

TEMA 10: COMUNICACIÓN TERAPÉUTICA

1. Eficacia de la comunicación en enfermería

Es muy importante establecer la relación interpersonal adecuada entre el profesional de enfermería y el paciente que atiende.

Ambos forman un sistema de relación en el que están influyendo mutuamente.

Se trata de una comunicación específica para una relación en la que una persona desempeña el papel de ayudar a otra.

Ejemplos:

- Paciente: ¡No hago más que llamar y no vienen a atenderme!
- Enfermera: “Este paciente no parece estar muy a gusto. Llama a menudo. Puede ser que se sienta solo o nervioso”: “Veo que no está muy contento. Dentro de unos minutos tendré un ratito”

2. Condiciones para que se dé tal comunicación

a. Empatía

- Ponerse en el lugar del paciente y tratar de percibir el mundo tal y como él lo hace.
- Capacidad del individuo para identificarse con otro y comprender así su conducta y sus sentimientos, a la vez que se le transmite esta comprensión.

b. Escucha activa

- Habilidad de no escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos y pensamientos que subyacen a lo que esta diciendo.
- Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía. Escuchar es más que oír.

c. Conducta asertiva

- Expresión directa de los sentimientos, necesidades, derechos legítimos u opiniones sin amenazar ni castigar y sin violar los derechos de esas personas.
- Implica el respeto hacia uno mismo y a la otra persona

d. Aceptación incondicional del otro

- Implica reconocer al individuo como persona valiosa, supone respetar y aceptar al paciente

e. Autenticidad

- Ser y manifestarse como uno es, sin fingir ni aparentar.

3. Situaciones que afectan a la comunicación enfermero/paciente

a. Creencias de pacientes de tener que ser buenos pacientes.

b. Tener que compartir habitación con otros pacientes, por la falta de intimidad.

c. La rotación frecuente del personal y escasez del mismo.

d. Relación entre los miembros del equipo sanitario.

e. La presión que se ejerce sobre los profesionales sanitarios para conseguir objetivos

4. Comunicación verbal en enfermería

El profesional utiliza palabras para...

- Establecer una relación con el paciente
- Obtener información acerca de el y su patología
- Transmitir información a otro profesional sanitario o personal de apoyo.
- Orientar y dar instrucciones al paciente y su familia.

5. Claves para una buena comunicación verbal

- La claridad con que se habla.
- No usar frases demasiado largas
- Buena actitud
- Tono y volumen de voz adecuados
- Evaluar el grado de comprensión y entendimiento del que se escucha.

6. Comunicación NO verbal en enfermería

Es el vehículo principal de expresión de los sentimientos y emocionales.

A través de ella se define también la relación entre enfermero/paciente.

El profesional de enfermería debe aprender a utilizarla de forma efectiva a reconocer sus manifestaciones en la conducta de su paciente.

7. Claves para una buena comunicación no verbal

- a. Expresión facial: Por medio de ella se expresa la actitud hacia el interlocutor.
- b. Expresión corporal: Los gestos o movimientos que se realizan con las manos, la postura que se mantiene, la altura etc.
- c. Tacto: Por medio del tacto se expresa por ejemplo la acogida del paciente cuando se le saluda con un apretón de manos, se le pone la mano en el hombro para expresar comprensión, se le acaricia el brazo para animar un paciente triste.
- d. Pantomima: Sonrisas, pacientes que desconocen el idioma, pacientes sordos...
- e. Demostración, una representación práctica y en vivo de las actividades que se han explicado, es conveniente que el paciente repita la demostración para asegurarse que está siendo comprendida