

## *Habilidades blandas en las Ciencias de la Salud*

### *Soft skills in Health Sciences*

Marco Urbina-Soto<sup>1a</sup>

En tiempos en que la tecnología ha sustituido la comunicación cara a cara, y aún reunidas en la mesa las familias están separadas y cada uno de sus miembros sumergido en su pantalla, las habilidades blandas han tomado auge y se consideran sumamente importantes en el desempeño profesional de cualquier ser humano, pero especialmente tienen relevancia en las carreras de Ciencias de la Salud en las cuales el profesional no sólo debe investigar, diagnosticar, comunicar, analizar, tratar y resolver, sino también acompañar a su paciente y a los familiares y amigos cercanos, a veces por largos periodos de tiempo.

El profesional en Ciencias de la Salud que forma parte de situaciones de crisis debe tener una gran capacidad de adaptarse a las circunstancias, de resolver sobre la marcha, de ser flexible ante los cambios y de actuar de forma rápida y eficaz. La comunicación clara y efectiva, así como el trabajo en equipo y la serenidad en medio de la tormenta, son esenciales para poder enfrentar el cúmulo y la variedad de situaciones que se presentan en estas circunstancias.

Por otra parte, la empatía, la comunicación asertiva, la sensibilidad humana y también una enorme inteligencia emocional deben acompañar al profesional que tiene que comunicar un diagnóstico complejo y de difícil pronóstico a un paciente y su familia. Largos tratamientos generan relaciones cercanas entre los profesionales, sus pacientes y sus familiares cercanos.

Hace siete años mi madre falleció luego de una larga agonía en la que fue atendida por dos especialistas muy bien recomendados por su médico de cabecera. Uno de ellos, cuyo nombre prefiero no recordar, fue siempre cortante, excesivamente directo y a veces hasta grosero. Su comunicación siempre fue en términos técnicos, difíciles de entender y en apariencia soberbia al mostrar su amplio conocimiento y nivel intelectual. Nunca mostró ninguna consideración ni gentileza ante el sufrimiento de mi mamá. No se lo recomendaríamos a nadie que esté atravesando una situación parecida. Sin embargo, el otro médico, no menos experto y preparado, siempre mostró una gran empatía, disponibilidad y cercanía, pese a ser

- 
1. Director General de la Universidad Hispanoamericana. San José, Costa Rica
    - a. Licenciado en Ingeniería Civil, MBA

**Citar como:** Urbina-Soto M. Habilidades blandas en Ciencias de la salud. Rev Hisp Cienc Salud. 2019; 5(4): 125-126

---

claro a la hora de comunicarse, transmitía paz y confianza al expresarse, lo cual nos ayudó a aceptar las distintas situaciones con tranquilidad y resignación, seguros de que mi madre estaba en buenas manos e iba a recibir no solamente el trato correcto, sino un buen trato aún en los momentos más difíciles.

Su gentileza y caballerosidad influyeron mucho en que mi mamá se fuera tranquila de este mundo. Hoy, siete años después, este profesional sigue contando con toda nuestra gratitud y amistad, y lo recomendamos ampliamente, pues lo consideramos un buen doctor.

La diferencia entre el primero y el segundo fue simplemente el dominio y manejo de las habilidades blandas, esos rasgos de carácter y actitudes que afectan la capacidad de las personas para trabajar o interactuar con otros. Es cierto que son habilidades naturales y que con muchas de ellas se nace, pero también es cierto que son totalmente evaluables y desarrollables hasta perfeccionarlas por aquellas personas que tienen el interés de superarse en esta materia.

No logrará en muchos años la inteligencia artificial desarrollar ese calor humano que sólo puede transmitir un profesional que le demuestra a su paciente verdadero interés en su salud.

Esa comunicación no verbal, acompañada de una sonrisa sincera y un gesto amable que transmiten confianza y serenidad no la lograrán los robots en mucho tiempo.

Las habilidades duras y el conocimiento técnico no son suficientes para una relación adecuada de profesional-paciente. Conocimientos, experiencia y buen manejo de habilidades blandas aseguran una exitosa relación con el paciente y su familia.

Finalmente, no importa la edad, los profesionales en Ciencias de la Salud deben seguir actualizándose y mejorando sus habilidades blandas, porque estas constituyen el elemento diferenciador en la consulta y es con ellas que se puede agregar valor a la prestación de servicios en salud.

#### **Financiamiento**

Autofinanciado

#### **Conflictos de Interés**

El autor niega tener conflictos de interés

#### **Correspondencia**

Marco Urbina Soto

Email: [marco.urbina@uh.ac.cr](mailto:marco.urbina@uh.ac.cr)

