

El veterinario como guía emocional del tutor: comprender el vínculo para cuidar mejor

ES IMPORTANTE QUE LOS VETERINARIOS Y TODOS LOS PROFESIONALES DEL SECTOR ENTENDAMOS CÓMO INFLUYE LA PROFUNDA CONEXIÓN ENTRE LAS PERSONAS Y SUS MASCOTAS EN LA EXPERIENCIA CLÍNICA PARA OFRECER UNA ATENCIÓN VERDADERAMENTE CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA.

Por: LAIA SOLDEVILA, SENIOR CONSULTANT, LAISE ANIMAL HEALTH CONSULTING
www.laiseconsulting.com



La medicina veterinaria ha evolucionado enormemente en las últimas décadas. Hoy contamos con más conocimiento, mejores herramientas diagnósticas y tratamientos cada vez más avanzados. Sin embargo, mientras la medicina veterinaria avanzaba, también lo hacía la sociedad y, con ella, la manera en la que las personas se relacionan con sus animales.

Para muchos tutores, el perro o el gato ya no es solo un animal de compañía, sino un miembro más de la familia. Forma parte de las rutinas, las decisiones del hogar y, sobre todo, de la vida emocional de las personas. Por eso, cuando entra en la clínica veterinaria, no entra únicamente un paciente. Entra también una persona preocupada por su bienestar y, entre ambos, un vínculo que condicionará buena parte de lo que ocurra durante la consulta.

Esta idea conecta con algunas reflexiones que hemos compartido en artículos anteriores. Al hablar de la clínica como tercer hogar, señalábamos que la clínica no solo es un lugar donde *“se diagnostica y se trata, sino donde se acompaña, se traduce, se contiene y, en ocasiones, se sostiene emocionalmente”*¹. También hemos reflexionado sobre la necesidad de cocrear con el tutor, integrando sus valores y realidad cotidiana en las decisiones clínicas, y sobre la importancia de recuperar una comunicación más pausada y consciente².

Todas estas reflexiones comparten, en realidad, un mismo punto de partida: el vínculo.

Cuando el animal se convierte en una figura de apego

La transformación de la relación humano-animal es uno de los cambios sociales más relevantes para comprender la evolución reciente del sector veterinario. Para muchas personas, un perro o un gato representa compañía, estabilidad, rutina, seguridad y afecto. Pero la relación puede ir incluso más allá: el animal puede convertirse en una verdadera figura de apego.

Y aquí es donde la neurociencia empieza a aportar algunas respuestas interesantes. El apego es uno de los mecanismos fundamentales de la vida humana. Nuestro cerebro está preparado para establecer vínculos con aquellas figuras que nos proporcionan seguridad, protección y regulación emocional. Aunque tradicionalmente estos mecanismos se han estudiado en las relaciones entre personas, diferentes investigaciones sugieren que algunos de los procesos neurobiológicos implicados en el vínculo humano-animal pueden compartir características con otras relaciones afectivas.

Uno de los elementos más conocidos es la oxitocina, implicada en procesos relacionados con el vínculo social, la confianza y determinadas conductas de cuidado. Algunos estudios han observado que interacciones positivas entre personas y perros, como el contacto físico o la mirada mutua, pueden asociarse a cambios en los niveles de oxitocina. Pero sería simplista reducir el vínculo humano-animal únicamente a una hormona. En realidad, se construye a través de experiencias compartidas, aprendizaje, rutinas, expectativas y emociones. El animal se integra progresivamente en la arquitectura emocional de la persona y, con el tiempo, ocupa un espacio propio.

Por eso, cuando ese animal enferma, el tutor no recibe únicamente un diagnóstico veterinario. Percibe una amenaza sobre uno de sus vínculos más importantes.

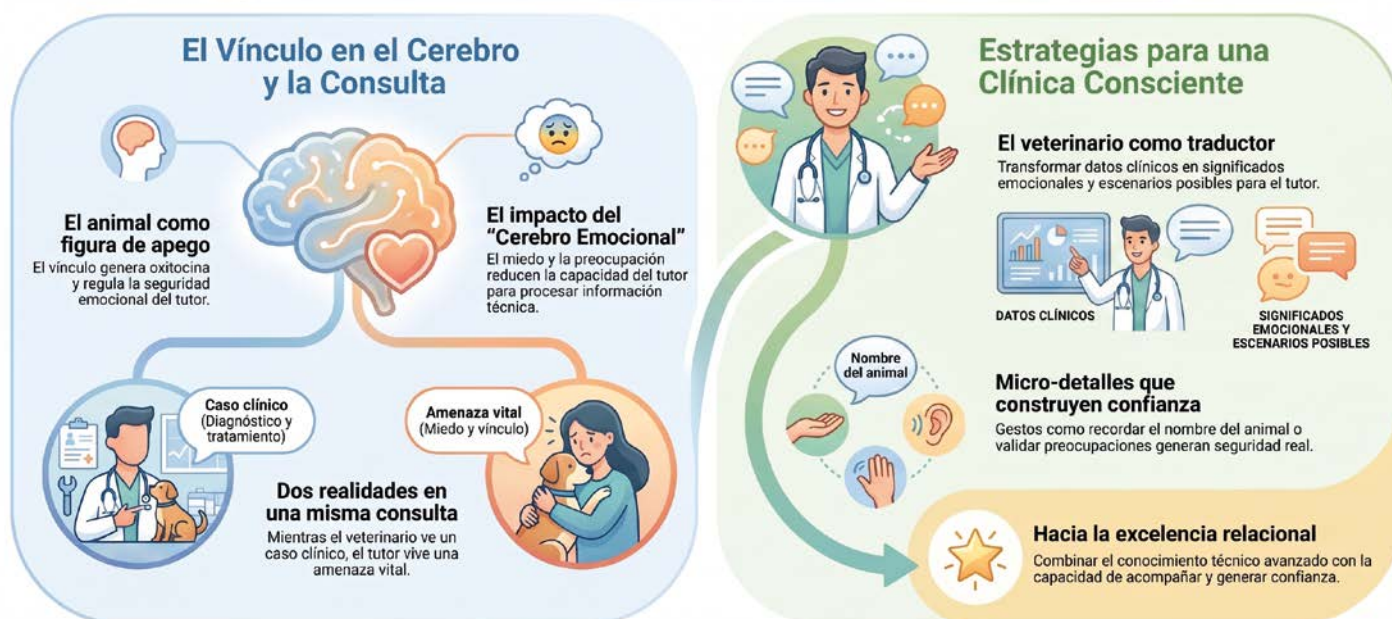
El cerebro emocional también entra en la consulta

Cuando un tutor entra preocupado en la consulta, no recibe la información de una manera emocionalmente neutra. Ante un posible diagnós-

**COMUNICAR MEJOR
NO SIGNIFICA
ÚNICAMENTE EXPLICAR
CORRECTAMENTE LA
INFORMACIÓN CLÍNICA;
SIGNIFICA COMPRENDER
DESDE QUÉ ESTADO
EMOCIONAL SE RECIBE**

El Veterinario como Guía Emocional: Cuidar el Vínculo para Sanar al Paciente

La medicina veterinaria actual exige ir más allá del rigor técnico. Al comprender que el animal es un miembro de la familia y una figura de apego, el veterinario se convierte en un guía que traduce la ciencia en calma, confianza y decisiones compartidas.



Elaboración: NotebookLM

tico grave o una decisión difícil, puede continuar escuchando y haciendo preguntas, pero su capacidad para procesar y recordar toda la información puede verse reducida.

Una persona preocupada no escucha igual que una persona tranquila. Una persona que siente miedo o culpa tampoco interpreta igual las palabras del profesional.

El veterinario conoce los protocolos, las opciones terapéuticas y probablemente ha vivido situaciones similares muchas veces. Para él, puede ser el cuarto caso complejo del día. Para el tutor, en cambio, puede ser uno de los momentos más difíciles del año.

No están viviendo emocionalmente la misma consulta.

Por eso comunicar mejor no significa únicamente explicar correctamente la información clínica. Significa comprender desde qué estado emocional se recibe. Como indicábamos al hablar de la consulta *slow*, no se trata necesariamente de realizar consultas más largas, sino *"más habitadas, más intencionales y, sobre todo, más comprensibles para quienes están al otro lado de la mesa"*².

El veterinario como 'traductor' entre ciencia y emoción

Las emociones también forman parte del proceso de decidir. Cuando un veterinario presenta diferentes opciones diagnósticas o terapéuticas, en la decisión del tutor intervienen el miedo, la culpa, las experiencias anteriores, la confianza en el profesional, la situación económica y, sobre todo, el vínculo con el animal.

Aquí cobra especial sentido la cocreación. Como destacábamos en un artículo anterior, *"la cocreación se materializa cuando el plan clínico deja de ser una propuesta cerrada y se convierte en un proceso compartido"*³. Cocreación no significa perder autoridad clínica, sino integrar la realidad emocional y práctica del tutor para construir un plan que pueda llevarse a cabo en la vida real.

**LA CONFIANZA SE
CONSTRUYE A TRAVÉS
DE LA COHERENCIA, LA
ESCUCHA, LA CLARIDAD Y
LOS PEQUEÑOS DETALLES**

En este contexto, el veterinario se convierte en una especie de traductor entre ciencia y emoción. Traduce datos clínicos en significado, probabilidades en escenarios posibles e incertidumbre en caminos de actuación.

Pero también puede aprender a interpretar aquello que no siempre se expresa directamente. Cuando un tutor pregunta '¿es grave?', quizás en realidad esté preguntando '¿voy a perderlo?'. Cuando dice '¿he hecho algo mal?', puede estar expresando culpa. Y cuando pregunta '¿qué harías tú?', quizás esté diciendo 'tengo miedo de equivocarme'.

Escuchar únicamente la pregunta literal puede conducir a respuestas técnicamente correctas, pero emocionalmente insuficientes.

Esto no significa que el veterinario deba convertirse en psicólogo. Reconocer las emociones del tutor no implica tratarlas clínicamente, sino comprender que existen y que influyen directamente en la relación terapéutica. La clave probablemente no está en sentir más, sino en comprender mejor.

Confianza y pequeños detalles

La confianza constituye uno de los pilares fundamentales de la relación entre la clínica y el tutor. Cuando una persona entra en una consulta se encuentra en una situación de vulnerabilidad: no domina el conocimiento técnico, no sabe qué ocurrirá y, en muchas ocasiones, tiene miedo de equivocarse.

Pero la confianza no aparece automáticamente porque el profesional tenga experiencia. Se construye a través de la coherencia, la escucha, la claridad y los pequeños detalles.

Recordar el nombre del animal, mirar al tutor mientras habla, explicar por qué se recomienda una prueba, validar una preocupación o comprobar que el plan se ha entendido son gestos aparentemente pequeños que construyen seguridad.

Como explicábamos en el artículo sobre la clínica como tercer hogar, *"la pertenencia no se construye a partir de grandes decisiones estratégicas visibles, sino desde una acumulación silenciosa de micro detalles"*.

También el lenguaje importa. No es lo mismo preguntar '¿por qué no vino antes?' que decir '¿cuándo empezó a notar que algo había cambiado?'. La información clínica puede ser similar, pero la experiencia emocional es completamente diferente.

Hacia una medicina veterinaria más consciente del vínculo

La capacidad de gestionar la dimensión emocional de la consulta no depende exclusivamente de tener 'don de gentes'. La escucha activa, las preguntas abiertas, la comunicación de malas noticias, la toma de decisiones compartida y el establecimiento de límites son habilidades que pueden aprenderse y entrenarse.

Durante mucho tiempo, la excelencia veterinaria se ha asociado principalmente al conocimiento técnico. Y, por supuesto, sin conocimiento no existe medicina veterinaria. Pero la realidad clínica demuestra que saber qué hacer no siempre es suficiente. También hay que conseguir que la persona que convive con el animal pueda comprenderlo, aceptarlo y llevarlo a la práctica.

Quizás la veterinaria del futuro necesitará integrar ambos tipos de excelencia: la científica y la relacional.

La ciencia seguirá avanzando. Llegarán nuevas tecnologías, herramientas diagnósticas y tratamientos. La inteligencia artificial y la digitalización transformarán muchos procesos. Pero, paradójicamente, cuanto más tecnológica sea la veterinaria, más relevante puede resultar aquello que la tecnología difícilmente puede sustituir: la capacidad de com-

prender, interpretar, acompañar y generar confianza.

El veterinario no necesita convertirse en psicólogo, resolver todas las emociones ni asumir cargas que no le corresponden. Pero sí puede convertirse en una guía: un profesional capaz de aportar claridad cuando existe incertidumbre, calma cuando aparece el miedo y orientación cuando resulta difícil decidir.

Porque quizás cuidar mejor a los animales también pasa por comprender mejor a las personas que los quieren.

Y tu clínica, ¿está preparada para cuidar también el vínculo? 🐾

Referencias

1. Soldevila, L. *La clínica como tercer hogar: micro detalles que crean sentimiento de pertenencia*. IM Veterinaria. <https://www.imveterinaria.es/revista/68/10/>
2. Soldevila, L. *Clínica slow: cuando la comunicación pausada también cura / La revolución slow en la consulta veterinaria*. IM Veterinaria. <https://www.imveterinaria.es/revista/67/6/>
3. Soldevila, L. *Cocrear con el tutor: integrar valores, emoción y realidad en la clínica veterinaria contemporánea*. IM Veterinaria. <https://www.imveterinaria.es/revista/69/14/>