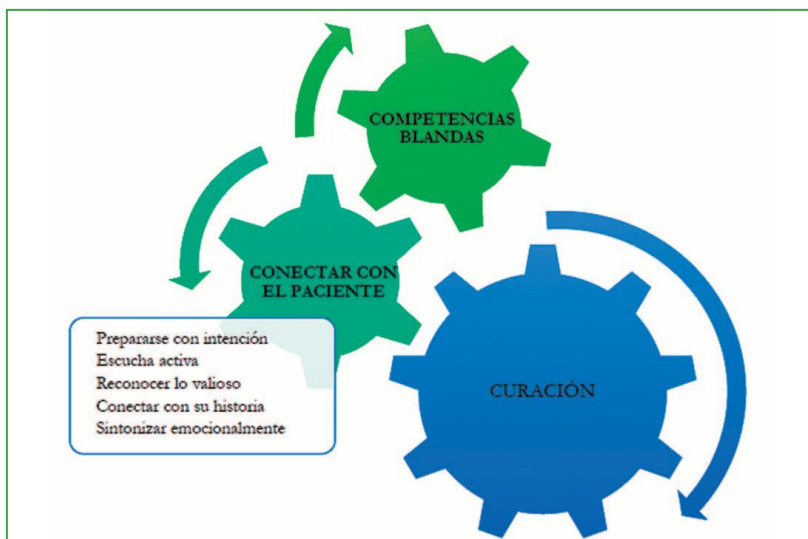


ALBERTO RESINO. TÉCNICO SUPERIOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Conversaciones terapéuticas



El equipo formado por Técnicos en Cuidados de Enfermería, médicos, enfermeros... es el lobby que puede influir en la evolución del estado de salud de los pacientes mediante sus habilidades de comunicación. Y estas habilidades están basadas en técnicas eficaces que se pueden enseñar y aprender. Así que cada uno de estos profesionales puede desempeñar, coordinado con los demás miembros del lobby, un importante papel como influencer del paciente para que su estado de salud evoluciones favorablemente.

Competencias blandas

Ahora prestemos atención a lo que está sucediendo en las relaciones entre pacientes y médicos. Los pacientes y los médicos están cada vez más desconectados. Y esta realidad trasciende nuestras fronteras porque tiene que ver con la praxis médica. Investigadores de la Universidad de Stanford (EE.UU.) han estado estudiando las razones por las que esto sucede. Esta investigación han conseguido recopilar cinco recomendaciones:

- Prepárese con intención
- Escuche atenta y completamente
- Reconozca lo que más importa
- Conéctese con la historia del paciente
- Explore las señales emocionales

Es fácil darse cuenta de que se trata de competencias profesionales blandas. Se trata de habilidades que determinan cómo una persona se desenvuelve con los demás. A veces también se les llama habilidades sociales o habilidades

interpersonales. Es algo que se puede aprender y hay técnicas eficientes para lograrlo.

En este contexto los médicos han reconocido que disponen de poco tiempo para interacciones significativas con pacientes, así que deberíamos maximizar la eficiencia de esos escasos minutos preparándonos técnicamente para entablar relaciones de calidad con los pacientes, puesto que afecta positivamente a la calidad asistencial, a la eficacia en el tratamiento y a la economía de recursos.

Según el Hospital General de Massachusetts, buque insignia de la Facultad de Medicina de Harvard, el fracaso médico se produce en el 50% de los casos por falta de adherencia al tratamiento. Y un predictor de este fracaso es la escasa preocupación sincera que muestra el médico en su relación con el paciente. Además, también está demostrado que cuanto mayor empatía muestra el acompañante del enfermo, mayor efecto calmante tiene este comportamiento en las dolencias del paciente.

Influencers

Y los médicos son sólo uno de los eslabones que liga los pacientes con la recuperación de su salud. Otros son los profesionales sanitarios que proporcionan cuidados de enfermería, pues probablemente son quienes tienen un contacto más íntimo, constante y permanente con los pacientes. Y durante estos cuidados se puede acompañar al paciente. Así, humanizar relación sanitario-paciente tiene mucho que ver con las habilidades de comunicación del sani-

tario, y repercute en la adopción de hábitos más saludables, en la adherencia al tratamiento, y en la renovación del estado vital del paciente.

Adiestrados convenientemente, los sanitarios pueden detectar qué elementos del comportamiento del paciente y del contexto en el que vive condicionan sus hábitos y su adherencia al tratamiento, y luego pueden utilizar el lenguaje de influencia en el comportamiento para dirigirlos en la dirección que terapéuticamente se haya decidido. Esto se hace escuchando cómo habla el paciente (cómo dice lo que dice). Es decir, poniendo atención qué tipo de palabras que utiliza en lugar de a la historia que está contando con esas palabras, bien sea espontáneamente o bien en respuesta a nuestras preguntas. Estas preguntas, aparentemente improvisadas, son herramientas de una estrategia para detectar los valores del paciente que funcionan como disparadores de su motivación, de sus creencias limitantes y empoderadoras, y de algunos patrones subconscientes de comportamiento que utilizaremos para ser más seductores con nuestros mensajes terapéuticos.

Dicho de otra manera, primero los profesionales de la salud exploran cómo el contexto del paciente (valores, creencias, patrones subconscientes de motivación...) está influyendo en su actitud vital y en su adherencia al tratamiento, y lo registran en el expediente médico como parte de la información a tener en cuenta en el proceso terapéutico; en realidad deben ser todos los miembros del equipo los que registren sus aprecia-

ciones. Luego el equipo se reunirá para poner en común esta información y también para determinar qué mensajes han de proporcionar al paciente como parte de la terapia, así como las evidencias que esperan encontrar como resultado de la evolución de su comportamiento. En el seno del equipo se decidirá quién dirá qué cosa y cuándo lo hará, y esto puede incluir el diseño de metáforas, o del guion para una conversación semiestructurada.

De esta forma podremos centrar el foco en el paciente y realizar una atención integral a su estado de salud. Como influencers que perseguimos modificaciones en los comportamientos, conviene poner atención a aspectos menores, al menos al principio, pues los pequeños éxitos serán la piedra angular de mejorías de mayor entidad. Y a partir de pequeños éxitos nos aseguramos la cooperación y comprensión del paciente.

Cambiar el mapa

La neurociencia ha demostrado que tomamos las decisiones a nivel subconsciente fracciones de segundo antes de que nuestra mente consciente se percate. Y esto es muy buena noticia para los profesionales sanitarios ¿cómo podemos manipular el subconsciente para influir positivamente en la salud de los pacientes?

Las personas, como seres humanos, no actuamos directamente sobre el mundo. Cada uno de nosotros crea su propia representación del mundo en el que vive. Es decir, creamos un mapa o modelo del mundo y lo usamos para generar nuestro comportamiento. Esta representación del mundo determina en gran medida cuál será nuestra experiencia: cómo percibiremos ese mundo y qué oportunidades veremos disponibles.

Las personas nos comportamos conforme a unas realidades inconscientes que sólo existen en nuestra mente. Así que si queremos que alguien dirija su comportamiento en otra dirección es mucho más eficiente cambiar su mapa del territorio que cambiar el propio territorio.

Nuestro mundo real está constituido por recuerdos, concepciones e ideas aprendidos desde la infancia, y el mundo exterior sólo es importante en función de cómo interfiere

con la realidad interna del individuo. Por eso, si intentamos forzar al paciente con sugerencias inaceptables para su realidad interior, nos encontraremos con una conducta fingida para satisfacer tales sugerencias o con su rechazo. Es primordial que interioricemos que el paciente es una persona que tiene su propia individualidad y que debemos respetarla.

Si pensamos en las actitudes, comportamientos y hábitos del paciente lo habitual es que encontremos que dificultan la mejora de su salud. Y cuando profundizamos solemos encontrar que esconden creencias irracionales, falsas o engañosas. Por lo tanto, la conducta del paciente es parte del problema que trae y constituye el contexto personal en el que desarrollar los cuidados que necesita. En este sentido la tarea del profesional de la salud no debería consistir en convencer al paciente de sus propias ideas, creencias y maneras de entender el bienestar, sino que ha de buscar el desarrollo de un contexto que le permita al paciente usar su propio pensamiento y sus propias emociones de forma que encajen tanto en su esquema vital como en su situación terapéutica.

Las decisiones que toma una persona son para satisfacer una necesidad. Y frecuentemente toma decisiones inapropiadas porque desconoce otra forma de actuar que le pueda ayudar a obtener lo que necesita causando menos perjuicio a sí mismo o a otras personas. En definitiva, para ayudar a una persona a modificar su comportamiento hemos de ayudarle, partiendo de su propia realidad interior, a aprender que la realidad es más amplia de lo que cree y que otras posibilidades son posibles. En el fondo se trata de una cuestión de aprendizaje, las personas necesitan aprender otras formas de pensar, de sentir y de hacer.

Cada cual tiene sus creencias, que orientan su comportamiento, y hemos de atender las necesidades psicológicas del paciente aunque nos parezcan triviales e irrelevantes. Los pacientes necesitan sentirse protegidos. Una forma de respeto y protección es no intentar cambiar sus creencias o comportamientos, sino acompañarles para que ellos mismos los modifiquen, desarrollen, transformen, o evolucionen.