

**Dra. María Palacín Lois.**

Profesora titular del Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa de la Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona. Directora del Máster Autoliderazgo y Conducción de Grupos y del Curso Experto Avances en Habilidades de Liderar de la Universidad de Barcelona.

**Prof. Elena Sorribes Soto**

Profesora asociada del Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa de la Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona. Coordinadora académica del Máster Autoliderazgo y Conducción de Grupos y del Curso Experto Avances en Habilidades de Liderar de la Universidad de Barcelona.

Cómo incrementar la empatía entre el equipo diabetológico y el paciente con diabetes



La diabetes es una enfermedad crónica que afecta a millones de personas en todo el mundo y que requiere una gestión continua y adecuada para evitar complicaciones a largo plazo. Un enfoque interdisciplinario es necesario que involucre a profesionales de la salud, personas con diabetes, familias, organizaciones de pacientes y otros actores relevantes.

La educación terapéutica es un proceso continuo y complejo que busca proporcionar a los pacientes y sus familias los conocimientos, habilidades y recursos necesarios para tomar el control de su enfermedad y mejorar su calidad de vida, aunque se enfrenta a muchos retos uno de los principales como es la comunicación y la participación de la persona con diabetes. Algunos pacientes pueden sentirse abrumados o desmotivados por la cantidad de información que deben aprender, o pueden tener dificultades para entender los conceptos médicos y las instrucciones que deben seguir. Además, la educación terapéutica requiere un compromiso activo por parte de la persona con diabetes, lo que puede ser difícil de lograr en algunos casos.

La empatía es una habilidad crucial para optimizar la educación terapéutica, ya que permite a los profesionales de la salud comprender mejor las necesidades y preocupaciones de las personas con diabetes, establecer una comunicación efectiva y generar una relación de confianza. La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, comprender sus emociones y perspectivas. »

» y actuar en consecuencia. En el contexto de la educación terapéutica en diabetes, la empatía puede ayudar a los profesionales de la salud a comprender las barreras y desafíos que enfrentan las personas en el manejo de la enfermedad, como la adherencia al tratamiento, la alimentación saludable y el ejercicio físico. La empatía también puede ayudar a los profesionales de la salud a adaptar los programas de educación terapéutica a las necesidades y preferencias individuales de cada persona con diabetes, en lugar de utilizar un enfoque genérico.

Además, la empatía puede mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud y las personas con diabetes, lo que puede ser especialmente importante en situaciones de estrés y ansiedad. Estos pueden sentirse abrumados por la cantidad de información que deben aprender y por la complejidad de la enfermedad, por lo que un profesional de la salud empático y comprensivo puede ayudar a aliviar la carga emocional y motivar al paciente para tomar medidas positivas en el manejo de la enfermedad. Los profesionales de la salud que son empáticos y comprensivos pueden mejorar la calidad de la atención que brindan, a los pacientes y ayudar a promover mejores resultados de salud y calidad de vida.

Desafortunadamente, en algunos casos, si parece que falta empatía en el ámbito de la educación terapéutica en diabetes. Ya que pueden sentir que los profesionales de la salud no están suficientemente interesados en sus preocupaciones o no comprenden las dificultades que enfrentan en el manejo de la diabetes. Además, algunas personas con diabetes pueden sentir que los profesionales de la salud los culpan o los juzgan por no seguir adecuadamente las recomendaciones del tratamiento, lo que puede llevar a la desmotivación y la disminución de la adherencia al tratamiento.

Por lo tanto, es importante que los profesionales de la salud en el ámbito de la educación terapéutica en diabetes se esfuercen por ser más empáticos y comprensivos, que aumenten sus habilidades de comunicación y de relación con ellos y trabajen en colaboración con las personas con diabetes.

Es importante que reciban capacitación en habilidades de comunicación para que esta sea efectiva y empática, y que se les recuerde la importancia de tratar a las personas con diabetes con respeto y comprensión. De esta manera, podemos trabajar juntos para mejorar la calidad de la educación terapéutica en diabetes y ayudar a las personas con diabetes a lograr mejores resultados de salud y calidad de vida. Para conseguir una comunicación eficiente, además de incrementar la empatía en dicha relación implica entrenar competencias con un@ mism@ además de con las demás personas. Describimos cada una de dichas competencias consigo mismo.

1. ENTENDERTE A TI MISMO O TI MISMA

Es la capacidad de ver tu propia conducta, las acciones y reacciones. Ser consciente de las propias acciones y reacciones te proporciona información de qué sucede con la otra persona.

El autoconocimiento es clave para afinar y ajustar la relación y para que ésta sea lo más eficiente posible.

Ser capaz de reconocer y discriminar la propia necesidad de la necesidad de la otra persona, que es la única protagonista, esto es necesario saberlo hacer. Es decir, lo que yo necesito, es diferente de lo que necesita el otro o la otra.

*Si actúo y hablo desde mi necesidad,
no atiendo la necesidad de la otra persona*

Un mejor entendimiento de uno mismo o una misma influye en una mejor comunicación, porque reduce las contradicciones entre las propias palabras y la expresión del lenguaje corporal.

*Entender nuestras propias reacciones ante una situación ayuda
a comunicar un mensaje claro y discriminar las necesidades
propias de las de las otras personas*

La reducción de contradicciones incrementa la consistencia personal y profesional, te permite ser garante de seguridad y confianza con la otra persona. Cuando se interviene desde la propia necesidad, el profesional o la profesional ocupa el espacio de participación y evita el silencio necesario para que la persona exponga su propia necesidad.

*A veces podemos hablar para nosotros
cuando deberíamos callarnos para que los otros hablen*

Al entendimiento de uno mismo se llega a través de la experiencia y la madurez, pero puede ser activamente desarrollado por evaluaciones constantes y objetivas de los efectos de tu estilo de comunicación sobre los demás. Es decir, se desarrolla gracias al feedback que te proporcionan otras personas que observan tu rol, los compañeros y compañeras de los que puedes recibir ese comentario, pero también de las personas a las que atiendes profesionalmente. De ahí que sea tan determinante trabajar en equipo, y que éste dé el feedback necesario y útil al profesional, para su mejora continua.

2. ENTENDER A LA OTRA PERSONA

Es la capacidad para comprender el punto de vista y el sentir de otras personas. Entender a la otra persona, no sólo para tener una mayor tolerancia, sino también para apoyar de manera más eficiente. Las personas se sentirán mejor siendo comprendidas y peor cuando sus ideas son ignoradas, o incluso ridiculizadas, pues pueden percibir el prejuicio. Es decir, entender al otro nos libra de la censura. Además, es la base para construir la confianza, porque una persona confía en otra cuando siente que puede exponer su sentir sin que sea juzgada.

Entender al otro y comprenderlo, implica tolerar, aceptar y apoyar, que se resume en el compator. El compator significa estar atento a su sentir, y servirse de sí mismo, como profesional, para »

EL USO DEL FEEDBACK ES LA TOMA DE CONCIENCIA DEL PROPIO COMPORTAMIENTO, RESULTA ÚTIL Y BENEFICIOSO, SIN EMBARGO, LA DIFICULTAD RADICA EN SU EJECUCIÓN

» usarse como instrumento emocional de la otra persona. Sólo de esta forma podrá comprender el sentir ajeno. El compatiar es ser compañero/a del patior ajeno; comprender a la otra persona desde el sentir propio y que eso no inhiba la responsabilidad al trabajar con ella. No es compadecerse, porque en la compasión hay inequidad en la relación: quien compadece hace pequeño al compadecido. El compatiar implica un acompañamiento desde la igualdad, desde la comprensión y aceptación. El profesional debe usarse a sí mismo o si misma para los demás, es la generosidad para el crecimiento del otro.

El profesional debe invitar explicitando su aceptación y sin juzgar. La exposición individual en un entorno puede generar miedo a la evaluación, al juicio, a la exclusión, al rechazo. La persona al exponer un sentir se siente vulnerable, por eso es clave que se explicita este entendimiento, en forma de aceptación incondicional. El profesional debe asegurar y demostrar que sus aportaciones no van a ser juzgadas, ridiculizadas o cuestionadas; sino aceptadas. La persona tiene que sentirse legitimada.

3. ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa implica, concentrarse conscientemente en lo que la persona está diciendo, esperar hasta que la persona haya indicado claramente que ha terminado de emitir su mensaje y, entonces, antes de expresar tu punto de vista, confirmar a la otra persona tu comprensión de lo que ha dicho, repitiendo/parafraseando su mensaje.

La escucha activa es la prevención ante la comunicación competitiva o egoísta y ante la sordera psicológica. La comunicación competitiva es nuestra disposición natural de llamar constantemente la atención, defendiendo con fuerza nuestras ideas, intentando mandar sobre la consideración de los demás o poner de nuestro lado el argumento. Es decir, cuando la comunicación se desarrolla en forma unidireccional, sólo con la disposición de enviar el mensaje propio e ignorando las condiciones del receptor. Pero la comunicación tiene una doble dirección, se puede hablar hacia uno mismo, es decir, se puede escuchar a uno mismo evitando escuchar al otro; es el caso de la sordera psicológica. Cuando la persona está sólo centrada en su propio mensaje, es incapaz de recibir y escuchar el mensaje del otro.

Por tanto, la escucha activa es no tener prisa; no tener prisa para hablar, no tener prisa en responder, no tener prisa en hacer, ni en hacerme escuchar. Implica a la vez escuchar y hacer el esfuerzo consciente de comprender el punto de vista de la otra persona. La verdadera escucha activa trasciende las palabras, porque el discurso esconde múltiples necesidades. Para descubrir a la persona detrás de sus palabras, debemos atender qué está haciendo con su mensaje y cómo lo hace: qué pide o

necesita realmente, qué ofrece, qué declara, propone, cuestiona, etc. La escucha activa lleva implícita la percepción adecuada y objetiva de la persona, y el máximo grado de escucha activa es el verdadero sentir al otro:

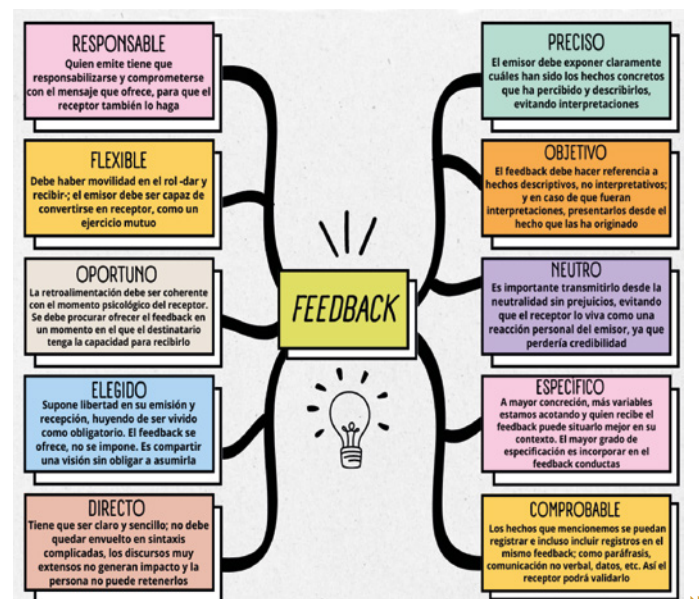
Se escucha mirando, se ve oyendo.

4. FEEDBACK: LA HERRAMIENTA PARA EL CAMBIO

Algunas de las condiciones necesarias para el cambio personal son la aceptación incondicional y la empatía, pero no suficientes; el cambio también requiere de acción y ese es el papel que ocupa el feedback. El feedback o la retroalimentación manifiesta al destinatario el eco que ha causado su intervención, proporcionándole un aumento del autoconocimiento, es una devolución sobre los efectos que produce.

El uso del feedback es la toma de conciencia del propio comportamiento, resulta útil y beneficioso, sin embargo, la dificultad radica en su ejecución. Muchas veces se emite de una forma poco provechosa y/o se recibe de forma violenta como una crítica. Por eso es clave entender que el feedback se ofrece, por el esfuerzo que supone hacerlo correctamente para el emisor y por las resistencias de quien lo recibe. El feedback se ofrece como un regalo para la ayuda en beneficio del otro, como un ejercicio de afecto.

El mensaje debe ser:



- » En forma de resumen se describen y enumeran algunas claves para potenciar la empatía y mejorar la comunicación entre el equipo diabetológico y la persona con diabetes, dicha relación y su optimización es necesaria en el ámbito de la educación terapéutica por parte de los profesionales de la salud. Estas claves son:

Escuchar activamente es clave para demostrar empatía	Prestar atención a lo que dice la persona con diabetes, hacer preguntas para entender mejor su perspectiva y evitar interrumpir
Validar los sentimientos de la persona con diabetes	Las personas pueden sentirse frustrados, enojados o abrumados por la enfermedad y sus tratamientos. Es importante validar estos sentimientos y hacerles saber que son comprensibles y normales
Adaptarse a las necesidades y preferencias individuales de la persona con diabetes	Cada persona es única y sus necesidades y preferencias pueden ser diferentes. Es importante adaptar el programa de educación terapéutica a sus propias necesidades individuales para garantizar que sean efectivos y útiles
Utilizar un lenguaje comprensible	La terminología puede ser confusa y abrumadora para las personas con diabetes. Es importante utilizar un lenguaje sencillo y comprensible para garantizar que comprendan la información y las recomendaciones que se le brindan
Evitar juzgar o culpar a la persona con diabetes	Culpar o juzgar a la persona con diabetes puede hacer que se sienta incómoda o avergonzada lo que puede disminuir su motivación para seguir el tratamiento. En su lugar, es importante adoptar un enfoque de colaboración, trabajar juntos para encontrar soluciones
Mostrar empatía y comprensión	Es importante ser empático y comprensivo con la persona con diabetes. Tratarlas con respeto, comprensión y empatía puede ayudar a construir una relación de confianza y promover una educación terapéutica más efectiva D

LA EMPATÍA ES UNA HABILIDAD CRUCIAL PARA OPTIMIZAR LA EDUCACIÓN TERAPÉUTICA, YA QUE PERMITE A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD COMPRENDER MEJOR LAS NECESIDADES Y PREOCUPACIONES DE LAS PERSONAS CON DIABETES, ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y GENERAR UNA RELACIÓN DE CONFIANZA

REFERENCIAS

- Palacín, M., (2021) Atención al paciente en la fase final de la vida y abordaje psicosocial en <https://separ.ec-europe.com/article?id=5f043863-3174-4a20-9ac0-5e880aca0133>
- Palacín, M. (2015). Personas que sufren, ¿grupos que curan? El cambio personal mediante lo grupal en Educación para la Salud. Aportaciones multidisciplinares a la formación e investigación (pp. 353-366). Lleida: Milenio
- Palacín, M. (2014). Guía de ayuda para la gestión del cambio de la persona con diabetes.
- Palacín, M. y Aiger, M. (2014). Comunicación grupal. En R. Martínez, y J. M. Guerra (Coord.), Aspectos psicosociales de la comunicación (Cap. 14, pp. 193-206). Madrid: Pirámide
- Palacín, M., y Aiger, M. (2011). El Grupo familiar ante la enfermedad y el desarrollo del afecto grupal. Lleida: Milenio.
- Palacín, M. (2012). Aspectos psicosociales en la relación con la persona con diabetes mellitus tipo 2. Madrid. Fundación Lilly
- Palacín, M. (2004). Grupos para la promoción de la Salud. En R. M. Pérez y S. Sáez (Eds.), El grupo en la promoción y educación para la salud (pp. 37-68). Lleida: Milenio
- Palacín, M. (2005). Conducción y Coordinación de Grupos. Bayer HealthCare. Curso Diana Advanced. (Eds.) Cap. 12. (pp-172-185)
- Palacín, M (en prensa) Autoliderazgo y Conducción de Grupos.