

Mejora de las habilidades de comunicación en el alumnado de postgrado de veterinaria mediante la utilización de recursos audiovisuales digitales: un proyecto interdisciplinar

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

¹ Dpto. 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

Las habilidades de comunicación son fundamentales para un clínico veterinario que debe tratar diariamente con los propietarios de sus pacientes. Sin embargo, es una competencia en la que apenas se ha recibido formación específica a lo largo del grado, por lo que cuando empieza su ejercicio profesional se encuentra muchas veces con dificultades a la hora de gestionar sus relaciones comerciales con sus clientes. El hándicap añadido en veterinaria frente a otras titulaciones de Ciencias de la Salud como medicina es el económico, ya que el paciente es a la vez cliente (su propietario) y muchas veces debe valorar el esfuerzo económico de una intervención frente a la vinculación emocional con su mascota. En este proyecto interdisciplinar, basándonos en la experiencia y conocimientos de otros grados como Medicina y Psicología, se pretende dar nuevas herramientas a alumnos de postgrado residentes en Hospital Veterinario de la Universidad de Zaragoza para la mejora de sus competencias de comunicación en la clínica diaria. Nuestro objetivo general es la creación de un grupo multidisciplinar que integre a docentes de estos tres grados para obtener una mejora en las habilidades de comunicación de los alumnos de postgrado. De esta manera, los futuros clínicos veterinarios, gracias a estas herramientas, podrán tener una mayor seguridad en sí mismos a la hora de la intercomunicación con sus clientes.

Una vez creado el grupo interdisciplinar de trabajo, se diseñó un cuestionario para conocer las impresiones que tenían los residentes sobre la comunicación con los clientes y cuáles eran los puntos que les generaban más inseguridad o estrés. Tras el estudio de los resultados, se elaboraron tres casos tipo: dar una mala noticia a una persona mayor, hablar de temas económicos con un propietario con pocos recursos económicos cuya mascota está grave y la toma de decisiones sobre el futuro de una mascota con un cliente con un carácter retador. Para las sesiones de role-playing, se contó con tres actores voluntarios así como con seis alumnos de postgrado del master propio de Clínica de pequeños animales II, residentes del Hospital Veterinario. Cada caso, interpretado por un actor, fue grabado con dos residentes diferentes. Tras cada sesión, fueron entrevistados individualmente sobre el modo en el que había sido llevada a cabo la comunicación, las emociones sentidas y su sentimiento de comprensión o empatía con el cliente. Posteriormente, todo el equipo interdisciplinar visualizó y estudió todo el material audiovisual elaborando una serie de resultados que serían la base del taller posterior. Los participantes del taller formativo fueron los 6 residentes voluntarios del role-playing, 4 residentes y parte del grupo interdisciplinar (2 psicólogos y 4 profesores de veterinaria). Tras visualizar cada situación se estableció un diálogo entre los profesores y los alumnos, generando un feedback entre ambos, especialmente dirigido a lo que les había parecido más difícil, como gestionar este tipo de situaciones y sobre todo establecer un diálogo para poner de manifiesto donde se habían visto más vulnerables y donde más reforzados.

Respecto a las mejoras obtenidas en el aprendizaje de los alumnos, tras la encuesta final contestada por el 100% de los residentes que participaron en el taller, otorgaron la máxima puntuación respecto a su utilidad para su futuro profesional al trato con los caracteres considerados más difíciles como: personas mayores, familias con niños, propietarios que no entienden los términos médicos, gente con pocos recursos económicos o caracteres retadores entre otros. Otros aspectos que también han destacado han sido el poder comentar situaciones complicadas de la clínica diaria y de urgencias, la oportunidad de mejorar viendo su propia actitud así como conocer pautas o puntos clave para poder aplicar a la comunicación con los clientes.

El carácter innovador a destacar creemos que es, no solo la aplicación de la metodología del role-playing cuya utilidad en Grados de Salud ha sido ya demostrada, sino la novedad de su aplicación en el entorno veterinario-cliente-mascota. Siendo diferente a otros grados como Medicina, ya que muchos casos unido a la implicación emocional del veterinario con la mascota, hay situaciones a priori comprometidas como la decisión de una eutanasia o hablar del tema económico en pronósticos graves.

Por otra parte, otra de las innovaciones del proyecto ha sido la creación de un equipo interdisciplinar entre los Grados de Psicología, Medicina y Veterinaria que tras la experiencia, han realizado una formación para alumnos de postgrado así como la creación de una base de material audiovisual docente.

En conclusión, gracias a este proyecto, hemos podido constatar que los recién licenciados no son conscientes de los fallos o carencias que tienen en esta formación por lo que no lo consideran importante en su formación. Tras la experiencia, los residentes han sido conscientes no solo de sus dificultades en la gestión emocional de situaciones difíciles sino también de sus habilidades, de las cuales no lo eran previamente. Nos parece muy interesante y necesario seguir trabajando en este campo, ya que todavía hay muchos aspectos que trabajar en la comunicación, como por ejemplo la comunicación no verbal u otros temas como la desconexión tras la jornada laboral cuando hay casos de fuerte componente emocional.