

3. La ética en la práctica del masaje profesional

3.1 Definición

El “Diccionario de uso del español”, obra maestra impagable de María Moliner, define a la ética como la “parte de la filosofía que trata del bien y el mal en los actos humanos”.

Por supuesto, en primer lugar la ética profesional debe referirse a los clientes, que son los receptores de los servicios profesionales. Pero no debemos olvidar que un profesional también es responsable con relación a la imagen de la profesión que ejerce y también con respecto al colectivo de profesionales que la ejercen.

● La ética profesional abarca tres aspectos:

- ◆ El correcto conocimiento de la profesión que se ejerce.
- ◆ El correcto ejercicio profesional.
- ◆ La corrección en todos los elementos directos e indirectos que implica el ejercicio de la profesión.

Si el profesional no es capaz de verlo desde la perspectiva de la ética pura, puede al menos reflexionar sobre que el mantenimiento de la ética en su trabajo no le pasará desapercibido a ningún cliente y, como mínimo a largo plazo, repercutirá en su éxito.

En la mayoría de servicios a la comunidad, los clientes necesitan ante todo confiar en el profesional. Si éste les demuestra que es totalmente digno de esta confianza, normalmente podrá contar con una clientela fiel y en crecimiento, pues no hay mejor publicidad que el testimonio de las personas.

3.2 Consejos de higiene personal

La profesión de masaje requiere una ropa específica. Normalmente se suele utilizar un “pijama” blanco; también es habitual la utilización de una camiseta blanca en sustitución de la parte superior del pijama. Esto último es especialmente útil en profesionales que ejercen un masaje vigoroso que les hace sudar. No debemos olvidar que algunas técnicas de movilización obligan al masajista a tener un cuerpo a cuerpo con el cliente, por lo que puede ser imprescindible cambiarse sobre todo la parte superior del equipo en cada servicio, o cada pocos servicios.

La ropa debe ser cómoda, a ser posible de tejidos naturales, y debe permitir movimientos holgados al profesional, así como facilitar una aireación adecuada del cuerpo del profesional.

La ropa debe ser discreta desde el punto de vista sexual, evitando escotes en la mujer, o elementos sugerentes por lo ajustado u otras características.

La ropa debe ser lisa y no debe llevar añadidos (como bolígrafos, pins, etc), para evitar la posibilidad de hacer daño por presión o arañazo sobre el cliente, así como para que no se enganche en ropa de éste o en los elementos (sabanillas, toallas, etc) que utilizamos durante la sesión.

Se evitará llevar corbata, collar, pulseras, reloj, anillos y cualquier otro elemento que pueda molestar, rozar o dañar al cliente.

El cuerpo del masajista deberá estar siempre limpio, para lo cual debe recibir al menos una ducha diaria, e incluso más si la sudoración que provoca esta actividad así lo requiere. Según el tipo de olor corporal, esta ducha debe ir reforzada con la utilización de desodorantes, cremas, agua de colonia, etc.

El cabello debe estar correctamente arreglado y limpio, y es aconsejable que su longitud y tipo de peinado no obligue al profesional a tener que recolocarlo frecuentemente durante el masaje.

En el hombre debe haber un correcto afeitado o una barba bien cuidada.

En caso de excesiva sudoración de cabeza y cara durante el masaje, el profesional debe tener algún sistema (cinta para la frente, toallitas, etc) que evite absolutamente la posibilidad de que la más mínima gota de sudor caiga sobre el cliente.

En este punto conviene recordar que el masajista no debe abandonar el contacto con el cliente tan pronto como ha empezado la ejecución de su servicio. Para ello debe tener previstas todas las situaciones que se le pueden dar durante el masaje.

Aunque es un tema algo menor, la experiencia desaconseja el uso (y sobre todo el abuso) de colonias y perfumes fuertes de olor, así como de pintura y maquillaje.

Las uñas de las manos deben estar siempre muy cortas y limpias. No conviene utilizar esmaltes.

Las manos en general deben estar bien cuidadas, no deben tener durezas, y conviene utilizar alguna crema suavizante para ellas.

Las manos deben oler bien, y en ellas no deben quedar restos de olores a comida, tabaco, etc., pues en muchos momentos están cerca de la nariz del cliente.

La boca especialmente debe estar siempre limpia, tanto a la vista como por el mal aliento que se pueda tener. Hay muchos momentos del masaje en los que, sin darnos cuenta estamos emitiendo nuestra voz o respiración a la cara del cliente. También debemos cuidar lo que comemos en los días que vamos a trabajar con clientes, pues hay comidas (caso típico del ajo, por ejemplo) cuyo olor domina por encima del dentífrico.

El masajista no debe fumar, ni mascar chicle o comer caramelos en la consulta

Todo profesional que vaya a trabajar en el campo de la salud debiera comprometerse a mantener un óptimo estado de salud. Esto implica una buena forma física, alimentación sana, correcto descanso, buen manejo de la vida emocional, buenos hábitos posturales, cuerpo elástico y relajado, energía limpia y ausencia de tensiones.

3.3 Consejos de higiene y otras condiciones en el establecimiento

El lugar de trabajo debe estar perfectamente limpio, ordenado y agradable.

● El local debe disponer, además, de:

- ◆ Una confortable sala de espera.
- ◆ Un aseo correcto.
- ◆ Un almacén para los utensilios de la profesión.
- ◆ Un cuarto para los utensilios de limpieza.
- ◆ Una buena aireación.
- ◆ Aislamiento de la temperatura exterior.

Es habitual que, al inicio, el masajista trabaje en su casa o en algún local prestado, debido a que no posee medios para legalizar o abrir un establecimiento profesional. En este caso, deberá velar aún más para que el cliente no sufra ningún inconveniente, así como para no dar una mala imagen de su cualificación.

Si el masajista se decide a tener su establecimiento profesional, es conveniente asesorarse antes acerca de la reglamentación del Ayuntamiento de su zona, así como de la normas del departamento de Sanidad. Los centros de formación suelen disponer de servicios gratuitos de asesoramiento.

El timbre de la puerta y del teléfono no debe sonar dentro de la sala de masaje, pues esto altera al cliente en estado de relajación.

La temperatura del local en general debe ser agradable.

El cliente no puede pasar frío o calor durante el masaje.

Conviene que haya una música adecuada al menos en la sala de masaje.

Es aconsejable tener algún emisor de aceites esenciales en la sala de masaje.

La luz en la sala de masaje debe ser indirecta o regulable.

Cada cliente es tratado con sábanilla y toallas limpias.

El calzado del masajista no debe hacer ruido al caminar sobre el suelo de la sala de masaje.

En todo momento se estimulará al cliente para que notifique cualquier incomodidad que sufra.

3.4 Orientaciones sobre ética en la profesión de masajista

Todos los aspectos de la relación con el cliente deben estar protegidos por la más absoluta confidencialidad.

Desde el primer momento, el masajista debe reflexionar sobre si el caso que el cliente presenta a su consulta va a poder ser atendido correctamente, o es preciso derivarlo hacia otro tipo de profesional, para que el cliente no pierda su tiempo, su dinero y su confianza.

La honestidad debe acompañar todos y cada uno de los pasos que el masajista da con relación a su cliente.

Todos los clientes deben ser tratados en igualdad de condiciones.

La cortesía, el respeto y las buenas maneras deben presidir sin excepción todas las relaciones profesionales.

El profesional debe mantener un estricto control de calidad sobre el servicio que da, y debe mantener una continua reflexión sobre este aspecto que a menudo puede ir mejorando.

El profesional está obligado a mantenerse al día en cuanto a los nuevos conocimientos que aparecen en su profesión.

La relación con el cliente debe estar desprovista de cualquier interés fuera del servicio que se da. Atracciones sexuales, búsqueda de influencias, oportunismos, juegos de poder, intromisión en vidas ajenas, etc., deben estar totalmente fuera de lugar en la consulta del masajista.

El profesional debe informar al cliente sobre todos los aspectos de su trabajo antes del inicio de la primera sesión. Si en las siguientes sesiones hay algún otro elemento que se vaya a introducir, de nuevo el profesional debe informar a su cliente sobre ello, siempre dentro de un lenguaje asequible para éste.

En caso de tener que atender a menores de edad, siempre se hará en presencia, al menos, de uno de sus padres o tutores.

El profesional debe tener siempre en regla todos los requisitos legales que la administración le exige para el ejercicio de su profesión.

También debe contar, al menos, con un seguro de responsabilidad civil y profesional que garantice al cliente la cobertura de cualquier riesgo o accidente que se pueda producir como consecuencia de los servicios que recibe.

En caso de que la consulta esté respaldada por elementos publicitarios, éstos deben respetar las leyes sobre publicidad sanitaria y, además, ser honestos en cuanto a las expectativas que crea en el cliente. Nunca se pueden nombrar enfermedades, ni mucho menos prometer efectos terapéuticos.

En caso de que la consulta cuente con alguna placa indicativa, así como en las tarjetas del masajista, debe quedar clara y legal la reseña sobre el tipo de profesional que es y los servicios que ofrece.

No es conveniente que el masajista tenga intereses económicos paralelos con relación a sus clientes. Hay que tener mucho cuidado con la aceptación de situaciones de venta de productos o servicios paralelos a la consulta, que pueden empezar con buenas intenciones o límites claros, pero desdibujarse con el paso del tiempo.

3.5 Relación del masajista consigo mismo

Como cualquier otra persona, el masajista debe tenerse una correcta autoestima, imprescindible para poder emanar optimismo, calidez, seguridad, tranquilidad y otros nutrientes emocionales para los demás y para si mismo.

Lo adecuado es que la profesión de masajista, sea lo más vocacional posible. Sin ello es difícil mantener la ilusión y motivación que este tipo de profesiones, bonitas pero duras, exigen.

El éxito profesional depende, entre otras cosas, de la capacidad de realizar un aprendizaje de largo recorrido. Tan pronto como se empieza a ejercer, la suma del tiempo que exige la consulta, más el tiempo que demanda una formación continuada, más el tiempo que hay que dedicar a la vida personal y de relación con familiares y amigos, aconseja una correcta organización, una gestión consciente de la dedicación y el tiempo que debe ser dada a cada área.

3.6 Relación del masajista con el cliente

El masajista debe estar lo suficientemente descansado y lúcido como para comprender en todo momento el verdadero estado y necesidad de cada uno de sus clientes y en cada sesión.

El masajista debe mantener una distancia profesional con sus clientes, que en ningún caso debe ser franqueada. Esta distancia no implica frialdad, sino que es una distancia mantenida desde la conciencia de la profesión que se ejerce.

El trato al cliente debe ser cálido, amistoso, sincero. El aspecto del profesional, sus maneras y su voz deben ser agradables. La paciencia, la simpatía y la lealtad deben acompañar la relación. El cliente debe saber que el profesional busca siempre lo mejor para él. El tacto en las situaciones difíciles acaba de redondear esta parte tan importante de la terapia.

En la consulta, es fácil que el cliente hable de su vida personal. El profesional jamás traiciona esta confianza que el cliente le otorga, de manera que no habla de ello absolutamente con nadie, incluidos familiares, amigos y colegas.

El cliente necesita ser escuchado, y el profesional podrá ayudar mucho mejor a su cliente si tiene capacidad para escucharle.

El masajista debe tener muy claros los límites de su profesión. No tiene una formación como psicólogo, y por tanto debe abstenerse de emitir opiniones o consejos. Escuchar al cliente no puede hacerle daño a éste. En cambio un mal consejo, por inocente que parezca, puede hacer daño a nuestro cliente o a personas o intereses de su entorno. El ser humano suele ser complejo y, por ello, sus situaciones y conflictos también suelen ser complejos; a menudo las situaciones no son lo que parecen. De-masiada gente (no sólo los masajistas) practica la "psicología de barra de bar", sin que luego se puedan medir ni controlar las cadenas de consecuencias que se puedes disparar tras del más "inocente" comentario. Además, no hay que olvidar que, aunque no lo quiera, todo profesional tiene una cierta postura de poder ante el cliente. Por ello, lo que para el profesional puede ser un comentario intrascendente dicho sobre la marcha, para el cliente puede ser una verdad de peso.

El masajista debe mantener una actitud jovial, aún en el caso de que en su vida privada tenga problemas.

La neutralidad debe figurar como otro elemento importante en el profesional de la salud.

Las profesiones que exigen trato con los demás precisan también de un componente intuitivo, pues no toda la información necesaria suele estar disponible de forma clara.

El masajista, como profesional de la salud, debe ser un pilar capaz de acompañar y sostener adecuadamente a los clientes. Esto requiere de una solidez de carácter y conciencia que el cliente denomina como madurez. Bajo este nombre el cliente espera encontrar templanza, serenidad, sabiduría, comprensión, fiabilidad, refugio, sentido de la responsabilidad, capacidad de trabajo y estudio, autodisciplina y elasticidad.