

## Aconsejar: Conceptos Básicos

La relación entre el audiólogo y el paciente es diferente a otros tipos de relaciones. Aprender a usar la habilidad (basada en evidencia) para aconsejar a los pacientes le ayudará a comunicarse de manera eficaz e intencional con ellos y sus familias. La comunicación efectiva ayuda a los pacientes a alcanzar sus metas para mejorar su calidad de vida.

Desarrollar las habilidades para aconsejar a los pacientes de manera efectiva es un proceso, y usted va a mejorar con la práctica a través de la reflexión para aumentar su autoconciencia y con la crítica constructiva de su comunicación. Puede ser difícil oír comentarios de cómo se comunica, no es personal y le ayudará a aprender a reconocer las cosas que usted hace y que funcionan y lo que puede mejorar. Ser receptivo a comentarios y estar dispuesto a cambiar la manera en que se comunica con los pacientes es esencial para aprender prácticas de comunicación efectivas.

Practicar las habilidades para aconsejar puede hacer que se sienta vulnerable e incómodo. Puede sentirse inseguro o temeroso de no saber que decir. Sin embargo, con el tiempo a medida que practica, ganará confianza y le resultará más cómodo.

Hay términos específicos para describir con precisión las habilidades para aconsejar. Utilizar una terminología correcta le ayudará a tener una comunicación clara cuando hable con sus mentores.

Es importante aprender las habilidades efectivas para aconsejar de modo que cuando esté con pacientes una vez termine la universidad, tenga algo al que recurrir. Ser capaz de simpatizar, empatizar, trabajar con ellos, ayudarles con los desafíos que tengan en ese momento y en futuro para que podamos finalmente ayudarlos, o si es su hijo que ha sido diagnosticado, poder ayudar a su hijo a comenzar a solucionar las preguntas y preocupaciones que tengan, lo que es totalmente normal y natural que experimenten, y estar ahí para ayudarles. Es importante aprender habilidades efectivas para aconsejar porque nos ayuda a conectarnos con nuestros pacientes en un nivel diferente. Cuando piense si está implementando las habilidades, puede ser la diferencia entre si su paciente sigue o no el tratamiento que usted prescribe. Por lo tanto, nos ayuda a generar confianza con nuestros pacientes, y a establecer una buena relación, por lo que van a seguir viniendo porque confían en usted, usted tiene esa relación profesional con ellos. Creo que algo que ha sido útil para mí a medida que aprendo habilidades para aconsejar, es tener ejemplos de cuando se utilizan en la clínica con pacientes, y se puede hacer con videos, representación de papeles con los estudiantes y con una rúbrica para evaluar qué habilidades se utilizaron, cuáles no se utilizaron, y cuando se hace ese tipo de cosas uno

empieza a entender las complejidades de las habilidades y cómo estas pueden ser usadas en la clínica.

La cosa más útil para mí al aprender estas habilidades ha sido ser obligado a verme a mí mismo en grabaciones y ver y tener que criticar mi interacción con pacientes reales.

Puedo pensar que lo hice muy bien al terminar una cita, pero cuando veo la grabación, veo todos estos errores, uno por uno y solo pienso “Oh, Dios mío”, no puedo creer lo que dije o no dije en ese momento o simplemente todas esas oportunidades perdidas y eso ha hecho más haciéndome reflexionar que realmente podría estar haciendo más, cómo podría hacer más y no sólo la sensación de que alguien está siendo demasiado minucioso conmigo después de una cita “debería haber dicho esto, podría haber hecho eso”, pero estar obligado a verme, sentirme incómodo viéndome hacerlo. Una cosa que es importante para aprender a usar las habilidades es la práctica, entre más pienso en usarlas y entre más las uso, más las uso de manera automática, y creo que esta es una manera útil de reconocer que siempre estamos aprendiendo, y siempre podremos desarrollar estas habilidades más para ser más competentes y seguir practicando. Consejos para otros que están aprendiendo las habilidades, creo que la mayor cosa es ser paciente con uno mismo, reconocer que no va a ser perfecto desde el principio. Realmente usted nunca será perfecto, pero si tiene una mala experiencia, simplemente siga intentando. Diferentes pacientes van a responder de manera diferente, simplemente porque usted dice algo que se ha tomado de manera equivocada o no sirvió con un paciente, no significa que no funcionará con alguien, tenga paciencia con usted mismo.

Creo que es importante para nosotros aprender y enseñar a aconsejar de una manera efectiva porque tenemos que estar mirando a la gente como individuos y no sólo por su pérdida de la audición. Enseñar a los estudiantes a aconsejar efectivamente a los pacientes y sus familias o a los padres es realmente importante como parte de su educación, y creo que es una pieza que nosotros como supervisores a menudo olvidamos. Nos enfocamos mucho en sus habilidades técnicas, asegurándonos de que hacen pruebas con precisión y obtienen la información apropiada necesaria para hacer remisiones correctas o diagnósticos, y todas esas cosas son realmente importantes, pero también es importante conectarse con el paciente o los familiares, y en pediatría es especialmente importante para ellos establecer una relación con los padres, establecer esa confianza, y poder conectarse con los padres y no sólo centrarse en sus hijos. A los padres les gusta ver que sus hijos son el foco, pero creo que a menudo chequear con los padres, y asegurarnos de que estamos abordando sus inquietudes, sus necesidades, así como las de su hijo. Aconsejar en audiología es realmente la base de todo lo que hacemos. Cuando estamos trabajando con alguien que está teniendo problemas con su audición solo solucionando la parte física, haciendo que los sonidos sean más fuertes con la tecnología, no va a ser suficiente. La pérdida de audición afecta toda su vida, todo su ser, sus relaciones, su comunicación, su confianza en la interacción con las personas. Si nos centraremos únicamente en el aspecto técnico de lo que hacemos, ignoramos los problemas más grandes que enfrenta, y nuestra capacidad para ayudarlo a recuperar a sentirse cómodo y a tener confianza en su comunicación, en sus relaciones que su pérdida auditiva ha afectado.

Lo que ha sido útil para mí para enseñar habilidades eficaces para aconsejar, en primer lugar ha sido tener un buen mentor. Alguien me puede ayudar a mejorar mis propias habilidades, que me ha ayudado a poder modelar las habilidades para los estudiantes, y también para ayudarme a animarlos a superar algunas de las incomodidades, para ayudarles a mejorar su capacidad de hacer buenas preguntas y ser capaces de decir y de expresarse de manera que pueda ser útil para el paciente. Los estudiantes toman una clase para aconsejar en esta universidad, y es extremadamente importante y muy valiosa; y tienen una lista de las habilidades que están aprendiendo, y yo uso esa lista con los estudiantes en el comienzo del semestre y luego la miramos nuevamente en la mitad y al final del semestre, y revisamos los diferentes habilidades que deben aprender. A veces, con ciertos pacientes, si veo ciertas cualidades o ciertas cosas que dicen los pacientes, que muestran que realmente no están interesados o están callados, o pueden tener otros problemas, hablo aparte con el estudiante y discutimos estos indicios o aquellas cualidades que supongo que tiene el paciente, y le pregunto al estudiante cómo respondería a estos, o qué puede hacer para hacer que el paciente se dé cuenta de cuán importante es este cambio particular en su vida, y así el estudiante comienza a reconocer esos signos y lo que necesitan hacer para hablar con el paciente para ayudarlo. Algunas cosas que han sido útiles en la enseñanza de habilidades para aconsejar, para mí número uno es haber tenido capacitación adicional para reforzar mis habilidades, tener estas habilidades de manera prominente en mi mente y mi esfuerzo para mejorarlas me ha ayudado realmente enfatizar la importancia a mis estudiantes también. Otra cosa que ayuda es tener una herramienta específica para calificar sus habilidades para aconsejar, así que tengo un formato de calificación diaria que yo completo para los estudiantes, y como parte de esto miro cómo se comunicaron con los padres. Enseñar habilidades para aconsejar es algo que lleva tiempo, y es un proceso, y los estudiantes aprenden a través de una multitud de diferentes maneras, y creo que tenemos que asegurarnos de que utilizamos diferentes métodos para enseñar a los estudiantes, y una de las cosas que he encontrado especialmente útil es la filmación de los estudiantes y que se vean y autocritiquen y luego lo hacemos juntos. Representar papeles ha sido otra forma importante para ellos para practicar algunas de estas cosas en un entorno seguro, antes de que estén en la clínica haciendo con sus clientes. Parece que la comunicación debe ser una cosa sencilla de aprender, que todos lo hacemos cada día. ¿Qué hay que aprender? Con habilidades para aconsejar es diferente, hay un componente intencional para orientar a los pacientes en una dirección que trabaja para ellos que va a ayudarles a tener éxito y es un tipo diferente de conversación, un diferente tipo de comunicación que realmente necesita un esfuerzo intencional enfocado para aprender a hacerlo bien. Así que, si le puedo dar algún consejo a alguien que esté aprendiendo o enseñando habilidades para aconsejar de una manera efectiva, sería en primer lugar encontrar maneras de fortalecer sus propias habilidades y no tener miedo a aprenderlas al mismo tiempo. Aconsejar en audiología no es algo natural para nosotros, puede hacernos salir de nuestra zona de confort, así que estar bien con el aprendizaje mientras enseñamos sería muy útil para ayudar a perfeccionar la habilidad.

Para ayudar a sus pacientes a alcanzar sus metas, es necesario que desarrolle una alianza de trabajo dentro de una relación terapéutica. Esta relación tiene características esenciales que incluyen la confianza mutua, el respeto de las perspectivas del paciente, la evaluación y capacidad de respuesta a las necesidades de los pacientes, la toma compartida de decisiones y abordar adecuadamente las emociones. Una relación terapéutica se logra a través de la comunicación con el paciente y su familia. Su uso de las habilidades para comunicarse en forma efectiva y teniendo una presencia terapéutica. Es decir, estar enfocado en el paciente escuchando lo que dice, en lugar de lo que usted piensa, tal como planificar lo que quiere decir o hacer a continuación.

El nivel de conocimiento sobre la salud es un factor importante a tener en cuenta a la hora de compartir información con sus pacientes. El nivel de conocimiento es el grado en que un individuo tiene la capacidad para obtener, comunicar, procesar y comprender la información y los servicios básicos de salud a tomar las decisiones.

Como proveedor de servicios, usted necesita considerar el nivel de conocimiento sobre la salud para ayudar a sus pacientes a encontrar información y servicios, comunicar acerca de la salud de la audición, para procesar lo que la gente pregunta explícita e implícitamente, para entender cómo proporcionar información y servicios útiles, y decidir qué información y servicios son los mejores para diferentes situaciones y personas para que puedan actuar con base en las recomendaciones.

La gente necesita entender la información para actuar con base en las recomendaciones de intervención. Dificultad para entender nueva información sobre la salud le puede suceder a cualquier persona, independientemente de su nivel educativo. Muchas personas que vienen a recibir servicios no están familiarizadas con el lenguaje, y no tienen conocimientos previos sobre la audición. Es importante utilizar terminología que los pacientes puedan entender. El estado cognitivo del paciente o estado de salud puede afectar la comprensión. Las emociones como el miedo y la tristeza pueden influir lo que las personas retienen y pueden recordar para usar más tarde. Es común que las personas experimenten emociones fuertes cuando una pérdida auditiva es diagnosticada, si hay un cambio en la audición, y cuando hay una necesidad de intervención. Las habilidades para aconsejar son importantes al abordar la respuesta emocional del paciente. Incluso cuando los pacientes entienden que pueden necesitar ayuda adicional suya para tomar los próximos pasos necesarios.

Para estar en una posición para ayudar a sus pacientes es importante que usted entienda sus puntos de vista. Los factores que motivan a los pacientes a actuar varían. Cuando comprende los valores subyacentes que impulsan la motivación de los pacientes, puede ayudarles a comprender cómo el proceso de intervención se relaciona a lo que es importante para ellos a nivel personal. Los valores son diferentes a las metas. Una meta es algo para lo que usted trabaja para alcanzar. Un valor está siempre presente e impulsa o motiva acciones. Los valores

pueden referirse a direcciones elegidas en la vida, o a la calidad de las acciones. Por ejemplo, ser fiable es un valor, mientras que llegar a tiempo a una cita es una meta. Esto es una parte especialmente importante de las conversaciones que tenga con los pacientes a medida que les ayuda a enfrentar los desafíos que se les presentan, como por ejemplo usar sus audífonos.

Aconsejar es un área de la audiología que puede causar confusión e incertidumbre acerca de lo que el audiólogo puede o no puede abordar al aconsejar a sus pacientes. En primer lugar, es importante que usted sepa que aconsejar cae dentro del campo de la práctica de la audiología, se incluye en las directrices sobre prácticas y en los patrones preferidos de práctica para la profesión. En segundo lugar, es importante que usted sepa que parte de una buena evaluación del paciente es comprender sus pensamientos y sentimientos sobre su pérdida de audición y la intervención. La audiología es un campo orientado hacia la tecnología y es fácil enfocarse en esta, a expensas de la consideración de las necesidades de la persona en su totalidad.

Su actitud al aconsejar al paciente puede influir su comportamiento. El desarrollo de una relación terapéutica eficaz puede verse obstaculizado si se siente incómodo, permitiendo a sus pacientes hablar sobre sus emociones, o si evita abordar cómo sus pacientes se sienten porque se siente inseguro de qué decir. La mayoría de las personas no se sienten cómodas hablando sobre sus emociones abiertamente, y esto puede ser difícil de hacer. Cuando hable con sus pacientes, usted es parte de una relación distinta. Usted está allí para ayudarles a solucionar sus retos, y esto con frecuencia incluye la necesidad de hacer frente a las emociones de los pacientes. Si le preocupa que aconsejar tomará demasiado tiempo puede que evite conversaciones importantes con sus pacientes. Su comportamiento al aconsejar también puede ser influenciado si sigue su agenda de lo que siente necesita ser abordado durante la cita sin chequear con sus pacientes para comprender sus prioridades sobre lo que necesitan.

A medida que aprende a desarrollar una relación terapéutica eficaz, descubrirá que asociarse con los pacientes les motiva a aprender las habilidades que necesitan para tener éxito en el manejo de sus necesidades auditivas cada día.