

Módulo IV

**CURSO DE FORMACIÓN PARA
AUXILIARES DE SERVICIO EN SALUD.**

HABILIDADES RELACIONALES PARA EL TRABAJO EN SALUD

EU Carolina Ramírez M.



Índice

Índice	2
1.- RELEVANCIA DE LAS HABILIDADES RELACIONALES:	3
2. TRABAJO EN EQUIPO EN EL CONTEXTO HOSPITALARIO:	4
2.1 Comprendiendo el trabajo en equipo:	4
2.2 La importancia del trabajo colaborativo:	4
2.3 Relaciones interpersonales dentro del equipo:	4
2.4 Manejo de conflictos:	4
3. COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL TRABAJO EN SALUD:	5
3.1 La comunicación como herramienta fundamental:	5
3.2 Elementos de la comunicación:	5
3.3 Comunicación verbal y no verbal:	5
3.4 La escucha activa:	6
4. HUMANIZACIÓN Y TRATO AL USUARIO:	6
4.1 El impacto del trato en la experiencia del paciente:	6
4.2 El rol del auxiliar en la humanización:	6
4.3 Empatía y respeto:	7
4.4 Manejo de situaciones complejas:	7

El trabajo en salud se caracteriza por la interacción constante entre personas: pacientes, familias y equipos de trabajo. En este contexto, no basta con cumplir funciones técnicas de manera correcta; también es fundamental desarrollar habilidades relacionales que permitan establecer vínculos respetuosos, comunicarse de manera efectiva y trabajar en equipo.

El auxiliar de servicio, aunque muchas veces no participa directamente en procedimientos clínicos, tiene un rol clave en la experiencia del paciente. Es frecuente que sea una de las primeras personas con las que el usuario interactúa dentro del establecimiento de salud, por lo que su actitud, disposición y forma de comunicarse pueden influir significativamente en la percepción de calidad de la atención.

Además, el trabajo del auxiliar se realiza en coordinación con distintos profesionales, lo que hace imprescindible contar con habilidades que favorezcan el trabajo colaborativo, la resolución de problemas y la comunicación clara.

1.- RELEVANCIA DE LAS HABILIDADES RELACIONALES:

Las habilidades relacionales corresponden a un conjunto de capacidades que permiten a las personas interactuar de manera adecuada con otros. Estas habilidades incluyen la comunicación, la empatía, la escucha activa, el respeto y la capacidad de trabajar con otros.

En el contexto hospitalario, estas competencias adquieren una importancia aún mayor, debido a que los pacientes suelen encontrarse en situaciones de vulnerabilidad física y emocional. El miedo, la ansiedad, el dolor y la incertidumbre son emociones frecuentes en quienes reciben atención de salud, por lo que el trato que reciben puede influir profundamente en su bienestar.

Por otra parte, el trabajo en salud implica una coordinación permanente entre distintos actores. La falta de comunicación o el mal entendimiento entre miembros del equipo puede generar errores, retrasos o conflictos que afectan directamente la calidad de la atención.

En este sentido, el auxiliar de servicio no solo cumple funciones operativas, sino que también es un actor relevante en la construcción de un ambiente laboral positivo y en la generación de una experiencia de atención más humana.

2. TRABAJO EN EQUIPO EN EL CONTEXTO HOSPITALARIO:

2.1 Comprendiendo el trabajo en equipo:

El trabajo en equipo puede definirse como la capacidad de un grupo de personas para colaborar de manera coordinada, compartiendo responsabilidades y objetivos comunes. En el ámbito de la salud, este objetivo común es el bienestar del paciente.

A diferencia de otros entornos laborales, en el hospital el trabajo en equipo es indispensable. Ningún profesional, por sí solo, puede garantizar una atención completa. Cada integrante aporta desde su rol, y es la suma de estos aportes lo que permite brindar una atención integral.

El auxiliar de servicio forma parte de este equipo, y aunque sus funciones son diferentes a las del personal clínico, su aporte es igualmente relevante. La limpieza adecuada, el manejo de residuos, el traslado oportuno de pacientes y el apoyo logístico son acciones que permiten que la atención se desarrolle de manera eficiente y segura.

2.2 La importancia del trabajo colaborativo:

Cuando existe un buen trabajo en equipo, se generan múltiples beneficios. La comunicación fluye mejor, se reducen los errores y se optimizan los tiempos. Además, se crea un ambiente laboral más positivo, donde las personas se sienten valoradas y apoyadas.

Por el contrario, cuando el trabajo en equipo falla, pueden surgir conflictos, desorganización y errores que afectan tanto al equipo como a los pacientes. Por ejemplo, una falta de comunicación puede provocar que una tarea no se realice a tiempo o que se dupliquen esfuerzos innecesariamente.

El auxiliar de servicio, desde su rol, puede contribuir a fortalecer el trabajo en equipo mediante una actitud colaborativa, el respeto hacia sus compañeros y la disposición para apoyar cuando sea necesario.

2.3 Relaciones interpersonales dentro del equipo:

Las relaciones interpersonales son un componente clave del trabajo en equipo. Estas se construyen a partir del respeto, la confianza y la comunicación.

En el entorno hospitalario, es común trabajar bajo presión, lo que puede generar tensiones. Por ello, es importante que el auxiliar de servicio mantenga una actitud profesional, evitando conflictos innecesarios y buscando soluciones constructivas.

El respeto por los roles también es fundamental. Cada integrante del equipo tiene funciones específicas, y reconocer la importancia de cada una de ellas contribuye a un mejor funcionamiento del servicio.

2.4 Manejo de conflictos:

Los conflictos son parte natural de cualquier equipo de trabajo. Sin embargo, lo importante no es evitarlos completamente, sino saber manejarlos de manera adecuada.

Cuando surge un conflicto, es recomendable:

- Mantener la calma y evitar reacciones impulsivas.
- Escuchar la perspectiva del otro.
- Expresar opiniones con respeto.
- Buscar soluciones en conjunto.

El auxiliar de servicio debe entender que su actitud puede contribuir a resolver o agravar una situación. Una comunicación respetuosa y una disposición al diálogo son claves para un manejo adecuado de conflictos.

3. COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL TRABAJO EN SALUD:

3.1 La comunicación como herramienta fundamental:

La comunicación es el medio a través del cual las personas intercambian información, ideas y emociones. En el contexto hospitalario, una comunicación efectiva es esencial para garantizar la seguridad del paciente y el buen funcionamiento del equipo.

Una comunicación deficiente puede generar errores, malentendidos o retrasos en la atención. Por ejemplo, una instrucción mal comprendida puede derivar en una acción incorrecta.

Por esta razón, el auxiliar de servicio debe desarrollar habilidades que le permitan comunicarse de manera clara, precisa y respetuosa.

3.2 Elementos de la comunicación:

Para que la comunicación sea efectiva, es necesario considerar sus elementos:

- Emisor: quien transmite el mensaje.
- Mensaje: la información que se desea comunicar.
- Receptor: quien recibe el mensaje.
- Canal: el medio por el cual se transmite.

Una falla en cualquiera de estos elementos puede dificultar la comprensión.

3.3 Comunicación verbal y no verbal:

La comunicación no se limita a las palabras. El tono de voz, la postura, los gestos y las expresiones faciales también transmiten información.

Por ejemplo, un tono de voz amable puede generar confianza, mientras que uno brusco puede generar rechazo, incluso si las palabras son correctas.

El auxiliar de servicio debe ser consciente de su comunicación no verbal, ya que muchas veces es lo que más perciben los pacientes.

3.4 La escucha activa:

La escucha activa es una habilidad fundamental que implica prestar atención real a lo que la otra persona está diciendo.

No se trata solo de oír, sino de comprender. Esto implica:

- Evitar interrupciones.
- Mantener contacto visual.
- Mostrar interés.
- Confirmar lo entendido.

Una buena escucha permite evitar errores y mejora la relación con pacientes y compañeros.

El trato con pacientes requiere especial cuidado. Muchas veces, las personas se encuentran en situaciones de vulnerabilidad emocional, por lo que una comunicación adecuada puede generar tranquilidad y confianza.

El auxiliar de servicio debe utilizar un lenguaje claro, evitar términos técnicos y mostrar empatía. Un saludo cordial, una explicación sencilla o una actitud respetuosa pueden marcar una gran diferencia en la experiencia del paciente.

4. HUMANIZACIÓN Y TRATO AL USUARIO:

La humanización de la atención implica reconocer al paciente como una persona integral, con necesidades físicas, emocionales y sociales. No se trata solo de tratar una enfermedad, sino de cuidar a la persona en su totalidad.

Esto implica respetar su dignidad, su privacidad, sus creencias y sus emociones.

4.1 El impacto del trato en la experiencia del paciente:

El trato que recibe un paciente influye directamente en cómo percibe la atención. Un ambiente limpio es importante, pero también lo es la forma en que se le habla, se le mira y se le trata.

Un trato respetuoso puede generar confianza, mientras que una actitud indiferente o brusca puede generar angustia o desconfianza.

4.2 El rol del auxiliar en la humanización:

El auxiliar de servicio contribuye a la humanización a través de acciones simples pero significativas. Saludar, sonreír, mostrar disposición para ayudar y respetar la privacidad son conductas que aportan a una atención más digna.

Aunque su rol no sea clínico, su interacción con el paciente es real y constante, lo que le otorga una gran responsabilidad en la experiencia del usuario.

4.3 Empatía y respeto:

La empatía es la capacidad de comprender lo que otra persona siente. En el contexto hospitalario, esta habilidad es fundamental.

Un paciente puede estar asustado, dolorido o preocupado. El auxiliar debe ser capaz de reconocer estas emociones y actuar con sensibilidad.

El respeto, por su parte, implica tratar a todas las personas con dignidad, sin importar su condición.

4.4 Manejo de situaciones complejas:

En el trabajo diario pueden presentarse situaciones difíciles, como pacientes molestos o familiares angustiados.

En estos casos, es importante:

- Mantener la calma.
- Escuchar sin interrumpir.
- Evitar confrontaciones.
- Buscar apoyo si es necesario.

La forma en que se manejen estas situaciones puede marcar la diferencia en la experiencia del usuario.



Reservados todos los derechos de VASPER CAPACITA. No se permite copiar, reproducir, reeditar, descargar, publicar, emitir, difundir, de forma total o parcial la presente obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito del autor. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.