Facultad de Medicina

SUBDIVISIÓN DE
MEDICINA FAMILIAR
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO UNAM

Estudio Médico de la Familia – I

1. Conceptualización de la comunicación
2. Axiomas de la comunicación humana

Dr. Isaías Hernández Torres
Coordinador de Docencia
Subdivisión de Medicina Familiar.
Facultad de Medicina. UNAM

DEFINICIÓN:

Comunicare (Latín): poner en común.

Comunicación es la transmisión de ideas y sentimientos entre dos o más personas.



Comunicar es:

- Compartir experiencias
- Estar en relación
- Dar y recibir conocimientos
- Modificar conductas en los demás y en uno mismo
- Sentir emociones y hacer que otros las sientan
- Provocar cambios

Entendemos a los otros y buscamos ser entendidos por ellos.

Swihart 1985

Comunicación humana

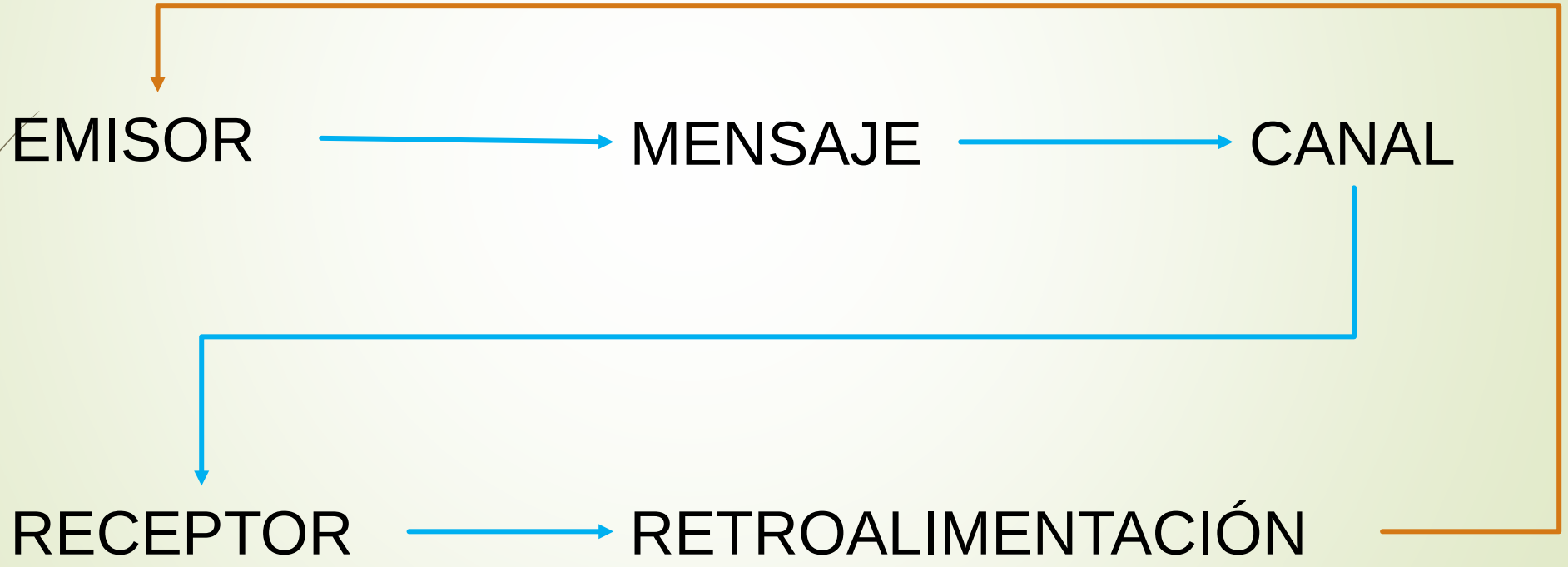
Proceso social aprendido; cada persona trae sus propios **patrones culturales**, que inciden en la relación, siempre dentro de un **contexto específico**: *(elementos físicos, psicológicos, sociales y situacionales)* que convierte al acto comunicativo en una **actividad social compleja.**



Bialik de SR. 2007.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

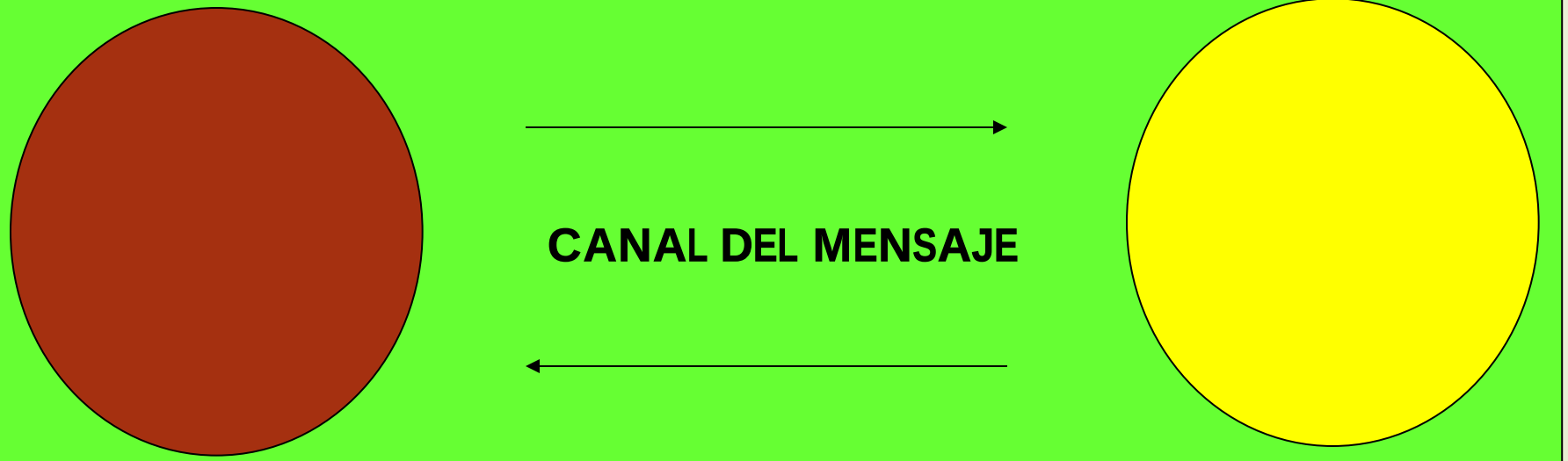
En su concepto más simple



CONTEXTO

EMISIÓN DEL LENGUAJE

RECEPCIÓN DEL LENGUAJE



CANAL DEL MENSAJE

RECEPCIÓN DE LA RESPUESTA

EMISIÓN DE LA RESPUESTA

NIVELES DE COMUNICACIÓN:

- VERBAL: (generalmente consciente)

  Lenguaje hablado.

- NO VERBAL: (generalmente inconsciente)

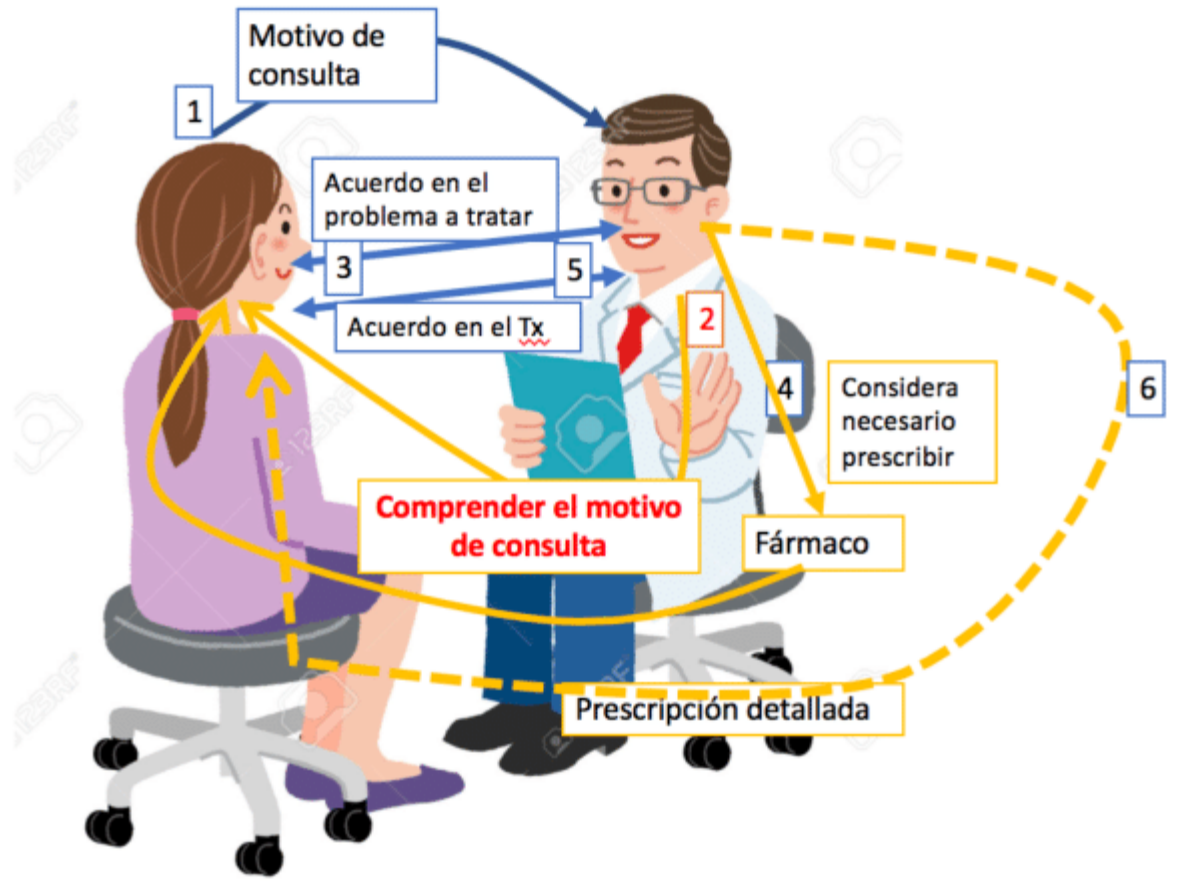
  Normalmente depende de un contexto compartido: actitudes, conductas.



EL CONTEXTO EN LA COMUNICACIÓN:

- Conjunto de circunstancias en la cuales se produce la comunicación.

- Son todos los factores que rodean y afectan el intercambio de información entre el médico y el paciente (No se trata solo de lo que se dice, sino dónde, cuándo, cómo y en qué condiciones se da la comunicación).



COMUNICACIÓN MEDICO PACIENTE EN LA PRACTICA DE LA MEDICINA FAMILIAR

- La comunicación no es tan simple como el hecho de decir o informar algo. Es infinitamente compleja:
  - No existe ningún sistema de clasificación o análisis adecuado que permita codificar los patrones de comunicación intrafamiliar.
  - En el estudio de la comunicación intrafamiliar hay dos postulados:

1. Cada unidad familiar tiene un patrón particular y único de comunicación.
2. Entre más perturbada esté la unidad familiar, más distorsionado estará su proceso de comunicación.

NIVELES DE COMUNICACIÓN:

- Cualquiera que sea el nivel en el que nos comunicamos, hablamos con todo nuestro cuerpo
- Las palabras afectan nuestra expresión facial, el movimiento corporal, los músculos, la piel..etc
- Las emociones encarnan en el cuerpo:

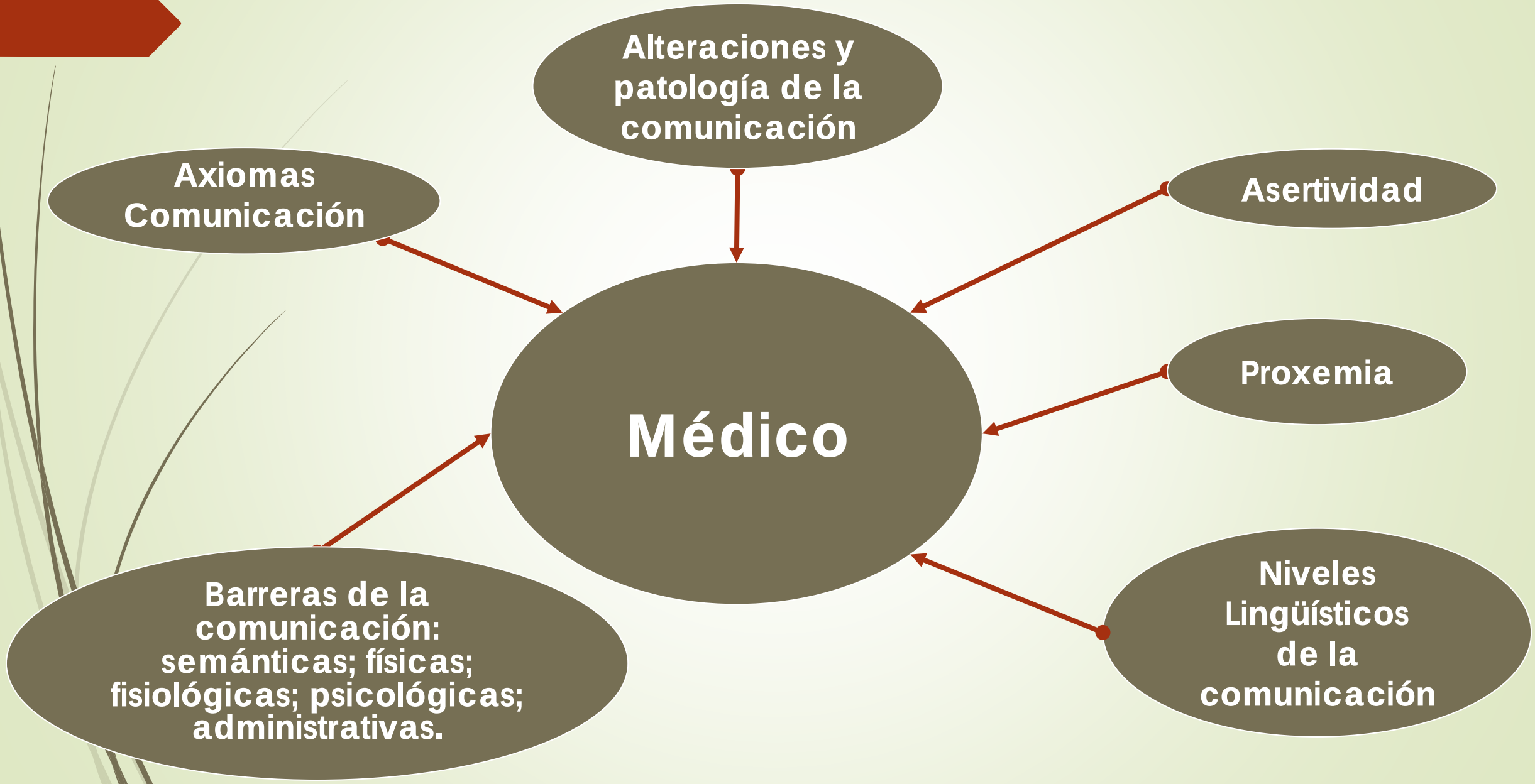


Ej., cuando alguien se queja de síntomas somáticos, no es otra cosa que un grito de auxilio.

Elementos que integran una relación médico paciente exitosa



Elementos que integran la competencia comunicacional



AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN

(P. *Watzlawick*)

AXIOMA ES UNA VERDAD EVIDENTE

Un axioma es una afirmación que se considera evidente por sí misma, que no necesita demostración y que sirve como punto de partida para construir un sistema de pensamiento.

Es una verdad básica o fundamental que se acepta sin prueba por ser tan evidente, lógica o universal, que no requiere demostración

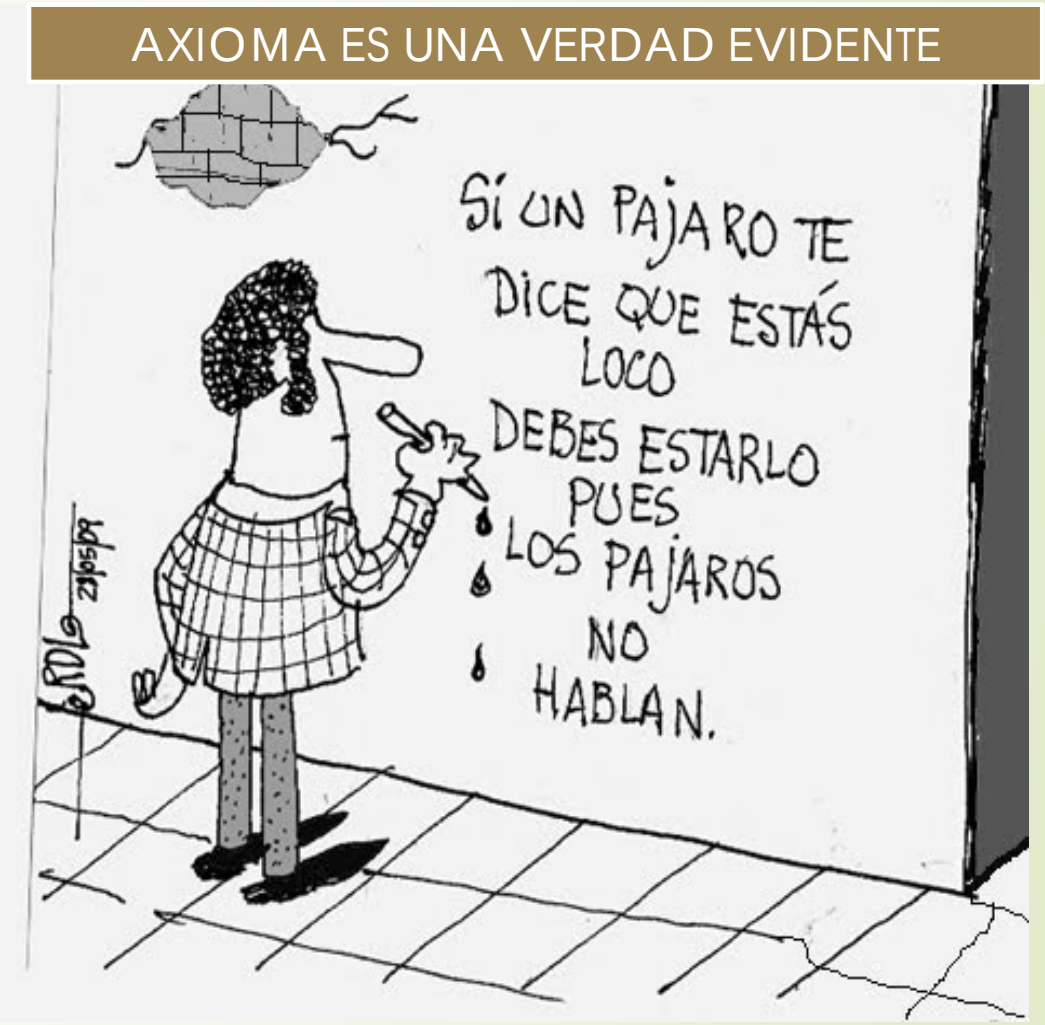
Un axioma es una idea que se da por verdadera y que se usa para construir conocimientos más complejos

AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN

(P. *Watzlawick*)

- Metacomunicación *(Nivel de contenido y relación)*
- Puntuación o secuencia de los hechos
- Comunicación digital y analógica
- Relación simétrica o compelentaria
- Imposibilidad de no comunicarse *(comunicación no verbal)*

AXIOMA ES UNA VERDAD EVIDENTE



AXIOMA 1. METACOMUNICACIÓN (EL CONTENIDO Y LA RELACIÓN)

El CONTENIDO DEL MENSAJE.

Se refiere a cualquier cosa que sea comunicable, independientemente de que sea verdadero, falso, válido, no válido.



LA RELACIÓN.

Establece el tipo de trato entre los comunicantes. Se refiera a cómo deben entenderse los mensajes *(¿qué me quieres decir con esto?)*

Normalmente al inicio de una relación la comunicación es muy formal y poco a poco va permitiendo el cambio en el vínculo.

… AXIOMA 1. METACOMUNICACIÓN (EL CONTENIDO Y LA RELACIÓN)

- Cuando deseamos que una computadora nos proporcione el resultado de multiplicar dos cifras. Es necesario insertar tanto la información: las dos cifras (*contenido*), como la información acerca de esa información: (*la relación*), esto es la orden de multiplicarlas.

- Las instrucciones son algo superior a los datos, pues constituyen Metainformación, esto es, son información acerca de la información.

- Lo mismo ocurre en la comunicación humana: no sólo requerimos información, sino además información acerca de esa información para poder interpretarla adecuadamente, veamos:

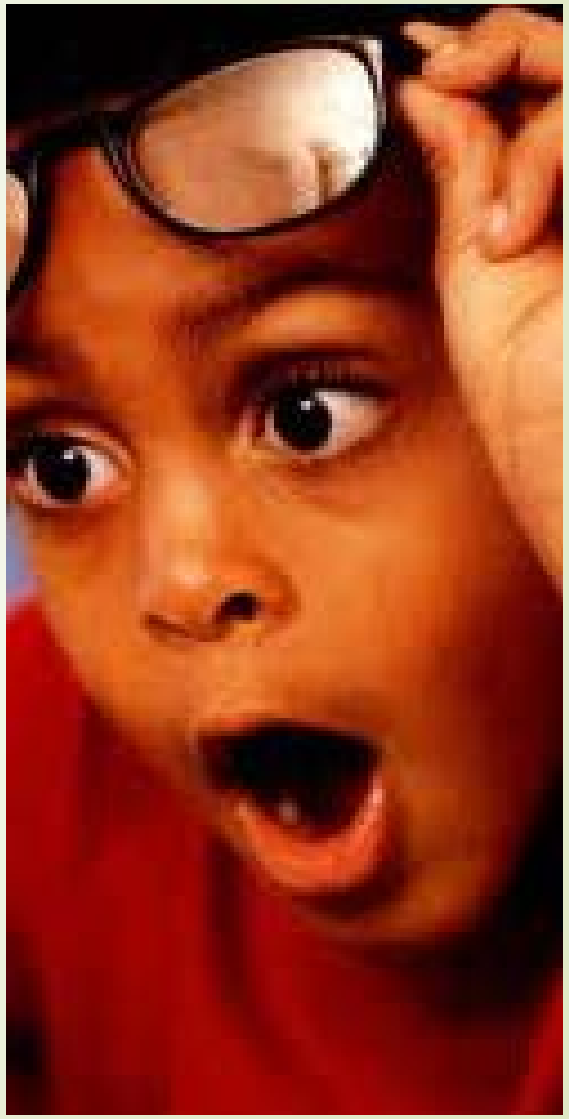
… AXIOMA 1. METACOMUNICACIÓN (CONTENIDO Y RELACIÓN)

- **Contenido**: es el aspecto literal del mensaje, es la información que se pide o se envía.

- EJEMPLO: ¿Las perlas de tu collar son auténticas?

- **Relación:** en este ejemplo es de admiración, sorpresa, es un mensaje amistoso.





… AXIOMA 1. METACOMUNICACIÓN (CONTENIDO Y RELACIÓN)

- Mismo ejemplo: ¿Las perlas de tu collar son auténticas?



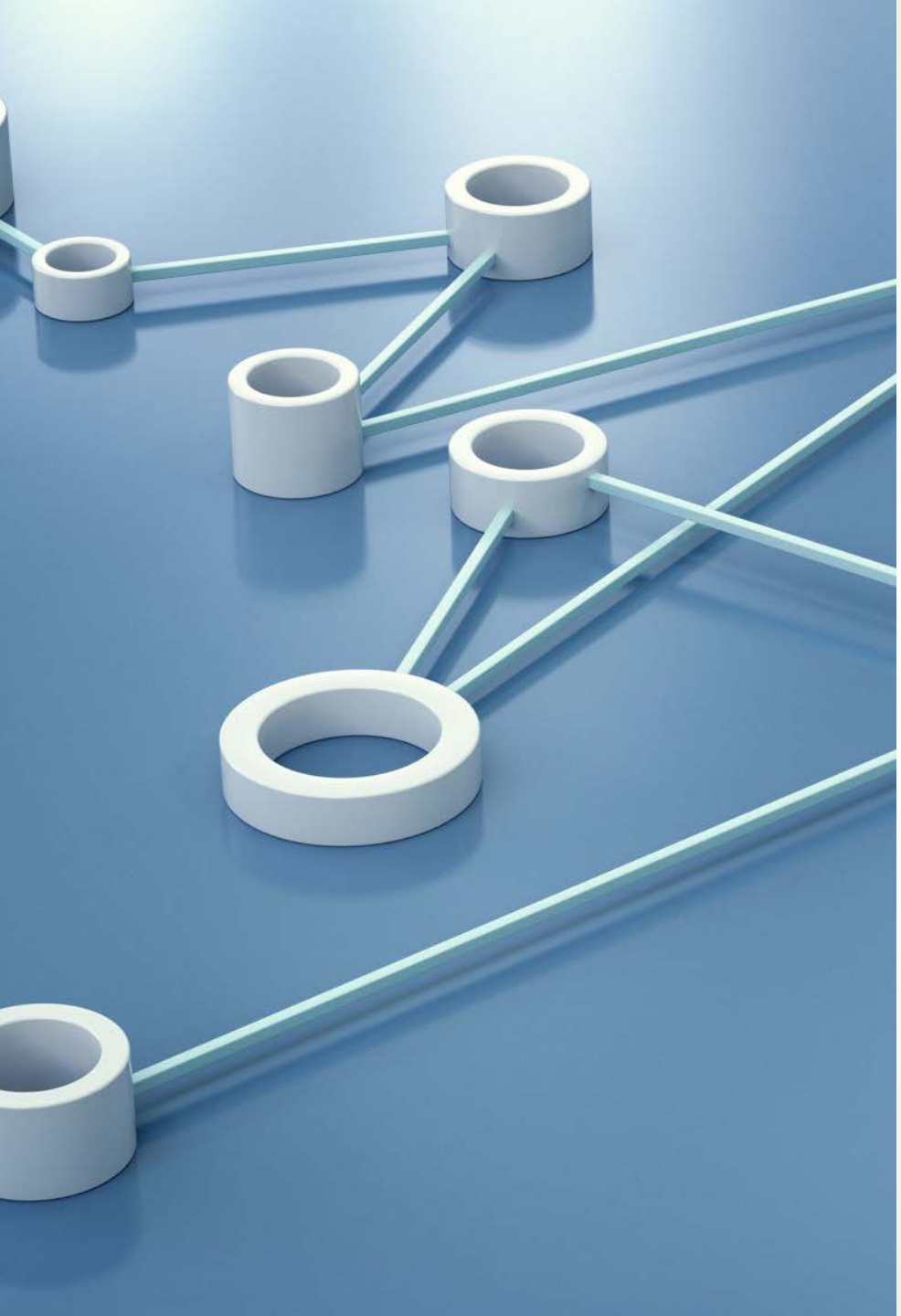
- **Contenido.** (lo literal del mensaje, no cambia) solicita la misma información acerca del collar.

- **Relación** (metacomunicación)**:** se refiere a qué tipo de mensaje debe entenderse.



- Es la forma en que se pregunta, depende del tono de voz, acento de voz, contexto en el que se pregunta, expresión facial, etc.

- Depende de la relación de las personas.



… AXIOMA 1. METACOMUNICACIÓN (CONTENIDO Y RELACIÓN)

- La capacidad para **meta - comunicarnos** en forma adecuada, es condición *sine qua non* de una comunicación eficaz, y depende del tipo de relación que existe.

- Ej. Si el médico dice: *"Tiene que tomar esta medicina"* (contenido) puede sonar autoritario o empático según el tono, expresión facial y postura (relación).

- El cómo se dice algo puede ser tan importante como lo que se dice.

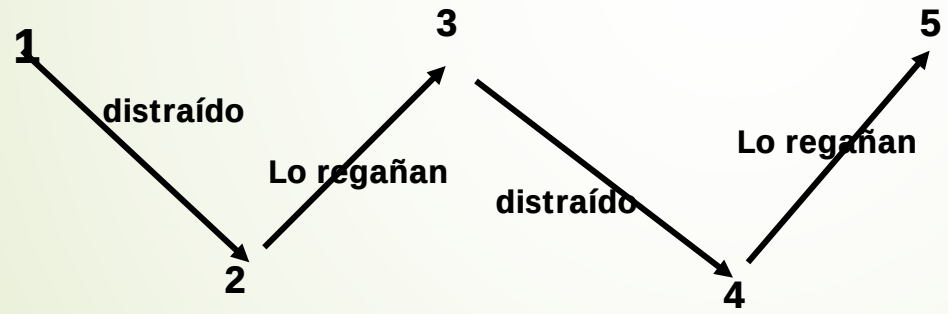
AXIOMA 2: PUNTUACION (SECUENCIA DE LOS HECHOS)

- En una interacción los participantes puntúan la secuencia de comunicación…
- … de forma que cada persona interpreta el inicio y la causa de una interacción de forma distinta, lo que puede generar malentendidos.



AXIOMA 2: PUNTUACION O SECUENCIA DE LOS HECHOS

- La naturaleza de una relación depende del punto de vista de los comunicantes.



- Esposo: solo percibe triada 2-3-4
- Esposa: solo percibe triada 1-2-3



Distorsión de la realidad.

AXIOMA 2: PUNTUACION O SECUENCIA DE LOS HECHOS

- La falta de acuerdo en la forma de puntuar (ver) los hechos es causa de incontables conflictos entre las relaciones.
- A menudo resulta difícil creer que dos individuos puedan tener visiones tan dispares de un mismo hecho de su vida en común.



AXIOMA 2: PUNTUACION O SECUENCIA DE LOS HECHOS

- El paciente puede decir: *“No hablo porque el doctor no me escucha”*, y el médico pensar: *“No le explico más porque no responde”.*

- Ambas partes se ven como reacción de la otra.

- Es fundamental romper ciclos negativos, aclarando intenciones y escuchando activamente.



Axioma 3: Comunicación digital y analógica

- Comunicación digital. Es la comunicación efectuada a través de códigos (signos, símbolos, letras, cifras, palabras)



- Comunicación analógica: es todo lo que sea comunicación no verbal (postura, gestos, expresión facial, ritmo, inflexiones de voz, etcétera).





...Axioma 3.comunicación digital y analógica

- El hombre es la única especie que utiliza ambos tipos de comunicación

- Sus logros serían impensables sin el desarrollo de un lenguaje digital.
  - Ejemplo: toda la información codificada en libros, chips, etc.



- Sin embargo, existe un vasto campo donde utilizamos de forma casi exclusiva la comunicación analógica.

  - Ejemplo: Un gesto o una mirada de la pareja revela más que cien palabras.

COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANALÓGICA



COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANALÓGICA

•Un médico puede decir con palabras *"Estoy aquí para ayudarle"*, pero si mira el reloj constantemente, su lenguaje analógico contradice el mensaje.



•Los pacientes también se expresan mucho más allá de sus palabras: posturas encorvadas, tono de voz apagado, miradas evasivas, etc.

•*La coherencia entre lo verbal y no verbal fortalece la confianza.*

Axioma 4 Relación simétrica o complementaria

- Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según se basen en la igualdad o en la diferencia.

- Nos relacionamos simétricamente en algunas situaciones y de manera complementaria en otras.



Axioma 4. Relacion simetrica o complementaria

- **Relación complementaria** es donde hay dos posiciones distintas:

- Relación medico-paciente.
- Relación profesor-alumno.
- Relación patron-empleado.
- Relación madre-hijo.



Axioma 4. Relación simétrica o complementaria

➡**La relación simétrica** se basa en la igualdad. Relación entre:

- Hermanos.
- Amigos.
- Esposos.
- Alumnos del mismo nivel.
- Compañeros de trabajo.
- Etcétera.



Axioma 4. Relación simétrica o complementaria

•En la medicina tradicional, la relación era muy complementaria (el médico manda, el paciente obedece).

•Hoy se promueve una relación **colaborativa** (simétrica-complementaria), donde el paciente participa en las decisiones.

•*Un equilibrio entre guía médica y participación del paciente mejora la adherencia y la relación terapéutica.*



AXIOMA 5: IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICARSE

Hay una propiedad de la conducta que no puede ser más básica: **no hay nada que sea lo contrario de conducta.**



Conducta. Manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones.

De acuerdo con esto: todo el tiempo estamos mostrando una determinada conducta.

AXIOMA 5: IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICARSE

Es decir, no existe la “No-conducta”

Es imposible no comportarse.

En cualquier interacción entre dos o más personas, **toda conducta tiene un valor de mensaje**.

O sea: es comunicación.



AXIOMA 5: IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICARSE

- Si se acepta que TODA conducta tiene un valor de mensaje…
- …Por mucho que uno lo intente, NO puede dejar de comunicarse.
- Actividad o inactividad, palabras o silencio, tendrán siempre el valor de mensaje.
- Influye sobre los demás, quienes tampoco pueden dejar de responder a esa comunicación y por tanto también comunican.



AXIOMA 5: IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICARSE

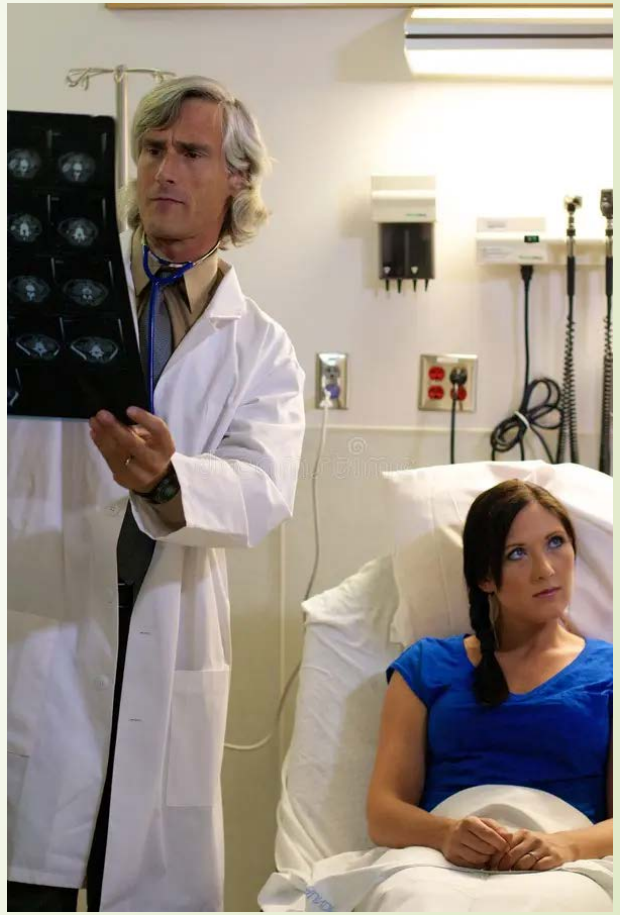
- Uno de los ejemplos más dramáticos de este axioma es el caso del esquizofrénico.

- En su intento de NO desear comunicarse con el exterior, su ensimismamiento puede llevarlo al extremo de la inmovilidad



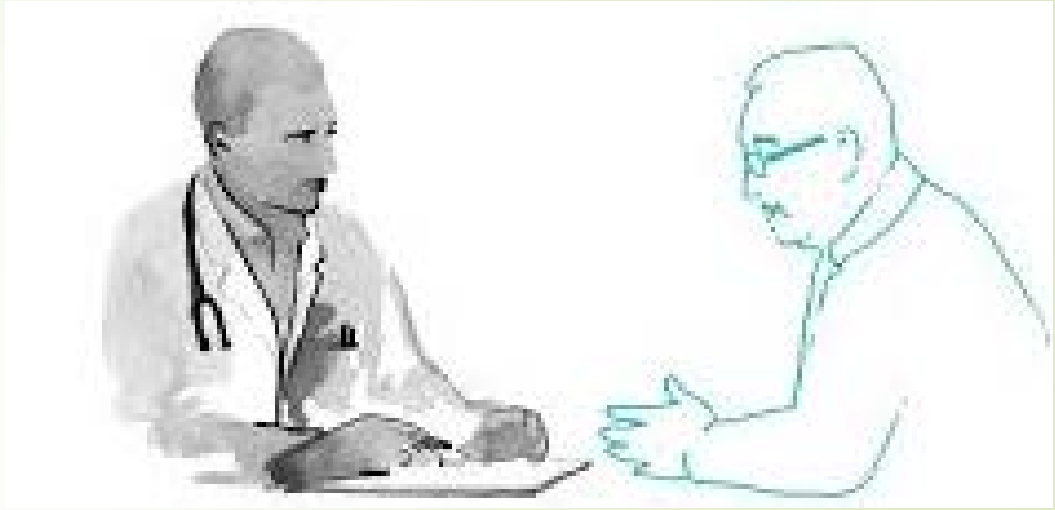
AXIOMA 5: IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICARSE

- Un médico que no mira al paciente o revisa en silencio posiblemente comunica desinterés.
- Un paciente que guarda silencio puede estar expresando miedo, confusión o enojo.
- *Ambos deben estar atentos no solo a lo que dicen, sino a lo que hacen y cómo lo hacen.*



REFLEXIONES FINALES

- Los axiomas de la comunicación humana son principios que explican cómo funciona la comunicación entre las personas.



- Aplicados a la relación médico-paciente, ayudan a entender la dinámica que influye en una consulta médica, más allá de lo que se dice explícitamente.

REFLEXIONES FINALES

- Nunca olviden que cada consulta médica es más que un intercambio de información: es un encuentro humano.
- Los axiomas de la comunicación, no es teoría abstracta; son herramientas que les permitirán conectar de forma más auténtica, ética y efectiva con sus pacientes.
- Hay que entender que no se puede no comunicar, que el cómo importa tanto como el qué, que el silencio habla, y que el poder puede compartirse con respeto.
- Todo les dará una ventaja clínica que ningún fármaco puede reemplazar: la confianza.

REFLEXIONES FINALES

- Y recuerden esto: los pacientes no siempre recordarán lo que ustedes dijeron, pero sí recordarán cómo los hicieron sentir.

- Si aprenden a escuchar, observar, y comunicarse, estarán practicando no solo la medicina basada en la evidencia, sino también la medicina basada en la humanidad.



- Su palabra, su gesto, su mirada son tan terapéuticos como cualquier tratamiento.

Fuentes Bibliográficas

- Galain, A., Viera, M., Dapueto, J. J., & Varela, B. (2015). Manual de habilidades comunicacionales para estudiantes de Medicina del primer trienio. Uruguay: Comisión sectorial de enseñanza, Universidad de la República.
- Lain Entralgo P. La relación médico-enfermo: Historia y teoría. 1964. Recuperado el 29 de mayo de 2024, de: https://www.cervantesvirtual.com/portales/pedro_lain_entralgo/obra/la-relacion-medico-enfermo-historia-y-teoria/
- Lázaro J, Gracia D. La relación médico-enfermo a través de la historia. An Sist SanitNavar. Recuperado el 29 de mayo de 2024, de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1137-66272006000600002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Watzlawick P, Beavin J, Jackson D. Teoría de la comunicación humana. 12ª ed. Barcelona: Hearder S. A.; 2002
- Achirica UM. Teoría de la Comunicación humana. En: Manual de Orientación familiar, 1ª ed. México: Instituto de la Comunicación humana; 2004. P. 71 – 82.
- Andrade MM. Ética y comunicación. En: Tena TC, Hernández OF. La comunicación humana en la Relación médico-paciente. 2ª ed. México: Ed. Prado; 2007. P. 141 – 166.
- Flores AG, Hernández LX. Expresión humana verbal, no verbal y corporal (paralingüística). En: Tena TC, Hernández OF. La comunicación humana en la Relación médico-paciente. 2ª ed. México: Ed. Prado; 2007. P. 111 – 139.
- Schuler, K., Jung, I. C., Zerlik, M., Hahn, W., Sedlmayr, M., & Sedlmayr, B. (2025). Context factors in clinical decision-making: a scoping review. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, *25*(1), 133.
- Maynard, D. W., & Heritage, J. (2005). Conversation analysis, doctor–patient interaction and medical communication. *Medical education*, *39*(4), 428-435.
- Ha, J. F., & Longnecker, N. (2010). Doctor-patient communication: a review. *Ochsner journal*, *10*(1), 38-43.