

**LA COMUNICACIÓN EN LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL A ESTUDIANTES DE
ENFERMERÍA: INDICADOR IMPRESCINDIBLE PARA BRINDAR SERVICIOS DE
SALUD**

Autores: *Lic. Moisés Obdulio Moore García¹, Dra. C. Belkis Luisa Aranda Cintra²*

Institución: Instituto Superior Bolivariano de Tecnología, Universidad de Oriente

Correo electrónico: belkisac@ucp.sc.rimed.cu

LA COMUNICACIÓN EN LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL A ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA: INDICADOR IMPRESCINDIBLE PARA BRINDAR SERVICIOS DE SALUD

RESUMEN

La comunicación es un elemento esencial para brindar servicios de salud en los ciudadanos, aspecto que alcanza una connotación especial en los especialistas en enfermería, considerándolo como una herramienta necesaria para el tratamiento que requiere el paciente, además de ser un arte que tipifica la idiosincrasia del profesional de la salud. En tal sentido, resulta necesario adentrarse en el conocimiento de la comunicación social en salud en tanto a través de este proceso se amplía el intercambio en torno a los conceptos básicos del mismo, al dotar a los médicos y las enfermeras de la familia de los medios elementales, que favorezcan su trabajo comunitario en el común empeño de mejorar cada día el bienestar del pueblo. Es intención de este trabajo reflexionar sobre el proceso de comunicación como instrumento para fomentar una cultura de la salud que permite preparar mejor a la comunidad para la vida

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un elemento esencial en los profesionales de enfermería, considerado como un arte y dejado casi siempre en manos de la intención e idiosincrasia del profesional de enfermería (Bruner y Sudarth, 1998).

Con el conocimiento de la comunicación social en salud se amplía el intercambio en torno a los conceptos básicos del proceso, al dotar a los médicos y las enfermeras de los medios elementales, que favorezcan su desempeño y empeño de mejorar cada día la salud de todos los ciudadanos sin distinción de su posición social.

La comunicación, como proceso para fomentar una cultura de la salud, permite preparar mejor a las personas para mejorar la calidad de vida por lo que el mismo debe ser asertivo y para ello debe fomentar la relación de ayuda al paciente. Carl Roger describió la relación de ayuda como aquella que intenta mejorar la vida de otra persona. Imogene King (1971) mostró el proceso de enfermería como una relación interpersonal cambiante, que ayude al paciente a adaptarse positivamente a su entorno. H. Peplau (1952) introdujo el concepto de interacción terapéutica como procedimiento para contribuir a la recuperación del paciente.

A pesar de que existen reglamentaciones instituidas al respecto se evidencian algunas insuficiencias frecuentes en el desempeño de la profesión que requieren ser atendidas:

mensajes no claros y con doble interpretación o sea indirectos difícil de descodificar, no hacer coincidir el mensaje verbal con el mensaje gestual, no mirar a los ojos de quien nos habla, prestar atención a otras cosas mientras nos hablan, dar rodeos para decir algo, dar órdenes y no persuadir para hacer cumplir el tratamiento indicado a los pacientes ejemplo “tomar pastillas”.

En este trabajo se pretende abordar algunas reflexiones en torno a aspectos teóricos y prácticos que se requieren para lograr una comunicación asertiva en el desempeño de los profesionales de enfermería con la finalidad de continuar el mejoramiento de su formación inicial y permanente.

El proceso de comunicación en la profesión de enfermería.

La comunicación como proceso social debe tener en cuenta que las personas pertenecen a una estructura socio- económica y cultural determinada, y en ese contexto perciben y descodifican la información que reciben, por lo que es importante considerar todos los medios de referencia así como valorar la existencia de factores de predisposición y habilitadores personales y ambientales.

La comunicación es el proceso en el cual una persona transmite pensamientos, sentimientos e ideas a otras personas, es un instrumento para que esta comprenda e interprete a otra, acepte a los demás y sea aceptada, así como ofrecer y recibir información, dar y aceptar respuestas, enseñar y aprender.

Comunicar es uno de los comportamientos humanos más importantes. Es un mecanismo complejo que permite a los individuos establecer, mantener y mejorar sus contextos humanos. Es un proceso multidimensional y difícil. La comunicación se refiere al intercambio de información, ideas, creencias, sentimientos, valores y actitudes entre dos personas o más, es fructífera cuando hay acuerdos en el significado del mensaje recibido y fracasa cuando no hay acuerdo y(o) comprensión del mensaje.

El proceso de comunicación en el desempeño de los profesionales de enfermería se distingue del resto de los profesionales de otras ramas, por el intento de lograr un cambio positivo en el estado de salud de los pacientes y la comprensión de que estos sean disciplinados en el cumplimiento estricto del tratamiento médico indicado. . El profesional de enfermería intenta captar la naturaleza del malestar del paciente y comprende dificultades. Luego, aplicando técnicas de comunicación terapéuticas, paciente y profesional llegan al consenso sobre la naturaleza del problema y lo que debe hacer en un período de tiempo establecido para el mejoramiento del estado de salud.

Estamos entendiendo como comunicación el proceso en el cual una persona transmite pensamientos, sentimientos e ideas a otras personas. Es un instrumento para que una persona comprenda a otra, el sujeto acepte a los demás y sea aceptado, así como transmitir y recibir información, dar y aceptar órdenes, enseñar y aprender (Fernández y Cols., 1996).

Cuando un paciente decide comunicarse con la enfermera es porque necesita hacerlo, siempre es debido a que algo ocurre en su interior. Quiere algo, se siente molesto, necesita alguna cosa, está deprimido por alguna razón (se puede decir que el organismo del paciente se encuentra en una especie de “desequilibrio”).

La comunicación en salud es un proceso planificado, encaminado a motivar a las personas para que adopten nuevas actitudes y comportamientos para utilizar los servicios existentes. Se desarrolla sobre la base de las inquietudes de los individuos, las necesidades que se perciben, las creencias y las prácticas actuales; promueve el diálogo (también llamada comunicación en dos sentidos), el intercambio de información y una mayor comprensión entre diversos protagonistas. Es, por tanto, un componente integral de todos los servicios y las actitudes de promoción y educación.

Pautas a tener en cuenta en el desempeño de los profesionales de enfermería que mejorarían el proceso de comunicación con pacientes y familiares:

- Establecimiento del rapport adecuado para establecer el primer contacto comunicativo con el paciente, para que el mismo encuentre apoyo desde el punto de vista emotivo en la aceptación a las indicaciones médicas y respuestas a sus inquietudes. En muchos casos, este apoyo se convierte en la mayor ayuda que el personal de enfermería puede aportar.
- En la relación terapéutica y de ayuda el personal de enfermería debe establecer de forma consciente una conexión con su paciente, para apoyarlo y que este pueda comprender y resolver sus necesidades vitales y específicas relacionadas con la patología que presenta.
- En enfermería, el proceso de comunicación debe facilitar y desarrollar no solo los cuidados de salud primaria, sino también debe prevenir, es decir, ayudar a la persona a movilizar sus recursos y energías, a desarrollar su mejor funcionamiento biológico, psicológico, social y espiritual. Todo esto con el fin de que pueda desarrollarse y hacer frente a los diversos síntomas y deterioro que pueda enfrentar el paciente.
- Comunicarse con los pacientes desde una actitud de participación afectiva (empatía) supone que, el profesional de enfermería, tenga una comprensión

profunda y autovaloración adecuada de su persona y desempeño. Debe saber reconocer sus sentimientos y modos de actuación correcto e incorrecto ante cada situación.

- En el desempeño de sus funciones que en ocasiones se presenta el cansancio y agotamiento; debe ser cuidadoso en su comportamiento, por lo que debe seleccionar una clave adecuada para comunicarlo, de tal manera que el paciente no se sienta herido, sino que comprenda cualquier manifestación no grata para él.
- Es necesario poner en práctica las reglas de la buena escucha de esta manera se está alentando al paciente a que comparta sus sentimientos y brindar los niveles de ayuda oportunos y necesarios. Se recomienda además la forma pasiva de escuchar, el saber escuchar en silencio y luego poder orientarlo pues cuando los pacientes comparten un problema quieren algo más que ser escuchados.

La ética del personal de enfermería debe ser adecuada a los principios éticos que rigen en la sociedad y en el ámbito de los profesionales de la salud a las características particulares de la profesión para esto se sugiere la propuesta de la especialista Florencia Nightingale, quien en la segunda mitad del siglo XIX, incorporó a esta profesión dos principios éticos a su actuar:

1. La fidelidad al paciente: entendida como el cumplimiento de las obligaciones y compromisos adquiridos con el paciente sujeto a su cuidado, entre los cuales se encuentra guardar el secreto profesional acerca de las confidencias hechas por su paciente.
2. La veracidad, principio de obligatorio cumplimiento aun cuando pueda poner en situación difícil al propio profesional, como es el caso de admitir errores por acción u omisión.

Algunas recomendaciones para lograr una comunicación eficiente con los pacientes:

- La comunicación debe ser directa y clara.
- Hacer coincidir el mensaje verbal con el mensaje gestual.
- Mirar a los ojos de quien nos habla. Prestar atención a quien nos habla.
- No hablar con rodeos, el mensaje debe ser directo.
- Informar a todos los integrantes de la familia, de manera que puedan encontrar la solución de los problemas conjuntamente.

En general las relaciones enfermera- paciente, familia-comunidad y el principio de respeto al otro se expresa en el reconocimiento de la diferencia y la aceptación a la

diversidad, un ser humano no es igual a otro aunque tengan las mismas costumbres sociales, pertenezcan a la misma formación socio-económica y tengan la misma enfermedad. De igual modo, se puede decir que la misma persona en el curso del ciclo de evolución de su enfermedad, en cada una de las etapas de su vida, tiene características diferentes de manera que se precisa tener en cuenta estas características para establecer adecuadas reglas de comunicación en el desempeño exitoso de la profesión de enfermería.

CONCLUSIONES

La comunicación como proceso social debe tener en cuenta que las personas pertenecen a una estructura socio-económica y cultural determinada y en ese contexto perciben los mensajes que se les envíen. Por lo que es importante considerar su marco de referencia. Además, se debe valorar la existencia de factores de predisposición y habilitadores personales y ambientales, lo que también se conoce como barreras (negativo) y facilidades (positivo).

La enfermería es, sin duda, el área profesional del equipo de salud que más decidida y profundamente puede impactar en las personas de edad avanzada. De ahí que la ética profesional haya ido más allá de una frase en los círculos de los servicios de salud. El concepto de los principios, la conducta correcta o incorrecta no es algo nuevo en esta labor, pero los cambios dentro de la profesión y del sistema que ofrece cuidados de salud, han elevado el significado de la ética en la práctica de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

- Calero Ramos, E.: Enfermería comunitaria, métodos y técnicas. Madrid: Editorial Paradigma, 2000.
- Feritón Tuit, María C.: Temas de enfermería médico-quirúrgica. Editorial Ciencias Médicas. La Habana, 2005._621
- OJALVO MITRANY, Victoria: ¿Cómo hacer más efectiva la comunicación? En: Comunicación educativa. Colectivo de autores del CEPES, U.H. Ciudad de La Habana, 1999
- ORTIZ TORRES, Emilio: La comunicación pedagógica, material digitalizado, C. Habana, 1999.
- PUIG J.M.: Aprender a dialogar. Actividades para la toma de conciencia de las habilidades para el diálogo. Editorial Aique Bs As 1995.
- Ribera y J. Cruz: geriatría. Formación continuada en atención primaria. Madrid: Editorial Idepsa SA, 1991.