

## A VER SI NOS ENTENDEMOS (continuación)

Por NAHUEL RÍOS

Ramona estaba internada por una enfermedad inflamatoria autoinmune que hacía que le dolieran las articulaciones. Ya habíamos tratado con todos los medicamentos por vía oral y por las venas y ninguno parecía tener el efecto que queríamos. Entonces la médica jefa decidió ponerle una inyección de corticoides directamente en la articulación de la cadera, que era la que más le dolía.

Ella le tenía un pánico bárbaro a las agujas (Ramona, no la médica) y horas atrás le habíamos propuesto la inyección. Estaba re angustiada por el dolor. Se acordaba de la última vez que la habían pinchado, tuvieron que venir a tenerla entre 5 para que pudieran hacerlo porque simplemente no aguantaba la perforación de su piel.

Luego de estar hablando por al menos 40 minutos acerca de por qué era necesario pincharla, explicando que los beneficios eran muchos más que los riesgos y que luego de la inyección no iba a tener más dolor, finalmente la señora de 47 años decidió armarse de valor y aceptar la intervención.

Cuando entré a la habitación encontré a dos residentes avanzados de medicina interna preparando el material que necesitaban para el procedimiento y a la enfermera en el pasillo preparando su tabla de medicamentos y cuidados. La paciente acostada de lado enmarcaba la situación con una cara de miedo que solo era equiparable a la de un niño viendo por primera vez al Saturno de Goya. En ese instante, instintivamente agarré la mano de la paciente, ella me miró con una carita de perro mojado (mirada muy rara viniendo de alguien que tiene la edad de mi madre) y le sonreí bajo la máscara, ella lo notó y me sonrió. Le dije que todo iba a estar bien, que respirara 3 veces profundamente conmigo. Los médicos y la paciente me miraban absortos como si hubiera soltado un maleficio. Volví a insistir y ella lo hizo.

Cuando terminó el pinchazo, la paciente me confesó que no le había dolido y que estaba sorprendida que simplemente con respirar todo haya ido tan bien. Me agradeció como si yo hubiese hecho alguna especie de hechizo anestésico y salí de la habitación. Los médicos sabían sin saber qué sucedió y ahí terminó todo.

### La reflexión es la siguiente:

En ambas historias se presentan situaciones complejas de conflicto.

En la primera, una de las partes tiene completa falta del manejo del lenguaje que imposibilita la comunicación además de una cultura completamente diferente de aquella en la que se estaba inserto. Del otro lado había juicios de valores que se interponen a la atención médica y tal vez demasiadas horas de trabajo.

En la segunda historia la complejidad reside en que no hay una relación que permita una comunicación adecuada y esto conduce a que no se entienda por donde pasa la dificultad de la situación. Es decir, los médicos y Ramona estaban de acuerdo que había que solucionar el dolor. Sin embargo, para los

médicos el problema era la aceptación de la inyección y para Ramona era la angustia que le generaba el miedo al dolor.

La empatía es la capacidad que tiene una persona de percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar, es decir, como un individuo similar con mente propia. En ambos casos la situación se resolvió cuando se fue empático, visualizando otredad y acudiendo a ella para poder solucionar las dificultades ajenas en primer lugar, disolviendo de esta manera el conflicto de ambos lados. ¿Podríamos entonces generalizar diciendo que, frente a situaciones complejas de conflicto, la solución se encuentra en el otro y que para ello debo resolver los problemas del otro en primer lugar?

## ET SI ON SE COMPREND ? (2ème partie)

Por NAHUEL RÍOS

Ramona était hospitalisée pour une maladie inflammatoire auto-immune qui lui faisait mal aux articulations. Nous avons déjà essayé tous les médicaments par voie orale et intraveineuse et aucun d'entre eux ne semblait avoir l'effet désiré. Le chef du service a donc décidé de lui faire une injection de corticoïde directement dans l'articulation de sa hanche, qui était la plus douloureuse.

Elle était terrifiée par les aiguilles (Ramona, pas le médecin) et quelques heures auparavant, nous avons proposé l'injection. Elle était très anxieuse à cause de la douleur. Elle se souvient de la dernière fois où elle avait été piquée, ils avaient dû la tenir entre 5 pour qu'ils puissent le faire car elle ne supportait tout simplement pas la perforation de sa peau.

Après avoir discuté pendant au moins 40 minutes des raisons pour lesquelles il était nécessaire de lui faire une injection, lui avoir expliqué que les avantages l'emportaient sur les risques et qu'après l'injection elle n'aurait plus mal, la femme de 47 ans a finalement trouvée le courage d'accepter l'injection.

Lorsque je suis entrée dans la pièce, j'ai trouvé deux internes de médecine interne en train de préparer le matériel dont ils avaient besoin pour la procédure et l'infirmière dans le couloir en train de préparer son dossier de médicaments et soins. La patiente allongée sur le côté a cadré la situation avec un regard de peur qui n'avait d'égal que celui d'un enfant voyant le Saturne de Goya pour la première fois. À cet instant, j'ai instinctivement saisi la main de la patiente, elle m'a regardé avec un visage de chien mouillé (un regard très étrange venant d'une personne de l'âge de ma mère) et je lui ai souri sous le masque, elle l'a remarqué et m'a retourné la sourire. Je lui ai dit que tout allait bien se passer et de prendre 3 grandes respirations avec moi. Les médecins et la patiente m'ont regardé en état de choc, comme si j'avais lancé une malédiction. J'ai encore insisté et elle l'a fait.

Une fois la piqûre terminée, la patiente m'a avoué qu'elle n'avait pas eu mal et qu'elle était surprise que la simple respiration se soit si bien passée. Elle m'a remercié comme si j'avais jeté une sorte de sort anesthésiant et j'ai quitté la

pièce. Les médecins ne savaient toujours pas ce qui s'était passé et c'était la fin de l'histoire.

### La réflexion est la suivante :

Des situations conflictuelles complexes sont présentées dans les deux histoires.

Dans le premier, l'une des parties a un manque total de compétences linguistiques qui rend la communication impossible, en plus d'une culture complètement différente de celle dans laquelle il a été inséré. De l'autre côté, il y avait des jugements de valeur qui entravaient les soins médicaux et peut-être trop d'heures de travail.

Dans la deuxième histoire, la complexité réside dans le fait qu'il n'y a pas de relation permettant une communication adéquate, ce qui entraîne une incapacité à comprendre où se situe la difficulté de la situation. C'est-à-dire que les médecins et Ramona ont convenu que la douleur devait être résolue. Cependant, pour les médecins, le problème était l'acceptation de l'injection et pour Ramona, c'était l'angoisse générée par la peur de la douleur.

L'empathie est la capacité d'une personne à percevoir les sentiments, les pensées et les émotions d'autrui, sur la base de la reconnaissance de l'autre comme semblable, c'est-à-dire comme un individu semblable doté d'un esprit propre. Dans les deux cas, la situation a été résolue lorsque l'on a fait preuve d'empathie, en visualisant l'altérité et en se tournant vers elle pour pouvoir résoudre les difficultés de l'autre en premier lieu, dissolvant ainsi le conflit des deux côtés. Pourrions-nous alors généraliser en disant que face à des situations conflictuelles complexes, la solution se trouve dans l'autre et que pour cela je dois résoudre les problèmes de l'autre en premier lieu ?