

El coaching en el ámbito sanitario

EL MEDICO INTERACTIVO. Mayo de 2014 - Raúl Gutiérrez. Psicólogo y coach de Qlife Coaching

Durante los últimos años en nuestro país, el término *coaching* se ha hecho eco en diferentes sectores y gremios, suscitando un creciente interés por su aplicación a distintas disciplinas y ramos profesionales. De manera exponencial ha aumentado la aparición del coaching deportivo, coaching personal, coaching artístico, coaching empresarial o coaching de grupos. En este escenario surge el coaching para médicos, cuya finalidad es dotar al profesional de las estrategias y recursos necesarios para facilitar y optimizar su trabajo

El término anglosajón "*coach*" hace referencia al entrenamiento o instrucción que recibe una persona por parte de un experto. Se puede definir como el método o proceso que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o un grupo con el objetivo de conseguir alguna meta o desarrollar alguna habilidad específica.

Como disciplina adquiere su máximo crecimiento en Estados Unidos aplicada al ámbito deportivo, exportándose posteriormente al resto de países desarrollados.

La aplicación de los proceso de coaching a disciplinas ya existentes origina la aparición y el desarrollo de otras nuevas, optimizando los resultados perseguidos por las primeras.

En este escenario surge el *coaching* para médicos, cuya finalidad es dotar al profesional de las estrategias y recursos necesarios para facilitar y optimizar su trabajo. El coaching para médicos se dirige principalmente a médicos y otros profesionales sanitarios, y con su aplicación se obtienen beneficios tanto en los propios profesionales como en los pacientes, instituciones (hospitales o ambulatorios públicos y privados) y en el sistema sanitario en general.

Tenemos que diferenciar el *coaching* para médicos, del coaching médico o *coaching* de la salud. El destinatario de este último es cualquier persona que quiera adquirir y mantener hábitos de vida saludable, promover la salud y prevenir enfermedades, mientras que el primero tiene por finalidad mejorar el propio trabajo del profesional de la salud. Para ello, el coach se encarga de mejorar los aspectos personales del profesional que intervienen en la realización de su profesión.

La figura del médico ha variado a lo largo de los años y con ello los problemas asociados a su profesión. Actualmente es uno de los ámbitos laborales que presenta mayores tasas de absentismo laboral, riesgos para la propia integridad, bajas médicas por trastornos relacionados con el estrés o la depresión, y uno de los sectores con mayor incidencia anual del conocido "síndrome del quemado" o burnout.

El *coaching* aplicado al ámbito sanitario es una herramienta de gran utilidad que principalmente ayuda a los profesionales a:

- Mejorar los procesos de comunicación con sus pacientes y el entorno.
- Regular su propia conducta a través del aprendizaje y control emocional, mejorando los niveles de ansiedad, frustración, ira, o depresión.

- Favorecer la no aparición de conflictos o agresiones por parte de sus pacientes o del entorno.
- Minimizar los riesgos una vez producidas las situaciones problemáticas.
- Identificar las emociones de sus pacientes, indispensables para el trabajo terapéutico y/o la derivación a profesionales especialistas.
- Reducir y controlar en la medida de lo posible, riesgos existentes en atención ambulatoria, visitas a domicilio y otros servicios de urgencias.
- Aprender a detectar o sospechar ante mentiras y simulaciones en sus pacientes por medio del estudio de las respuestas emocionales.
- Aumentar la eficacia en la puesta en marcha de los protocolos ante posibles casos de malos tratos, abusos sexuales e intentos de suicidio.
- Prevenir la aparición de trastornos emocionales: problemas de drogodependencia, depresión o estrés.
- Aumentar los sentimientos de eficacia y satisfacción en el trabajo.
- Reducir los costes derivados del sistema sanitario asociados a bajas laborales y aperturas de expedientes disciplinarios.
- Promover hábitos saludables como la alimentación, higiene o tratamientos.
- Solución de problemas o dificultades específicas.

Hay un amplio abanico de orientaciones bajo las que se desarrollan los procesos de coaching. Las corrientes con mayor evidencia científica en la actualidad utilizan las técnicas de la psicología derivadas del aprendizaje o terapia conductual. Para conseguir lograr los objetivos expuestos anteriormente, en el coaching para médicos se aplican fundamentalmente las siguientes técnicas:

- Técnicas de reducción de ansiedad: son técnicas que favorecen el descenso de los niveles de activación provocando en el organismo distintos niveles de relajación. Entre estas técnicas nos encontramos la técnica de relajación de Jacobson, el entrenamiento en visualización, la respiración diafragmática y el entrenamiento autógeno.
- Ensayo conductual de situaciones problemáticas: se exponen y discuten las situaciones con las que se ha enfrentado de manera inadecuada o bien con situaciones temidas. Por medio del modelado, ejecutado por el coach u otros profesionales, se estudia y describe la respuesta adecuada y el médico la practica hasta que consigue incorporarla en su repertorio conductual. De este modo pueden afrontar situaciones como intentos de agresión o de suicidio, quejas por parte de sus pacientes o respuesta ante insultos.

En este apartado son habituales los entrenamientos destinados a mejorar las habilidades sociales y la asertividad. Se consideran fundamentales para responder ante críticas, mejorar la comunicación con los pacientes, establecimiento de límites, informar adecuadamente acerca de fallecimientos a adultos o a niños, dar instrucciones específicas a personas víctimas de agresiones o abusos, de catástrofes naturales y accidentes.

- Entrenamiento en inteligencia emocional: desde el enfoque de las teorías del aprendizaje cognitivo, las emociones derivan de los pensamientos. Por tanto, para modificar las

emociones que nos perturban debemos aprender a modificar los pensamientos que las generan. Para ello se enseñan técnicas como la parada de pensamiento, reestructuración cognitiva, el aprendizaje racional emotivo, o los experimentos conductuales.

- Técnica de inoculación de estrés: consisten en favorecer la respuesta de ansiedad o tensión en el profesional de manera controlada y dotarle de recursos para que consigan disminuir dicha respuesta, de modo que no interfiera con el rendimiento deseado.
- Entrenamiento en autoinstrucciones: tienen por objetivo aprender a regular el comportamiento a través de las verbalizaciones internas. De este modo se aprende a seguir un plan de acción diseñado, observar y describir cómo se ha ejecutado, evaluar nuestro propio comportamiento y por último reforzar o corregir la actuación.

Las técnicas planteadas no sólo favorecen la solución de problemas comunes en el ámbito sanitario; además provocan mejoras generales en el profesional, ya que consiguen aumentar su autoestima, competencia y seguridad en el trabajo.

Para más información: www.qlife-coaching.com