Buscar la empatía

E. Sánchez de la Cruz
Periodista especializada en temas de comunicación.

Sesé

La empatía como cualidad

La empatía es una cualidad calificada por algunos como indispensable para lograr una comunicación adecuada en la relación médico-paciente. Una cualidad, efectivamente, pero se puede ejercitar y llegar a convertir en una "herramienta" de trabajo, que bien administrada beneficiará a ambas partes y evitará incómodas reclamaciones.

El preámbulo de la Declaración de Edimburgo de la Asociación Médica Mundial, que establece las condiciones de la enseñanza en las facultades de medicina y aprobado en la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de diciembre de 1988, dice que "el paciente debería contar con un médico capaz de escuchar con atención, de observar cuidadosamente, de comunicarse con sensibilidad y que se también un clínico eficaz". Diecisiete años después, teste paradigma mantiene su validez.

Son muchos los autores han tratado esta cuestión, quizá insuficientemente desarrollada en las fases de formación de los profesionales de la medicina. Sin embargo, cada día se valora más, especialmente desde que Daniel Goleman puso de moda el concepto de inteligencia emocional, y ésta empezó a considerarse imprescindible para manejar las relaciones interpersonales en cualquiera de sus aspectos, tanto laborales como afectivos.

Incluso el Diccionario de la Real Academia Española ha tenido que hacer un esfuerzo por atribuir al término empatía la categoría que actualmente tiene en el mundo profesional. Así, ha pasado de ser un "efecto", a la "causa" y elevada a la categoría de "capacidad". Hasta junio del 2004, se definía como la "identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro". A partir de esa fecha, es uno de los términos que aparece con "enmienda" en la 23.ª edición, y se ha convertido en la "capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos".

Empatía es un término que deriva del griego empatheia, que significa "sentir dentro". La primera definición se atribuye al psicólogo norteamericano E.B. Tichener, hace casi un siglo, que la identificó como una imitación motriz del sufrimiento ajeno, para reproducir en uno mismo las sensaciones percibidas. Más recientemente, Goleman define la empatía como una habilidad emocional y social básica, que consiste en "darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas".

Algunos consejos para buscar la empatía

- Escuchar atentamente al paciente.
- Estar atento a sus señales emocionales.
- Ser paciente y cortés.
- Aceptar que le están evaluando.
- El médico "simpático" no siempre es "empático".
- Anticiparse y manifestar verbalmente que comprende las necesidades y sentimientos de sus pacientes.
- Utilizar algunas muletillas "continúe", "dígame algo más", "¿qué quiere decir con eso?", "en resumen...".
- Cuente todo lo que el enfermo quiere saber.
- Utilizar gestos corporales de apoyo.
- Asentir con la cabeza y con sonidos.

Necesidad del médico de ser empático

En realidad, la esencia de la empatía está en darnos cuenta de lo que el otro está sintiendo, sin necesidad de que nos lo cuente. Es posible que el médico no sepa captar los mensajes que le indican que el paciente desea entrar en un terreno más emocional para contar su historia. Pero

A favor...

- Diálogo. Evite las decisiones tajantes. Ofrezca explicaciones claras y pregunte acerca de posibles dudas.
- La sonrisa. Genera cordialidad y confianza.
- Un saludo afectuoso de manos al principio de la entrevista y una palmada en la espalda al despedirse.
- Preguntas iniciales sobre cuestiones personales sobre la familia, los estudios de los hijos, su estado de ánimo...
- La familia del paciente. La empatía debe dirigirse no sólo hacia el paciente, sino también hay que prestar atención a la relación con la familia y apoyarse en alguno de sus miembros.
- El humor. Puede ayudar a relajar la hostilidad.

En contra...

- El tiempo. Si cree que no va a disponer de tiempo suficiente, hágaselo saber al paciente. Agradecerá su sinceridad.
- El cansancio. Para ser empático, hay que serlo primero con uno mismo. Reconozca sus estados de ánimo y actúe en consecuencia.
- Ambientes o relaciones hostiles. Evite esperas prolongadas en la sala de espera.
- La rigidez en las decisiones. Aplique la empatía adaptando sus decisiones a las circunstancias de sus pacientes.
- Uso inadecuado del vocabulario médico. Hay que tener criterio para separar lo esencial de lo superfluo.
- Personas retraídas y tímidas. Exigen un mayor esfuerzo.
- Tendencia a emitir juicios de valor sobre las personas.

se puede empezar por adoptar una actitud próxima y cordial, una palabra amable... Estaríamos dando los primeros pasos en el terreno de la empatía.

Se considera empático al médico que posee una buena expresividad verbal, capacidad para entender y permanecer concentrado ante los mensajes del paciente, que escucha, y por el contrario, se estima que carece de habilidades interpersonales quien abusa del silencio, interrumpe las intervenciones de los pacientes o prolonga demasiado sus respuestas.

En este sentido, en su libro *Inteligencia emocional*, Goleman se muestra muy crítico con la atención médica moderna, que afirma que "no suele caracterizarse por ser emocionalmente muy inteligente (...) La entrevista debería ser una oportunidad para obtener una información tranquilizadora, amable y afectuosa y no, como suele ocurrir, una invitación a la desesperanza. No es infrecuente que los profesionales clínicos —en otro lugar del libro cita a los profesionales "compasivos"— tengan demasiada prisa o se muestren indiferentes ante la angustia de sus pacientes (...) La tendencia general parece abocarnos a un universo profesional en el que los imperativos institucionales transforman al personal sanitario en alguien demasiado indiferente a la vulnerabilidad de sus pacientes o demasiado presionado como para poder hacer algo al respecto".

¿Cómo el médico puede lograr ser empático?

Para lograr ser empático, el médico debe hacer el esfuerzo añadido de centrarse en su labor profesional, aceptando, además, que le están evaluando. Quizá el mayor esfuerzo es que cada 10 min hay que"sintonizar" con personas diferentes, cada una con su carga emocional. El profesional debe ejercitarse para desarrollar de forma automática gestos empáticos, que no requieran un gran esfuerzo por su parte. Hay algunos factores que puede utilizar "a favor" y otros que irán "en contra" del fin que se persigue.

En un estudio al que se hace referencia de forma sistemática, se afirma que los pacientes acuden a la consulta con una media de 4 preguntas, de las que tan sólo pueden formular una o 2, ya que son interrumpidos por el médico antes de poder hacerlo.

El paciente acude a la consulta a contar lo que siente, quiere identificar los signos del malestar que percibe y posiblemente está inseguro porque no sabe cómo expresarse. Acepta instintivamente una situación de desventaja. Todo esto puede resultarle incómodo, por eso debe percibir que se le está entendiendo. Sólo de esa manera aceptará un diagnóstico y un tratamiento, prestará atención a los consejos recibidos y los pondrá en práctica. Juan Antonio Vallejo-Nágera afirma que la comprensión del dolor por quien no lo presenta, hace que la respuesta emocional sea mejor y más fácil el tratamiento.

Un estudio publicado en la revista de la Asociación Médica Americana demostró que los médicos que escuchan son los que menos demandas judiciales reciben. En un análisis de las demandas presentadas contra un servicio de urgencias, se llegó a la conclusión de que los médicos que nunca habían sido demandados por negligencia eran los que mejor escuchaban, daban explicaciones a sus pacientes sobre el tratamiento prescrito, contrastaban sus expectativas, consultaban su opinión, bromeaban con ellos y les hacían hablar.

Bibliografía recomendada

Davis F. La comunicación no verbal. Madrid: Alianza Editorial,

Goleman D. Inteligencia emocional. Barcelona: Kairos; 1996.

Goleman D. La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Kairos; 1998.

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 22.ª ed. Madrid: Espasa Calpe; 1992.

Vallejo-Nágera JA. Guía práctica de psicología. Biblioteca de salud y psicología. 16.ª ed. Barcelona: Temas de Hoy; 1996.