



**Universidad de Zaragoza
Facultad de Ciencias de la Salud**

Grado en Enfermería

Curso Académico 2012 / 2013

TRABAJO FIN DE GRADO

PROPUESTA DE FORMACIÓN EN COMUNICACIÓN EFICAZ
DIRIGIDA A ENFERMERAS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ATENCIÓN
ESPECIALIZADA

Autor: Antonio Gaité Villagrà

Tutor: Juan Francisco León Puy

ÍNDICE.

1. RESUMEN	3
2. INTRODUCCIÓN	4-5
3. OBJETIVO	6
4. METODOLOGÍA	
4.1 DESCRIPCIÓN	7
4.1.1 TIPO DE ESTUDIO	8
4.1.2 BÚSQUEDA BIBLIOGRÁFICA	8
4.1.3 SELECCIÓN DE DOCUMENTOS	9
4.2 LIMITACIONES	9
5. DESARROLLO	10-14
6. CONCLUSIONES	15
7. BIBLIOGRAFÍA	16-17
8. ANEXOS	
ANEXO 1	18

1. RESUMEN.

En la profesión enfermera se da la paradoja de que, siendo la comunicación una de las herramientas esenciales para el desempeño diario del trabajo, no figura esta disciplina en los planes de estudio de la carrera en España, salvo en algunas facultades que son la excepción.

De tal forma que, en esta situación, una enfermera que desee mejorar sus habilidades en comunicación debe acudir a la formación posgrado.

El objetivo de este trabajo ha sido presentar una programación de sesiones de formación dirigidas a enfermeras, tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada, cuyo contenido esté enfocado a mejorar las habilidades en comunicación eficaz, planteando las sesiones con un enfoque práctico.

Método: A través de los hallazgos de una búsqueda bibliográfica se han elaborado los contenidos y las estrategias didácticas de un curso, compuesto por seis sesiones teórico-prácticas, en el que se enseña a usar a las enfermeras aspectos de la comunicación eficaz tales como: la escucha activa, la empatía, el lenguaje no verbal, la gestión eficaz de conflictos, anticipación de agresiones y comunicación de malas noticias, entre otras herramientas.

Conclusiones: Es aconsejable elaborar sesiones formativas específicas para enfermeras, dirigidas a mejorar las habilidades en comunicación eficaz, enseñándolas y practicándolas de forma muy participativa, de modo que las profesionales sean capaces, al terminar, de poner en práctica lo aprendido de forma inmediata.

2. INTRODUCCIÓN.

Resulta llamativo que en una profesión, como es la enfermería, cuyo desempeño se basa, en gran medida, en la comunicación con el usuario del servicio de salud, no figure en el plan de estudios ninguna asignatura referente a esta disciplina. La formación de las enfermeras carece de enseñanza específica en comunicación eficaz que adiestre a las futuras profesionales en aspectos como la empatía, el uso de lenguaje no verbal, comunicación en situaciones de estrés (gestión de situaciones de conflicto, anticipación de las agresiones) o herramientas de persuasión (1,2,3), por citar algunos ejemplos.

Esta carencia podría tener más relevancia dado el aumento de la conflictividad y de los casos de agresión a personal sanitario (4).

En los últimos años se está tomando conciencia de la importancia y el impacto que tienen los conflictos que suceden entre los trabajadores de los servicios de salud y los usuarios de los mismos, y de las agresiones, tanto físicas como verbales, que sufren los sanitarios a consecuencia de estos conflictos (4).

Este aumento de concienciación se puede observar en el número de veces que los medios de comunicación hacen referencia a las agresiones que los sanitarios sufren en su centro de trabajo, en el hecho de que organizaciones sindicales hayan realizado campañas contra este fenómeno y que tanto el Consejo General de Enfermería como la Organización Médica Colegial se hayan unido para la celebración del Día Nacional Contra las Agresiones a Sanitarios cada 20 de marzo desde el año 2011.

Si la conflictividad con los usuarios ya se vivía dentro de nuestra profesión enfermera como un problema, la situación actual, con la crisis económica y de valores que sufrimos, hace que el problema se agrave por un palpable incremento de la tensión social y el sentimiento de amenaza que nos afecta a causa de los recortes salariales y de servicios.

Siendo cierto el hecho de que todo el mundo poseemos de modo natural competencias comunicativas más o menos eficaces, lo cierto es que estas pueden ser entrenadas y multiplicadas de modo notable permitiendo al profesional que domina esta habilidad disponer de una herramienta social, profesional y laboral de una potencia enorme (1) ya que, de modo inverosímil, no se enseña en la inmensa mayoría de las facultades ni escuelas de enfermería.

La habilidad para comunicarse es una conducta que se aprende (1), y todos tenemos la posibilidad de aprender o mejorar nuestras habilidades de comunicación si seguimos la metodología adecuada (2).

En la mayoría de escuelas o facultades de enfermería no se estudia la comunicación en ninguna de sus orientaciones, ya sea terapéutica o general. Algunas excepciones son la de la Universidad Autónoma de Barcelona, que imparte la asignatura de "Comunicación Terapéutica" en el 2º curso del grado de enfermería, o la Escuela Universitaria de Enfermería de Osuna que tiene como asignatura optativa en tercer curso "La relación profesional enfermera-paciente".

Es necesario complementar la formación reglada de las enfermeras con cursos prácticos de comunicación interpersonal (5) si se quieren conseguir beneficios para los profesionales, las organizaciones y los usuarios de los servicios sanitarios: reducción de quejas y denuncias, resolución de problemas sin conflicto, análisis profesional de situaciones y personas, ganar el respeto y la confianza del público, autocontrol y control de las situaciones profesionales, menos agresiones y mejor imagen pública (1).

En este escenario, una enfermera que quiera mejorar sus habilidades en comunicación debe hacerlo por propia iniciativa, y buscar entre la oferta disponible aquello que mejor se adapte a sus necesidades.

3. OBJETIVO.

Presentar una programación de sesiones de formación dirigidas a enfermeras, tanto de Atención Primaria como de Atención Especializada, cuyo contenido esté enfocado a mejorar las habilidades en comunicación eficaz, planteando las sesiones con un enfoque práctico, de forma que las profesionales puedan utilizar lo aprendido de inmediato en su trabajo y conseguir resultados.

4. METODOLOGÍA.

4.1 Programación del contenido de las sesiones de formación en comunicación eficaz, los objetivos, los recursos pedagógicos y las estrategias didácticas.

4.1.1 Tipo de estudio.

Se ha realizado una revisión bibliográfica de la literatura científica de actualidad y de otro tipo de documentos sobre la comunicación en enfermería y sobre las estrategias didácticas en la enseñanza, utilizando como fuentes de información bibliográfica las siguientes:

PubMed: sistema de búsqueda desarrollado por el National Center for Biotechnology Information (NCBI) en la National Library of Medicine (NLM), que permite el acceso a las bases de datos MEDLine y PreMEDLine entre otras, y que contiene información sobre medicina, enfermería y salud pública (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/>).

Google, Google Libros y Google Académico: Buscadores de internet que permiten realizar búsquedas de bibliografía especializada en diversas disciplinas. Las direcciones son, respectivamente, <https://google.es/>, <http://books.google.es/> y <http://scholar.google.es/>.

Dialnet: base de datos de la Fundación Dialnet, de contenidos científicos hispanos creada por la Universidad de La Rioja (España), que cuenta con la colaboración de numerosas universidades españolas e hispanoamericanas (dialnet.unirioja.es/).

4.1.2 Búsqueda bibliográfica. Estrategia de búsqueda y resultados.

Se realizan once búsquedas en cinco fuentes de información: cuatro búsquedas en PubMed, realizadas, una el 20 de abril, con las palabras clave "nurse", "training" y "communication", filtrando con 5 años, otra el 5 de mayo con "nurse" y "teaching communication skills", la tercera el 20 de mayo con "nursing interview intervention strategies" y la última el 21 de mayo con las palabras clave "persuasión" y "nurse" con los siguientes filtros: 5 años y todo el texto libre. Una búsqueda en DIALNET, el 27 de abril, cuyas palabras clave han sido "comunicación" y "enfermera". Una búsqueda en Google Académico, el 11 de mayo, con las palabras clave "recursos pedagógicos didácticos profesor", con intervalo entre 2001 y 2013, sin incluir patentes ni citas, y otra, el mismo día, con "formas enseñar didáctica docente" y los mismos límites. Dos búsquedas con Google, una con las palabras clave "habilidades comunicación sociales personal sanitario españa", realizada el 10 de mayo, y la otra el 12 de mayo, con las palabras clave "periódico profesionales enfermería satse crisis aumento agresiones", usando como límites páginas de España y del último mes. Una búsqueda en Google Libros el 5 de abril usando las palabras clave "persuasión" e "inteligencia verbal" y otra el 3 de mayo con los términos clave "presenter how persons think learn" con limitación de fechas entre 2012 y 2013, con límites "sólo libros" y "ordenados por importancia".

4.1.3 Selección de documentos.

Los criterios de inclusión a la hora de seleccionar los documentos encontrados en la revisión bibliográfica han sido:

- Cualquier documento que haga referencia a enfermería y comunicación (no terapéutica).
- Que el documento haga referencia a sanitarios en general o a enfermería en particular.
- Que el abordaje del tema sea más práctico que teórico.

Criterios de exclusión: Documentos que no sean de texto libre o que no sean de texto completo.

4.2. Limitaciones.

Una limitación es la escasez de publicaciones científicas sobre enfermería y comunicación que no sea terapéutica, con texto completo de acceso libre, lo que obliga a acudir a otras fuentes cuyos filtros y aplicación de límites no son de suficiente calidad para el objetivo buscado, aunque el resultado obtenido haya sido satisfactorio.

5. DESARROLLO.

Se plantean seis sesiones de cuatro horas de duración cada una, durante las cuales, y con el apoyo de la proyección de los contenidos con powerpoint, se irán desarrollando los contenidos.

En las sesiones se utilizan los recursos didácticos siguientes: uso de acrónimos para facilitar la memorización de listas cortas, asociaciones de ideas y frases clave para reforzar conceptos, imágenes para ilustrar las palabras, vídeos y fragmentos de películas de cine para aumentar el impacto emocional, y prácticas, utilizando el método del caso y "role playing", para fijar conceptos y facilitar el posterior uso de las herramientas adquiridas: "Dime y lo olvido, enséñame y lo recuerdo, involúcrame y lo aprendo". Benjamin Franklin. 1706-1790. Estadista y científico estadounidense.

En lo que se refiere a quién puede ser más adecuado para impartir sesiones de formación en comunicación eficaz a enfermeras, la respuesta a esta cuestión pasa por preguntarse qué profesional es más capaz de empatizar con las necesidades, sensaciones y emociones de la práctica profesional enfermera, de tal forma que sea capaz de aplicarlo en las clases, armonizando sus conocimientos sobre comunicación con su experiencia profesional. Parece pues, que lo aconsejable es que esta formación sea impartida por un/a enfermero/a.

El lugar de celebración de las sesiones debe ser una sala con capacidad para 20-25 alumnos, cuyo mobiliario se pueda desplazar, dotada con un proyector para conectar un ordenador, una pantalla sobre la que realizar la proyección y una pizarra o similar.

Los objetivos y contenidos de las sesiones son los siguientes:

SESIÓN 1.

Objetivos: Trabajar la "actitud adecuada" ante los usuarios, familiares y compañeros en el puesto de trabajo. Mejorar el autoconocimiento y autocontrol de las alumnas ante situaciones difíciles. Adquisición de las primeras herramientas verbales para redirección de conflictos.

Contenidos:

- Rasgos de un buen profesional.
- La importancia de transmitir confianza.
- Situaciones cuando las palabras fallan. Qué hacer y cuándo hacerlo.
- Frases tácticas.
- Hábito mental. El punto de partida.
- Conocimiento y control de las debilidades. Concepto mushin.
- Entrenamiento para mejorar las debilidades. Técnicas de sofrología.

SESIÓN 2.

Objetivos: Adquirir estrategias para separar el "trabajo" de lo "personal". Aprender a clasificar a las personas y a tratarlas en función de la situación. Conocer los principios de la motivación. Conocer la importancia de una buena presentación y el impacto que se causa.

Contenidos:

- Clasificación situacional de las personas. Tipos de personas y cómo tratarlas.
- Redirigir un conflicto usando adecuadamente las palabras.
- La curva del conflicto y cómo evitar su progresión.
- La motivación. Teorías de la motivación.
- La presentación. La imagen pública.

SESIÓN 3.

Objetivos: Aprender y practicar los aspectos más importantes de la comunicación, los principios de ésta y la influencia que tienen en la calidad de las relaciones.

Contenidos:

- La importancia de escuchar. El efecto que ejerce sobre los demás.
- El rol. El mío y el de los otros.
- La empatía. Cómo empatizar y cómo influye en el otro.
- La transmisión de la información. Aspectos prácticos.

SESIÓN 4.

Objetivos: Aprender acerca del lenguaje no verbal: la voz, posturas y gestos, las distancias entre las personas, para qué sirve y cómo utilizarlo adecuadamente. Estudiar las barreras en la comunicación y cómo saltarlas.

Contenidos:

- Lenguaje no verbal. Su influencia en la anticipación.
- El uso de la voz. Sus características.
- Análisis de los gestos y su significado.
- Estudio de las distancias entre las personas y su influencia.
- Estudio de las barreras en la comunicación. Saltar las barreras.
- Frases que no se deben decir.

SESIÓN 5.

Objetivos: Aprender los secretos de un comunicador eficaz. Aprender las herramientas para persuadir. Aprender cómo controlar un conflicto. Sesión eminentemente práctica, en la que se practica el uso de las herramientas de comunicación eficaz adquiridas hasta el momento.

Contenidos:

- Cómo ser comunicadores eficaces.
- Las herramientas de la persuasión.
- Desarrollo del conflicto y su control.

SESIÓN 6.

Objetivos: Aprender la importancia de saber preguntar adecuadamente. Aprender a comunicar ante una pérdida. La importancia de la imagen que proyectamos. Afianzar los conocimientos adquiridos.

Contenidos:

- Preguntar. Qué, cuándo y cómo.
- Resumir.
- Comunicación ante una pérdida. Fases del duelo. Cómo comunicar malas noticias.
- La imagen que proyectamos.
- Repaso práctico de todas las herramientas aprendidas.

Tras la realización de estas sesiones, las enfermeras estarán en condiciones de utilizar en su puesto de trabajo todas las herramientas de comunicación eficaz aprendidas, con lo que aumentará de forma sensible su seguridad física (serán capaces de prevenir y anticipar las agresiones), su seguridad jurídica (sufrirán menos reclamaciones al ser capaces de redirigir los conflictos) y su seguridad psicológica (no se llevarán los problemas del trabajo a su casa).

6. CONCLUSIONES.

Las referencias teóricas para formarse en el campo de la comunicación y las habilidades sociales son abundantísimas, pero lo que no abunda es la oferta práctica que, como se sabe en pedagogía, es la que mejor contribuye a fijar el aprendizaje.

Así pues, es aconsejable elaborar sesiones formativas específicas para enfermeras, dirigidas a mejorar las habilidades en comunicación eficaz, y en las que se enseñe y entrene de forma muy práctica las siguientes habilidades, entre otras: la gestión de los conflictos con usuarios y colegas de forma eficiente y con menor gasto emocional, aprendiendo a evitar las agresiones anticipándolas y a persuadir para alcanzar los objetivos profesionales con excelencia.

7. BIBLIOGRAFÍA.

1. Coque A. Inteligencia Verbal. Madrid. Edaf. 2013
2. van-der Hofstadt Carlos J., Quiles Y, Quiles M^a José. Técnicas de Comunicación para profesionales de enfermería. Valencia. Generalitat Valenciana. Conselleria de Sanidad. 2006.
3. Femenías Cañuelo Antonio J. Comunicación y habilidades sociales para profesionales sanitarios. Nexus Médica Editores. Disponible en: http://fmc.separ.es/docs/pdf/comunicacion_neumo.pdf.
4. Sánchez R. Enfermería grita: "No a la agresión". Mundo Sanitario.2013. Nº 354. Abril 1-15, pag 12.
5. Włoszczak-Szubzda A, Jarosz MJ. Professional communication competences of nurses- a review of current practice and educational problems. Ann Agric Environ Med. 2013;20(1):183-8.
6. Monasterio Arana A, Pagazaurtundua Isusi J, Abad Cervera S. Habilidades para la comunicación en el ámbito sanitario. 2011. Disponible en: <http://www.portalmedico.com>.
7. Krimshstein NS, Luhrs CA, Puntillo KA, Cortez TB, Livote EE, Penrod JD, Nelson JE. Training nurses for interdisciplinary communication with families in the intensive care unit: an intervention. Mount Sinai School of Medicine, Division of Pulmonary and Critical Care, New York, New York 10029, USA. J Palliat Med. 2011 Dec;14(12):1325-32. doi: 10.1089/jpm.2011.0225. Epub 2011 Dec.

8. Ak M, Cinar O, Sutçigil L, Congologlu ED, Haciomeroglu B, Canbaz H, Yaprak H, Jay L, Ozmenler KN. Communication skills training for emergency nurses. *Int J Med Sci.* 2011;8(5):397-401. Epub 2011 Jun 22.

9. Aebli H.12 Formas Básicas de Enseñar. Una didáctica basada en la psicología. Madrid. Narcea Ediciones. 2001.

10. Martínez-Salanova Sánchez E. El valor del cine para aprender y enseñar. Huelva. Ed. Universidad de Huelva. 2003. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10272/1119>.

11. Maqueda Martínez M A, Martín Ibañez L. La habilidad de comunicar: caminando hacia el paciente. *Revista Española de Comunicación en Salud.* ISSN-e 1989-9882. Vol. 3, Nº 2, 2012, págs.. 158-166.

12. Weinschenk S M. 100 things every presenter needs to know about people. New Riders Ed., 2012. Inglés.

13. Radtke JV, Tate JA, Happ MB. Nurses' perceptions of communication training in the ICU. *Intensive Crit Care Nurs.* 2012 Feb;28(1):16-25. doi: 10.1016/j.iccn.2011.11.005. Epub 2011 Dec 14.

14. Michaelsen JJ. Emotional distance to so-called difficult patients. *Scand J Caring Sci.* 2012 Mar;26(1):90-7. doi: 10.1111/j.1471-6712.2011.00908.x. Epub 2011 Jul 22.

15. Domajnko B, Drglin Z, Pahor M. Rhetorical skills as a component of midwifery care. *Midwifery.* 2011 Apr;27(2):125-30. doi: 10.1016/j.midw.2009.02.005. Epub 2009 Apr 1.

ANEXOS.

ANEXO 1. Tabla de resultados de la búsqueda bibliográfica.

FUENTES DE INFORMACIÓN	PALABRAS CLAVE	RESULTADOS ENCONTRADOS	RESULTADOS SELECCIONADOS
PubMed	Nurse communication training	338	1
	Teaching communication skills nurse	49	2
	nursing interview intervention strategies	15	1
	Persuasión, nurse	22	2
DIALNET	Comunicación, enfermera	87	1
GOOGLE	Habilidades comunicación sociales personal sanitario españa	27800	3
	Periódico profesionales enfermería satse crisis agresiones	130	1
GOOGLE ACADÉMICO	Recursos pedagógicos didácticos profesor	14900	1
	Formas enseñar didáctica docente	14100	1
GOOGLE LIBROS	Persuasión, inteligencia verbal	261	1
	Presenter, how persons think learn	295	1

