

La comunicación terapéutica como herramienta en la relación de ayuda

(Estrategias de comunicación terapéutica en Enfermería)

Generalidades sobre Comunicación

Cuando Dios crea al ser humano lo dota de una serie de características y cualidades entre las que podemos destacar, no por ser las más importantes pero si porque le dan una singularidad muy determinada como ser humano, su racionalidad y su capacidad de relación, de comunicación; relación con Dios mismo y con sus semejantes.

La comunicación es una necesidad humana básica que se inicia en el encuentro con otra persona. En las profesiones sanitarias, la relación y la comunicación son elementos esenciales en la interacción profesional/cliente, de los que dependerá la calidad de los procesos que llevemos a cabo.

Watzlawick plantea que “No podemos no comunicarnos”

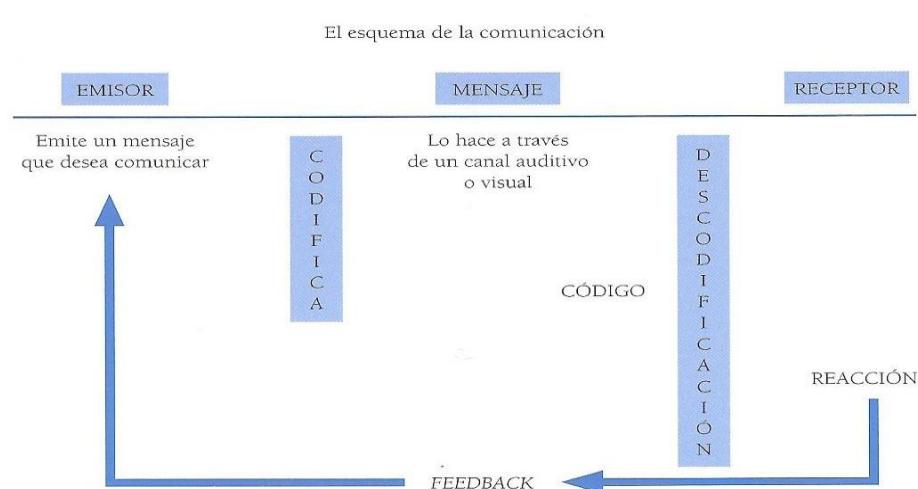
Este autor nos dice que: “Somos en la medida que nos comunicamos”. Hablar sobre nuestras preocupaciones, o lo que nos pasa, es tan natural y necesario en el ser humano como respirar. El hecho de hablar sobre lo que nos acontece, de alguna muestra lo que somos, lo que pensamos y sentimos y cómo nos enfrentamos a la vida.

Los cuidados que dispensamos a nuestros pacientes se elaboran a partir de los hechos que nos comunican y observamos en ellos y sus familias.

¿Pero qué es la comunicación?

Podríamos definirla como el proceso continuo y dinámico entre dos personas formado por una serie de acontecimientos variados y continuamente en interacción.

Para entenderlo mejor vamos a ver un esquema de los elementos de la misma



La comunicación puede ser verbal y no verbal. Y tenemos que tener mucha atención a esta última; nuestras miradas, tono de voz, nuestros silencios, nuestros gestos y ademanes comunican incluso más que nuestras palabras y deben ser acordes las unas con los otros. Observar en nuestros pacientes estos mensajes no verbales nos aportarán grandes dosis de información. Para terminar estas generalidades sobre la comunicación debo hacer una acotación que me parece importante; el autor antes señalado Watzlawick, Bateson y otros integrantes de la escuela de Palo Alto, de corte constructivista, nos alertan sobre la cuestión de la percepción. Para ellos “el ser humano construye de forma personal un mapa de la realidad que le permite moverse en el mundo. La realidad aparece como el producto de nuestras percepciones y el lenguaje es el resultado de la comunicación entre personas. La realidad se construye continuamente y de forma social”. Nuestra forma de ver la realidad es pues diferente de unos a otros y depende en gran medida de nuestras experiencias, nuestros valores y creencias, nuestra cultura... esto es de gran importancia a la hora de abordar una relación terapéutica.

La Comunicación terapéutica

Si hacemos un repaso rápido a los diferentes modelos conceptuales y escuelas de enfermería en la época moderna podemos diferenciar tres grandes corrientes:

- La escuela de las necesidades con Virginia Henderson al frente y sus 14 necesidades básicas. Dorotea Orem y su teoría del déficit del autocuidado.
- La escuela de la interacción: con la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau.
- Escuela de los objetivos: con el modelo de adaptación de Callista Roy y con Marta Rogers y su ciencia de los seres humanos unitarios.

Porque traer a colación esta cuestión. Casi podría asegurar que alguna vez hemos dicho esta frase en nuestro quehacer profesional: “No tengo tiempo para hablar, tengo mucho trabajo”. A veces consideramos en nuestra profesión que el hablar con el paciente es algo ajeno al trabajo, que incluso interfiere en él. Pero todas estas teorías de las que surge nuestra profesión nos hablan que lo importante en la misma es la relación con el paciente, y que éste es complejo y debe ser abordado de una manera holística o integral.

Podemos ser buenos profesionales de enfermería con buenas habilidades técnicas, capaces de enfrentarse a los retos que presenta el cuerpo, pero faltos de habilidades para el resto del ser humano: lo psicológico, lo relacional, lo emocional, lo social, lo cultural, familiar o lo espiritual.

La comunicación terapéutica es más que comunicarse con el paciente dentro del rol profesional de la enfermería: es la base de la enfermería. Para cualquier cuidado o intervención, lo principal es establecer y mantener una relación de ayuda que sea eficaz y terapéutica en todo momento.

Joyce Travelbel (una discípula de H. Peplau) desarrolla un modelo de “persona-persona” y define la enfermería como “un proceso interpersonal por el cual el profesional ayuda a una persona, familia o comunidad a prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad y el sufrimiento, y dar sentido a estas experiencias”

Trabajar con el ser humano no es fácil, incluso menos en enfermería, donde ejercemos nuestra labor con seres humanos en situaciones vulnerables y de sufrimiento; para poder ser de utilidad a nuestros pacientes y poder cuidar sin sufrir nosotros mismos debemos aprender a establecer una relación terapéutica a través de una comunicación terapéutica.



¿Qué es la comunicación terapéutica?

Es la comunicación específica para una relación en que una persona desempeña el papel de ayudar a otra; es decir una comunicación para una relación de ayuda, pero es mucho más que eso, constituye un nuevo enfoque en los cuidados enfermeros en el cual el centro de nuestro trabajo es el paciente, su narrativa, su experiencia de la enfermedad/salud, del sufrimiento y lo que significa para él, y como el profesional le escucha, atiende, dialoga con él sobre esa experiencia.

Como sabemos el ser humano es un ser biopsicosocial y espiritual, pero la comunicación que se ha empleado hasta ahora en enfermería ha sido sobre

todo funcional, un intercambio de información, que no es la forma adecuada para trabajar con la totalidad de la persona.

Cuando un profesional de enfermería detecta que un paciente está en un proceso de cambio, lo normal es decirle lo que tiene que hacer; pero eso no es útil, porque el ser humano no cambia porque alguien se lo diga.

Un enfermero que utiliza la comunicación terapéutica acompaña al paciente como un “testigo empático” de su experiencia existencial del sufrimiento. El profesional debe ser un aliado para que el paciente pueda ir creando un mapa de su vida, una nueva realidad en la cual pueda adaptarse a su problema de salud. Los aspectos emocionales, culturales, psicológicos, familiares y espirituales del paciente son de primordial importancia para su salud. La experiencia de la enfermedad y la calidad de vida dependerán de factores que no son el cuerpo en sí y ahí es donde juega un papel fundamental la comunicación terapéutica, y aquí es donde diría aún más las enfermeras cristianas tendríamos mucho que aportar.

Cuando como enfermeras ante un paciente nos preguntamos ¿qué digo? ¿qué hago? La respuesta debe ser: “Reflexionar”, “Pensar”

Pensar:

¿Qué estoy sintiendo y pensando sobre este paciente?

¿qué le pasa al paciente?

¿Cómo le afecta o le impacta su enfermedad?

¿Qué siente y que necesita?

¿Cuál sería el objetivo terapéutico en esta situación?

El objetivo principal de la comunicación terapéutica deber ser aumentar la calidad de vida de nuestro paciente.

Objetivos específicos centrados en el paciente:

- Que se sienta el centro de los cuidados y del proceso enfermero
- Que note que su experiencia de la enfermedad es lo que más le importa al enfermero
- Pueda escuchar sus vivencias y sea escuchado
- Perciba que su sufrimiento físico y emocional es creído y tomado en serio
- Se sienta acompañado y menos solo
- Tenga la posibilidad de identificar, sentir, saber y decidir la manera de vivir su actual situación de salud y poder enfrentarse a ella, mejorar su situación problemática, encontrar recursos personales, desarrollar su sentido de la vida en su nueva situación.

Pensemos si estuviéramos enfermos si nos gustaría que esto se realizara con nosotros.

Objetivos específicos para el profesional:

- Crear una relación eficaz con el paciente
- Aumentar nuestra eficacia y satisfacción
- Desarrollar un “saber estar profesional”
- Disminuir nuestra frustración profesional
- Aceptar que el sufrimiento es el tema central de la enfermería
- Aumentar nuestro interés por la complejidad del paciente
- Sentirnos más humanos y aquí yo añadiría como cristianos parecernos más a nuestro Dios.

Diferencia entre comunicación terapéutica y comunicación social

La comunicación terapéutica que se utiliza en la relación de ayuda no es igual a la comunicación social que utilizamos habitualmente para nuestras relaciones de pareja, familia, amigos... porque se sirve de una metodología específica que permite al profesional mantener su rol y los objetivos terapéuticos.

En la comunicación social la responsabilidad de la calidad de la comunicación es compartida por ambas personas. En la comunicación terapéutica la responsabilidad de que ésta sea lo más eficaz posible recae en el profesional, es su trabajo.

El papel del paciente en la comunicación consiste en expresar su malestar, su experiencia para que la enfermera pueda conocerle y así apoyarle y ayudarle mejor. Hay cuestiones que podría considerarse intolerables en una comunicación social, pero en la comunicación terapéutica son claves que nos ayudan a investigar y ver que hay detrás de esos comportamientos, comentarios u acciones.

Ej:

- Actuación desde la comunicación social: Paciente: ¡No hago más que llamar y no vienen a atenderme! Enfermera: (piensa: que pesado es este señor; no le pasa nada, solo busca atención) Mire, estoy muy atareada, he venido ya un montón de veces esta mañana, a ver si se tranquiliza usted un poco.
- Actuación desde la comunicación terapéutica: Paciente: ¡no hago... Enfermera: (piensa: este paciente llama muy a menudo, no parece estar muy a gusto; puede que se sienta solo o nervioso; voy a intentar averiguar qué le pasa). Mire veo que está usted algo incómodo; dentro de un rato tendré un tiempo libre si quiere vengo y me cuenta como se encuentra.

Ejercicio práctico: observar y escuchar en el trabajo las intervenciones enfermeras y discernir cuantas parten de una comunicación social y cuantas de una comunicación terapéutica.