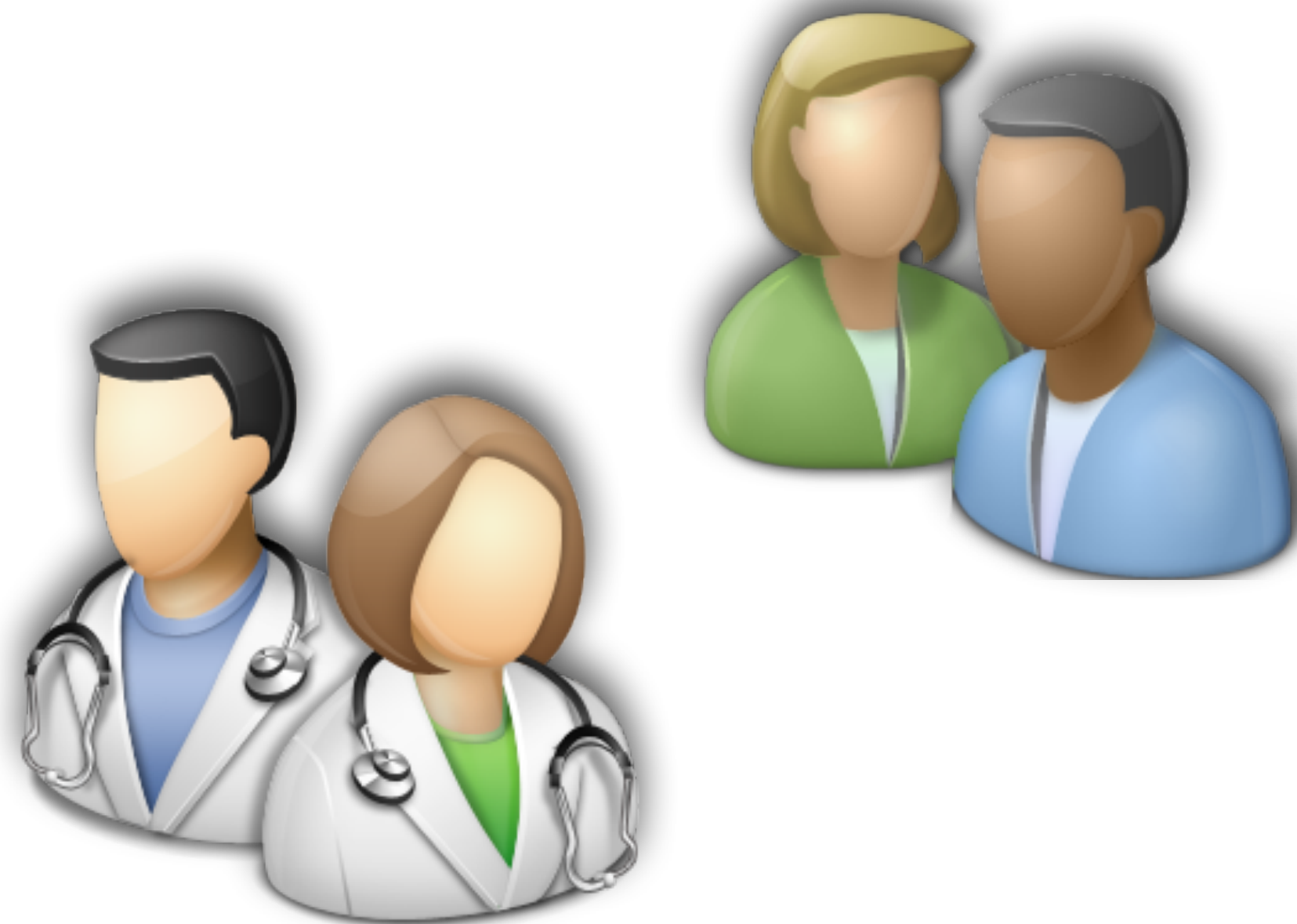
Punto de vista médico

Yo sé de ti más que tú.

Punto de vista paciente

Invades mi privacidad.

Simetría y complementariedad



2

Punto de vista del paciente

Yo sé de mí más que tú.

Punto de vista del médico

Tú no sabes de tu dolencia.

Simetría y complementariedad

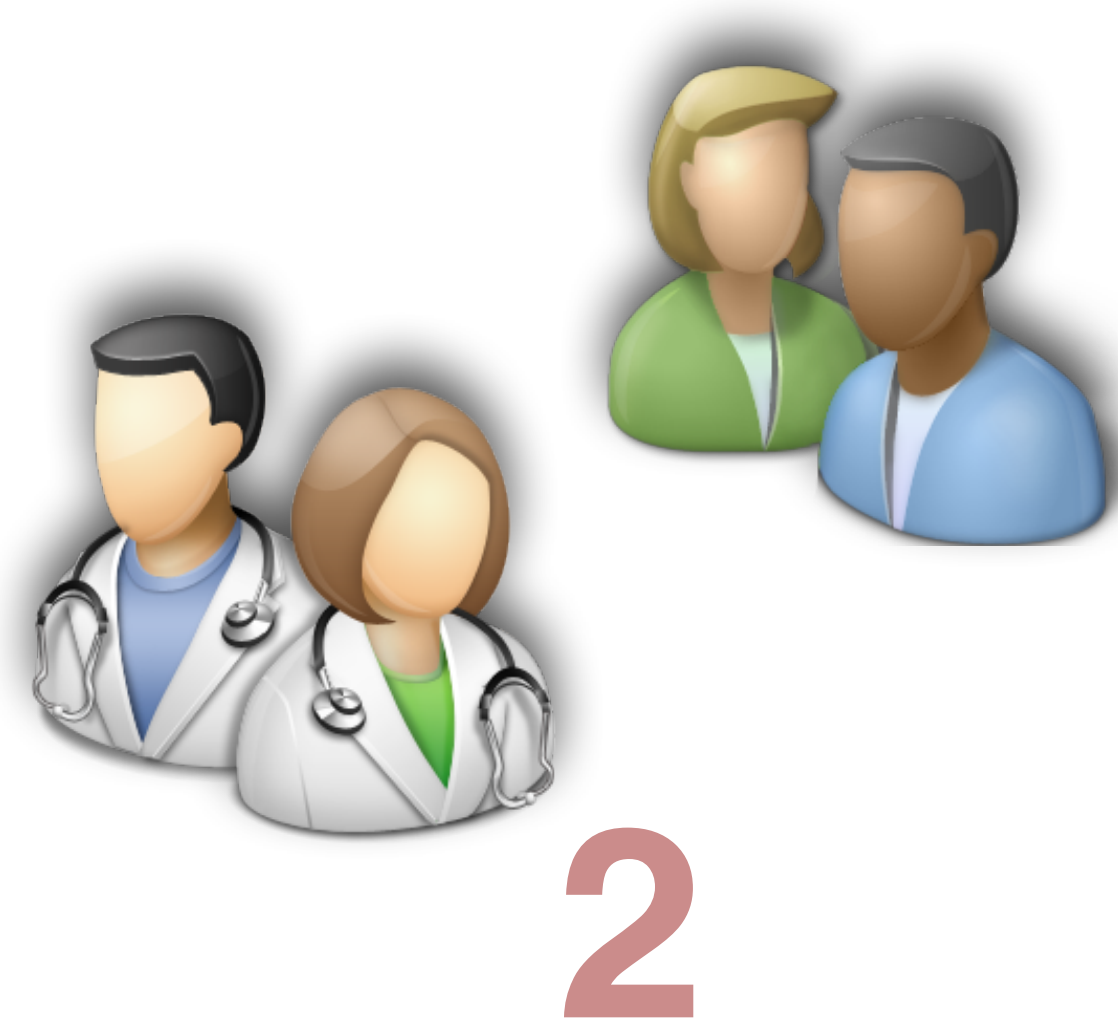


Punto de vista médico
Te entiendo, te puedo ayudar.

Punto de vista paciente
Me entiendes, me puedes ayudar.

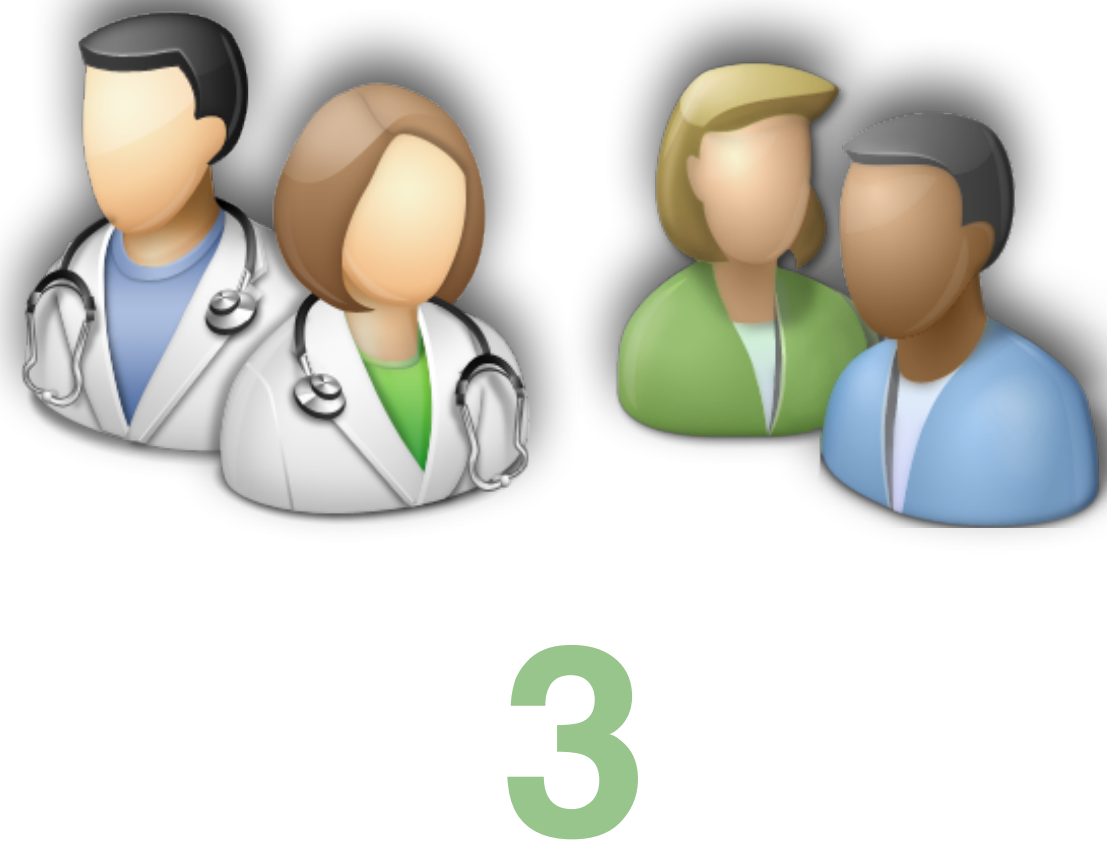
Simetría y complementariedad

¿Cuál es el proceso para ganarte el derecho a influir?



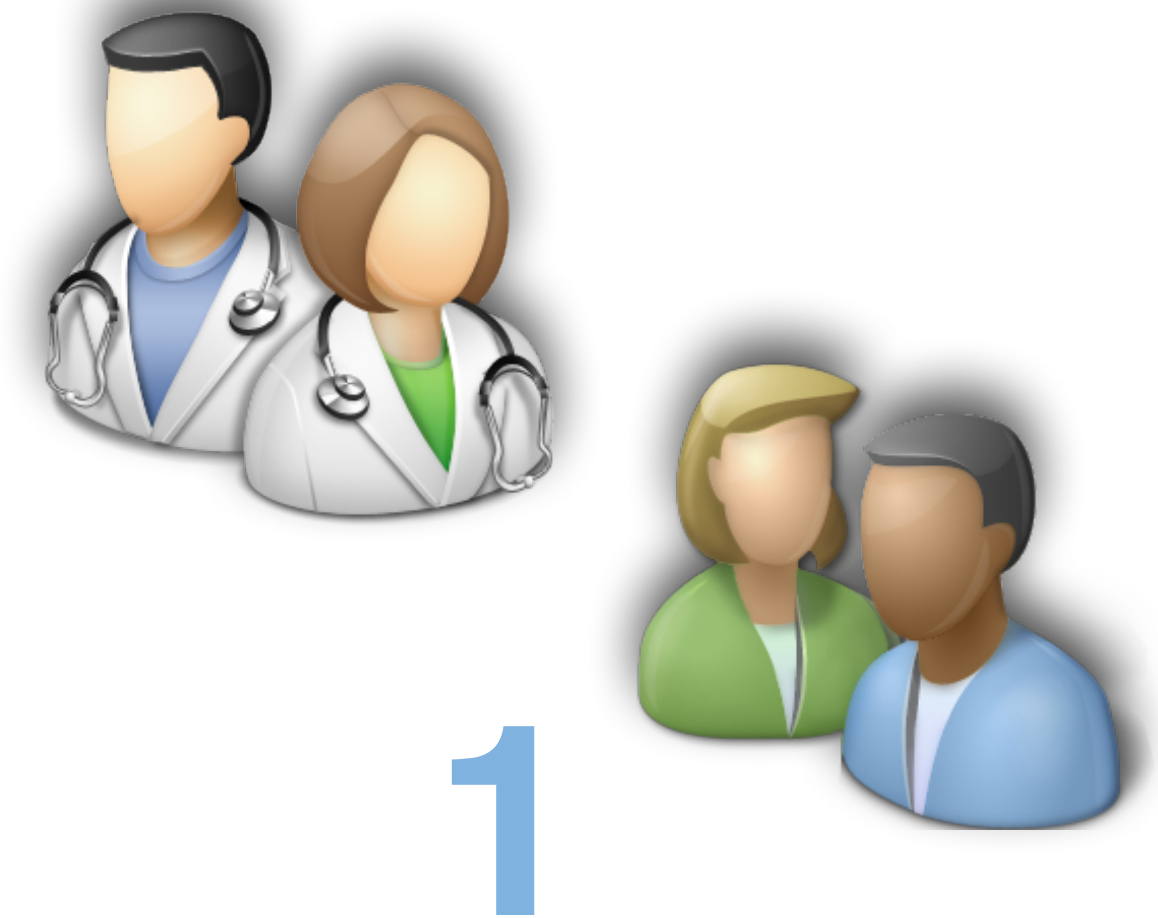
Punto de vista médico
Quiero entenderte

Punto de vista paciente
Quiero explicarme



Punto de vista médico
Te entiendo

Punto de vista paciente
Me siento entendido



Punto de vista médico
Puedo ayudarte

Punto de vista paciente
Te dejo que me ayudes

3. La persuasión es una consecuencia de lo que los demás ven en nosotros.

- 1. ¿Quién eres con relación al tema que nos ocupa?**
- 2. ¿Cómo explicas lo que me tienes que explicar?**
- 3. ¿Qué y cómo me haces sentir?**

Cuestiones de Ethos

¡Atención con la jerga médica!

Ventajas y desventajas de *hablar raro*.



1

Cuestiones de Ethos. Algunas pautas básicas.

- 1. Sé cordial y amable.**
- 2. Ajusta tu CNV a la CNV de tu interlocutor.**
- 3. Pídele que te explique y escucha atentamente.**
- 4. No utilices jerga médica o tradúcela a un lenguaje que sea entendible.**

En definitiva, intenta caer bien.

Cuestiones de Logos. Algunas ideas.

1. Explicar es invertir en influencia. El valor de los “por qué”.
2. Para demostrar comprensión, utiliza la reformulación y el parafraseo.
3. Usa fórmulas como:
 - ▶ “Si no he entendido mal ...”.
 - ▶ “Corrígeme si me equivoco; lo que dices es que ...”.
 - ▶ “Entonces, lo que dices es que ...”.
4. No rebatas una idea, rebate una evidencia. ¿Cómo sabe el paciente lo que dice saber?

Cuestiones de Pathos. Prueba lo siguiente.

- 1. Acostumbra al interlocutor a estar de acuerdo contigo. Set si.**
- 2. Genera compromiso. Ley de la obligación.**
- 3. Dale una experiencia.**
- 4. Explica la evolución:**
 - ▶ Utiliza la motivación de la persona. El sistema propulsor.**

Muchas gracias

 Óscar Fernández Orellana
Interacción Humana