

## EL MANEJO DE LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS. Las habilidades sociales en la práctica médica

**Conflictos y comunicación.** Durante el diagnóstico y tratamiento de un paciente se producen multitud de interacciones entre éste y los profesionales de la salud. Este proceso es una forma de relación interpersonal en la que pueden surgir conflictos; de hecho, la comunicación entre las personas está llena de malentendidos que a veces dan lugar a problemas de difícil o imposible solución.

**La comunicación** es un proceso complejo que abarca varios tipos de conductas, que se ven influidas por la situación, los pensamientos y las respuestas del otro y que provocan nuevas conductas en el interlocutor y así sucesivamente. Cómo se desarrolle una relación depende por tanto no sólo de lo que los individuos hacen, sino de lo que piensan y sienten. Por eso, al hablar de habilidades de comunicación y su enseñanza a los profesionales de la salud para mejorar la relación con sus pacientes y su propio desarrollo personal, es imprescindible entender que no se trata sólo de enseñar técnicas como la escucha activa, sino de estar realmente interesados en lo que el paciente nos dice, ya que las variables cognitivas guardan una estrecha relación con las habilidades sociales facilitando o interfiriendo el comportamiento adecuado.

Constantemente nos enfrentamos a pequeños conflictos en nuestras relaciones personales, con la familia, la pareja, los amigos, los compañeros de trabajo, etc... Cuanto más intensa e importante es la relación tanto más nos preocupa el no ser capaz de que el otro nos comprenda, o bien de hacernos comprender por él. Si la relación nos interesa mucho es más probable que utilicemos todos nuestros recursos para entender y hacernos entender, a fin de lograr el objetivo que pretendemos, sea este en interés nuestro o en el de la otra persona.

El tipo de comunicación y las habilidades empleadas también depende de que la relación sea entre iguales o entre personas con distinta jerarquía, no es lo mismo relacionarnos con un compañero de trabajo que con nuestros hijos. A los segundos los tratamos con mayor autoridad, pero también es más probable que seamos más indulgentes a la hora de comprender sus motivos para actuar o perdonar las conductas que no nos agradan.

En este punto es muy importante tener en cuenta que la justificación que damos a **nuestra conducta** frente a la forma en que explicamos la **conducta de los otros** es muy distinta. En cuanto a nuestros motivos para actuar de la forma en que lo hacemos la explicación frecuentemente se encuentra en factores externos, **situacionales**, las acciones que emprendemos son respuestas a las exigencias del entorno. Mientras que lo que los otros hacen se explica por planes internos y estables, sin tener en cuenta las circunstancias exteriores (Jones y Nisbett, 1972). Una razón de este proceso es que nosotros conocemos nuestra propia historia pero nos falta información sobre la de los otros. Otra razón sería que el foco de atención cuando explicamos nuestra conducta es el conflicto, la situación y cuando explicamos la conducta de otros el foco de atención incluye a la otra persona.

También difiere la comunicación según el ambiente en el que nos movemos: en un ambiente familiar, de confianza y afecto las negociaciones suelen ser más blandas, no importa tanto perder, o bien lo que se pierde no es de tanta relevancia. En un ambiente profesional o de negocios, uno no puede permitirse ser considerado pusilánime, incluso en un ambiente hospitalario, el profesional puede temer que si se le ve como débil el paciente o familiar no siga la pauta

recomendada o bien abuse de su amabilidad. Y el paciente teme que si no protesta o se rebela se le atienda con menos rapidez o bien no se pongan en funcionamiento todos los medios profesionales y técnicos necesarios.

**Habilidades sociales.** Por ello es necesario conocer y manejar una serie de estrategias conocidas como habilidades sociales para comprender el punto de vista del otro y facilitar la relación en bien de todos.

En todas las situaciones y con todas las personas la empatía, el saber negociar, el tener objetivos claros, la flexibilidad, y el verdadero interés por el otro dan buenos resultados. No se trata sólo de aprender técnicas para afrontar situaciones de conflicto, sino de explorar el conflicto, comprenderlo, si es posible desactivarlo y llegar a una solución que satisfaga a ambas partes.

Cada vez más los pacientes exigen una relación cálida con su médico. Entendemos por cálida que sea capaz de proporcionarle no sólo cuidados médicos, sino atención personal: explicaciones asequibles sobre su proceso de enfermedad, del tratamiento a seguir, implicaciones en su vida cotidiana y la forma de afrontarlas, escucha atenta de sus dudas y preocupaciones, comprensión de su estado de ánimo, etc...

Es cierto que se exige mucho del profesional sanitario, no sólo una adecuada preparación profesional y una actualización permanente, además se le pide que sea atento, afable, empático, sin tener en cuenta sus propios problemas, miedos y dudas.

Pero aparte de verse como una exigencia por parte de los pacientes y/o sus familiares, el aprendizaje y puesta en práctica de estas estrategias tiene ventajas para el profesional. Aprender técnicas que ayuden a controlar el estrés y mejorar las habilidades de comunicación es beneficioso para la práctica profesional y para el afrontamiento del resto de situaciones vitales. No se trata tan sólo de minimizar los riesgos de reclamaciones, se trata de beneficiar a ambas partes.

Cuando el profesional está relajado y domina la situación, escucha mejor y es capaz de comunicarse adecuadamente y de tomar decisiones acertadas, ya que puede acceder con más facilidad a sus conocimientos, conductas todas ellas que se ven perjudicadas por la presencia de una ansiedad excesiva. La relación terapéutica se ve fortalecida: ambos, médico y paciente trabajan en la misma dirección, asumen riesgos razonables y son capaces de conectar con el otro.

Unas personas tienen más habilidad que otras para enfrentar y resolver esas situaciones adecuadamente, de ellas decimos que poseen habilidad social.

**La habilidad social** depende del individuo y del contexto en que se mueve, en nuestra sociedad occidental las reglas cambian según el sistema en el que nos movemos, y a menudo se nos obliga a desenvolvemos en dos o más sistemas simultáneamente, esto requiere una gran destreza social.

Una definición de habilidad social enunciada por Caballo en 1986, nos servirá de punto de partida para hacer una breve exposición de algunas de las técnicas a las que hemos hecho referencia:

"La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas".

**El aprendizaje de las habilidades sociales** supone el conocimiento y entrenamiento en unos repertorios de conductas entre los que destacan:

- Habilidades orientadas a la realización de entrevistas
- Habilidades para transmitir información y para persuadir:
- Habilidades asertivas:
- Habilidades para negociar.
- Habilidades para afrontar situaciones conflictivas.

La comunicación interpersonal es una parte esencial de la actividad humana, en ese intercambio de conductas son inevitables los conflictos. Se habla mucho de las distorsiones de la comunicación. **Lo que dice el paciente** verbalmente no es exactamente lo que realmente piensa, ni refleja lo que le está pasando, por diversas razones:

- miedo/ansiedad
- ignorancia
- problemas emocionales
- problemas sociales (hijos que quedan solos, economía, ...)

Estos mismos factores le impiden escuchar adecuadamente las explicaciones del médico. **Tampoco el profesional** comunica con claridad lo que está pensando, ni lo que desea por:

- situaciones de riesgo para el paciente
- miedo/ansiedad
- problemas emocionales
- utilización de jerga médica

Y estos mismos factores le impiden escuchar lo que el paciente quiere comunicarle.

La siguiente gráfica explicaría por qué esos problemas aparecen en la relación terapéutica (Lazarus y Folkman)





- Descripción de síntomas poco clara: minimizar
- maximizar
- Poca interacción: no retención de información
- no emisión de información

**Por parte del profesional:**

- utilización de jerga médica
- despersonalización del paciente: es positiva en caso de urgencia vital, transformándose en negativa si se mantiene largo tiempo.
- Poca interacción con el paciente: no escucha adecuada
- mensajes poco claros

En resumen, parece que al final son las emociones las que están mediando esas respuestas. A veces tenemos los recursos cognitivos necesarios (conocimiento, experiencia, etc...) y no somos capaces de aplicarlos porque nos faltan otros recursos (técnicas de comunicación, de relajación, de cambio cognitivo, etc...). O bien porque las emociones nos desbordan y no podemos pararnos a pensar.

Así conociendo las emociones, el estado de ánimo, podemos:

- prevenir la respuesta de estrés
- romper hábitos y controlar las emociones
- adecuar nuestra respuesta a la situación real.

**Las técnicas de autocontrol** son un elemento que puede disminuir el riesgo en la relación médico-paciente y el del estrés que pueden sufrir los profesionales, así como los propios enfermos.

Consideramos técnicas de autocontrol:

- Las técnicas **fisiológicas** tales como relajación, respiración abdominal y una serie de breves estrategias que ayudan a controlar los síntomas físicos del estrés (taquicardia, tensión muscular, disnea, etc....)
- Las técnicas **cognitivas**. Detección de pensamientos distorsionados, resolución de problemas,... ayudan a interpretar los sucesos de forma menos angustiada y más adaptativa.
- Técnicas **conductuales**: aprendizaje y ensayo de conductas socialmente habilidosas, autorrefuerzo..., ayudan a automatizar repertorios de habilidades que disminuyen el riesgo de conflictos.

Carmen Penelas López

Psicólogo Clínico