

Los profesionales sanitarios aprenden a detectar posibles agresiones a través de la comunicación no verbal.

Dentro de las III Jornadas de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería del País Vasco (organizadas por el Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno vasco y Osakidetza).

- Un taller sobre sinergología (una disciplina de la comunicación no verbal que se ocupa de interpretar el lenguaje corporal no consciente), enseña a desarrollar una mejor relación con pacientes y familiares.
- El conocimiento del lenguaje no verbal de los ojos es fundamental para prevenir una agresión inmediata. Todo ello, gracias al 'sanpaku'.
- Gesticular con la mano izquierda o la derecha puede ser un indicio para conocer posibles engaños.
- Las III Jornadas de Técnicos de Cuidados Auxiliares de Enfermería del País Vasco reúnen en el Kursaal a más de 600 auxiliares de enfermería de toda España durante el 22 y 23 de abril.

San Sebastián, abril de 2010.- "Sanpaku": ésta es una de las claves que las auxiliares de enfermería del País Vasco van a aprender para la prevención de agresiones y situaciones conflictivas durante el taller sobre comunicación no verbal que se desarrolla en las III Jornadas de Técnicos en Cuidados de Enfermería del País Vasco. El término, una voz japonesa que significa "tres blancos", hace referencia a la expresión de un gesto que un potencial agresor puede mostrar antes de desencadenar su furia.

María José Arlandis es una experta que lleva años trabajando en la sinergología, "una disciplina de la comunicación no verbal que interpreta el lenguaje corporal que se desarrolla de forma inconsciente". Estos movimientos muestran en gran medida "cómo se encuentra la persona en el momento de la interacción, a pesar incluso de que quiera falsear la imagen que da al exterior".

Así, dentro del taller que María José Arlandis dirige dentro de estas jornadas -organizadas por el Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno vasco y Osakidetza-, aborda cómo detectar situaciones conflictivas: "normalmente, al mirar a una persona a los ojos, flanqueando al iris, se aprecian las dos partes blancas visibles del globo ocular, lo que se denomina 'esclera' o 'esclerótica'. Sin embargo, cuando una persona muestra además una otra parte blanca -la tercera- en la zona inferior del ojo, la cosa cambia.

"La interpretación general de un sanpaku es que la persona que eventualmente lo muestra nos transmite su desagrado ante una persona o situación que pueda tener delante. Ese desagrado puede tener varias intensidades; desde leve a muy intensa, y quizás en la intensidad extrema pueda ser agresivo su portador", explica la experta.

Un lenguaje que existe desde siempre

Según apunta la experta, "el lenguaje no verbal existe desde siempre, lo que pasa es que no nos han enseñado a fijarnos en él y a observarlo". Algunos gestos dependen del sistema nervioso autónomo y no se pueden controlar voluntariamente. "Si estoy triste y sin embargo quiero aparentar que estoy contenta, puedo esbozar una sonrisa forzada de forma consciente, pero sin embargo, otros signos de mi cuerpo van a evidenciar cuál es mi estado de ánimo realmente".

Fases

Hay tres fases en la lectura del lenguaje no verbal. "Primero se valora la postura general del cuerpo de la persona. Normalmente, cuando una persona o situación nos parece interesante, tendemos a acercarnos o hacer gestos de aproximación. Sin embargo, si la situación es desagradable o la persona no nos gusta, la respuesta es la contraria".

La segunda fase se ocupa de fijarse en distintas partes del cuerpo. Las articulaciones de las extremidades superiores e inferiores son, en este aspecto, muy elocuentes. "Normalmente muestran de una forma bastante clara si el individuo está relajado o en tensión: muñecas, falanges y rodillas nos dan bastantes pistas".

Por último, la experta señala una serie de micromovimientos de la cara o el cuerpo, "como la elevación de las cejas, sonrisas y gestos repetitivos con las manos. Sobre todo, es muy típico los picores que no responden a ninguna causa patológica, que duran normalmente menos de 5 segundos y que afectan en muchas ocasiones a la cara, cabeza, estómago, espalda, etc."

Con respecto a los micropicores faciales, Arlandis da dos claves para saber si una persona se encuentra más o menos a gusto antes una situación o persona. "Ante estímulos agradables, las personas tendemos a rascarnos la parte inferior del párpado o la parte superior de la mejilla; de ese modo, de forma inconsciente, el dedo arrastra hacia abajo la piel que circunda el ojo y éste se abre más, justo lo que sucede cuando abrimos más los ojos para ver algo que nos gusta. Por el contrario", continúa la experta, "cuando no nos gusta lo que tenemos enfrente se puede dar que surjan micropicores en el párpado superior, por lo que al frotarnos con el dedo, lo que sucede es que el ojo casi se cierra por completo. De ahí la frase 'cerrar los ojos a la realidad', que se emplea cuando alguien no quiere ver una cosa", explica.

Cuando habla la mano izquierda. Las bases neurológicas

También destaca las diferencias entre el lenguaje de gestos que se desarrolla con la parte izquierda del cuerpo y el que se lleva a cabo con la parte derecha. "La diferencia entre ambos tiene una base biológica que radica en el cerebro. La validación neurológica estriba en que las órdenes del hemisferio derecho van fundamentalmente al lado izquierdo; y, viceversa, las del hemisferio cerebral izquierdo van al lado derecho", apunta Arlandis.

Pero el quid estriba en qué funciones desempeñan uno y otro hemisferio. "El izquierdo se ocupa más del control, de la lógica, de lo racional, lo matemático, el orden, del lenguaje y de los detalles; mientras que el derecho gestiona en mayor medida las emociones, las artes, la intuición, la creatividad y la visión global de las cosas". Por este motivo, al observar la gestualidad de un lado u otro del cuerpo se puede observar si la persona está manteniendo un comportamiento más racional o controlado o de otro modo, está relajado y atiende más a las emociones. "Los gestos con la derecha, atienden a una base más racional, de control, mientras que los de la izquierda están más relacionados con lo emocional y lo intuitivo", concluye.