

PsicoVet pills: píldoras audiovisuales como herramienta para mejorar las competencias de comunicación en la veterinaria clínica de pequeños animales

Olga Mitjana¹, Santiago Boira², Alicia Laborda¹, Cristina Bonastre¹, Victoria Falceto¹, Carolina Serrano¹, Jose Rodriguez¹, Bárbara Olivan³, Javier García Campayo³, Yolanda López del Hoyo³.

¹Dpto. Patología Animal-Hospital Veterinario. Facultad de Veterinaria. Universidad de Zaragoza

² Dpto. de Psicología y Sociología. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza

³ Dpto. de Medicina, Psiquiatría y Dermatología. Facultad de Medicina. Universidad de Zaragoza

La adquisición de competencias que faciliten la comunicación es fundamental en todas las disciplinas. Sin embargo, en las áreas biosanitarias hay que añadir un mayor stress emocional ya que se trabaja con enfermos y su entorno. En el caso de los veterinarios clínicos es tan importante el trato con las mascotas como sus propietarios; sin embargo durante su formación, a los estudiantes no se les enseña a tratar con el propietario. El objetivo de este trabajo es suplir estas posibles carencias en las habilidades de comunicación de una manera amena y eficaz mediante pequeñas píldoras audiovisuales. Sencillos mensajes, como saber presentarse o tener un lenguaje corporal adecuado que pueden facilitar una comunicación efectiva entre el clínico y el propietario. Gracias al trabajo colaborativo de un equipo multidisciplinar de docentes y profesionales de diferentes áreas del conocimiento (veterinaria, medicina y psicología) se plantearon los varios objetivos en la formación de alumnos de postgrado de Veterinaria. Estos se centraron en la adquisición de conocimientos y habilidades sobre la comunicación interpersonal; desarrollo de habilidades empáticas para la ayuda al propietario a la toma de decisiones difíciles y planes de actuación, así como la creación de material docente en relación a habilidades comunicacionales básicas en veterinaria para profesores, tutores y estudiantes.

El contexto de actuación fue dentro del Máster propio en clínica de pequeños animales I y II, con alumnos residentes del Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza. La metodología docente se describe a continuación. En primer lugar se realizó un estudio observacional sobre habilidades en la entrevista clínica, basado en *checklists* realizadas durante el desarrollo de las consultas de pequeños animales del Hospital Veterinario. Asimismo, a todos alumnos se les realizó un breve cuestionario para detectar sus posibles carencias comunicativas con el cliente. Basándose en los resultados de ambos, se seleccionaron de varios momentos o situaciones problemáticas o deficitarias en la clínica veterinaria diaria. Posteriormente, se diseñaron y rodaron 22 píldoras audiovisuales, entre los propios participantes del proyecto y actores voluntarios, en el que se trato de mezclar buenas y malas técnicas comunicación tanto verbal como no verbal. Así, los puntos tratados fueron el recibimiento, el encuadre de la visita, la escucha activa, las interrupciones, toma de decisiones y cierre. Tras el estudio y edición de las píldoras, se planteo un taller basado en una breve introducción teórica y su visualización, de tal manera que se pudiera generar un feed-back entre docentes veterinarios, médicos, psicólogos y alumnos del posgrado, así como una encuesta de calidad sobre su participación en este taller.

Las TIC's en las que se ha apoyado esta experiencia han sido la creación y edición de material audiovisual docente basado en la simulación o Role-playing en un formato de píldoras audiovisuales así como el uso de los Formularios Google Docs.

El carácter innovador a destacar es que, gracias a la creación de píldoras audiovisuales, el alumno podrá aprender de una manera amena a la vez que eficaz los distintos tipos de comunicación verbal y no verbal en la clínica diaria veterinaria. Sin duda, el interés para el Grado de Veterinaria es muy grande, puesto que como profesionales de la Salud, nuestro deber no es solo curar a las mascotas, sino proporcionar y facilitar a sus dueños la mejor atención posible.

Las situaciones y los problemas que pueden tener los clínicos veterinarios, son similares pero no iguales a los que se producen en Medicina Humana. Así, se ha aprovechado la oportunidad de crear un material enfocado al Grado de Veterinaria conjuntamente entre docentes de otros grados de Ciencia Biomédicas, como Medicina y Psicología, es única.

Las mejoras obtenidas en el proceso han sido tanto el diseñar el material audiovisual formativo específico como la propia formación que se ha derivado de él. La oportunidad de trabajar con un grupo interdisciplinar creemos ha sido muy enriquecedora para todos, ya que aporta distintos puntos de vista. El poder proporcionar una formación docente interactiva alumno-docente a los alumnos de postgrado que ya están interactuando en la clínica diaria, ha sido muy interesante. Ofrecer unas herramientas para mejorar sus habilidades de comunicación con el cliente es muy útil para su futuro tanto profesional como personal puesto que puede reducir el estrés que genera manejar situaciones difíciles con el propietario. Por otra parte, este incremento de las habilidades de comunicación repercute en una mayor confianza en ellos mismos y con ello, en realizar una mejor intervención, lo que va a influenciar en el trato con el propietario, que será beneficiario de la misma y se sentirá más satisfecho.

La continuidad y expansión de este proyecto es evidente, puesto que este es el segundo año que nuestro equipo multidisciplinar ha trabajado conjuntamente. Este año, dado el conocimiento y la experiencia adquirido por el grupo, ha ayudado a generar una mayor cantidad y calidad en la formación de residentes. La mejora de habilidades de comunicación, en este caso clínico-propietario, creemos son fundamentales en todos los ámbitos de los Grados de Salud, y son a su vez altamente transferibles, ya que se pueden aplicar a otros campos veterinarios, aunque cada uno tenga sus peculiaridades. También se trata de un proyecto sostenible, puesto que la creación de este material audiovisual puede ser utilizado como base de un repositorio para formaciones posteriores que puede compartirse en abierto con otras Universidades.

En conclusión, los alumnos destacaron que a aspectos tan importantes como la comunicación no verbal o como el saludo o cierre de la entrevista clínica, no les habían prestado la atención suficiente hasta la realización de este taller. Los alumnos han encontrado los temas tratados y esta formación en concreto como muy útil, considerando que es una parte muy importante de su labor clínica y creen que debería ampliarse este tipo de formación tanto en el propio Grado de Veterinaria como en la formación posterior.