

COMUNICAR EMOCIONES EN TIEMPOS DEL COVID

¿Cuántas veces hemos sentido miedo los profesionales sanitarios durante estos meses de pandemia al realizar nuestro trabajo? ¿Cuántas nos hemos alterado, incluso enfadado, al encontrarnos ante situaciones contrarias a las recomendaciones de protección o demandas de los pacientes para estar exentos de ellas? ¿En qué momentos hemos visto también en las miradas de las personas que atendemos el miedo, la tristeza o el enfado?

Como si fuera un amplificador, estos tiempos de pandemia resaltan aquello que no tiene tanto que ver con la gravedad de los síntomas sino más bien con el proceso del enfermar. La incertidumbre ante lo desconocido, la variabilidad de situaciones a las que hay que ir adaptándonos en un entorno cambiante según el conocimiento que se tiene, la vulnerabilidad y fragilidad sentidas, la angustia que transmiten las informaciones, y otros sentimientos similares hace que emociones como el miedo y la rabia se hagan más presentes en nuestras consultas.

Bien es cierto que también aumentan las situaciones de solidaridad, de preocupación por el otro o de ánimo mutuo en la consulta. La relación entre el profesional sanitario y los pacientes es más cercana ya que no es infrecuente que nos pregunten por cómo estamos nosotros y nuestro entorno.

Lo que observamos estos días es que las emociones siempre están presentes en una consulta médica o por un problema de salud. No es algo nuevo, aunque la pandemia es posible que nos haya puesto delante de ellas de manera clara. Por diferentes motivos como la educación recibida o la distancia terapéutica, las consultas muy emocionales pueden generar incomodidad y actitudes evasivas respecto a ellas. Todo ello hace que sea un tema de interés para la reflexión.

¿Qué esperan los pacientes en ese sentido? Que se les atienda, que se les dé un espacio donde puedan vaciarse y un espacio de contención emocional. Y ¿qué podemos hacer cuando son intensas y pueden desbordarse en la consulta? Pensemos en situaciones como negociar informes para estar exentos de llevar mascarillas, las situaciones de conflicto al hablar de aislamiento o de medidas de protección y la dificultad o el escepticismo por adoptarlas, el temor a una derivación al hospital, el reclamo del derecho a realizar pruebas, etc .. ¿Qué “posos emocionales” nos dejan?

Desde nuestra perspectiva de profesionales que tratan con situaciones de alta carga emocional, tenemos que plantearnos el dar un espacio a éstas y manejarlas desde una actitud profesional. Una sistemática que nos sirva de guía para movernos en este terreno puede ser de ayuda.

Por ello, hay que tener en cuenta que a la emoción hay que Nombrarla, Entenderla (Understand en inglés), Respetarla y Apoyar (Support) a la persona en esos momentos. Nombrarla y hacerla explícita: “pareces enfadada”, “te veo triste”, “veo que te alegra escuchar esto”,... Respetarla en cuanto a entenderla: “entiendo que te sientas así”, “son situaciones que generan preocupación”, huyendo de la idea errónea de que esto suponga estar de acuerdo. Supone ser capaz de contextualizar en el proceso vital de esa persona esa emoción que transmite. Respetarla, por no cuestionarla, evitarla, ni invalidarla. Y mostrar apoyo: “aquí estoy para ayudarte en lo que pueda”.

En ocasiones no podremos hacer mucho más que este acompañamiento, no podremos acceder a los deseos o peticiones de ayuda que nos hacen, pero mostrando comprensión y respeto nos podemos sentir cercanos.

Esta sistemática NURS para tener presente Nombrar, Entender (Understand), Respetar, y Apoyar (Support) nos puede servir para intentar manejar “las consultas emocionales” en vez de dejarnos arrastrar por ellas. Es buen momento para empezar a practicar en nuestras consultas presenciales y telefónicas, dándonos cuenta que están las emociones, que haciendo el esfuerzo por nombrarlas y ponerlas sobre la mesa o sobre la línea telefónica, comprendiéndolas, respetándolas (por algo están. .), y apoyando a los pacientes para ayudarles, nos ayudamos así a crecer como profesionales sanitarios y como personas.

(Esta entrada surge a partir de reflexiones recogidas en la última reunión del grupo de comunicación y salud celebrada en Octubre 2020)

Grupo comunicación y salud. Osatzen