

Esto no es teatro

(This is not theatre)

Hablar de lo que una no sabe trae mal agüero
 Quien engaña no gana,
 aquí quien engaña no gana...
 Quien engaña no gana
 te dice la canillas pa que la escuches
 Que aunque todos nos la sabemos,
 nos las tragamos
 Nos las bebemos!!! Tú escoges!!!
 Camino lento, llego y encuentro,
 voy pisando rápido
 Tapa, trampa, grita, escapa, ¡que yo paso!
 Entre gachos y traperos, trepas y rumberos
 Hoy aquí yo me encuentro,
 tú me enchufas, yo te cuento
 Quien engaña no gana, aquí quien engaña no gana.

Letra y música: Ojos de Brujo
Quien engaña no gana (fragmento)
 En: *Barí*. Barcelona: La Fábrica de Colores; 2002.

Hubiera sido muy fácil utilizar a La Lupe y su versión, ya clásica, de la canción «Puro teatro», para encabezar este artículo. Pero he preferido dar un paso más y, además de describir, proponer y diagnosticar, tratar. De ahí esta elección algo más novedosa, actual y contundente que nos «rapean» Ojos de Brujo: «Quien engaña, no gana». Al menos no se ganará a medio o largo plazo, esperamos. Quizá sí a muy corto plazo, reconocemos.

Algo me «chirría» en los ponentes que en sus cursos me dicen que es muy importante preguntar, escuchar y empatizar, por ejemplo, y luego, cuando compartes con ellos algunos momentos «lúdicos extraescolares» ni te preguntan (salvo el clásico: «era un grupo muy apático, ¿verdad?»), ni te escuchan (salvo cuando les confirmas sus opiniones, claro), ni te entienden (¿quién se atreve a plantear dudas o preocupaciones ante tal estilo de comunicación?).

No me acaban de gustar los cursos de comunicación donde aprendemos «cómo» comunicarnos con los pacientes (cómo preguntar, cómo escuchar activamente, cómo empatizar, cómo sintetizar, cómo reforzar, cómo retroalimentar) y no nos cuestionamos los «para qué» (para qué preguntar, para qué escuchar activamente,

para qué empatizar, para qué sintetizar, para qué reforzar, para qué retroalimentar).

Primera confesión: me siento más cómodo en la comunicación honesta que en la comunicación teatral. En muchas ocasiones ese uso teatral de la comunicación no es por mala fe, de eso estoy seguro. Es más bien producto de nuestra vorágine diaria que nos lleva a poner ese «piloto automático», que acaba sonando falso, estereotipado, teatral y, por tanto, contraproducente para la comunicación sanitario-paciente.

Plantearse algunas preguntas (antes de comunicarse con «el otro») ayudará a evitar la caída en este involuntario y no malintencionado automatismo teatral. ¿Qué busco yo cuando me comunico con los pacientes? ¿Cuál es, honestamente, mi objetivo cuando les pregunto? ¿Obtener información? ¿Transmitir interés y generar confianza? ¿Dar participación buscando el compromiso o desahogarme, culpabilizar, juzgar? Y en cuanto a la empatía, ¿entiendo realmente las dudas de este paciente? ¿Y sus miedos y temores? ¿Y sus errores y dificultades? Y si hablamos del refuerzo, ¿creo, de verdad, que «ese logro» merece mi reconocimiento?

Segunda confesión: con la comunicación honesta consigo mis objetivos de forma más rápida y consistente que con la comunicación teatral. Hay quien aún se sorprende por la disminución de las demandas judiciales, los pleitos y las reclamaciones cuando el profesional de la salud ha «sembrado» verbos como los seis citados anteriormente: preguntar, escuchar activamente, empatizar, sintetizar, reforzar, retroalimentar. ¡Cómo va a pensar en demandarme quien se ha sentido escuchado, entendido, valorado y respetado! Por el contrario, ¡cómo puedo esperar que un paciente entienda mis errores, si yo antes no he entendido sus miedos, sus temores, sus fallos y sus errores!

Realmente, como dice la canción «aquí quien engaña no gana». Más bien pierde: credibilidad, eficacia, autoestima, influencia, satisfacción, placer, bienestar, respeto.

Tercera y última confesión: ¡qué alegría que –aún– sea así: que el que engañe, pierda!

José L. Bimbela-Pedrola

*Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada. España.
 joseluis.bimbela.easp@juntadeandalucia.es*