

## Revisiones

# Comunicación enfermera/paciente: reflexión sobre la relación de ayuda

## Nurse/patient communication: thoughts about help relationship

**M M Díaz Cortés**<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Servicio de Urgencias. Hospital Torrecárdenas, Almería

Fecha de recepción: 14/03/2011 – Fecha de aceptación: 09/05/2011

### Resumen

El profesional de enfermería, ante las situaciones diarias a las que se enfrenta, necesita manejar su propia incertidumbre con curiosidad y humildad, sin precipitarse a hacer conclusiones y sin insistir que la "verdad científica" es más "verdad" que la del paciente. El trabajar escuchando, con competencia transcultural, con respeto y flexibilidad, puede hacer que una situación frustrante en la relación de ayuda se convierta en un diálogo rico que lleva a ideas y opciones nuevas. Que el paciente pueda hablar de la experiencia de su enfermedad le ayudará en la importante tarea de adaptarse a los cambios que conlleva esa interrupción. Y para esto, necesita alguien que escuche sus significados con una presencia terapéutica y empática como la del profesional de enfermería.

**Palabras clave:** Comunicación, enfermera, paciente, relación de ayuda.

### Abstract

The nurse, to the daily situations that face, you need to manage their own uncertainty with curiosity and humility, without rushing to conclusions and do not insist that "scientific truth" is more "truth" of the patient. The work listening, cultural competence, respect and flexibility, you can have a frustrating situation in the aid relationship becomes a rich dialogue that leads to new ideas and options. The fact that the patient can speak from experience of their illness will help in the important task of adapting to the changes brought about the interruption. And for this you need someone to listen to their meaning with a therapeutic and empathetic presence as the nurse.

**Key words:** Communication, nurse, patient, relationship help.

\* Correspondencia: [madico79@gmail.com](mailto:madico79@gmail.com)

## Introducción

Comunicar es uno de los comportamientos humanos más importantes. Es un mecanismo que permite a los individuos establecer, mantener y mejorar sus contactos humanos. Es un proceso multidimensional y complejo.

La comunicación es un aspecto esencial en los cuidados de enfermería, considerado como un arte y dejado casi siempre en manos de la intuición e idiosincrasia del profesional de enfermería. La amplia literatura en el área de la comunicación y relación de ayuda, permiten justificar un abordaje sistemático y fundado para el estudio y aprendizaje de las mejores formas de abordar técnica y humanamente esta crucial faceta del trabajo de enfermería.

El proceso de comunicación entendido como tal y analizado no puede entenderse como la mera transferencia de información de un individuo a otro, sino como un proceso más complejo, continuo y dinámico entre dos personas en el que el emisor debe dejar claro lo que quiere transmitir, pero además, qué espera del receptor al transmitirle dicha información.

Para entender este proceso, es recomendable consultar los modelos de comunicación humana con el fin de darnos una visión completa de todos los elementos que intervienen en este complejo proceso, y si dichos modelos nos sirven de guía para facilitar su comprensión.

Así, la comunicación es entendida como un proceso continuo por el que una persona puede afectar a otro a través del lenguaje escrito u oral, gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, espacio u otros símbolos”, por tanto se acepta como componente fundamental, que para que exista comunicación el mensaje que comprende el receptor debe acoplarse a lo que quiere decir el emisor, es por ello que la base está en la retroalimentación que desemboque en una comprensión mutua.

En los últimos años, la tendencia de los profesionales de salud es la organización de la atención no sólo dirigida al paciente sino centrada en este, de tal modo que se hace imprescindible que el profesional de enfermería, desarrolle habilidades sociales que permitan que la comunicación enfermera/paciente se lleve a cabo eficazmente.

A menudo, los profesionales de enfermería asistencial, sobre todo hospitalaria no reflexionamos en cómo debe evolucionar nuestro rol como enfermeras; la carga de trabajo, el reparto del tiempo y la masificación hospitalaria hacen que nos estancuemos en la evolución de nuestros cuidados.

Si entendemos al paciente como un ser holístico (BIO-PSICO-SOCIAL) debemos entender también la necesidad de éste de sentirse acogido, escuchado y sobre todo comprendido.

En este sentido, debemos tener en cuenta como base de nuestros cuidados la Relación de Ayuda.

Las condiciones estructurales y organizativas del sistema sanitario no siempre beneficiarán el trato personal y la consecución de una interacción satisfactoria, siendo, además, factores que pueden escaparse del control directo del propio profesional.

En la medida en que el sanitario sea capaz de interactuar de manera apropiada y satisfactoria con el paciente, mejorará su función profesional y obtendrá el máximo rendimiento de las competencias técnicas que posee.

Tras esta breve reflexión, el objetivo de lo que se expone a continuación se basa en analizar la necesidad de que el profesional adquiera ciertas habilidades a la hora de comunicarse con los pacientes, y la relevancia de dichas habilidades en el proceso de salud.

## Objetivos

Realizar una revisión bibliográfica para conocer :

- La importancia de la comunicación enfermera/paciente.
- La necesidad de desarrollar habilidades sociales por parte del profesional de enfermería que consigan que la comunicación con el paciente se lleve a cabo eficazmente.
- Concepto de relación de ayuda y características de la misma.

## Metodología

Estudio descriptivo mediante revisión bibliográfica y búsqueda de documentación en las siguientes bases de datos:

- Cuiden
- Cuiden plus

- Cuidatge
- Google Academic
- Medline

Como criterio de inclusión se consideraron publicaciones que traten sobre los siguientes conceptos:

- Comunicación enfermera / paciente
- Características de la relación de ayuda
- Relación ayuda/terapéutica como función básica del cuidado enfermero.

El resultado de la búsqueda han sido 44 artículos (26 en inglés y 18 en castellano), de los cuales se han excluido 24 porque no reunían el criterio de inclusión o por haberse publicado hace más de 6 años, he basado mi trabajo en el análisis de los 20 restantes.

## **Resultados y discusión**

Los datos se han agrupado en función de los objetivos planteados para este estudio.

Por tanto se presentan en primer lugar que la comunicación es un proceso vital para el desarrollo del ser humano, y cómo se lleva a cabo es fundamental para afrontar las situaciones cotidianas o extraordinarias de una manera u otra, es decir, la respuesta a dichas situaciones estará condicionada por la forma en que nos comunicamos, y esto tendrá como consecuencia el afrontamiento eficaz o ineficaz a dichas situaciones.

Según Giger J. Davidhizar, "la comunicación es un proceso continuo por el cual una persona puede afectar a otro a través del lenguaje escrito u oral, gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal, espacio u otros símbolos" (Mejía Lopera, 2006).

Para ello es necesario desarrollar ciertas habilidades, estas son inagotables, perduran en el tiempo mientras dura el esfuerzo por alcanzarlas.

La comunicación en enfermería es un pilar fundamental en el desempeño de nuestro rol como administradores de cuidados.

A continuación se entiende que la comunicación es un componente básico dentro de la enfermería. El profesional sanitario debe saber escuchar y entender al paciente. La comunicación juega un papel fundamental en la calidad de vida y la satisfacción de las personas en general, y en los enfermos y sus familias en particular.

La comunicación no sólo consiste en el diálogo entre dos o más personas, sino también los gestos, posturas, las miradas. La enfermería juega parte importante en el proceso de comunicación. En la vida diaria y en la práctica de la enfermería, las comunicaciones pueden ser eficaces, de intercambios productivos o ser causas de confusión y desaliento. El arte de la comunicación es un componente esencial en la vida del personal sanitario.

Finalmente, en un breve recorrido sobre las diferentes definiciones de Relación de Ayuda, una de las personas que más aportó fue Carls Rogers, que la define diciendo: "es aquella relación en la que uno de los participantes intenta hacer surgir de una o ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso más funcional de estos"

Según Peplau, "las intervenciones de las enfermeras son procesos interpersonales terapéuticos y significativos para la persona. Los cuidados han de ser individualizados haciendo especial hincapié en la relación humana entre enfermera y la persona necesitada de ayuda".

Existen varios tipos de relación de ayuda, y en función del modelo elegido el estilo y los resultados de dicha relación serán diferentes.

Tipos de Relación de Ayuda (Rico Beltrán, 2007):

- Autoritario: Centrado en el problema del paciente y en intentar resolverlo, no se hace uso de los recursos del paciente sino los de uno mismo.
- Democrático o cooperativo: Centramos el problema en el paciente y adoptamos una actitud facilitadora, e implicamos al paciente en la resolución del mismo.
- Paternalista: Centramos el problema en la persona, en cómo lo vive, d una actitud directiva y tomamos la responsabilidad de la situación y sobreprotegemos al paciente.
- Empático: Se dirige a la persona, se adopta una actitud facilitadora y se ayuda al otro, insistiendo en qué cree que debe hacer en relación a lo que puede realizar.

Los requisitos para poder formar a un profesional para poder realizar una correcta relación terapéutica son: autoconocimiento, empatía, respeto, observación, escucha activa y conciencia de las propias habilidades.

La base fundamental de la relación terapéutica es el trabajo en equipo o “concordance” entre paciente y enfermera, y la identificación de objetivos entre ambos. Si la relación entre el profesional y paciente no es efectiva, hay más problemas y menos resultados. Actualmente muchos profesionales no son conscientes del potencial de curación de la relación terapéutica. Como afirma McDonald P. una efectiva relación terapéutica es buena tanto para el paciente como para la enfermera, ya que el cuidado que se establece es recíproco. Al establecer esta relación es obvio que el profesional ayuda al paciente, pero el sanitario también recibe algo a cambio tanto en el ámbito profesional como personal (facilita el crecimiento personal y laboral).

La relación de ayuda va más allá de una respuesta a la cotidianidad, intenta brindar apoyo que puede ir desde una palabra de aliento en un momento dado, un apretón de manos, simplemente una palmada en la espalda convierten esta relación en una dimensión del cuidado

## Conclusiones

Comunicarse es un proceso de dar y recibir información, es un mecanismo complejo que nos permite establecer relaciones mantenerlas y mejorar el contacto que tenemos por los demás; Es uno de los comportamientos humanos más importantes.

La comunicación es un proceso fundamental en la relación del profesional de enfermería con el paciente, la percepción holística de este así como la búsqueda del enriquecimiento mutuo se considera aspectos fundamentales en la relación terapéutica enfermera-paciente.

Para conseguir una relación efectiva es fundamental el entrenamiento y la aplicación de habilidades sociales por parte de los profesionales, por tanto, la formación debe ir enfocada no sólo a conocimientos fisiológicos o morfológicos sino además humanísticos, sociales, metodológicos, científicos, filosóficos y éticos, y cuyos e con un solo propósito: esfuerzos deben ir dirigidos a la consecución de lo que conocemos como relación de ayuda.

En definitiva, enfocamos esta relación persona-enfermera (persona-paciente) con un propósito fundamental: afrontar la situación a la que nos enfrentamos, con los medios con los que contamos, con participación activa de ambas partes con el fin de la recuperar y mantener la salud.

Finalmente señalar que el objetivo fundamental de la personalización de los cuidados se fundamenta en la necesidad de establecer una relación de confianza que permita a la enfermera identificar las necesidades a las que se enfrenta el paciente y su familia con el fin de facilitar la suplencia de dichas necesidades.

## Referencias

- Mejía Lopera, M.E. (2006). Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico. *Index Enferm*, 54.
- Rico Beltrán, C. (2007). Comunicación y Continuidad de Cuidados. El sistema de las tres "C". *Temperamentvm*, 6.