

Parte II

Las competencias socioemocionales. Autoconocimiento, motivación y emoción

Cap 3. Autoestima y motivación frente a las enfermedades crónicas

Influencia de los factores socioemocionales en la ECV

Es comúnmente aceptada la idea de que existe una relación entre las competencias socioemocionales y la predisposición a la enfermedad coronaria. Diversas investigaciones demuestran que las personas que tienden a inhibir sus emociones, así como quienes son incapaces de identificarlas y expresarlas, muestran altos niveles de activación fisiológica, no canalizada ni consumida, lo cual sobrecarga innecesariamente el sistema cardiovascular, dañándolo poco a poco. Al abordar la ECV se plantea la necesidad de empezar a trabajar también sobre nuestros recursos personales, a la hora de afrontar los problemas de la vida cotidiana.

En realidad, se trata de que aprendamos nuevos recursos y tratemos de optimizar el manejo de todos aquellos con los que ya contamos, como pueden ser la espontaneidad, el humor, la intuición... Para ello vamos a tratar de definir y abordar dos componentes de nuestra **identidad personal**:

- **El autoconcepto.** Es lo que pienso que soy. Por ejemplo: “Soy una persona que ha sufrido un infarto”.
- **La autoestima.** Es la opinión que tenemos sobre nosotros mismos, cómo nos juzgamos o nos evaluamos. Por ejemplo: “Como he sufrido un ACV, soy una persona que valoro

mucho la vida”. Es decir, la **autoestima es una fuerza vital que llevamos dentro** y que nos hace adoptar una determinada actitud ante la vida y sus retos. Por tanto, afecta a todas las facetas de nuestra vida, incluida la enfermedad.

¿Cómo nos afecta la autoestima?

Cuando **nuestra autoestima es positiva**:

- Se produce un conjunto de efectos beneficiosos para nuestra salud y calidad de vida, que se manifiestan en el desarrollo de una personalidad más plena y una percepción más satisfactoria de la vida.
- Aumenta la capacidad de afrontar y superar las dificultades personales al enfrentarnos a los problemas con una actitud de confianza personal.
- Fomenta la capacidad de adquirir compromisos y, por tanto, de ser más responsables al no eludirlos por temor.
- Potencia la creatividad, al aumentar la confianza en nuestras propias capacidades personales.
- Fundamenta la autonomía personal, al aumentar la confianza en nosotros mismos, tenemos más capacidad de fijar nuestras propias metas.
- Nos permite establecer relaciones sociales más igualitarias y satisfactorias, al ser más asertivos y enfrentarnos a los conflictos con actitud positiva.

Por el contrario, cuando la **autoestima es negativa**, nuestra salud se resiente porque nos falta confianza en nosotros mismos para abordar los sucesivos retos que nos

presenta la vida, y esto hace que nuestra calidad de vida no sea todo lo óptima que pudiera serlo.

Pero esto puede cambiar...

La autoestima puede cambiarse, ya que se forma a través de la observación que cada persona hace de sí misma. También contribuyen las creencias que cada uno de nosotros tenemos acerca de la imagen que las demás personas tienen de nosotros. Cambiar la autoestima supone aumentar la confianza en nuestras propias capacidades personales.

¿Cómo detectamos como está nuestra autoestima?

Nos encontramos **bajos de autoestima** cuando:

- Hablamos de nosotros utilizando palabras negativas. Por ejemplo: “Yo no puedo hacer eso, como estoy enfermo...”.
- Tenemos un deseo excesivo de complacer, cuando tenemos miedo a decir *no*.
- Nos comparamos permanentemente con otras personas.
- Tenemos poco cuidado de uno mismo.
- Sentimos excesivo miedo a equivocarnos.
- Somos muy sensibles a la crítica de los demás.
- Dependemos de los demás, nos dejamos llevar por los que nos rodean.
- Sentimos miedo, inseguridad...

Podemos decir que **tenemos la autoestima alta** cuando:

- Nos conocemos y aceptamos, estamos dispuestos a defender nuestras ideas y valores, y tenemos capacidad de modificarlos ante malas experiencias.
- Aceptamos nuestras cualidades y limitaciones, incluida nuestra enfermedad.
- Nos queremos.
- Atendemos y cuidamos de nuestras necesidades reales: físicas, psicológicas, intelectuales, sociales...
- Afrontamos problemas, enmarcando los errores con tolerancia y buscando soluciones positivas.
- Reconocemos y expresamos nuestros sentimientos.
- Sabemos escuchar, pedir ayuda, colaborar...

¿Cómo podemos modificar nuestra autoestima?

La autoestima tiene un valor cambiante, ya que en ocasiones crece, y en otras decrece. Podemos afirmar que la autoestima puede ser mejorada a lo largo de nuestra vida. Modificar la autoestima positivamente, supone actuar sobre los diferentes componentes de la misma:

- **Componente cognitivo.** Supone actuar sobre “lo que pienso” para modificar los pensamientos negativos e irracionales y sustituirlos por los positivos y racionales.
- **Componente afectivo.** Implica actuar sobre “lo que siento”, sobre las emociones y sentimientos que tenemos acerca de nosotros mismos.

- **Componente conductual.** Supone actuar sobre “lo que hago”, esto es, sobre el comportamiento, para modificar nuestros actos.

Los tres componentes están muy relacionados entre sí, de manera que actuando sobre uno de ellos, se actúa también sobre los otros dos. Para lograr mantener alta nuestra autoestima, contamos con una serie de recursos, como el control de emociones, las habilidades sociales, las habilidades de resolución de conflictos y las habilidades de comunicación. Recursos que abordaremos y trabajaremos a lo largo de esta guía.

¿Qué me pasa?

Cuando una persona recibe el diagnóstico de su enfermedad, vive una serie de cambios y desórdenes. Suele experimentar malestar físico y psicológico, lo cual afectará también a las personas de su entorno más cercano. Un proceso crónico, como la enfermedad coronaria, repercute en la percepción que la persona tiene de sí misma, es decir, en su autoestima. Sin embargo, las enfermedades crónicas pueden ser “manejadas” de modo que el paciente pueda mantener un funcionamiento físico y social normal. La misión principal de una persona con enfermedad crónica no es solo controlar los síntomas de la enfermedad, sino **vivir una vida lo más normal posible.**

Pero no podemos reducir la influencia de la autoestima al momento del diagnóstico, sino que será un aspecto de vital importancia que influirá en el grado de aceptación de la

enfermedad, lo cual desempeña un papel fundamental en la recuperación y la rehabilitación de los pacientes para integrarse nuevamente a sus actividades sociales.

En el lado opuesto, nos encontramos con el paciente que no acepta su enfermedad. En este caso, la situación podría conllevar procesos depresivos, procesos de dependencia del personal sanitario y del entorno familiar, miedo a enfrentarse a diferentes aspectos de la vida cotidiana: trabajo, relación de pareja, vida sexual... Afortunadamente, la mayoría de los pacientes coronarios aceptan su nueva condición y son capaces de llevar una vida normal, con las limitaciones propias de su enfermedad.

¿Qué puedo hacer?

- **No considerar la enfermedad como el eje fundamental de nuestra vida.** En nuestra vida influyen múltiples factores y darles a todos la importancia que requieren.
- **No idealizar a los demás.** El primer paso es dejar de compararse. Es muy frecuente que cuando alguien se mide tomando como parámetro a los demás tienda a ponerlos en un pedestal. Todas las personas tienen cosas positivas y negativas.
- **Evaluar las cualidades y los defectos.** Hacer inventario de los valores positivos con lo que contamos y tenerlos muy presentes en todo momento. Serán nuestros puntos fuertes.
- **Cambiar lo que no nos guste.** Si hay algo que no nos gusta y se puede cambiar, cámbialo. Si no puede hacerse o

el esfuerzo no te compensa, aprende a vivir con ello. La mayoría de las veces no son las circunstancias las que te hacen sufrir sino la forma de valorarlas.

- **Controlar los pensamientos.** Aprender a controlar la voz interior. Cambiar el tipo de pensamientos “Mi enfermedad me limita” por “Mi enfermedad me permite...”, o “Esto no me ha salido bien” por “Lo voy a intentar”. La forma de pensar incide sobre los sentimientos y el comportamiento.

- **No buscar la aprobación de los demás.** No se puede gustar a todo el mundo. Es mejor actuar con la propia escala de valores y aceptar que no vas a gustar a todos.

- **Tomar las riendas de tu propia vida.** No dejar que los acontecimientos te arrastren, ni aceptar las circunstancias de la vida.

- **Afrontar los problemas.** A ser posible sin agobiarse. Los problemas requieren tiempo para pensar en ellos, para buscar soluciones, para elegir lo más conveniente... o para aceptar cómo nos vamos a enfrentar al hecho.

- **Aprender de los errores.** Es la mejor manera de no volver a cometerlos o de evitar otros mayores.

- **Practicar nuevos comportamientos.** Confiar en la propia capacidad para mejorar. Elegir aquellos comportamientos que nos parezcan más satisfactorios y repetirlos.

- **Exigirse en la justa medida.** Eliminar el afán de perfeccionismo, lo cual no quiere decir que no intentemos hacer las cosas bien o ser lo mejor posible.

- **Darse permisos.** Ser una persona comprensiva y tolerante. Muchas veces nos exigimos ser perfectos. No pasa nada porque un día se esté de mal humor, te hayas equivocado o hayas gritado a alguien.
- **Cuidar la salud.** Sentirse bien favorece positivamente la imagen que tenemos de nosotros mismos. Los hábitos saludables, el ejercicio físico, la alimentación... te ayudan a estar mejor. Hay que cuidarse como nos merecemos porque somos seres únicos e irrepetibles.
- **Disfrutar del presente.** Disfrutar de los pequeños placeres de la vida. Buscar un hueco para estas pequeñas cosas es fundamental para el propio equilibrio físico, psicológico y social.

La importancia de ser un paciente activo

Ser un paciente activo significa contribuir a la adaptación óptima del proceso de enfermedad, transmitiendo la sensación de seguridad y confianza para actuar a favor de su recuperación.



Para destacar su importancia hay que reconocer la implicación de nuestra actividad diaria en la salud. Es decir, hacernos con las pautas saludables que nos permitan sobrellevar nuestra enfermedad del mejor modo posible, convertirnos en pacientes activos y buscar la participación en la toma de decisiones sobre nuestra propia salud y enfermedad.

Para lograr este objetivo, debemos centrarnos en diferentes aspectos. Uno de ellos es la autoestima que, como hemos dicho, influye en el grado de aceptación de la enfermedad, la recuperación, la rehabilitación y la vuelta a la vida cotidiana.

Propuesta de actividades e ideas

En este apartado se puede encontrar una serie de ideas y propuestas para poder trabajar la autoestima, actuando sobre los pensamientos negativos, la inseguridad y el miedo al fracaso.

Los pensamientos negativos

La baja autoestima se alimenta de los miedos, y en especial del miedo a ser rechazado. No trates de complacer a todo el mundo para poder sentirte aceptado o amado. Recuerda que lo que tú sientes es tan importante como lo que los demás sienten. Nunca te niegues a ti mismo.

La inseguridad

No trates de parecerte a otra persona. Recuerda que eres único, que tienes ideas y formas propias de hacer las cosas. Trata de hacerlas lo mejor posible, como tú puedes hacerlas, pero sin compararte con los demás.

El fracaso

Recuerda que el fracaso no existe. Lo que llamamos fracaso es solo una manera de no volver a repetir las cosas. Toma los fracasos como un aprendizaje que te lleva hacia donde tú quieres llegar.

Ejercicio 1

“Me doy permiso para expresar mis necesidades”

Todos los seres humanos tenemos un valor intrínseco por el hecho de ser personas. Las personas no son valiosas por lo que tienen, sino por lo que son. Eres tan digno de respeto, afecto y cuidados como cualquier otro. Escribe y completa la frase: “**Mis necesidades más importantes son...**”.

Ejercicio 2

Aprende a decir *no*

Si otras personas pretenden imponerte su voluntad, tú puedes decir *no*. Mantén la mirada para inspirar determinación y responde con amabilidad, brevedad y firmeza. Puedes ofrecer otras alternativas, pero no entres en negociaciones.

Ejercicio 3

Presta especial atención a tus logros y valóralos

Si prestas atención a tus aspectos positivos, ganarás en autoconfianza y tus capacidades crecerán. Mientras que si centras la atención en tus errores, cada vez te sentirás más inseguro, lo que provocará que cometas más fallos.

Ejercicio 4

Sorprende a las personas que te rodean

Sorprende a las personas que te rodean diciéndoles lo que te gusta de ellos o ellas. Selecciona a tres personas que no esperen nada de ti y diles algo positivo.

Con esta actividad logramos aumentar el nivel de autoestima de las personas que reciben nuestro aprecio. Lo más importante es el efecto que esto produce en nosotros.

Toma conciencia de que merece la pena mejorar tu autoestima, practica estos sencillos ejercicios y verás cómo dentro de algún tiempo, con tu constancia, llegarás a estar encantado de haberte conocido y desecharás los “Yo no valgo nada” para sustituirlos por “Yo valgo mucho”.

Parte II

Las competencias socioemocionales. Autoconocimiento, motivación y emoción

Cap 4. Nuestras emociones frente a las ECV

Introducción

La vida emocional, como las matemáticas o la lectura, puede manejarse con mayor o menor habilidad. Esta es crucial para entender por qué una persona prospera en la vida, mientras que otra, de igual intelecto, no lo consigue.

La parte observable y que queda patente para todos es la inteligencia tradicional u operativa, dividida en conocimientos (aspecto teórico) y habilidades (aspecto más práctico); sin embargo para que eso “vea la luz” y sobresalga es necesaria la inteligencia emocional, es decir, la base sobre la que podremos desarrollar otras capacidades.

La importancia de la inteligencia emocional **se resume en estas afirmaciones:**

- Mediante la aplicación de la inteligencia a la emoción, podemos mejorar mucho nuestras vidas.
- La conducta emocionalmente inteligente se puede aprender –y así ganar control sobre nuestras vidas–, minimizando algunas emociones negativas (ira, ansiedad, etc.) y desarrollando otras más positivas (alegría, confianza, entusiasmo).

Ayudar a la gente a manejar mejor sus emociones perturbadoras –ira, agresividad, ansiedad, depresión, pesimismo y soledad– es una forma de prevenir la enfermedad.

Una estrategia preventiva sería aplicar **el semáforo de las emociones**.

- **1.º ALTO, tranquilízate.** Cuando sentimos mucha rabia, queremos agredir a alguien, nos ponemos muy nerviosos... Tenemos que pararnos como cuando un coche se encuentra ante un semáforo con luz roja.
- **2.º PIENSA.** Podemos pensar soluciones y analizar las consecuencias positivas y negativas de nuestras acciones.
- **3.º ADELANTE.** Es la hora de elegir la mejor solución y ponerla en práctica.

Implicaciones y competencias de la inteligencia emocional

Según señala Daniel Goleman en su libro *La inteligencia emocional*, esta nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones y adoptar una actitud empática y social, lo cual nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal.

Es innegable la influencia que tienen las emociones en la salud humana. Las emociones positivas previenen enfermedades cardiovasculares, o una vez que estas se han manifestado, contribuyen a su curación, mientras las emociones negativas favorecen la aparición de los síntomas.

A través de las competencias de la inteligencia emocional se reduce el efecto de las emociones perturbadoras en el desarrollo de las ECV, por ejemplo, debemos controlarnos

cuando sentimos pánico y ansiedad dado que aumenta la tensión arterial; con ello, las venas dilatadas por la presión sanguínea sangran más abundantemente y esta es una de las principales complicaciones a las que se enfrenta un paciente en cualquier intervención quirúrgica.

La inteligencia emocional implica tres procesos y dos ámbitos de relación diferentes:

- La percepción: es reconocer de forma consciente las emociones y saber expresarlas, “ponerles nombre”.
- La comprensión: es relacionar los sentimientos y los pensamientos, percibir la complejidad de las emociones, implicarse en las emociones ajenas.
- La regulación: es el manejo de las emociones, ya sean positivas o negativas, saber usarlas en nuestro beneficio e influir en los estados de ánimo. Por ejemplo, para controlar la ansiedad que nos produce llevar una dieta estricta, ya que sabemos que con la ansiedad crecen los niveles de adrenalina. Este aumento reduce la capacidad para el autocontrol, lo que hace que el paciente sea más susceptible de seguir comportamientos malsanos, como fumar más o comer demasiado. Por tanto, debemos actuar sobre los pensamientos negativos que nos producen emociones negativas como la ansiedad.

Respecto a los ámbitos de relación, los procesos descritos se pueden usar sobre uno mismo (ámbito intrapersonal), cuando aparece el miedo que con frecuencia va seguido del alivio o sobre los demás (ámbito interpersonal), cuando alguien es injusto y aparece la ira. En todo caso, siendo

conscientes de nuestras propias emociones y sentimientos, y de cómo las manifestamos a los demás a través de nuestros gestos, tono de voz, etc., diciendo lo que queremos, y sin que ello suponga enfrentarnos a ellos.

Control de nuestras emociones

Todo el mundo pasa por momentos esporádicos en los que se siente disgustado, desamparado, ansioso, desanimado, desgraciado, resentido o frustrado. La experiencia ocasional de estos sentimientos es a la vez natural y saludable, puesto que nos motiva a hacer los cambios necesarios en nuestro estilo de vida para restaurar nuestra salud psíquica y nuestro bienestar físico.

Los problemas solo surgen cuando estas emociones pasajeras persisten y llegan a transformarse en estados de ánimo permanentes. Cuando sucede esto, pueden aparecer úlceras gástricas como resultado de estados persistentes de hostilidad frustrada o presentarse ataques cardíacos debidos a actitudes de agresión no aliviada.

Debemos tener cuidado con el denominado “secuestro emocional”. Cuando tenemos una certeza total en nuestra percepción de la situación, nos sentimos en posesión de la verdad absoluta a pesar de que el análisis que realizamos de la situación no es demasiado preciso, puesto que ese detenimiento haría que se perdiese rapidez en la respuesta y, consiguientemente, oportunidad de sobrevivir. Un ejemplo típico ocurre cuando se le comunica al paciente un diagnóstico grave sin la adecuada preparación emocional.

Todo lo que se le comunica inmediatamente después no será escuchado al ser presa de un secuestro emocional provocado por el conocimiento del diagnóstico.

La función de las emociones también es guiar a nuestro organismo por el “sendero de la supervivencia”, es decir, el sistema emocional es inteligente. Las emociones nos indican cuál de los caminos o alternativas favorecen más nuestra supervivencia.

El mecanismo de las emociones puede comprenderse fácilmente si imaginamos que somos un barco que se gobierna mediante un piloto automático, guiado por una brújula que señala en cada momento el camino que vamos a seguir. El barco siempre obedece a la brújula (emociones), es decir, va hacia donde señala la brújula, que está diseñada para conducirnos en la difícil tarea de sobrevivir.

Para sobrevivir, lo verdaderamente importante de nuestras emociones es que coincidan o se correspondan con la realidad, mientras que de otro modo son realmente un peligro. Las emociones son siempre reales, pero pueden no ser verídicas.

Pero la brújula puede señalar el camino incorrecto si existen interferencias externas que alteran su buen funcionamiento. De ahí que lo importante para el barco no es que la brújula señale a un sitio determinado (en nuestro caso, las emociones positivas), sino que la brújula funcione bien. Nuestro interés primordial debe ser mantener el sistema emocional lo más libre posible de interferencias, reduciendo los errores al mínimo. Para ello aprenderemos a “controlar nuestras emociones”.

¿Por qué no tiene importancia sentirse bien?, Editorial Barrull, 2000.

¿Qué hacer cuando aparece una enfermedad crónica como la ECV?

Vivir con una enfermedad de larga duración plantea nuevos retos a una persona. Aprender a afrontar esos retos constituye un proceso largo, no es algo que se consiga de la noche a la mañana. Pero entender lo que te ocurre y participar activamente en el cuidado de tu salud, cumpliendo con el tratamiento, adecuando la dieta, paseando habitualmente... te ayudará a afrontar esos retos.

Como paciente, es importante tener presente que sufrir una enfermedad cardiovascular no significa que su vida se haya congelado; de hecho, muchas personas han demostrado que pueden seguir adelante, incluso ayudando a sus semejantes. Así, cuando un paciente con ECV cuenta por lo que está pasando o ha pasado a pacientes que les acaban de diagnosticar la enfermedad, es posible lograr que la vida de los demás sea diferente, además de afirmar la propia.

La interacción con el "otro" es básica para reforzar la autoestima del paciente.

Cuando a una persona le diagnostican una enfermedad cardiovascular, atraviesa varias fases en el proceso de asumir que la padece. Algunas personas se sienten vulnerables y confundidas. Otras, se decepcionan y se compadecen. Algunas encuentran injusto lo que les ha pasado y se enfadan consigo mismas y con la gente que quieren.

Estos sentimientos forman parte del principio del **proceso de afrontamiento**, en el que cada persona reacciona de una forma diferente, pero todas las reacciones son completamente normales.

La **primera fase** es la de “reconocimiento”, consiste en aprender cosas sobre la enfermedad: ¿qué es el corazón y cómo funciona?, ¿qué ha fallado en nuestro corazón? El conocimiento es poder y cuanto más saben sobre su enfermedad, más sienten que controlan la situación y menos les asusta.

La **segunda fase** del proceso es la de “aceptación”, como actitud que va más allá del reconocimiento e implica admitir la nueva situación y, en consecuencia, orientar los comportamientos hacia acciones adaptativas. Implica un comportamiento.

La **tercera fase** del proceso es la de “adaptación” y consiste en tomar las riendas de la situación, acomodando nuestro comportamiento a la nueva situación. La persona se siente bien con actividades de autonomía personal, con sus pensamientos, y con sus relaciones interpersonales.

La **última fase** es la de “ajuste”, o encaje de la enfermedad, donde se siente cómoda con los tratamientos y las herramientas que debe utilizar para llevar una vida normal.

El estrés como respuesta de nuestro organismo ante el diagnóstico de una enfermedad cardiovascular

Es posible que si las alteraciones emocionales son lo suficientemente importantes, interfieran en el proceso de afrontamiento o incluso originen cambios negativos (como el aumento del consumo de tabaco y alcohol), lo cual, en algunos casos, suele deberse a estrategias erróneas de afrontamiento del estrés. El estrés no es siempre negativo: niveles moderados del mismo, cuando nuestras capacidades y las demandas del ambiente están compensadas, pueden originar un cierto grado de preocupación que actúa como motivador del cambio. En contra de lo que se piensa, tanto los sucesos menores, como las satisfacciones de la vida diaria poseen mayor significado para nuestra salud que los acontecimientos vitales.

Estrategias para controlar y reducir el estrés

- Meditar.
- Sonreír.
- Recibir masajes.
- Llevar un estilo de vida saludable.
- El ejercicio físico ayuda a liberar la energía acumulada. Además, reduce la producción de las hormonas y aumenta la producción de endorfinas que generan sensación de bienestar.

- Tener control de tu calendario y horario es vital para reducir el estrés. El tiempo lo marcas tú, dependiendo de tus necesidades y de las cosas que te hacen un poco más feliz.
- Combinar todas las cosas que te gusta hacer con aquellas que debes hacer se puede convertir en un nuevo reto lleno de oportunidades. Por eso es tan importante balancear las responsabilidades (aquellas que nos sobrecargan) con los placeres diarios, como pasar más tiempo libre con los amigos y familiares, o disfrutar de tu pasatiempo favorito.

Propuesta de actividades

Ejercicio 1

Proponemos un sencillo ejercicio para regular nuestras emociones. Se denomina estrategia GEL. Se trata de las iniciales de las tres preguntas que debemos hacernos cuando se nos presente un problema: Generalizar, Exagerar y Limitar.

- ¿Estoy **generalizando** desde un problema concreto? Pensamos que no le interesamos a alguien y que no quiere pasar tiempo con nosotros porque un día rechaza un plan que le proponemos.

- ¿Estoy **exagerando**? Discutes con un compañero de trabajo porque no ha atendido tus sugerencias y piensas: “Jamás me escucha, no nos vamos a entender”.
- ¿Estoy **limitando** los aspectos positivos? Tenemos pensado ir a cenar, pero eso no nos da la oportunidad de preparar algo para nuestro acompañante, cenar más relajadamente, incluso ahorrar.

Parte II

Las competencias socioemocionales. Comunicación y habilidades sociales

Cap 5. La importancia de la comunicación en el entorno del paciente

Introducción

El ser humano es un ser social y no podría vivir sin comunicarse. Pasamos gran parte de nuestro tiempo comunicándonos de una forma o de otra (hablando, escribiendo, dibujando, cantando, leyendo, escuchando música, viendo la televisión...).

En la sociedad actual parece evidente la importancia de la comunicación, y más hoy día, con todos los perfeccionamientos y avances tecnológicos, tanto para la comunicación interpersonal como para la colectiva.

Asimismo, la comunicación escrita ocupa un lugar importante en la vida en general. Es característico darle a la comunicación escrita más consideración que a la comunicación oral y sirve de evidencia del mensaje transmitido cuando es necesario tener pruebas.

Observación de los hechos y comunicación

A veces hay dificultades al comunicarnos con otras personas, porque a alguna de ellas le puede faltar la información que necesitaría conocer sobre el tema del que se habla, o por las visiones tan diferentes que dos personas puedan tener ante una misma situación, imagen o experiencia.

Del mismo modo, también pueden existir dificultades para comunicarnos con nuestro médico, con algún familiar o con un amigo por diferentes causas:

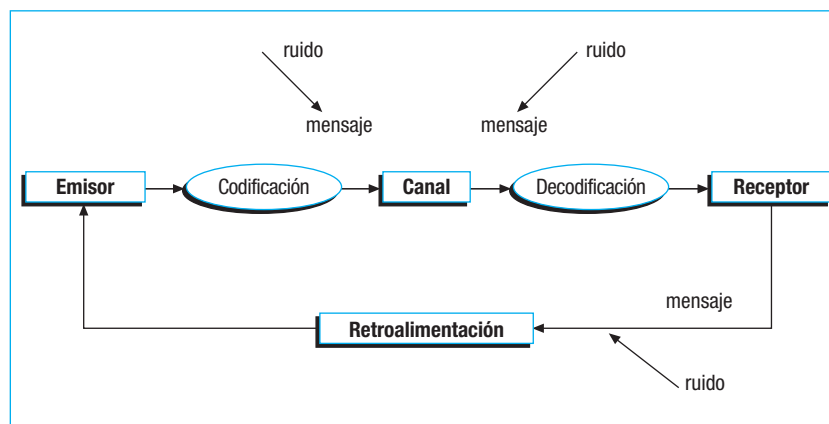
- Estar preocupado por algún problema o enfermedad.
- Porque en ese momento tengamos baja la autoestima.
- Porque no hayamos entendido la realidad de una cosa o situación tal cual es, sino como nosotros creemos verla.

Elementos del proceso de comunicación

Podemos decir que en toda comunicación humana tiene que haber una **f fuente de información** o **transmisor**, es decir, un medio o alguna persona o grupo de personas con el deseo de comunicarse.

Por ejemplo: cuando mi doctora responde a mis preguntas está siendo a la vez transmisora del mensaje y fuente de información del mensaje que yo recibo.

Diagrama del proceso de la comunicación



Cuando veo las noticias por televisión:

- La fuente es la emisora.
- Transmite la presentadora.
- El mensaje será la noticia.

El **canal** será, así, el vehículo mediante el que se conduce el mensaje. Por ejemplo, el cable del teléfono.

El **destinatario** y el **receptor** a menudo pueden coincidir:

- Cuando escucho en casa a mi pareja, soy a la vez destinatario y receptor.
- Si escucho música en la radio, yo seré el **destinatario** y la radio, el **receptor**.

Finalmente, el **receptor**, que es quien recibe el mensaje, puede responder, a su vez, con otro mensaje transformándose en un nuevo emisor e iniciando una conversación.

Estilos de comunicación

- **Estilo inhibido.** Las personas de este tipo dejan vulnerar sus derechos, se sienten sin control, son vacilantes, no logran los objetivos que se proponen y suelen tener baja autoestima.
- **Estilo agresivo.** Las personas suelen ser impulsivas, llegando a vulnerar los derechos de las demás personas, se sienten sin control, logran sus objetivos pero dañando las relaciones, y tienen baja autoestima.

- **Estilo asertivo.** Las personas que se comunican de forma asertiva expresan lo que desean de un modo directo, honesto y adecuado que claramente indica lo que sienten y esperan de su interlocutor, pero mostrando respeto por este. Este estilo de comunicación muestra el equilibrio al emitir respuestas.

Actitudes para optimizar la comunicación del paciente activo

- **Aceptación incondicional de la otra persona aquí y ahora,** teniendo en cuenta aspectos como la edad, el sexo, sus sentimientos, ideas, valores, temores, limitaciones y cualidades.
- **Congruencia y autenticidad** cuando se da cierta coherencia **entre lo que sentimos, lo que pensamos y lo que expresamos**, tanto a nivel verbal como no verbal.
- La **empatía** está considerada como la aplicación de habilidades cognitivas para reconocer e interpretar los sentimientos, pensamientos y puntos de vista de otros agentes en los procesos de comunicación.

Habilidades para optimizar los procesos de comunicación del paciente activo

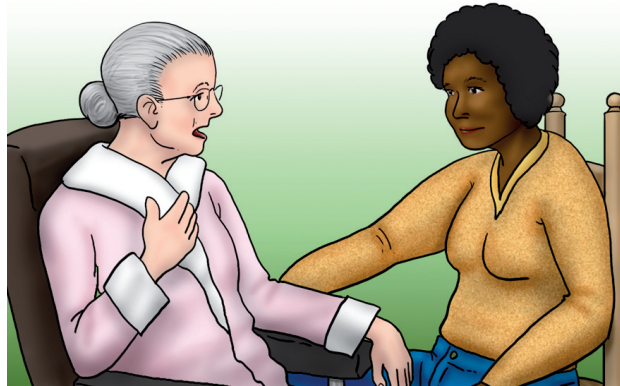
La **comunicación asertiva** implica respeto hacia uno mismo, al expresar abiertamente las propias necesidades y al defender los derechos propios, así como respeto hacia los derechos y necesidades de los demás.

La **escucha activa** es otro elemento imprescindible para entablar relaciones comunicativas dignas de confianza, porque genera sentimientos que fortalecen las relaciones entre las personas.

Por el contrario, la **comunicación pasiva** comprende la violación de nuestros derechos y necesidades, al no expresarlos o porque lo hacemos de una manera derrotista.

La **comunicación agresiva** es generalmente deshonesta e inapropiada porque el objetivo usual es la dominación de la otra persona.

Comunicarse en primera persona, desde el yo: “Me siento mal”, “Quiero que comprendas...”, “Entiendo que...”. Todos ellos son mensajes respetuosos que expresan los propios sentimientos, deseos o decisiones sin valorar las conductas de otras personas.



La importancia de ser paciente activo

La naturaleza de las relaciones comunicacionales entre el paciente activo y los grupos depende de la forma en que se establezcan los procesos de comunicación:

- Fijando siempre los objetivos que deseo alcanzar con la técnica o actividad a aplicar.
- Teniendo en cuenta que todo conocimiento de la realidad, base para una comunicación asertiva, ha de atender, con todos los sentidos, lo que ves, oyes, entiendes, sientes...
- Analizar toda la información, tomar notas, y elaborar un listado de conclusiones para comunicarlas al grupo.

Situaciones

- **Expresar y recibir quejas.** “Estoy disgustado por...”; “Quiero decirte que la próxima vez que ocurra esto...”; “No te preocupes por...”.
- **Decir no.** “Quiero que entiendas por qué no...”; “No, y sugiero que la próxima vez...”.
- **Responder aportando nuestra opinión sobre un tema de actualidad.** “Comparto tu opinión, pero...”; “Haciendo un esfuerzo entiendo tu postura, y tú has de entender que yo...”; “Pospongamos la decisión porque no estoy de acuerdo con...”.
- **Pedir ayuda de forma eficaz.** “Gracias por decirme que sí...”; “Gracias, no insisto...”; “Solamente quiero expresar lo que siento...”.

Parte II

Las competencias socioemocionales. Comunicación y habilidades sociales

Cap 6. Habilidades sociales y resolución de conflictos en el entorno del paciente con ECV

Introducción

Las habilidades sociales son capacidades que nos ayudan a relacionarnos con los demás y que contribuyen a prever posibles conflictos y solucionarlos. De todas estas habilidades destacamos, por su importancia, la asertividad o capacidad de defender nuestros derechos sin agresividad, la empatía o habilidad de ponernos en el lugar del otro, la escucha activa, el liderazgo y la resolución de conflictos.

¿Por qué son importantes las habilidades sociales en las enfermedades cardiovasculares? Porque nos ayudan a resolver dificultades con otras personas que pueden influir tanto en la recuperación de la enfermedad como en la aparición de una nueva ECV, por ejemplo, saber decir *no* a una persona que te ofrece un cigarrillo o tener fuerza de voluntad para caminar todos los días un rato aunque no te apetezca, junto con algún amigo.

Los grupos de apoyo en las enfermedades cardiovasculares

Ante las enfermedades cardiovasculares podemos recibir ayuda de aquellos que forman parte de alguno de estos tres grupos: la familia, los amigos y otros (por ejemplo, las asociaciones de ayuda mutua, las asociaciones de pacientes...).

Ante una ECV es importante cambiar nuestro estilo de vida: seguir una dieta adecuada, dejar hábitos como el tabaco y el alcohol, practicar ejercicio o reducir el nivel de estrés. Algunas personas que han sufrido una enfermedad cardiovascular suelen pensar que “ya no pueden hacer” las mismas cosas que hacían antes, y esto les provoca un sufrimiento añadido a su situación actual. En general, las ECV suponen una limitación (ya que las personas no pueden coger peso ni hacer esfuerzos intensos) y una obligación de un control farmacológico diario (como por ejemplo tomar 5 ó 6 pastillas al día); para lograr todo esto es necesario, sobre todo, el apoyo de nuestra familia y de las personas más cercanas a nosotros.

Los amigos íntimos también desempeñan un papel esencial cuando hablamos de cómo afrontar las ECV, ya que nos ayudan a olvidar las continuas preocupaciones que tenemos y a no hacer girar nuestra vida en torno a esta enfermedad; si ampliamos nuestras actividades sociales (salir juntos de paseo o ir de viaje en compañía, quedar por las tardes para echar una partida de cartas, asistir a una cena organizada por un amigo aunque en principio no nos apetezca mucho) lograremos no estar continuamente pendiente de nuestros síntomas, de lo que creemos que nos pasa (por ejemplo: “Noto un pinchazo o un escozor en el pecho”).

Cuando se sufre la ECV se tiende a dar vueltas en la cabeza continuamente a aquello que nos ha sucedido, –especialmente en aquellos momentos del día en que nos encontramos solos (por ejemplo, a la hora de acostarnos)– y a los temores que tenemos: que se vuelva a repetir, que no tenga nadie cerca que me auxilie.

Por eso es tan importante que, en esos momentos, demos un golpe de timón a los pensamientos y busquemos aquellas expectativas y las situaciones más gratificantes sucedidas a lo largo del día: la lectura de un buen libro, sacar las entradas para el concierto de mañana, la cena con los amigos...

Pero no basta con huir de los pensamientos negativos que resultan tan “devastadores” y que producen un alto grado de estrés y de ansiedad si esta “huida hacia delante” no va acompañada de un reforzamiento de las habilidades que, como veremos a continuación, tiene a la familia y a su entorno como protagonistas directos en el afrontamiento de la enfermedad.

Saber afrontar críticas

Los pacientes cardiovasculares manifiestan que –ante todo– desean que no les digan continuamente lo que tienen que hacer o lo que tienen que comer porque ellos son conscientes de su situación; como suele decirse, una cosa es la vigilancia moderada de un compañero y otra muy distinta es el “acoso” a todas horas. Por su parte las familias reclaman que se les aconseje en el trato con sus familiares con ECV ya que, por un lado, les importa la vida de esa persona tan querida y por otro lado, la mayor parte de las veces el paciente no hace caso de las recomendaciones del médico, mientras que el familiar trata de que cumpla lo más fielmente esos consejos, ya que la salud del paciente depende de ello.



En primer lugar: ¿cómo puede afrontar esta situación una persona con enfermedad cardiovascular? Cuando un familiar te haga ver que no estás cumpliendo con los consejos que te han dado el médico o la enfermera, párate un momento y piensa: “¿Tienen razón en lo que me están diciendo (por ejemplo, en que no coma alimentos con grasa)? ¿Qué ventajas tendré si hago caso a lo que me están aconsejando?”.

Otro aspecto muy importante es hacerle ver a la otra persona cómo te estás sintiendo sin echarle en cara nada; para ello se utilizan los “mensajes yo”; y así, en vez de decirle: “Tú siempre me estás diciendo lo que tengo que hacer”, es mejor expresarse esta manera: “Yo preferiría que me dijese las cosas sin regañarme”.

Por otro lado, los familiares han de expresarse de modo que su compañero o compañera reciba sus sugerencias de buen grado; para ello, además de cuidar el tono de voz –que no

sea agresivo, sin dejar intervenir al otro—, es importante cambiar la manera en que nos dirigimos a ellos; por ejemplo, en vez de comenzar diciendo: “Tienes que hacer esto porque el médico lo ha dicho”, puedes comenzar diciendo: “Comprendo cómo te sientes, pero es mejor que...”. Si sigues estos consejos lograrás que tu familiar tenga mejor disposición para recibir lo que estás diciéndole.

Además es recomendable que, de vez en cuando, le expreses lo contento que estás por los progresos que está haciendo, por pequeños que te parezcan.

Escucha activa

La forma en que escuchamos facilita nuestras relaciones con los demás.

Imagina que mientras le cuentas a un amigo cómo te sientes después de la enfermedad cardiovascular, este mira hacia otro lado, consulta el reloj varias veces o bosteza; la sensación que te está transmitiendo es que no le importa lo que estás contándole. Si, por el contrario, te mira a los ojos, asiente con la cabeza o te pide detalles, seguramente hará que te sientas bien y hará que crezca la amistad sincera entre vosotros.

Es importante que los pacientes y los familiares se escuchen mutuamente, ya que ambos atraviesan una situación delicada y cada uno de ellos tiene sus temores y sus miedos y desean que compartan sus sentimientos y les comprendan; por eso, en estas circunstancias, deja que la otra persona hable, sin interrumpirle para contarle lo tuyo.

La importancia de ser paciente activo

Como paciente activo, te ofrecemos unas pautas para la enseñanza y el aprendizaje de la resolución de conflictos. Esto implica paciencia y práctica, así como buena disposición de parte de todos los implicados.

Pasos de entrenamiento

- **Toma de postura.** Explicar que los problemas son parte integrante de nuestra vida.
 - No evitar enfrentarse a los problemas.
 - Tratar de no responder impulsivamente ante los problemas.
- **Descripción del problema.** Relato breve de lo sucedido.
- **Operativizar el problema.** Dónde, cuándo, con qué personas; frecuencia, intensidad, pensamientos y sentimientos, conductas motoras y verbales.
- **Especificar los objetivos.** Qué esperamos alcanzar para superar la situación conflictiva: para ello podemos comparar la situación actual y cómo debería ser.
- **Redefinir el problema.** Preguntarnos: “¿Conseguiré los objetivos actuando como hasta ahora?”.
- **Generar el mayor número de alternativas posibles.** Lluvia de ideas: todas las respuestas valen. Buscamos cantidad.
 - En este momento no juzgamos si son buenas ideas o malas.

– Podemos pensar cómo afrontaría otra persona el problema para lograr así un mayor número de soluciones.

- **Evaluar las soluciones.** Tener en cuenta los obstáculos, las consecuencias (personales y para los demás), el esfuerzo y los resultados de cada una de las soluciones propuestas.
- **Puesta en práctica.** Concretar lo más posible la conducta que nos proponemos seguir y evaluar los resultados obtenidos.

Hacia una actitud positiva

Que los optimistas viven mejor parece una afirmación difícilmente rebatible, pero que además viven más puede requerir de alguna información adicional. La actitud de las personas hacia la vida ha sido uno de los elementos primordiales para la obtención de la felicidad, y es aquí donde la salud y su conservación se convierten en bastiones fundamentales. Por eso, es importante tomar nota de este decálogo y transmitirlo a los demás.

1. Practique ejercicio físico adecuado a su edad y condición física. Sabemos que la actividad física está relacionada con la liberación de sustancias endógenas en nuestro cerebro (endorfinas) que provocan esa agradable y placentera sensación.
2. Realice tareas intelectuales que le exijan una cierta dedicación. La voluntad de aprender y alcanzar nuevas metas es una ayuda para la salud y un gran estímulo.

3. Mantenga una vida de relación social abierta, amplia y sincera. Las relaciones sociales y la vida familiar ayudan a mantener la salud y a recuperarse mejor.
4. Trate de mantener un fuerte compromiso individual con los valores éticos más esenciales y proyéctelo hacia los demás. La salud social es la suma de la salud individual de los miembros que forman un colectivo.
5. Trate de encontrar actividades que llamen su interés. Las acciones de voluntariado son muy reconfortantes.
6. Afronte la vida con realismo, aunque con las dosis de humor suficiente para que su expresión sea cordial.
7. Estimule su sistema inmunológico a través de una alimentación basada en la dieta mediterránea.
8. Evite el exceso de sustancias estimulantes. El hábito en el consumo de estas puede ser contraproducente.
9. Sea moderado y no se obsesione con nada. La mayoría de las cosas son más grises que blancas o negras. La vida misma, como los ciclos del día y la noche, tiene partes luminosas y otras más oscuras.
10. Tenga fe en sí mismo y también en los demás. Entre este segundo colectivo se encuentra su médico o especialista. Trate de establecer una relación de confianza lo más estable posible, porque le ayudará a manejar y motivar la adherencia al su tratamiento y a facilitar una mejor adaptación a su nueva situación.