

El *Ostomy Life Study Review* es una publicación periódica en el foro *Global Coloplast Ostomy Forum* que desarrolla Coloplast en cooperación con el personal de enfermería experto en el cuidado de ostomías.

Cómo entender el comportamiento de los pacientes y cómo influir en su cambio.

Tanto para los pacientes como para los profesionales sanitarios, la habilidad para cambiar de comportamiento y adaptarse a unas nuevas circunstancias es vital. ¿Por qué algunos pacientes tienen éxito y a otros les cuesta?

¿Qué pueden hacer los profesionales sanitarios para comprender y ayudar a sus pacientes a cambiar de actitud cuando se enfrentan a una nueva situación?

Todas las personas tienen la capacidad de cambiar su comportamiento. A medida que nos hacemos mayores, adquirimos constantemente nuevos hábitos y dejamos de lado antiguos patrones, como cuando aprendemos a caminar para dejar de gatear. Sin embargo, incluso para los adultos, es importante la capacidad para cambiar de manera de actuar.

Algunos cambios en el comportamiento son fáciles de realizar y ocurren de una manera casi automática, como puede ser adaptarse a un nuevo teléfono o cambiar de camino para ir al trabajo.

Sin embargo, en algunas situaciones, estos cambios comportamentales requieren de un gran esfuerzo y pueden causarnos dificultades de forma temporal. En el caso de los pacientes, puede ser el tener que lidiar con una enfermedad crónica.

En el caso de los profesionales sanitarios, puede ser adaptarse a nuevas prácticas que contrasten con las prácticas habituales en las que confiaban. En ambos casos, si no se adaptan al nuevo comportamiento, aparecerá la frustración.

Los pilares del comportamiento

Para poder entender los cambios en el comportamiento y cómo sobrellevarlos, debemos conocer los pilares psicológicos del comportamiento. Todo lo que hacemos como individuos se puede dividir en tres niveles: el nivel superior que es el nivel del significado y responde a la pregunta: «¿por qué estamos haciendo esto?». El siguiente nivel es la planificación de la acción, es decir, «¿qué hacer?». Y, por último, «¿cómo lo hago?». En conjunto, estos dos últimos niveles representan el aspecto «práctico» del comportamiento.

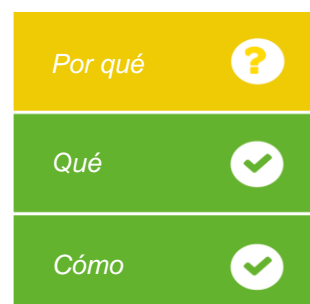
Tres pilares del comportamiento.

Los nuevos patrones de comportamiento se crean como una transición entre el significado consciente y el aprendizaje del «qué» y del «cómo», y que puede convertirse en un comportamiento subconsciente automático.



Las dos resistencias clásicas para el cambio de comportamiento.

El paciente sabe qué hacer y cómo, pero no por qué. No puede entender su significado.



El paciente entiende el por qué, el significado, pero no tiene las habilidades o el conocimiento.



Para poder aprender un nuevo comportamiento, debemos conocer...

... el «**por qué**» («El tren que solía coger no se ajusta a mi horario, es importante que llegue al trabajo a tiempo»), y luego planificar...

... el «**qué**» (por ejemplo, «Necesito coger el autobús en su lugar»), por lo tanto, tengo la necesidad de aprender un nuevo...

... «**cómo**» («Debería coger el autobús desde la estación central y comprar un billete»).

Para lograr un verdadero cambio de comportamiento, es necesario automatizar toda esta información. Si tenemos que pensar en qué autobús tenemos que coger cada mañana, aún no nos hemos adaptado realmente a un nuevo comportamiento. Esto requiere de recursos: investigación, esfuerzo y práctica, hasta que finalmente se convierta en algo habitual e inadvertido.

El cambio de comportamiento tiene éxito cuando entendemos los tres niveles, pero el cambio de comportamiento fracasa cuando solo se considera un nivel por sí solo. Por ejemplo, los pacientes pueden saber «por qué» deben cuidarse de una manera determinada, pero no entender con exactitud «qué» deben hacer o «cómo» hacerlo porque carecen de los recursos para investigar. Tal vez su médico se limite a explicar la importancia de una buena higiene, pero para algunos pacientes puede suponer un gran esfuerzo averiguar qué significa exactamente «una buena higiene».

El comportamiento se compone de diversos «pilares».

Además de los elementos que constituyen el comportamiento a nivel individual, existen importantes elementos que parten del mundo que nos rodea: la cultura, la dinámica social y de grupo, la tecnología, etc. Por ejemplo, si los pacientes tuvieran que pagar ellos mismos los productos de ostomía, afectaría en su comportamiento al aumentar el tiempo de uso del producto.

A veces no basta con un empujoncito.

A veces, puede ser un aspecto muy pequeño de uno de los pilares lo que nos impide hacer lo que es correcto, por ejemplo, el hecho de lavarnos las manos o tirar la basura. Podemos ayudar a los pacientes a superar estas barreras con pequeños impulsos hacia la dirección que deseen, a menudo los llamamos «empujoncitos».

Es como tener la imagen de unos ojos encima del lavabo, que nos recuerda la norma social («si alguien estuviera mirando, te lavarías las manos»), lo que aumenta la probabilidad de que nos lavemos las manos.

Dar lugar a un cambio radical requiere esfuerzo.

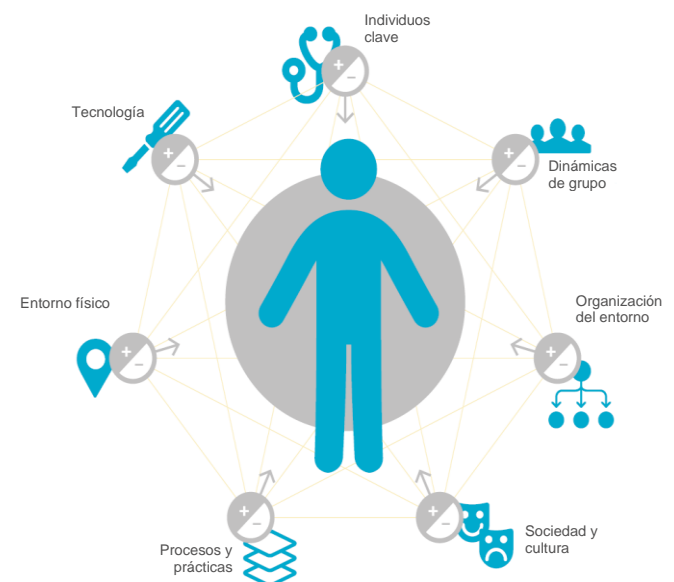
Sin embargo, en muchos casos, especialmente en el sistema sanitario, el cambio en el comportamiento es mucho más radical requiere un gran esfuerzo y crea dificultades en todos los pilares del comportamiento. Aquí, no basta con un empujoncito, es necesario un enfoque mucho más planificado e ingenioso.

En este sentido, es necesario que nos fijemos en todos los «pilares» que se involucran: ¿Qué es lo que necesitan entender? ¿Qué conocimientos prácticos deben adquirir? ¿Necesitan cambiar algo en su entorno?, etc.

Para que ocurra un cambio de conducta satisfactorio, tenemos que deshacernos de etiquetas simplistas y sentenciosas como que los pacientes necesitan más «motivación», que tienen un «comportamiento irracional» o que son «reacios al cambio».

En cambio, debemos empatizar con la dinámica y con los niveles de comportamiento actuales y nuevos. Por ello, debemos entender que, a veces, los cambios son muy difíciles. De ahí que, comprender por qué lo son es fundamental. Solo, así, podremos ayudar a los pacientes a cambiar de comportamiento de forma exitosa.

El comportamiento individual viene determinado por numerosos factores que rodean al paciente y que pueden incentivar o inhibir determinados comportamientos.



¿Quieres saber más?

La finalidad del *Ostomy Life Study* es concienciar sobre aspectos importantes del cuidado de las ostomías al compartir datos empíricos, ideas clínicas y tendencias inspiradoras con el fin de mejorar el estándar de cuidado. Para obtener más información sobre el estudio *Ostomy Life Study*, visita <https://www.coloplastprofessional.es/ostomia/evidencia-clinica/>