

¡Y encima, tengo que reforzarlo!

(And besides do I have to reinforce them!)

*Y yo que no soy más
listo ni tonto que cualquiera,
a mis cuarenta y pocos tacos,
ya ves tú,
igual sigo de flaco,
igual de calavera...*

Letra y música: Joaquín Sabina, Pancho Varona,
Antonio García de Diego
«El blues de lo que pasa en mi escalera» (fragmento)
En: *Esta boca es mía*. BMG/Ariola: Madrid; 1990.

Con cierta frecuencia me encuentro con profesionales de la salud que, al hablar de la comunicación con el paciente, me «lanzan» la pregunta-exclamación que encabeza este escrito. Como ya sabemos que no hay palabras inocentes, sabemos que tampoco la palabra encima es, en este caso, inocente. Ese encima está señalando seguramente que el sanitario que la pronuncia piensa que, al reforzarlo, le está haciendo un favor al «otro» (otro que probablemente es uno de esos pacientes «difíciles» que tanto nos llegan a alterar emocionalmente). Y ese pensamiento del sanitario quizás se produzca porque aún no ha reflexionado, siquiera un par de minutos, sobre las ventajas que para él (el que refuerza) puede tener el hecho de reconocerle al paciente un logro, un éxito o un esfuerzo. Dicen los expertos en comunicación que cuando reforzamos buscamos conseguir 3 objetivos: *a)* aumentar la autoestima del «otro» (dado lo difícil que es motivar a un paciente que se siente «un cero a la izquierda»); *b)* que repita lo que ha hecho bien (lo que será más probable si ha recibido alguna recompensa al hacerlo), y *c)* que mejore lo que no está bien (para lo que habrá sido clave motivarle previamente con el reconocimiento). Sin embargo, aunque con frecuencia tengamos esta parte «teórica» clara, ¡cuánto nos sigue costando reforzar, reconocerle al «otro» lo que ha hecho bien! Y ¡cuánto nos cuesta a nosotros mismos reforzarnos por algo que hemos hecho bien o aceptar los refuerzos de otros! (a veces hasta nos surgen pensamientos del tipo: «¡qué exagerado!, no es para tanto, total

es mi obligación», o «¿qué querrá éste, qué buscará con tanto refuerzo?»). La verdad, es que no es difícil entender esta dificultad que tenemos para manejarnos con el refuerzo. Son muchos, muchos años de cultura judeocristiana, de culpas y de pecados, de sufrimientos y de dolores; y, claro, nos cuesta dejar el látigo (tanto para fustigar a los demás: el paciente, el compañero, el jefe, el cónyuge, el hijo, el celador, etc.; como para fustigarnos a nosotros mismos). Y así nos va...

Probablemente, algún lector se estará preguntando, a estas alturas del escrito, qué tiene que ver con toda esta historia del refuerzo el fragmento de la canción de Sabina que lo encabeza, esa que habla de los 40 años. Pues ha llegado el momento de desvelar la conexión: en cuanto oí, hace ya algunos años, esa canción, me acordé de una frase que algunos atribuyen a Leonardo, otros a Orwell, y la mayoría al acervo popular; y que cada día que pasa, más se confirma en mi experiencia con profesionales de la salud. La frase dice «Uno a partir de los 40 años tiene la cara que se merece». La cara que cada uno, cada una, se ha trabajado, se ha ganado, se ha construido. Y una cara macerada en el desánimo, la queja, la desgana, el asco, o la tristeza, no hay cirugía que la levante. De igual forma que (¡y vamos a acabar en positivo!) una cara curtida en la ilusión, el reto, la confianza, el entusiasmo o la alegría, no hay arruga que la deje de embellecer. Tenemos la inmensa suerte de trabajar con seres humanos, de dedicarnos a una profesión que nos obliga a crear, a inventar, a pensar; tenemos, además, la posibilidad de influir positivamente en la calidad de vida, en la salud (física, emocional y social) de muchísimas personas. Un lujo, un verdadero lujo. Y, con el permiso de Sabina, un par de ruegos para acabar. El primero: ¡dejemos ya los látigos, lancémoslos, por fin, al fuego purificador!; el segundo ruego: dediquemos, al menos, un minuto al día para reforzar a los demás, y dos minutos (dos) para reforzarnos a nosotros mismos. Nuestra cara (¿no era el espejo del alma?), también lo agradecerá.

José Luis Bimbela Pedrola
Escuela Andaluza de Salud Pública.